

# GO tegen gezinsarmoede

Een onderzoek naar de werking en resultaten van het GezinsOndersteuningsteam in Mechelen

Auteur: Bérénice Storms



---

**GO tegen gezinsarmoede**

Auteur: Bérénice Storms

Illustratie cover: Barbara Rottiers

VU: G. Eeraerts

Depotnummer: D/2019/0797/01

---



# Het Go-team onder de loep

Een onderzoek naar werking  
en de resultaten van een innovatieve  
praktijk om gezinsarmoede  
in de stad Mechelen te bestrijden.

Bérénice Storms  
*Mechelen, februari 2019*



# Woord vooraf

Gezinsarmoede is een van de vernederendste kenmerken van de welvarende samenleving. Niet enkel voor die gezinnen, maar ook voor de overheid omdat die als kerntaak heeft om ieders grondrechten te garanderen. Armoede is bovendien ook een pregnante, hardnekkige vorm van polarisatie in onze samenleving.

Op alle echelons moet de overheid zich dan ook continu aangesproken voelen om effectieve methodieken uit te proberen om armoede te tackelen. Natuurlijk bestaat er geen wonderoplossing. Anders hadden wij die al lang toegepast. Maar dat ontslaat ons niet van de opdracht om te blijven zoeken naar antwoorden.

Stad Mechelen positioneert zich als een inclusieve samenleving, een kansenfabriek waar opwaartse sociale mobiliteit binnen het bereik van eenieder ligt. Daartoe moeten we creatief en innovatief uit de hoek blijven komen, via trial and error. Sommige projecten zullen aanslaan, effect sorteren, andere zullen falen. Het is een gevecht met vallen en opstaan. Dat leiden we af uit onze eigen track record. Maar het is in elk geval een morele verplichting van alle partners in de strijd tegen armoede om hun grote en kleine successen te delen met andere zoekende instanties. Deze publicatie kan daartoe bijdragen.

Een van onze recente initiatieven waarmee we het verschil maken is namelijk het GO-team. Het is bij uitstek een creatief en innovatief project waarbij we vertrokken vanuit wetenschappelijke inzichten en ervaringen van mensen in armoede. Met de hulp van het Kinderarmoedefonds van de Koning Boudewijn Stichting hebben we het ook wetenschappelijk laten onderzoeken en deze studie is hier het resultaat van. Het is een gelauwerd project dat navolging verdient volgens heel wat deskundigen. Zelf zal Groep Mechelen dit tijdens de volgende bestuursperiode dan ook verder uitbouwen.

Armoede counteren is vooral een kwestie van volhouden en niet loslaten. Dat mag je heel letterlijk nemen. Dat zal ook snel blijken uit deze studie. Vaak keert het woord 'aanklampend' terug. Het GO-team is geen papieren, bureaucratisch project, maar een project op de vloer, arm in arm met mensen in armoede. Nooit boven hen, altijd naast hen. Het gaat om samen oprapen wat op de grond is gevallen: vuil, kleren, papierwerk ... en de moed om opnieuw te beginnen.

**Bart Somers**  
*Burgemeester Mechelen*

**Koen Anciaux**  
*Schepen*



# Woord vooraf

In Vlaanderen leeft één kind op de vijf in armoede. Dat is een verontrustend hoog aantal, dat bovendien in de loop van de jaren niet vermindert, ondanks inspanningen her en der om deze plaag te proberen uit te roeien. Door hun precare levensomstandigheden kunnen deze kinderen zich niet harmonieus ontwikkelen. De effecten van hun slechte start in het leven dreigen op zeer lange termijn voelbaar te blijven, zeggen ons ook de statistieken hierover.

Steeds weer bevestigen cijfers de moeilijkheden waar de gezinnen van deze kinderen mee kampen, vaak structureel. Het klopt uiteraard dat het terugdringen van kinderarmoede ook en vooral betekent dat de economische en sociale levensomstandigheden van de meest kansarme gezinnen moeten verbeteren. Maar ook goede voorzieningen die effectief binnen het bereik van deze groepen liggen, zoals sociale voorzieningen die outreachend werken, blijven even belangrijke factoren voor meer kansengelijkheid. Zij dragen bij tot de strijd tegen generatiearmoede, door het voor alle jonge kinderen mogelijk te maken zich goed te ontwikkelen, op een leeftijd waarop ze bijzonder ontvankelijk zijn voor het stimuleren van hun cognitieve, relationele en affectieve competenties. Ook economisch gezien is het effect van investeringen in de eerste levensjaren het grootst. Van elke euro die een overheid in kinderarmoede investeert, is de opbrengst het grootst als die euro ingezet wordt voor acties die zich tot jonge kinderen richten. Dat is de reden waarom het Kinderarmoedefonds aandringt op een ambitieus beleid voor jonge kinderen in armoede en hun gezinnen. Het is een noodzaak. Het gaat om de toekomst van onze samenleving als geheel.

Daarom ook steunt het Kinderarmoedefonds projecten met een focus op gezinnen met jonge kinderen van nul tot drie jaar, die op het terrein onderzoeken wat werkt en wat niet. In dergelijke projecten staat gecoördineerd samenwerken met partnerorganisaties en lokale besturen centraal. Het voorbeeld van het GO-team in Mechelen is zeer inspirerend; het richt zich op gezinnen met een zware, meevoudige problematiek. Het wil gezinnen die tot nu toe onder de radar bleven écht bereiken, vanuit de overtuiging dat alle ouders, ook zij die in armoede leven, het beste voor hun kinderen willen. Daarom zet het GO-team zich in om hun leefomstandigheden te verbeteren. De grootste troef van het project is dat er wordt gewerkt met één gezinsbegeleider vanuit de stad. 'Achter de schermen' staat die in contact met andere hulpverleners en wordt er gewerkt in een partnerschap waarin zowel de politie en de scholen als Kind en Gezin betrokken zijn. Het gaat hier om een intensieve en integrale begeleiding van gezinnen met kinderen die in de meest schrijnende omstandigheden leven.





Zoals u in het rapport zal lezen, bleek er ook een aanzienlijke return on investment te zijn voor het Mechelse stadsbestuur. Met andere woorden: de effectiviteit van de aanpak is bewezen.

Deze en andere lessons learned over effectieve methoden hebben we ook in de vorm van een brochure gepubliceerd: Kinderarmoede begint vroeg. Dit kan uw bestuur eraan doen. U kunt die downloaden op onze website. Hiermee roepen we lokale besturen op om een actieve rol op te nemen en kinderarmoede in hun bestuursakkoord bovenaan op de beleidsagenda te plaatsen. In de brochure maakt u kennis met zeer concrete, inspirerende en realiseerbare voorstellen en acties voor het lokale niveau.

Als we willen dat een samenleving bereid is te investeren in een echt beleid dat strijdt tegen kinderarmoede en dat de statistieken over de waarschijnlijke toekomst van deze kinderen ongelijk krijgen, dan moet die samenleving voor de problematiek gesensibiliseerd worden op alle niveaus, en haar niet zozeer opvatten als een gevolg van individuele keuzes, maar veeleer als het resultaat van welbepaalde maatschappelijke processen en uitsluitingsmechanismen. Deze investering zal op termijn bijzonder 'rendabel' zijn, niet alleen voor de kansarme kinderen zelf, maar ook voor de samenleving als geheel.

Wij willen de initiatiefnemers in Mechelen uitdrukkelijk danken voor het vertrouwen dat ze in deze gezinnen hebben, en voor hun inzet en begeleiding. Hun kwaliteitsvolle, gecoördineerde aanpak verdient veel navolging en een ruimere toepassing in Vlaanderen. Wordt vervolgd: dat is onze hoop.

**Peter Adriaenssens**  
**Voorzitter Kinderarmoedefonds**

# Inhoudsopgave

	<b>Woord vooraf</b>	<b>3</b>
	<b>Lijst met Tabellen</b>	<b>11</b>
<b>0</b>	<b>Inleiding</b>	<b>13</b>
<b>1</b>	<b>Aanleiding: huisbezoeken</b>	<b>15</b>
<b>2</b>	<b>Wetenschappelijke inzichten</b>	<b>19</b>
<b>2.0</b>	<b>Inleiding</b>	<b>19</b>
2.1	Over armoede, gezinsarmoede en armoedebestrijding	20
2.1.1	Wat is armoede?	20
2.1.2	Kinderarmoede of gezinsarmoede?	24
2.1.3	Waarom gezinsarmoede bestrijden?	25
2.2	Over kwaliteitsvolle hulpverlening aan gezinnen in armoede	26
2.2.1	Generalistische en integrale en hulpverlening	26
2.2.2	Motiverende hulpverlening	28
2.2.3	Empowerment: focus op krachten	35
2.3	Over competente hulpverleners	36
2.3.1	Een positieve basishouding	37
2.3.2	Inhoudelijke ongelijkheid en relationele gelijkwaardigheid	37
2.3.3	Outreaching werken en aanklappend werken	38
2.4	Over competente organisaties	39
2.4.1	Empowering en empowered organisaties	39
2.4.2	Participatieve organisaties	40
2.4.3	Interprofessioneel samenwerken	41
<b>3</b>	<b>Organisatie en werking van het Go-team</b>	<b>43</b>
<b>3.0</b>	<b>Inleiding</b>	<b>43</b>
3.1	Het Go-team binnen het Sociaal Huis van Mechelen	44
3.2	Omvang en samenstelling van het Go-team	45
3.3	Doel en opdracht van het Go-team	46
3.3.1	Doel van het Go-team	46
3.4	Aantal gezinnen in begeleiding en ervaren problemen	53

3.5	Methodieken en kenmerken van het Go-team	55
3.5.1	Inleiding	55
3.5.2	Generalistisch en oplossingsgericht	55
3.5.3	Intensief en op lange termijn	57
3.5.4	Lage caseload	58
3.5.5	Maatbudget en gedelegeerde beslissingen	59
3.5.6	Beperkte verslaggeving	61
3.6	De financiering van het Go-team	62
3.7	Interprofessionele samenwerking	63
3.8	Ondersteuning van het Go-team	64
<b>4</b>	<b>De impact van het Go-team</b>	<b>67</b>
<b>4.0</b>	<b>Inleiding</b>	<b>67</b>
4.1	De ontwikkeling van een pragmatische methodiek die gezinnen met kinderen die leven in zeer moeilijke omstandigheden integraal en intensief begeleidt	68
4.2	Het bereiken van gezinnen met kinderen die onder de hulpverleningsradar blijven	73
4.3	Een effectieve, zichtbare verbetering van de leefomstandigheden waardoor de negatieve impact op de ontwikkelingskansen van de kinderen in deze gezinnen keren.	75
4.3.1	Verbetering leefomstandigheden zoals vastgesteld in de sociale dossiers	76
4.3.2	Verbetering van de leefomstandigheden zoals beleefd door de gezinnen	96
4.4	Organisatorische uitkomsten: open en versterkte samenwerking met politie, lagere scholen (CLB) en Kind & Gezin voor het oppikken van deze gezinnen.	97
<b>5</b>	<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>101</b>
	<b>Literatuur</b>	<b>106</b>



# Lijst met Tabellen

<b>Tabel 1:</b>	Veiligheid T0	77
<b>Tabel 2:</b>	Wonen T0	78
<b>Tabel 3:</b>	Gezondheid ouders T0	79
<b>Tabel 4:</b>	Tewerkstellingskansen ouders T0	79
<b>Tabel 5:</b>	Inkomen T0	80
<b>Tabel 6:</b>	Schulden T0	81
<b>Tabel 7:</b>	Sociaal Kapitaal T0	82
<b>Tabel 8:</b>	Cultureel Kapitaal T0	83
<b>Tabel 9:</b>	Leefsituatie kinderen T0	83
<b>Tabel 10:</b>	Aantal leefsituaties met problemen T0	84
<b>Tabel 11:</b>	Veiligheid T0 en T1	86
<b>Tabel 12:</b>	Wonen T0 en T1	87
<b>Tabel 13:</b>	Gezondheid ouders T0 en T1	87
<b>Tabel 14:</b>	Tewerkstellingskansen ouders T0 en T1	88
<b>Tabel 15:</b>	Inkomen T0 en T1	89
<b>Tabel 16:</b>	Schulden T0 en T1	90
<b>Tabel 17:</b>	Sociaal Kapitaal T0 en T1	90
<b>Tabel 18:</b>	Cultureel Kapitaal T0 en T1	91
<b>Tabel 19:</b>	Leefsituatie kinderen T0 en T1	91
<b>Tabel 20:</b>	Aantal problematische leefsituaties T0 en T1	92
<b>Tabel 21:</b>	Aantal domeinen waarop een verbetering is vastgesteld na een periode van begeleiding door het Go-team	94
<b>Tabel 22:</b>	Aantal domeinen waarop een verslechtering is vastgesteld na een periode van begeleiding door het Go-team	94



# Inleiding

Het intensief en integraal ondersteunen van gezinnen met kinderen die omwille van een veelheid aan problemen de band met de samenleving hebben moeten lossen, is de basisopdracht van het Mechelse Gezinsondersteunings- (of Go-) team. Het Go-team werd opgericht in september 2014. Geschokt door de ernstige moeilijkheden waarmee sommige gezinnen in 'Mechelen kinderstad' te kampen hebben, gaf het stadsbestuur 'carte blanche' aan twee ambtenaren om, over de muren van hun departementen heen, de handen in elkaar te slaan en gezinnen in grote moeilijkheden op te sporen en resultaatgericht te begeleiden. Dit boek beschrijft de aanpak, de werkwijze en de resultaten die het Go-team tot nu toe realiseerde.

Het boek valt uiteen in vijf delen. In een eerste deel worden kort de omstandigheden geschetst die aanleiding hebben gegeven voor de oprichting van het Go-team.

In het tweede deel worden de wetenschappelijke kaders beschreven die richtinggevend zijn geweest voor de uitbouw van het Go-team en die nog steeds richtinggevend zijn voor het handelen van de gezinsondersteuners. Ter inleiding worden in een eerste paragraaf de begrippen 'armoede' en 'gezinsarmoede' gedefinieerd. Omdat arme kinderen, kinderen zijn die leven in arme gezinnen zal armoedebestrijding niet alleen de kinderen, maar ook altijd de gezinnen moeten ondersteunen bij het opbouwen van voldoende economisch, sociaal en cultureel kapitaal. In de drie volgende paragrafen worden de generieke, werkzame factoren toegelicht die hieraan kunnen bijdragen, zowel op het niveau van de hulpverlening (tweede paragraaf), als vanuit de verwachte basiscompetenties van de hulpverlener (derde paragraaf) als vanuit de kenmerken van een ondersteunende organisatiecontext (vierde paragraaf).

Het derde deel beschrijft de organisatie en de werking van het Go-team. De oprichting van het Go-team kan worden gekarakteriseerd als een bottom-up project waarin de sociale dienst van het Mechelse OCMW, de dienst 'Jeugd en Gezin' van de politiezone 'Mechelen-Willebroek', het Mechelse basisonderwijs (CLB) en Kind & Gezin een open en versterkte samenwerking aangingen. Een zorgvuldig samengesteld team van gezinsondersteuners, dat veel ruimte krijgt en goed wordt ondersteund, werkt er samen met de drie andere partners aan het opsporen van zeer kwetsbare gezinnen. Via een intensieve en integrale, generalistische, empowerende, aanklappende en langdurige begeleiding streeft men er naar om de maatschappelijk aansluiting van ernstig gekwetste gezinnen opnieuw mogelijk te maken. De werking en de organisatie van het Go-team kreeg vorm vanuit een pragmatische aanpak, maar is duidelijk gestoeld op de in deel I beschreven inzichten over kritieke succesfactoren voor een werkzame armoedebestrijding.

In het vierde deel worden, na een vierjarige periode van intensief en breed begeleiden, de vier belangrijkste doelstellingen van het Go-team geëvalueerd. In het bijzonder wordt onderzocht in welke mate het Go-team een zichtbare impact heeft gehad op de problemen waarmee kansarme gezinnen met kinderen in Mechelen kampen.

In het vijfde en laatste deel worden de voornaamste bevindingen uit het onderzoek samengevat en conclusies getrokken.



# 1 Aanleiding: huisbezoeken

In 2010 koos de politiezone 'Mechelen-Willebroek' ervoor om een aparte afdeling 'Jeugd- en gezinsgebonden politiezorg', of kortweg 'Jeugd en Gezin' op te richten. Door het team 'intrafamiliaal geweld' weg te halen bij de recherche en samen te voegen met de jeugdbrigade en de dienst slachtofferbejegening, creëerde men een afdeling die het hele gezin in beeld kan brengen bij problemen die zich kunnen voordoen binnen de vier muren van een huisgezin, waaronder intrafamiliaal geweld en problematische opvoedingssituaties. Vanuit een systeemgerichte aanpak krijgt elk gezin dat wordt aangemeld bij 'Jeugd en Gezin' een 'dossierbeheerder' toegewezen. Die bewaart het dossier in een databank, die intern raadpleegbaar is binnen de politiezone zodat het parket of politieagenten bij ongeplande interventies snel toegang kunnen krijgen tot alle noodzakelijke informatie.

Bij iedere interventie van de politie wordt een risico inschatting gemaakt en indien nodig wordt het dossier overgemaakt aan het parket. Naast aangekondigde huisbezoeken, doet 'Jeugd en Gezin' ook onaangekondigde huisbezoeken bij gezinnen voor wie aanklappende hulpverlening wenselijk wordt geacht of bij meldingen vanuit derden. Gezinnen die het parket doorverwijst voor begeleiding door de sociale dienst van de jeugdrechtbank werden in het verleden niet verder opgevolgd door 'Jeugd en Gezin'.

Omdat men bij onverwachte interventies geregeld zwaar problematische opvoedingssituaties constateerde -ook bij gezinnen die hulp krijgen vanuit verschillende eerste- en tweedelijns hulpverleningsorganisaties- besloot men aan de alarmbel te trekken. Na enkele huisbezoeken met burgemeester Bart Somers, OCMW-voorzitter Koen Anciaux, Mathias Vaes, departementshoofd sociale zaken van het Sociaal Huis Mechelen en Peggy Bischof, hoofd van de afdeling 'Jeugd en Gezin' van de politiezone 'Mechelen-Willebroek' kregen beide ambtenaren de opdracht om samen op zoek te gaan naar een manier om intensieve en generalistische hulp te bieden aan gezinnen met kinderen zodat in 'Mechelen kinderstad' geen enkel kind wordt achtergelaten. Op 1 september 2014 ging het Go-team van start.

“

*Het huidige hulpverleningsaanbod is te bureaucratisch. Mensen worden in hokjes geduwd en moeten iedere keer opnieuw hun verhaal doen. Er wordt te weinig aanklampend gewerkt om mensen uit de hokjes van de hulpverlening te krijgen, soms wordt er weggekeken. Hierdoor worden kwetsbare mensen gelaten, ze berusten in hun lot en hun kinderen worden zo aan hun lot overgelaten.*

...

*Hier tegenover staat een voluntaristische aanpak: je kan mensen uit armoede tillen. Ga naar hen toe, luister naar wat ze nodig hebben en werk samen met hen aan een werkbaar plan. Niet vrijblijvend, niet culpabiliserend en niet paternalistisch, maar vanuit een empowerende en emancipatorische aanpak: iedere persoon heeft capaciteiten en veel mensen kunnen voor zichzelf zorgen.*

*(Bart Somers, burgemeester Mechelen)*

“

*Hoewel er geen plan klaarlag, waren we ervan overtuigd dat een aanklampende, intensieve en generalistische aanpak nodig is om ervoor te zorgen dat deze gezinnen, en in het bijzonder hun kinderen terug aansluiting kunnen vinden bij het maatschappelijk leven. Trouwens, dit geldt niet enkel voor multiprobleemgezinnen, ook andere gezinnen zijn het beu zijn om 100 keer hun verhaal te moeten doen.*

*(Peggy Bischof, hoofd 'Jeugd en Gezin' Politiezone Mechelen-Willebroek)*

Ook het Sociaal Huis van Mechelen onderging voor de opstart van het Go-team belangrijke wijzigingen op tal van vlakken. Door het Huis van het Kind samen met veel andere welzijnsorganisaties onder het dak van het Sociaal Huis te brengen, door de oprichting van het ID-team, door het invoeren van een integrale begeleiding van leefloongerechtigden, en door het uitbouwen van een sterke backoffice voor hulpvragen in verband met wonen, activering en schuldbemiddeling, deed men grote inspanningen om klantgericht alle Mechelenaars die hulp, informatie of advies zoeken maximaal te helpen.

Hiernaast werd er vanaf februari 2014 geëxperimenteerd met nieuwe vormen van proactieve hulpverlening. Zo kreeg een maatschappelijk werker van de sociale dienst de opdracht om kwetsbare gezinnen die door leerkrachten of zorgcoördinatoren werden doorverwezen omwille van financiële moeilijkheden, en die nog niet gekend waren bij de sociale dienst van het Sociaal Huis, te contacteren en hen op een generalistische en aanklampende manier bij te staan in het door hen gewenste hulpverleningstraject. In september 2014 werd deze maatschappelijk werker opgenomen in het 'Go-team'.

“

*Ik zag verschrikkelijke situaties: een woonkamer met een kadaver van een overleden huisdier, donker want het rolluik was stuk, overal rommel, de koperdraad van de elektriciteit bloot, een kindje dat er rondloopt op blote voetjes, een buurjongen rokend achter de pc, .... En de ouders vragen ons om lief te zijn voor de huisbaas, hem niet te hard aan te pakken want dankzij hem hebben ze een dak boven hun hoofd. Onwezenlijk.*

...

*Hier mochten we niet te lang talmen. Iedereen kon zich kandidaat stellen voor het Go-team, maar liefst mensen met meer ervaring in verschillende branches. Hun opdracht: vertrouwen winnen, dagelijks voldoende tijd nemen om samen uit die diepe put te klimmen.*

*(Koen Anciaux, OCMW-voorzitter Mechelen)*

“

*Nu faalt iedereen als het aankomt op het helpen van multiprobleemgezinnen. Er wordt te veel gedacht vanuit rechtvaardigheid (wie verdient wat?), beheersing (regels maken) en betaalbaarheid, maar resultaatgericht werken blijft uit gezichtsveld. Dus: wat als je het anders organiseert?*

*(Mathias Vaes, departementshoofd sociale zaken, Sociaal Huis Mechelen)*



# 2 Wetenschappelijke inzichten

## 2.0 Inleiding

Om de werking van het Go-team te kunnen begrijpen is het goed om weten op welke wetenschappelijke inzichten en werkzame principes het steunt om de situatie van gezinnen in armoede voelbaar te verbeteren. De belangrijkste worden hieronder beschreven. Het gaat om generieke, werkzame factoren op het niveau van de hulpverlening, de persoon van de hulpverlener en het organisatieniveau.

Vertrekpunt zijn de inzichten over armoede en de negatieve gevolgen ervan voor de participatiemogelijkheden van kwetsbare gezinnen. Als mensen omwille van langdurig geldgebrek niet de mogelijkheden hebben om op een voldoende wijze aan de samenleving deel te nemen, komen ze in een armoedespiraal of schaarsteval terecht en haken ze af. De sociale uitsluiting die hiervan het gevolg is, is een schending van het meest fundamentele mensenrecht, namelijk het recht op menselijke waardigheid. Hulpverleners die gezinnen in armoede ondersteunen om terug aansluiting te vinden bij het maatschappelijk leven, zetten breed in op het voldoende toegankelijk maken van economisch, sociaal en cultureel kapitaal. In de tweede paragraaf spreken we dan van integrale, generalistische, motiverende en empowerende hulpverlening. Die doet een beroep op de krachten van mensen en ondersteunt hen bij het zoeken naar hernieuwde verbinding met zichzelf en met hun omgeving. De generieke competenties die hulpverleners hiervoor inzetten maken het voorwerp uit van de derde paragraaf. Achtereenvolgens bespreken we hier de kenmerken van een positieve basishouding, het belang van relationele gelijkwaardigheid en de noodzaak van aanlampend werken. De vierde paragraaf ten slotte bespreekt de kenmerken van een ondersteunende organisatiecontext. We zoomen hierbij in op het belang van een empowerende en participatieve organisatiecultuur en de vereiste en de kenmerken van een goede interprofessionele samenwerking.

# 2.1 Over armoede, gezinsarmoede en armoedebestrijding

## 2.1.1 Wat is armoede?

Armoede is een normatief concept dat wordt geconstrueerd binnen een bepaalde culturele en historische context. Omdat er een zekere morele drang vanuit gaat, is armoede ook een politiek concept. Talrijke pogingen zijn al ondernomen om een goede definitie te geven van het meerzinnige begrip armoede. 'Een tekort aan middelen' en 'sociale uitsluiting' zijn twee elementen die in vele definities terugkomen en die als intrinsieke kenmerken van armoede moeten worden beschouwd (Townsend, 2006).

### 2.1.1.1 Armoede en de schaarsteval

Een tekort aan economische middelen is een noodzakelijke voorwaarde om over armoede te kunnen spreken. Als het gezinsinkomen niet volstaat om alle noodzakelijke uitgaven te kunnen betalen, worden processen in gang gezet die mee kunnen verklaren waarom arme personen zo moeilijk werk vinden, waarom ze de weg naar de hulpverlening onvoldoende lijken te kennen, waarom ze kopen op krediet of waarom ze er maar niet in slagen hun woning proper te houden. In het boek 'Schaarste' tonen Mullainathan & Shafir (2013) aan dat het niet bestrijden van armoede alleen meer armoede creëert (Mullainathan, Shafir, & van den Elskamp, 2013).

Beide vooraanstaande wetenschappers vertrekken voor hun onderzoek niet vanuit de leefomstandigheden van mensen in armoede, noch vanuit hun persoonskenmerken, maar vanuit de eigen logica van armoede, met name vanuit de manier waarop de menselijke geest omgaat met schaarste, namelijk schaarste aan geld. Ze constateren dat schaarste aan geld, maar ook -bij zichzelf geconstateerde- schaarste aan tijd, een bepaald mechanisme in gang zet, dat wanneer niet gestopt, automatisch leidt tot meer schaarste. In hun boek tonen ze aan dat het ervaren van schaarste onze aandacht grotendeels opeist en schaarste automatisch bezit neemt van ons denken. Onze geest richt zich onweerstaanbaar op onvervulde behoeften. Voor mensen die arm zijn kan dat gaan om lekker eten, de schoolreis van de kinderen, mooie meubeltjes of een knappe wagen. Voor wie het druk heeft, zal het gaan om het afronden van een taak of project, lang uitslapen of een weekendje weg.

Als schaarste onze aandacht opeist, lijkt dat op het eerste gezicht een goede zaak. Bijvoorbeeld, als we een deadline moeten halen, focussen we ons beter en werken we efficiënter. Onze geest wordt grotendeels in beslag genomen door het werk dat moet af zijn. Als we onvoldoende geld hebben om alle rekeningen te betalen zullen we eerst de huishuur betalen zodat we verzekerd zijn van een dak boven ons hoofd en als we op het einde van de maand ziek worden zullen we sneller naar de spoedafdeling van een ziekenhuis gaan omdat de factuur later volgt (Van Thielen & Storms, 2013).

Doch het 'focusdivident' dat schaarste oplevert blijkt bij nader inzien veeleer nefast voor ons functioneren. Omdat we zo gefocust zijn, vernauwt onze mentale bandbreedte en wordt onze aandacht automatisch weggetrokken van de andere aspecten van het leven. We krijgen een tunnelvisie en we denken minder vooruit. We worden niet alleen vergeetachtig, maar ook werkelijk dommer. De nadelige gevolgen van schaarste voor onze cognitieve vermogens blijken zelfs groter dan die van een nacht niet slapen. Schaarste graaft dus haar eigen valkuil: door schaarste focussen we ons op het onmiddellijk ervaren gebrek ('ik winkel nu op krediet want anders heb ik niet genoeg geld voor de huur die morgen moet worden betaald') en nemen we vaak onverstandige beslissingen op lange termijn ('ik kan mijn krediet nooit terugbetalen omdat mijn inkomen te laag is').

Schaarste vernauwt niet alleen onze mentale bandbreedte, maar zorgt er ook voor dat we ons sneller ergeren en we vaker onze zelfcontrole verliezen. Om zelfcontrole te kunnen uitoefenen, hebben we voldoende mentale speelruimte (Mullainathan & Shafir, 2013) of voldoende energie (Muraven & Baumeister, 2000) nodig. De bron waaruit we onze energie putten is beperkt. Dit impliceert dat iedere poging om onze zelfcontrole te bewaren gevolgen heeft voor een volgende zelfcontrolepoging (Muraven, Tice, & Baumeister, 1998). Hierdoor putten we onze energiebron als het ware uit. Wanneer dit gebeurt, falen we in onze zelfregulatie. (Baumeister & Heatherton, 1996; Baumeister & Tierney, 2012; Muraven & Baumeister, 2000).

Schaarste verklaart dus waarom vereenzaamde mensen eenzaam blijven, drukbezette mensen druk blijven doen en armen arm blijven. De schaarste-theorie ontkent niet dat ook persoonlijke en maatschappelijke factoren een belangrijk aandeel hebben in het (voort) bestaan van armoede, maar ze voegt hieraan iets toe: bovenop de slechte gezondheid, de vochtige woning of de alcoholverslaving speelt nog de eigen logica van schaarste zelf.

Armen zijn dus arm in meer dan één opzicht. Door schaarste aan geld, verlagen de cognitieve vermogens van mensen in armoede, worden ze minder productief en hebben ze minder mentale ruimte over om zelfcontrole uit te oefenen. Terwijl financieel jongleren juist veel zelfbeheersing vereist (Shah, Mullainathan, & Shafir, 2012).

Maar de meest geniepige kant van armoede is volgens Mulhainathan & Shafir (2013) nog het feit dat gedachten aan schaarste je wakker houden. Arme mensen, maar ook overbezette en eenzame mensen slapen minder lang en hun slaap is van slechtere kwaliteit. Onvoldoende slaap past op haar beurt onze bandbreedte weer verder aan. De auteurs geven dan ook aan dat het falen van mensen in armoede onlosmakelijk is verbonden met het feit dat ze arm zijn. Ieder van ons zal falen bij een tekort aan geld. En om mensen in armoede te begrijpen moeten we beseffen dat het hen niet alleen ontbreekt aan geld, maar ook aan bandbreedte.

Om schaarstevallen te voorkomen is een adequate inkomensbescherming nodig. De ontwikkeling van referentiebudgetten heeft het mogelijk gemaakt om uitspraken te doen over doeltreffendheid van onze socialezekerheidsuitkeringen en minimumlonen. Gebaseerd op een theoretisch kader over maatschappelijke participatie en menselijke behoeften, illustreren referentiebudgetten wat gezinnen minimaal nodig hebben om adequaat aan de samenleving te kunnen deelnemen en wat dit minimaal kost (Storms & Van den Bosch, 2009; Storms, 2012; Storms, 2018). Het onderzoek leert ons dat minimuminkomens de noodzakelijke kosten voor een menswaardig leven onvoldoende dekken. De hoge huisvestingskosten voor wie moet huren op de private huisvestingsmarkt, de niet-automatische toekenning van rechten en de te lage minimumlonen en -uitkeringen zijn hiervoor verantwoordelijk. Over het algemeen kan men stellen dat de minimuminkomensbescherming minder ondoeltreffend is voor alleenstaanden dan voor koppels en dat de ondoeltreffendheid verder toeneemt als er kinderen in het gezin zijn, en naarmate de kinderen ouder worden (Storms, Penne, Vandelannoote, & Van Thielen, 2015).

Door hun flexibele en concrete karakter maken referentiebudgetten duidelijk welke maatregelen op ieder beleidsniveau kunnen worden genomen om de levensomstandigheden van kwetsbare groepen te verbeteren. Het kan hierbij gaan om maatregelen die zich richten op het verhogen van het gezinsinkomen via werk, uitkeringen of financiële steun, om maatregelen die de verlaging van noodzakelijke uitgaven als huur, energie, onderwijs of kinderopvang beogen en/of maatregelen die inzetten op de versterking van individuele competenties met het oog op het realiseren van een grotere zelfredzaamheid (Storms & Van Mechelen, 2016).

### 2.1.1.2 Armoede en sociale uitsluiting

Als gezinnen gedurende lange tijd moeten rondkomen met een te laag inkomen, worden schaarsteprocessen in gang gezet die leiden tot sociale uitsluiting. Sociale uitsluiting kan worden gedefinieerd als een multi-dimensioneel probleem waarachter maatschappelijke en individuele processen en mechanismen schuilgaan (Berghman, 1995). Die kunnen zich



voordoen op verschillende maatschappelijke domeinen en leiden uiteindelijk naar breuklijnen op meerdere domeinen van het individuele en sociale leven (Vranken, Geldof, & Van Menxel, 1997). In gewone mensentaal geformuleerd spreken we dan van 'de optelsom van niet meer mogen (participatiekloof), niet meer kunnen (kennis- vaardigheids- en krachtenkloof) en niet meer willen meedoen (gevoelskloof)' (Schuyt, 2006:70).

Heel wat mensen worden vandaag de dag geconfronteerd met breuken in hun persoonlijke leven, zoals scheiding, verlies van werk, maar ook met de keuze om van werk of van partner te veranderen. Door dergelijke breuken bestaat de kans dat mensen tijdelijk moeten rondkomen met een beperkt inkomen. Meestal gaat het hierbij om korte perioden. Vandaag gehuwd, morgen gescheiden en binnen de kortste keer opnieuw een gelukkig tweeverdienersgezin. Daarnaast is er een in omvang groeiende groep van mensen die er niet in slaagt om te ontsnappen uit hun preciaire inkomenspositie (Achterberg & Snel, 2008). Wat deze groep onderscheidt van hen die slechts tijdelijk te maken hebben met bestaansonzekerheid is hun structurele uitsluiting uit verschillende dominante maatschappelijke instituties, een inkrimping van hun leefwereld, een slechtere gezondheid en ernstige materiële problemen (Engbersen, Snel, & Ypeij, 1998). Zij dreigen terecht te komen in een spiraal van elkaar versterkende processen van marginalisering, declassering en vervreemding (Driessens, 2003). Zo dreigen bv. laaggeschoolden in onze samenleving de controle over hun eigen levensverhaal te verliezen door het gebrek aan zekere plaatsen op de arbeidsmarkt, die voldoende inkomen verschaffen, van waaruit nut en maatschappelijke erkenning kan worden opgebouwd. Hun sociaal netwerk bestaat in vele gevallen ook uit personen met minder mogelijkheden en persoonlijke controle. Van daaruit ontwikkelen ze vaak een fatalistische visie op de externe wereld. Pellériaux (2001) spreekt van demotiecultuur en posities op breuklijnen die al ingenomen zijn op het einde van het secundair onderwijs.

### 2.1.1.3 Armoede en de ontoegankelijkheid van publieke goederen en diensten

Heel wat onderzoek wijst dan ook uit dat gezinnen in armoede te weinig kunnen profiteren van het positieve aanbod van publieke goederen en diensten zoals onderwijs, gezondheidszorg, rechtshulp, sociale huisvesting, openbaar vervoer of cultuur (Cantillon, 2016). Toegankelijke sociale voorzieningen zijn belangrijk omdat ze mee bijdragen aan de opbouw van persoonlijk kapitaal. We denken hierbij niet alleen aan economisch kapitaal (verhoging van het besteedbaar inkomen door gebruik te maken van sociale huisvesting, openbaar vervoer of bibliotheken), maar ook aan cultureel kapitaal (kennisoverdracht en kennisvorming via onderwijs of de deelname aan cultuurproductie) en sociaal kapitaal (sociale netwerken, gemeenschappelijk gedragen waarden en normen).

Toegankelijkheid verwijst naar openheid, naar het zich welkom voelen in de samenleving. De criteria om de toegankelijkheid van sociale voorzieningen te beoordelen worden vaak benoemd als de zogenaamde 7 B's, namelijk bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, bruikbaarheid, begrijpbaarheid, bekendheid en betrouwbaarheid (Bouverne-De Bie, 2004; Hubeau & Parmentier, 1991; Rigoux, 1983; Roose, 2003). Bereikbaarheid verwijst naar fysieke toegankelijkheid, zoals de aanwezigheid van fysieke drempels voor rolwagengebruikers en naar de ruimtelijke spreiding van voorzieningen, zoals de bereikbaarheid met het openbaar vervoer, maar het heeft daarnaast ook een tijdsgebonden aspect, zoals toegankelijke openingsuren. Beschikbaarheid wijst naar de mate waarin goederen en diensten daadwerkelijk voorhanden zijn voor alle potentiële gebruikers. Zo kunnen toelatingsvoorwaarden, wachtlijsten en de sociale differentiatie in het voorzieningenaanbod de toegang tot bepaalde essentiële goederen en diensten verhinderen. Betaalbaarheid heeft betrekking op de ruime kosten die verbonden zijn met het gebruik maken van het aanbod, zoals de kostprijs van het aanbod, verplaatsingskosten of opvangkosten. Bruikbaarheid heeft dan weer te maken met de mate waarin individuen het aanbod ervaren als zinvol en ondersteunend en ze geloven in het nut ervan voor hun persoonlijke ontplooiing. Begrijpbaarheid vervolgens hangt samen met de openheid en de transparantie van het aanbod. Dit heeft vooral betrekking op wat en hoe er naar gebruikers gecommuniceerd wordt. Als dusdanig hangt begrijpbaarheid sterk samen met bekendheid, dat betrekking heeft op de kennis en de begrijpbaarheid van het aanbod voor niet gebruikers. Betrouwbaarheid ten slotte verwijst naar psychologische kosten, zoals het bestaan van mentale drempels, vooroordelen of het gedeeltelijk moeten opgeven van de eigen privacy.

De onvoldoende deelname van kwetsbare gezinnen aan de belangrijke maatschappelijke instituties kan worden verklaard door een gebrekkige binding tussen individu en maatschappij. Kwetsbare gezinnen slagen er onvoldoende in om de eigen cultuur (waarden, normen, verwachtingen en gewoonten) mee te laten opnemen in de maatschappelijk erkende cultuur (Vettenburg, 1988). Zelfredzaamheid vereist daarom, naast een menswaardig inkomen en toegankelijke publieke goederen en diensten ook het versterken van persoonlijke competenties zoals zelfvertrouwen, zelfsturing, betrokkenheid, communicatief handelen, inzet en oplossingsgericht handelen (Walraven, Oomen, Klein, & Appelhof, 2006, pp. 8-10). Deze competenties worden van kleins af aan opgebouwd.

## 2.1.2 Kinderarmoede of gezinsarmoede?

Kinderen die opgroeien in armoede krijgen vaak onvoldoende kansen om bovengenoemde competenties te verwerven. Dit verklaart, naast het gegeven dat van alle leeftijdsgroepen

kinderen en jongeren in ons land het hoogste armoederisico lopen (Statbel, 2017), waarom er de laatste jaren op alle beleidsniveaus een verhoogde aandacht is voor 'kinderarmoede'.

Toch is het beter om te spreken over gezinsarmoede in plaats van over kinderarmoede. Arme kinderen zijn immers altijd kinderen die leven in arme gezinnen. Het is omdat hun ouders arm zijn dat er kinderarmoede bestaat. Kinderen ervaren de gezinsarmoede dubbel: ze ervaren de negatieve gevolgen in hun eigen leven en in dat van hun ouders (Lahaye, Albarello, Van Gils, Williquet, & Willekens, 2012; Van Thielen & Storms, 2013; Vanobbergen, 2016). Het selectief inzetten op de kinderen in arme gezinnen houdt echter het risico in dat de ouders van deze kinderen worden geculpabiliseerd. Kinderen in armoede zouden hulp 'verdienen', in tegenstelling tot hun ouders die zelf verantwoordelijk worden geacht voor hun armoedesituatie (Vandenbroeck & Van Lancker, 2014). Wanneer ouders de zorg voor hun kinderen niet kunnen garanderen, worden hun kinderen soms elders ondergebracht, vaak tijdelijk en met de beste bedoelingen. Doch, de aanwezigheid van een constante, ondersteunende verzorgingsfiguur is cruciaal voor de veilige hechting van een kind. Het ontbreken hiervan kan negatieve gevolgen hebben voor de ontwikkeling van het kind op emotioneel, cognitief, sociaal, relationeel en psychologisch vlak (Geenen & Corveleyn, 2010).

## 2.1.3 Waarom gezinsarmoede bestrijden?

Vast staat dat tijdens de kinderjaren de basis wordt gelegd voor de latere gezondheid, welzijn, sociale relaties en sociaal netwerk, onderwijsloopbaan en deelname aan de arbeidsmarkt (Currie et al., 2009). Onderzoek toont aan dat verschillen in leefomstandigheden en opvoeding tussen sociale groepen vanaf de zwangerschap kunnen leiden tot steeds groter wordende verschillen, toe te schrijven aan de ongelijke snelheden in de cognitieve en sociaal-emotionele ontwikkeling van kinderen (Groenez, 2016; Heckman, 2008). Vooral verschillen in inkomen en opleiding en de mate waarin de thuiscontext toelaat dat kinderen worden gestimuleerd in hun ontwikkeling, is bepalend voor het tot stand komen van die groeiende kloof.

Kinderen die opgroeien in armoede lopen een groter risico op een slechte gezondheid dan kinderen die opgroeien in een bemiddeld gezin (Currie et al., 2009; Willems & De Maeseeneer, 2015). Hun schoolcarrière is vaak een hindernissenparcours (Hirtt, Nicaise, & De Zutter, 2007; Nicaise, 2008): ze hebben een verhoogde kans op zittenblijven of om de school vroegtijdig te verlaten zonder diploma, met alle negatieve gevolgen voor hun latere kansen op een job die zekerheid biedt (De Witte & Mazrekaj, 2017). Kinderen en jongeren die opgroeien in kansarme gezinnen ondervinden vaak grote moeilijkheden om in en buiten de school een eigen sociaal netwerk met leeftijdsgenoten uit te bouwen. Dat is van belang voor

hun identiteitsontwikkeling: in hun omgang met vrienden oefenen jongeren sociale vaardigheden, experimenteren ze met sociale rollen, leren en internaliseren ze waarden en normen. Vriendschappen geven jongeren steun bij het ontwikkelen, versterken en handhaven van het zelfvertrouwen en het gevoel van eigenwaarde (Ackaert, Brants, & De Rycke, 2003; Van der Wal & De Wilde, 2011).

Effectieve bestrijding van gezinsarmoede doorbreekt niet alleen de vicieuze armoedespiraal waaraan kinderen moeilijk kunnen ontsnappen, het bespaart daarenboven de maatschappij handen vol geld. Britse onderzoekers schatten de kost van kinderarmoede in Engeland op 40 miljoen pond per jaar (Griggs & Walker, 2008). Dit bedrag omvat ondermeer de kosten voor de bijzondere jeugdbijstand, gezondheidskosten als ziekenhuisopnames, premature geboorten, chronische aandoeningen en ook economische kosten die verbonden zijn aan toekomstige verhoogde kansen op werkloosheid.

## 2.2 Over kwaliteitsvolle hulpverlening aan gezinnen in armoede

Vanuit de hierboven beschreven kenmerken van armoede volgt dat de strijd tegen armoede en de hulpverlening aan arme gezinnen een generalistische en integrale aanpak vereist die gekwetste mensen kan motiveren en ondersteunen om terug aansluiting te vinden bij de samenleving en een leven te kunnen leiden in menselijke waardigheid.

### 2.2.1 Generalistische en integrale en hulpverlening

Eigen aan generalistische hulpverlening is dat ze op een brede holistische manier kijkt naar menselijke behoeften. Met name naar de fysieke, mentale en sociale behoeften die voor iedereen moeten worden vervuld omdat ze de kern uitmaken van een menswaardig leven. Vanuit zulke brede bril kijken generalisten naar de verschillende levensdomeinen waarin de maatschappelijke kwetsbaarheid bij gezinnen zich voordoet en naar de samenhang daartussen. Die nemen ze mee in een procesmatig hulpverleningstraject dat, afhankelijk van de specifieke context waarin mensen leven, steeds een andere invulling krijgt.

Specialistische hulpverleners daarentegen focussen meestal op een of enkele onvervulde behoeften zoals de vertraagde schoolse ontwikkeling van kinderen, een onveilige woon-situatie, werkloosheid of overmatige schuldenlast. Hun (diagnostische en therapeutische) interventies richten zich vaak uitsluitend op deze specifieke problemen. Vanuit hun gespecialiseerde competenties is het hun opdracht om bepaalde problemen snel te detecteren en hierop adequaat te reageren. Maar, juist omdat zij geneigd zijn complexe hulpvragen te reduceren, worden personen en gezinnen met complexe noden door hen niet altijd goed geholpen: ze lopen een verhoogd risico op dissociatie met hun cliënten (Blom, 2004, Hood, 2014; Roets, Roose, & Schiettecat, 2014; Smyth, 2006, in: Raeymaeckers, 2016). Bovendien bestaan er in deze organisaties vaak hoge drempels die een integrale hulpverlening in de praktijk verhinderen. Zo beschrijft Raeymaeckers (2014) dat bestuurlijke, organisatorische en persoonlijke vraagstukken vaak de boventoon krijgen wanneer organisaties en de bijhorende visies elkaar ontmoeten. Het resultaat hiervan leidt tot verkokering en disfuncties: organisaties bakenen hun grenzen af en verdedigen maximaal hun eigen expertise.

Raeymaeckers en Van Riel (2014) beschrijven de meerwaarde van generalistische hulpverlening vanuit drie sterktes. Een eerste sterkte is dat generalistische hulpverleners kunnen contextualiseren. Ze bieden specialistische hulpverleners een kader aan van waaruit zij de problemen waarmee hulpvragers worstelen kunnen bekijken. Vanuit hun brede kennis kunnen zij specifieke vragen aan andere organisaties mee helpen kaderen. Zo vervullen ze als het ware een brugfunctie tussen de hulpvrager en een specialistische hulpverlener. Hulpvragers waarderen het in sterke mate wanneer zij een beroep kunnen doen op een centrale vertrouwensfiguur die de relatie tussen de verschillende betrokken actoren bewaakt en onderhoudt (Perlinski, Blom, Morén, & Lundgren, 2010). Ten tweede kunnen generalisten de drempels die hulpvragers ervaren bij de stap naar andere hulpverleningsorganisaties helpen verlagen. Ten derde onderhandelen generalistische hulpverleners vanuit een grondige kennis van de sociale wetgeving met verschillende actoren om de rechten van kwetsbare burgers op verschillende levensdomeinen te realiseren. Hieraan kan nog een vierde belangrijke sterkte worden toegevoegd: vanuit hun brede kijk zijn generalisten goed geschikt om preventieve hulpverlening te bieden, dit wil zeggen: 'doelbewust en systematisch werken aan het voorkomen van problemen door op zoek te gaan naar wegen en werkwijzen om de keuze- en handelingsmogelijkheden van mensen te vergroten' (Goris, Burssens, Melis, & Vettenburg, 2007).

Op macroniveau zijn generalistische hulpverleners goed geplaatst om hun kennis over complexe hulpvragen en de factoren die hieraan ten grondslag liggen aan te wenden in het kader van structuurgericht sociaal werk. Het expertisedomein waarin zij actief zijn situeert zich immers daar waar individu en maatschappij met elkaar interageren. Vanuit hun grote veldkennis, het brede netwerk waarin ze zich begeven zijn zij bij uitstek geschikt om op

zoek te gaan naar hoe veranderingen in sociale relaties tussen mensen, sociale netwerken en sociale structuren individuele problemen kunnen verhelpen en, beter nog, voorkomen. Dit is de basis van het structureel sociaal werk (Mullaly, 2007).

## 2.2.2 Motiverende hulpverlening

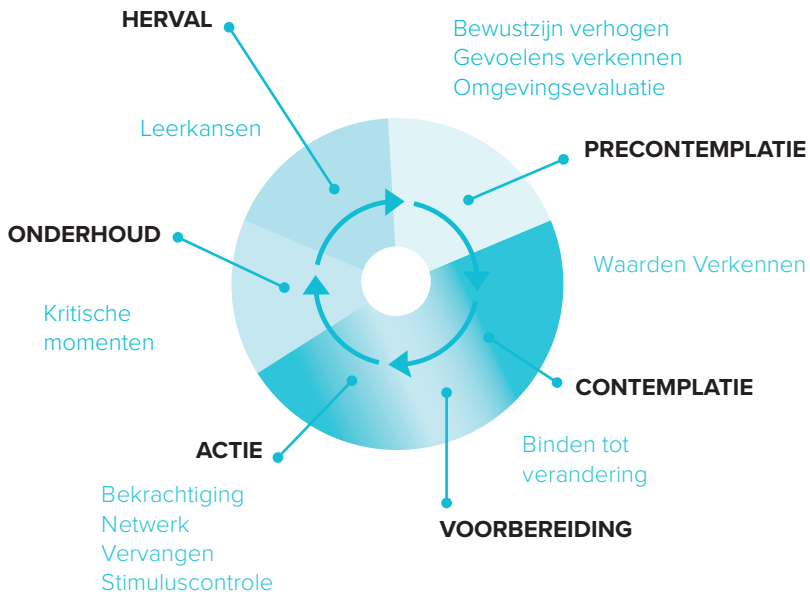
Opdat een hulpverleningstraject succesvol kan zijn en sociale uitsluiting wordt omgebogen naar sociale insluiting, moeten kwetsbare mensen niet alleen kunnen, ze moeten ook willen meestappen in een veranderingstraject dat meer mogelijkheden creëert voor maatschappelijk participatie. Met andere woorden: ze moeten hiervoor gemotiveerd zijn.

### 2.2.2.1 Het transtheoretische model voor gedragsverandering als basis voor motiverende hulpverlening

Dat motivatie geen gebeurtenis is, maar een proces waarbij mensen zich bewegen doorheen verschillende fasen van gedragsverandering, hierbij geholpen door bepaalde veranderingsprocessen vormt de grondslag van het transtheoretische model (TTM) voor gedragsverandering van Prochaska, DiClemente & Norcross (1992). TTM integreert verschillende psychologische theorieën over gedragsverandering en neemt ze op in een overstijgend theoretisch kader (Xiao et al., 2001). Met het TTM kan de gereedheid of de motivatie van personen om hun gedrag te veranderen worden beoordeeld op basis van zes te onderscheiden stadia. In de precontemplatiefase ervaren individuen zelf geen probleem en hebben ze niet de intentie om hun gedrag te veranderen. In deze fase is het typisch dat de omgeving van het individu wel inziet dat er iets moet veranderen (Kerkmann, 1998). Als personen in deze fase toch in een hulpverleningstraject stappen, dan is dit vaak door externe druk. Bewustwording kan worden gefaciliteerd door het afwegen van de voor- en nadelen. De intentie om een bepaald gedrag te stellen wordt immers grotendeels bepaald door de gevoelens en meningen die mensen hebben tegenover dit gedrag en door hun perceptie van de mening van familie en vrienden over het gestelde gedrag (Chudry, Foxall, & Pallister, 2011). In de contemplatiefase zijn mensen zich wel bewust van hun probleem. Ze weten ook welk gedrag ze willen veranderen, maar willen dit pas op lange termijn realiseren. Zij kunnen hierbij worden ondersteund in de erkenning van hun waarden en gevoelens tegenover het gedrag. In de voorbereidingsfase heeft de persoon besloten om op korte termijn (binnen de maand) van start te gaan om zijn gedrag te veranderen. Daartoe treft hij de nodige voorbereidingen, die vaak al leiden tot kleine veranderingen. In de actiefase richten individuen zich actief op het veranderen van hun gedrag, ze zijn bereid om hierin tijd

en energie te investeren. De gedragsveranderingen zijn openlijk zichtbaar, bijgevolg krijgt men veel erkenning uit de buitenwereld. Die redeneert soms dat individuen in deze fase al veranderd zijn, terwijl het individu net klaargestoomd moet worden voor het onderhouden van de gedragsverandering. Wanneer individuen tussen de zes en achttien maanden actief hun gedrag veranderen en hun oude gedrag niet langer vertonen, komen ze terecht in de onderhoudsfase. Bovenop dit tijds criterium is het ook van belang dat ze het oude gedrag niet meer stellen. In deze onderhoudsfase legt men de nadruk op het verstevigen en onderhouden van het nieuwe gedrag. Het is nodig om hieraan te werken omdat mensen kunnen hervallen. Uit onderzoek blijkt dat gemiddeld drie tot zeven actie pogingen nodig zijn om onderhoud van het gedrag te bekomen (Budman, 1995 in Prochaska et al., 1992). Mensen bewegen zich op een niet-lineaire manier doorheen de verschillende fasen van gedragsverandering. Belangrijk is dat de processen die hen daarbij kunnen ondersteunen op het juiste moment worden aangereikt. Een match tussen de fase waarin men zich bevindt en de ondersteuning die men krijgt tijdens de overgangprocessen, is dus cruciaal (Prochaska et al., 1992). Deze match wordt geïllustreerd in onderstaande figuur.

**Figuur 1: Match tussen fasen en processen van gedragsverandering**



Hulpverleners die gebruik wensen te maken van de inzichten van TTM, kunnen zich beroepen op de techniek van motiverende gespreksvoering (Miller & Rollnick, 2005). Deze techniek integreert deze gedragstherapeutische inzichten met de principes voor relatieopbouw uit de humanistische therapie van Rogers (2012). De principes voor een motiverend gesprek zijn: empathisch luisteren, de discrepantie helpen verkennen tussen gedrag en eigen waarden en doelen, weerstand zien als een signaal om het roer om te gooien, samenwerken in partnerschap en het vertrouwen in eigen kunnen ondersteunen. Hoewel motiverende gespreksvoering in alle fasen van het TTM goed kan worden ingezet, is het vooral nuttig in de eerste drie. Het geeft bijvoorbeeld concrete kapstukken om tijdens de voorbereidingsfase te onderhandelen over een veranderplan, waarin vanuit gezamenlijke besluitvorming haalbare doelen worden opgesteld en keuzes worden afgewogen die leiden tot verandering en het binden tot verandering (Miller & Rollnick, 2005, p.173-180).

### 2.2.2.2 Taakgerichte hulpverlening

Een methodiek die hierbij goede ondersteuning kan geven is deze van 'taakgerichte hulpverlening'. Taakgerichte hulpverlening gaat om het samen op weg gaan. Samen kleine stapjes zetten om te bereiken wat voor de hulpvrager en zijn/haar gezin belangrijk en/of nodig is om er weer bij te horen en voldoende mogelijkheden te hebben om te zijn wie men wil zijn of te kunnen doen wat men graag wil doen. Taakgerichte hulpverlening gaat ook over het regelen van noodzakelijke dingen die door schaarste buiten de tunnel vallen van kwetsbare mensen (cfr. 2.1.1).

Het gaat om een probleemoplossend model van hulp verlenen, gericht op krachtenversterking en empowerment, voor erkende problemen 'waarin psychologische en sociale en materiële elementen met elkaar in samenhang worden gezien' (Kamphuis, 1990 in: Jagt-Paauwe & Jagt, 2015). Taakgerichte hulpverlening is theoretisch onderbouwd en open. Het baseert zich op verschillende lijnen uit de belangrijkste stromingen van het klassieke social casework: het problem-solving-model van Perlman (dat focust op probleemoplossing en de workability van de hulpvrager stimuleert door gedoseerde steun), het psychosocial casework van Hollis (met zijn systematische beschrijving van interventies, variërend van omgevingsgericht tot dieptepsychologisch georiënteerd) en het functioneel casework van Smalley (met nadruk op zelfbepaling van de hulpvrager, de werkzaamheid van tijdslijnen en gebruik van de tijd). Het model steunt daarnaast ook op de leertheorie, cognitieve gedragstheorie, systeem- en communicatietheorie, ecologische en crisistheorie. Aandacht gaat vooral uit naar theorie over (beïnvloedbare) factoren in het hier en nu - zowel in de persoon als in de situatie - die problemen oproepen of bestendigen en naar theorieën over krachten en kwaliteiten die mensen in eerdere omstandigheden op de been hielden. TGH put ook uit motivatietheorie



als het gaat om gebruik van de tijd en om het partnerschap van hulpvrager en werker. Taakgerichte hulpverlening is volgens Jagt tevens een theoretisch open model en er worden regelmatig nieuwe theorieën ingebracht.

Binnen TGH wordt duidelijk leidinggeven en structureren door de hulpverlener, gecombineerd met aansluiten bij en respecteren van de autonome keuzes van de hulpvrager. Na een brede scan van het probleem of het probleemkluwen, in samenwerking met de hulpvrager en zijn omgeving, bepalen hulpvrager en hulpverlener samen de prioriteiten en maken een afweging van wat op korte termijn het best te beïnvloeden is. Ze specificeren dan een prioritair en begrensd probleem waaraan ze een 'samenwerkingsovereenkomst' koppelen waarin ze het gestelde doel, de uit te voeren hoofdtak (dat wat gedaan moet worden om van probleem naar doel te komen) en de termijn waarbinnen dit gebeurt, opnemen.

Centraal in het verdere verloop van de taakgerichte hulpverlening staat vervolgens een kortere of langere reeks taken, merendeels taken van de hulpvrager maar ook taken van de hulpverlener. Er wordt gekozen voor een concreet en beperkt doel, binnen bereik van de gezamenlijke inspanningen en haalbaar binnen de afgesproken termijn. Het ontwerpen, uitvoeren en evalueren van taken staat centraal in TGH. Taken zijn er in soorten en maten, zowel gericht op probleemverlichting als op empowerment van de hulpvrager. Ze worden ontwikkeld in dialoog met de hulpvrager, systematisch voorbereid en nabesproken, met ruime aandacht voor cognitieve, affectieve en vaardigheidsaspecten (Jagt, 2004).

### 2.2.2.3 De wenselijkheid van het gebruik van zelfcontroletechnieken binnen taakgericht hulpverlening

Taakgerichte hulpverlening, wanneer gecombineerd met zelfcontroletechnieken kan ervoor zorgen dat kwetsbare burgers hun -door schaarste erg beperkte- energiebron niet verder moeten uitputten. Zelfcontroletechnieken zijn beschermingsprocessen die ervoor zorgen dat mensen een minder grote inspanning moeten doen om aan verleidingen te kunnen weerstaan. Het voordeel van deze zelfcontrole-technieken is dat, wanneer deze voldoende bekend zijn, het gebruik ervan vrij automatisch kan plaatsvinden en dus minder moeite of energie zal kosten. Hieronder worden enkele generieke technieken besproken die relatief eenvoudig kunnen worden toegepast in verschillende hulpverleningscontexten, namelijk het gebruik van implementatie intenties, deadlines, dosering en preventieve zelfcontrole.

### 2.2.2.4 Implementatie intenties

De weg naar de hel is geplaveid met goede voornemens. Ook al hebben mensen de bedoeling om effectief hun gedrag te veranderen, dan garandeert dat nog niet dat ze dit werkelijk doen en volhouden. Gollwitzer (1999) maakt een onderscheid tussen twee soorten intenties, namelijk doelintenties en implementatie intenties. Hij definieert doelintenties als een bepaalde toestand die een individu wil bereiken, bijvoorbeeld 100 euro sparen. Implementatie intenties ondersteunen de realisatie van de doelintentie door te specificeren wanneer, hoe en welke doelgerichte responsen moeten worden ingezet. Implementatie intenties hebben een 'als-dan' format, bijvoorbeeld: 'Als ik ga winkelen, dan neem ik steeds een boodschappenlijstje mee'. De veronderstelling dat implementatie intenties ervoor zorgen dat mensen hun eigen doelen beter wordt bevestigd door onderzoek (Gollwitzer & Sheeran, 2006). Hulpverleners kunnen hulpvragers ondersteunen bij het formuleren van implementatie intenties, die zeer nuttig kunnen worden ingezet in de overgang naar de voorbereidings- en actiefase van het TTM.

### 2.2.2.5 Deadlines

Ondanks goede doel- en implementatie intenties komen mensen niet tot zelfcontrole omdat ze bepaalde concrete stappen altijd maar blijven uitstellen. Uitstellen is een ernstig gedragsprobleem waarmee vele mensen worstelen. Uit het onderzoek van Ariely & Wertenbroch (2002) blijkt dat individuen hun uitstelgedrag proberen te overstijgen door zichzelf deadlines op te leggen. Zelfopgelegde deadlines blijken effectief te zijn in het tegengaan van het uitstelgedrag. Anderzijds blijkt ook dat sommige extern opgelegde deadlines een beter resultaat opleveren. Dit valt te verklaren doordat externe deadlines soms optimaler worden opgesteld. Hulpverleners kunnen mensen helpen met het opleggen van eigen deadlines door de haalbaarheid ervan mee te bewaken en mee toe te zien op de opvolging ervan.

### 2.2.2.6 Dosering

Vermits het uitoefenen van zelfcontrole veel energie kost, doet het soms goed om even aan de verleiding te mogen toegeven. Meer zelfs, het blijkt dat individuen op langere termijn beter aan verleidingen kunnen weerstaan wanneer ze zich op regelmatige tijdstippen kunnen laten gaan (Louro, Pieters, & Zeelenberg, 2007). Dit noemt men doseren. Iemand die op dieet staat, kan doseren door de hele week gezonde voeding te eten, op één maaltijd in de week na. Op deze manier kan deze persoon zich beter aan zijn lange termijn doel houden. Ook in een hulpverleningskader is het belangrijk om dosering in te bouwen om mensen ervan te behoeden dat hun boog te gespannen komt te staan.

### 2.2.2.7 Preventieve zelfcontrole

Preventieve zelfcontrole is een strategie om te kunnen weerstaan aan verleidingen door zichzelf op korte termijn beperkingen of bijzondere inspanningen op te leggen om op lange termijn resultaat te halen (Trope & Fishbach, 2000). Omdat mensen hun eigen kwetsbaarheden goed kennen en ze beseffen dat ze in sommige situaties kwetsbaarder zijn voor verleidingen dan in andere, zullen ze op verschillende manieren trachten om 'counteractive self-control' uit te oefenen. Zo straffen of belonen mensen zichzelf soms wanneer ze falen of slagen in het bereiken van hun langere termijn doel (Ainslie, 1975 in Trope & Fishbach, 2000). Ten tweede linken mensen het behalen van de voordelen op lange termijn vaak aan hun eigen waarden en standaarden. Wanneer ze er dan niet in slagen om hun lange termijn doelstellingen te halen, dan ervaren ze dit als een schending van hun waarden. Dit zorgt ervoor dat ze minder snel toegeven aan verleidingen (Kuhl, 1987 in Humbeeck, 2009). Hulpverleners kunnen de waarde van het te behalen voordeel op lange termijn vergroten door uitvoerig in te gaan op het emotionele belang van deze voordelen voor de hulpvrager op langere termijn. Op deze manier koppelen ze de lange termijn voordelen aan wat hen emotioneel bevredigt.

### 2.2.2.8 Motiverende hulpverlening tussen autonomie, drang en dwang

Tot slotnog enkele woorden over motiverende hulpverlening in een context waarin mensen niet vrijwillig in een begeleidingstraject stappen. Het is hierboven al meerdere keren aangehaald: hulpverlening werkt pas wanneer mensen zich erachter zetten. Ze moeten iets op zich niet per se graag doen, maar ze moeten wel zelf kunnen kiezen en de vrijheid ervaren om te doen en laten wat ze willen. De keuzeopties en de keuze zelf moeten met andere woorden stroken met hun waarden, zelfs bij negatieve opties (Botti, 2004). De zelfdeterminatietheorie gaat in op de gevolgen die de inperking van de individuele autonomie kan hebben voor de motivatie: intrinsieke motivatie neemt met name af indien er externe controle wordt uitgeoefend. Moller, Deci & Ryan (2006) toonden aan dat het maken van autonome keuzes niet dezelfde uitputtende effecten genereert als het maken van gecontroleerde keuzes. Terwijl mensen bij deze laatste weliswaar vrij kunnen kiezen uit een aantal (door andere) voorgestelde alternatieven, gaat het bij autonome keuzes om een set opties waarbij mensen de opties zelf afleiden. Vaak kunnen deze opties pijnlijk zijn wat betreft de consequenties, maar omdat men zelf tot de conclusie komt dat het goed is voor hen, hoeft dit niet noodzakelijk te betekenen dat men zich tekortgedaan voelt, terwijl dit bij gecontroleerde keuzes vaak wel het geval is. Meer nog, bij gecontroleerde keuzes hebben individuen vaak weinig energie om later weer nieuwe keuzes te maken.

Een belangrijke vraag is dan of het motiveren van een hulpvrager mogelijk is in een context die niet wordt gekenmerkt door vrijwilligheid en waarin autonome keuzes dus op voorhand aan banden zijn gelegd. Zo beginnen hulpvragers in bepaalde situaties onder externe druk aan een hulpverleningstraject, bijvoorbeeld door een rechterlijke uitspraak, of onder druk van anderen, bijvoorbeeld mensen uit hun sociale netwerk. Het kan dan gaan over dwang of drang. Dwang is aan de orde bij machtsuitoefening, waarbij iemand wordt genoodzaakt door een machtsmeerdere om een bepaald gedrag te stellen. Voor het toepassen van dwang bestaan wettelijke kaders. In die zin kan een door de rechter opgelegde thuisbegeleiding door een sociale dienst van de jeugdrechtbank worden gezien als een vorm van dwang. Onderzoekers komen tot de conclusie dat dwang steeds moet worden beschouwd als het ultieme redmiddel (van Ooyen-Houben, Roeg, de Kogel, & Koeter, 2008).

Bekeken vanuit motivatie en het bevorderen van zelfcontrole, lijkt drang meer aangewezen. Bij drang blijft de keuzevrijheid voor het individu in zekere mate intact, maar wordt deze ingeperkt door consequenties te verbinden aan de aard van de keuze. Mensen kunnen sancties vermijden als ze de aangeboden zorg accepteren en ze worden vaak beloond indien ze ook daadwerkelijk aan de verandering van hun gedrag of leefsituatie werken. Men spreekt dan van constrained choice (van Ooyen-Houben, 2008). Door de inperking van de keuzevrijheid leidt ook drangmatige hulpverlening tot heel wat reacties en weerstand bij hulpvrager. Menger en Krechtig (2004 in van Ooyen-Houben et al., 2008) vatten deze reacties van hulpvrager samen onder de term 'reactance'. Het gaat dan om weerspanning, die tot uiting kan komen in boosheid, vertoon van machteloosheid, onverschilligheid of het ontwikkelen van allerlei tegenstrategieën (Van Nijnatten, 1997, Soulet & Ouevray 2006 in van Ooyen-Houben et al., 2008).

Volgens Rooney (1992, in Menger 2008) en Trotter (1999, in Menger, 2008) mogen hulpverleners dergelijke reacties niet meteen afwijzen of bestrijden, maar moeten ze er belangstelling voor tonen en ze als normaal beschouwen. Reactance wordt immers versterkt als mensen ervan worden weerhouden uiting te geven aan dit gedrag. Hulpverleners dienen concrete vragen te stellen over specifieke punten die de hulpvrager naar voren brengt en samen met hem te zoeken naar hoe de handelingsvrijheid op termijn weer te vergroten is. Zij hebben als taak de eisen die de situatie stelt helder te verwoorden en zich niet te laten verleiden om hierover te onderhandelen. Van belang is de nadruk te leggen op het benutten van de (vaak weinige) keuzemogelijkheden die er nog wel zijn. Zij moeten trachten te komen tot een voldoende werkbare overeenkomst tussen de doelen van de hulpverlener en deze van de hulpvrager (cfr. 'motivational congruence'). Voldoende werkbaar wil zeggen dat de professional, zeker in eerste instantie, niet naar meer overeenstemming streeft dan nodig is voor een werkbare en doelgerichte relatie: het werkt immers averechts om meer betrokkenheid te vragen (of te verlangen) dan iemand op dat moment in staat is te geven. Dit vermogen

om in een context van controle en risicobeheersing, net genoeg te vragen om de volgende stap te kunnen zetten, is volgens Menger (2008) een van de kenmerken van professioneel werken in een gedwongen kader.

Gedwongen hulpverlening brengt hulpverleners echter vaak in een lastig conflict: in welke mate zijn dwang en drang combineerbaar met de waarden van het sociaal werk (Hermans, 2009)? Stevens (in van Ooyen-Houben et al., 2008) geeft hierbij aan dat drang, bijvoorbeeld in de vorm van een dreigende sanctie, kan samenvallen met een latent aanwezige interne motivatie die door de persoon gedeuid wordt als teken dat er een grens bereikt is en dat het tijd is voor verandering. Bemoeizorg kan zo mensen 'verleiden' tot zorg, door onder externe druk de interne motivatie van de hulpvrager zoveel mogelijk te stimuleren. Dit blijkt vooral goed te kunnen werken in het begin van een zorgtraject. Mensen kunnen zo over een drempel heen worden geholpen waar ze uit zichzelf niet overheen komen. Bovendien, zo zagen we hierboven, is motivatie niet statisch, maar een proces waarin mensen kunnen groeien, bijvoorbeeld door een confronterende behandelstijl te vermijden en mensen te ondersteunen in de verkenning naar en de erkenning van hun waarden en gevoelens tegenover het gedrag.

Doch, de voortdurende afweging van juridische, maatschappelijke en individuele belangen maakt het werken vanuit een gedwongen kader gecompliceerd (Menger, 2008). Het kenmerkt zich door een nooit op te lossen dilemma, eigen aan de dynamiek van samenwerking tussen partners die verschillend zijn gepositioneerd. Dit vraagt een heldere samenwerking tussen enerzijds degene die het kader uitzet (rechtbank, politie, OCMW-raad), en anderzijds de hulpverleners uit andere organisaties en de sociaal werker en haar/zijn team die de gedwongen hulpverlening uitvoert. Zij worden verondersteld regelmatig te overleggen.

## 2.2.3 Empowerment: focus op krachten

Een belangrijke factor die motivatiebevorderend werkt en dus belangrijk is in een kwaliteitsvol hulpverleningskader is de focus op krachten. Hierdoor krijgen mensen erkenning voor de inspanningen die ze al hebben geleverd, wat hun zelfwaardegevoel verhoogt. Vanuit het krachten- of sterkteperspectief dienen hulpverleners te weten wat hulpvragers al gedaan hebben om hun moeilijkheden te overwinnen, hoe ze het hebben aangepakt en wat ze eruit geleerd hebben.

Empowerment kan worden gedefinieerd als 'een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren

van participatie' (Van Regenmortel, 2002, p. 76). Centraal hierbij staat het sociaalpsychologisch concept van veerkracht. Dit wordt omschreven als 'het vermogen van een persoon om een goed bestaan te leiden en zich ondanks moeilijke levensomstandigheden positief te ontwikkelen en dit op een sociaal aanvaardbare wijze' (Van Istendael, in: Driessens & Van Regenmortel, 2006:115). Veerkracht ontwikkelen individuen vanuit hun omgeving. Door zich te verbinden met anderen via hun posities in primaire netwerken (het gezin, de buurt, de familie) en nadien ook in secundaire netwerken (de school, de vereniging, het bedrijf), kunnen individuen groeien in autonomie. Het empowerment paradigma vertrekt dus van een positief machtsbegrip: via het toegankelijk maken van hulp -en ondersteuningsvormen kunnen individuen hun eigen situatie verbeteren. Hierbij zijn maakbaarheidsambities een valkuil. Men wordt niet empowered en men kan ook anderen niet empoweren. Wel kunnen personen of groepen die verder staan in hun empowermentproces een faciliterend klimaat creëren om empowerment mogelijk te maken bij individuen of groepen die nog niet zo ver staan. Van Regenmortel (2010) spreekt dan over 'enabling niches'.

Het theoretisch kader van het krachtengebaseerde hulpverleningsmodel is een integratie van verscheidene theorieën en bewegingen (wenselijke preventie, resilience theorie, locus of control theorie, positivistische psychologie) en technieken die bouwen aan de kracht van de hulpvrager binnen een multicultureel kader (Smith, 2006). Door een beroep te doen op de krachten van kwetsbare mensen en deze te versterken, krijgen ze erkenning voor de inspanningen die ze leveren, wat hun zelfwaarde gevoel verhoogt. Hierbij is het de bedoeling om de hulpverlening zo veel als mogelijk overbodig te maken door te investeren in mensen, organisaties en maatschappelijke instituties zodat kwetsbare gezinnen de mogelijkheid krijgen om zich opnieuw te verbinden met zichzelf en met de samenleving om zo hun eigen leven terug in handen te nemen. De vormingen en de methodiekboeken over bindkracht en de basisschakelmethodiek (Baert & Droogmans, 2010; Driessens & Van Regenmortel, 2006; Vansevenant, Driessens, & Van Regenmortel, 2008) bieden hiervoor een stevige basis.

## 2.3 Over competente hulpverleners

Naast passende werkvormen vereist een kwaliteitsvolle hulpverlening ook competente hulpverleners. De effectiviteit van de geboden hulpverlening wordt immers in sterke mate meebepaald door de zorgrelatie. Deze relatie is volgens Hermans (2005, pp. 86-87) van fundamenteel belang: 'De primaire processen van welzijnsvoorzieningen bestaan uit interacties tussen hulpverleners en gebruikers. In dit relationeel werk gaan relatie en inhoud samen.

De omgang met de gebruiker (de dienstverlening) als de kwaliteit van de geboden handelingen (de dienst) bepalen de kwaliteit. Bovendien moet relationeel werk van de eerste keer goed zijn. Hieruit volgt dat de kwaliteit van deze relaties bepalend is voor de tevredenheid van de gebruiker en een belangrijke determinant is van het succes en het falen van de organisatie'.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat veel onderzoekers generieke factoren vinden die een groot deel van de werkzaamheid van de hulpverlening verklaren (van der Laan, 2007). We bespreken er hieronder enkele.

## 2.3.1 Een positieve basishouding

Oplossingsgerichte hulpverlening moet steeds vertrekken vanuit de basishouding van gelijkwaardigheid tussen hulpverlener en hulpvrager. Die wordt in de literatuur omschreven als een positieve basishouding. Van Regenmortel (2006), Tirions & Koning (2014) omschrijven deze positieve basishouding aan de hand van een aantal kernelementen. In eerste instantie wordt de relatie gekenmerkt door respect, waarbij de hulpverlener onbevooroordeeld, openstaat voor het anders-zijn van de hulpvrager. Een tweede kenmerk is dat er een partnerschap ontstaat tussen hulpverlener en -vrager: ze gaan in dialoog met elkaar en doen dingen samen. Ten derde is presentie een belangrijk kenmerk. De hulpverlener stelt zich op vanuit een eerlijke, geduldige en empathische aandacht voor de hulpvrager. Hij bekijkt de hulpvrager in eerste instantie als mens (Netwerk Tegen Armoede, 2018) en niet als iemand met problemen. Hij werkt in de vertrouwde omgeving van de hulpvrager, doet ook alledaagse dingen samen met hem/haar en werkt vanuit een langdurig engagement. Het vierde element dat deze positieve basishouding kenmerkt is het krachtenperspectief: ruimte scheppen om krachten te tonen, samen kleine stappen voorwaarts zetten en ruggensteun bieden.

## 2.3.2 Inhoudelijke ongelijkheid en relationele gelijkwaardigheid

Een positieve basishouding sluit niet uit dat de relatie tussen hulpverlener en hulpvrager zich stoelt op ongelijkheid. Versluys (2005, in: Jonné 2009) stelt dat bepaalde vormen van inhoudelijke ongelijkheid gewenst zijn in agogische relaties, omdat de verschillen tussen hulpvrager en hulpverlener veranderingsprocessen mogelijk maken. Inhoudelijke ongelijkheid gaat over verschillen met betrekking tot kennis en vaardigheden. Vanuit hun functie hebben hulpverleners de status van deskundige, wat een zekere mate van macht met zich meebrengt.

Wanneer hulpverleners die macht aanwenden het oog op een fundamentele verbetering van de probleemsituatie van hulpvragers (Versluys, 2005, in: Jonné 2009) kan inhoudelijke ongelijkheid bijdragen aan een geslaagd hulpverleningsproces. De inhoudelijke asymmetrie tussen hulpvrager en hulpverlener maakt geslaagde interventies mogelijk en zorgt ervoor dat hulpvragers kunnen bijleren en een beter zicht kunnen krijgen op hun situatie.

Inhoudelijke ongelijkheid moet gepaard gaan met relationele gelijkheid. Relationele gelijkheid verwijst naar de wijze waarop hulpverleners handelen en naar hun houding tegenover hulpvragers. Achter de problemen van mensen hun krachten zien, deze kunnen benoemen en hierop een beroep doen is een voorwaarde om via hulpverlening ook empowerment en maatschappelijke verandering te creëren (Versluys, 2005). Dit is echter niet voor de hand liggend. De organisatorische en maatschappelijke context dwingt hen snel in een rol die ze niet willen spelen en waarbij ze aan armoedebegeleiding doen in plaats van aan armoedebestrijding. Het gaat immers meestal sneller vooruit als budgethulpverleners het overnemen. Op de langere termijn zal dit leiden tot een grotere afhankelijkheid van de hulpvrager.

## 2.3.3 Outreachend werken en aanlampend werken

Outreachende hulpverlening vertrekt van de achterliggende gedachte dat sommige doelgroepen niet (meer) zelf de stap zetten naar de hulpverlening. Ze legt het initiatief bij de hulpverlener, die een niet-afwachtende houding aanneemt. Kenmerkend aan alle outreachprojecten is dat sociaal werkers 'uit hun kot' moeten komen (Beelen, De Maeyer, Dewaele, Grymonprez, & Matthijssen, 2014). Het garanderen van sociale grondrechten en het bevorderen van kwaliteit van leven is daarbij de centrale focus. Er wordt vertrokken vanuit een emancipatorisch proces en er wordt sterk ingezet op de talenten/sterktes van mensen. Outreachend werken is steeds gericht op het verhogen van zelfredzaamheid en participatie van kwetsbaren in onze samenleving. Outreachers proberen dit doel te bereiken door een niet-afwachtende houding aan te nemen. Sociaal werkers zetten zelf actief de stap naar de doelgroep (actieve benadering), los van het feit of er al dan niet een hulpvraag wordt gesteld. Ze werken vanuit professionele nabijheid en met een positieve basishouding. Met de inzet van deze competenties en vanuit een sterk aanpassingsvermogen, slagen sociaal werkers erin maatschappelijk kwetsbare doelgroepen, die anders niet bereikt worden door het bestaande hulpaanbod, te betrekken en te ondersteunen in hun noden (Beelen et al., 2014).

Het onderscheid tussen outreachend werken enerzijds en aanlampend werken en bemoeizorg anderzijds is moeilijk te duiden. Ook aanlampend werken vertrekt vanuit een outrea-



chende benadering: de hulpverlener wacht niet af maar gaat zelf actief de hulpvrager opzoeken (Vandenbempt, 2001, in: Jonné, 2009). Het verschil tussen beide termen ligt dan in de mate waarin de hulpverlener zich met een hulpvrager blijft bemoeien tijdens de hulpverlening. De hulpverleners vertrekken bij bemoeizorg vanuit een niet-aflatende vasthoudendheid in het bereiken van mensen. Ze klampen mensen als het ware aan, ook nadat deze duidelijk hebben gemaakt dat ze dit niet willen. De hulp wordt in dit geval opgedrongen, in tegenstelling tot bij outreachend werken. Hermans, De Coster en Van Audenhove (2007, in: Jonné, 2009) zijn van oordeel dat bemoeizorg die vertrekt vanuit een positieve basishouding drempelverlagend kan werken, omdat het voor velen de weg naar reguliere zorg effent. Driessens & Van Regenmortel (2006) formuleren dit als volgt: 'Het recht op zorg wordt een zorgplicht van de hulpverlener, die ethisch kan worden gelezen als een sterke betrokkenheid, negatief als betweterigheid, controle, repressiviteit. Het eerste is bemoeizorg, het tweede kan bemoeizucht worden genoemd.' Van Lindt (in: Jonné, 2009) legt de relatie tussen bemoeizorg en motivatie uit en zegt dat men mensen moet verleiden tot zorg, aangezien externe motivatie op zichzelf moeilijk kan lijden tot duurzame gedragsverandering (zie hierboven). Zo kunnen zorgwekkende zorgmijders, die in eerste instantie alle zorg afwijzen, met bemoeizorg wel degelijk te motiveren zijn.

## 2.4 Over competente organisaties

Competente hulpverleners worden ondersteund door competente organisaties. De organisatiecontext kan hulpverleners ondersteunen en toerusten zodat het hen mogelijk wordt gemaakt om kwaliteitsvolle hulpverlening te bieden. Belangrijke kenmerken van competente organisaties zijn een empowerende organisatiecultuur en -structuur, hun participatief karakter en het feit dat ze niet opereren vanuit een eiland maar samenwerken met andere organisaties met het oog op het realiseren van een optimale dienstverlening. Deze kenmerken worden hieronder besproken.

### 2.4.1 Empowering en empowered organisaties

Inspirerend in dit kader is opnieuw het empowermentparadigma dat naast de focus op het individu ook kijkt naar een organisatie- en een beleidscontext die empowerment van kwetsbare burgers als doelstelling heeft. Van Regenmortel et al. (2016, 2014) spreken hier over

het 'multi-level' perspectief van empowerment. Ze verwijzen hiervoor naar Peterson en Zimmerman (2004, in: Steenssens & Van Regenmortel, 2013) die een onderscheid maken tussen 'empowering organisaties' en van 'empowered' organisaties. In het eerste geval gaat het om organisaties die inzetten op de aansluiting van kwetsbare personen bij de maatschappij en met het oog hierop veel aandacht te geven aan het belang van psychologisch empowerment van personeel. Zij zetten in op gedeelde besluitvorming, gedeelde verantwoordelijkheid en gedeeld leiderschap. Maar ook op ondersteunende structuren, zoals formele procedures, tijd en ruimte om dialoog mogelijk te maken en voldoende scholings- en trainingsmogelijkheden te organiseren (Van Zaalen, Deckers, & Schuman, 2018). 'Empowered organisaties' kunnen invloed uitoefenen op hun omgeving (overheden, andere organisaties in hun omgeving, het ruime publiek) met het oog op het behalen van hun doestellingen. Zij slagen erin om op doeltreffende wijze bronnen te kunnen mobiliseren, beleid te beïnvloeden en netwerken te bouwen met andere organisaties.

## 2.4.2 Participatieve organisaties

Participatie is een sleutelbegrip in het armoedebestrijdingsbeleid omdat het de verbinding maakt tussen enerzijds de concrete situaties van armoede en anderzijds de diverse acties die nodig zijn om tot haalbare, aanvaardbare en voelbare beleidsinspanningen te komen (Bouverne-De Bie, 2003). Participatief werken betekent in dialoog gaan met mensen in armoede en in het ganse proces van planning, uitvoering en evaluatie een beroep doen op hun ervaring en competenties. Vanuit hun eigen ervaringen zijn mensen in armoede het best geplaatst om aan te geven wat voor hen tot een voelbaar verschil zou leiden en welke maatregelen er haalbaar en aanvaardbaar zijn (Storms, 2011).

De Rynk (2009) maakt een onderscheid tussen passieve en actieve participatie. Actieve participatie gaat over meedoen: betrokkenheid, op initiatief van burgers of op initiatief van bestuurders, in dialoog, discussie en conflict mee beleid maken, vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid. Kwetsbare burgers zijn het meestal niet gewoon om te vergaderen, standpunten te formuleren en deze te beargumenteren. Zij zullen pas geneigd zijn om hun persoonlijke ervaringen in te brengen als zij zich welkom voelen en gerespecteerd worden (Storms, 2011). Passieve participatie betekent 'erbij kunnen horen', het deelnemen van mensen aan maatschappelijke basisgoederen en basisrechten waarover in onze samenleving een consensus bestaat dat ze belangrijke elementen zijn van 'het goede leven', zoals behoorlijke huisvesting, toegang tot gezondheidszorg, arbeidsmarkt of behoorlijk onderwijs. Passieve participatie is volgens beide auteurs een basisvoorwaarde voor actieve participatie.

## 2.4.3 Interprofessioneel samenwerken

Hierboven (2.2.1) gaven we aan dat complexe hulpvragen een integraal antwoord moeten krijgen. Hiervoor moeten hulpverleners vaak samenwerken om in te spelen op de noden van gebruikers en een goede continuïteit van de zorg te bieden. We kunnen spreken van interprofessionele samenwerking wanneer hulpverleners met verschillende professionele achtergronden samenwerken om de hoogste kwaliteit van zorg, ondersteuning en begeleiding te bieden aan hulpvragers (Van Zaalen et al., 2018). Naast positieve resultaten voor de hulpvrager zal interprofessioneel samenwerken ook een duidelijke impact hebben op het niveau van de organisatie, waaronder budgettaire effecten, mogelijkheden voor innovatie of continuering van het zorgaanbod, als ook op het niveau van de medewerkers, waarbij kan worden gedacht aan de werktevredenheid, betrokkenheid, mogelijkheden tot professionele stimulatie en groei of teameffectiviteit.

Van Zaalen et al. (2018) geven aan dat het lastig is om effecten, voor- en nadelen van interprofessioneel samenwerken te benoemen omdat deze vorm van samenwerking nog niet gestructureerd en uitgebreid is onderzocht. Verwijzend naar Barr, Koppel, Reeves, Hamminck en Feeth (2005, in Van Zaalen et al. 2018) benoemen ze volgende voordelen: effectievere communicatie, beter kunnen inspelen op complexe vragen, verdiepte kennis en erkenning van elkaars expertise, indamming van onderlinge wedijver en realiseren van verhoogde werktevredenheid, betere verdeling van werklast en verantwoordelijkheid en verbetering van kwaliteit van de zorg en levenskwaliteit. Nadelen die ze benoemen zijn: organisationele verschillen in waarden, systemen, procedures en protocollen die samenwerking in de weg kunnen staan, maar ook professionals zelf kunnen het moeilijk vinden om een deel van hun autonomie op te geven en collega's uit andere disciplines inzicht te geven in de wijze waarop zij hulpvragers ondersteunen en begeleiden.

Om deze nadelen te overwinnen met het oog op het realiseren van het uiteindelijk doel van de interprofessionele samenwerking (betere kwaliteit van bestaan voor hulpvragers met complexe zorgnoden), stellen van Zaalen et Al. (2018) voor om sterker in te zetten op het aanleren en het bevorderen van de hiervoor noodzakelijke competenties, waarvoor ze zich beroepen op de competenties voor gezondheidswerkers van het International Education Collaboration Expert Panel (2011). Die situeren zich in vier domeinen: waarden en ethiek, interprofessionele communicatie, rollen en verantwoordelijkheden binnen de interprofessionele beroepspraktijk en teamwerk. Binnen elke van deze domeinen worden een kerncompetentie en enkele specifieke competenties benoemd: (1) werkt samen met andere professionals, de cliënt en zijn sociaal netwerk aan een klimaat van wederzijds respect en gedeelde waarden: hierbij gaat het voornamelijk om competenties om de hulpvrager

en zijn sociaal netwerk actief te betrekken rekening houdend met culturele verschillen in wensen en verwachtingen van hulpvragers; (2) communiceert met de cliënten, het sociale netwerk en andere professionals op een responsieve en verantwoordelijke manier, die bijdraagt aan de effectiviteit van het team in het verbeteren van de zelfredzaamheid van de hulpvrager: voor de realisatie van deze competentie moeten hulpverleners leren elkaars taal te spreken en af te stemmen op die van de hulpvragers. Ook bij deze afstemming speelt diversiteit in zeer brede zin: duidelijke en begrijpelijke informatie is essentieel voor een veilige en effectieve interprofessionele zorg; (3) gebruikt de kennis over zijn eigen rol en die van de andere professionals om de complexe behoeften van de cliënt en de cliëntpopulatie in kaart te brengen en aan te pakken. Hier gaat het over competentie met betrekking tot het herkennen, het erkennen en het inzetten van de eigen sterke kanten van iedere partner, maar ook om het erkennen van elkaars beperkingen; (4) past relationele vaardigheden en de principes van teamdynamica toe om vanuit verschillende teamrollen persoonsgerichte zorg en ondersteuning te kunnen bieden die veilig, tijdig, efficiënt, effectief en rechtvaardig is. Enkele belangrijke onderliggende competenties hier zijn: het afstemmen van het professioneel handelen op gedeelde doelen, het expliciteren van en het zoeken naar consensus over gedrags- en ethische principes waaraan hulpverleners zich moeten houden, in het bijzonder bij het delen van vertrouwelijke informatie, aansprakelijkheid delen en constructief omgaan met meningsverschillen.

Tot slot is interprofessioneel samenwerken ook doelgericht samenwerken. Dat doel verschilt voor iedere zorgvrager. Hierboven gaven we aan dat het belangrijk is dat de hulpverleners moeten streven naar een voldoende werkbare overeenkomst tussen de doelen van de hulpvrager en die van de hulpverleners. Belangrijk is dat de taken, rollen en verantwoordelijkheden met het oog op de realisatie van deze doelstellingen worden geëxpliciteerd en opgevolgd. Een heldere verslaggeving van de gemaakte afspraken is hiervoor in de meeste gevallen noodzakelijk.

# 3 Organisatie en werking van het Go-team

## 3.0 Inleiding

In het tweede deel van dit boek beschrijven we de wijze waarop het Go-team is georganiseerd en welke de belangrijke kenmerken zijn van de werking van het team. We doen dit vanuit de kennis die we hierover hebben vergaard na veelvuldige gesprekken met alle gezinsbegeleiders, zeven gezinnen, de beleidsvoerders, de verantwoordelijke ambtenaren, met hulpverleners uit samenwerkende organisaties en met een externe coach.

Voorafgaand moet worden meegegeven dat het Go-team vooral een bottom-up project is. Een project dat op de Mechelse sociale kaart is gezet door twee verantwoordelijke ambtenaren die besloten om over de muren van hun departementen heen, de handen in elkaar te slaan en het beter te doen. Gesterkt door de hierboven beschreven wetenschappelijke inzichten, met een sterke wil om te slagen, en met veel daadkracht zijn ze dit 'experiment' gestart.

We illustreren hieronder telkens onze bevindingen met de woorden van de bevroegde gezinnen, hulpverleners en verantwoordelijken.

“

*Vele tweedelijns hulpverleningsorganisaties werken op een eiland, ze verschuilen zich achter hun beroepsgeheim en communiceren niet, zeker niet met de politie. Ze baseren zich vaak enkel op het verhaal van hun patiënt. Ze denken te weinig systeemgericht: de impact van patiënten op hun kinderen en het gezin komt niet of onvoldoende in beeld. Zo kunnen kinderen heel lang worden blootgesteld aan wat ouders verkeerd doen. De hulpverlening is te veel gericht op middenklasse gezinnen en te weinig aangepast aan meervoudig gekwetsende mensen die leven in mensonwaardige leefomstandigheden.*

*(Peggy Bischoop, coördinator 'Jeugd en Gezin', politie Mechelen-Willebroek')*

Op 1 september 2014 werd het Go-team boven de doopvont gehouden. In de loop van de jaren werd er regelmatig bijgestuurd, pragmatisch, op basis van wat nodig bleek, op basis van wat mogelijk was. Relevante aanpassingen tijdens de eerste vier levensjaren worden hieronder bij de bespreking van de werking en de organisatie van het Go-team meegenomen.

Achtereenvolgens behandelen we: de plaats die het Go-team inneemt binnen het Sociaal Huis van Mechelen, de omvang en de samenstelling van het team, de belangrijkste doelstelling en

opdracht, het aantal gezinnen in begeleiding en de problemen waarmee ze kampen. Vervolgens zoomen we in op de methodieken en de belangrijkste kenmerken van de werking van het Go-team. In de drie laatste paragrafen beschrijven we hoe het Go-team wordt gefinancierd, de organisaties waarmee het samenwerkt en de manier waarop de gezinsbegeleiders intern en door een externe coach worden ondersteund.

## 3.1 Het Go-team binnen het Sociaal Huis van Mechelen

Om de organisatie en de werking van het Go-team goed te kunnen begrijpen moet het worden gesitueerd binnen de visie en de organisatie van het Sociaal Huis van Mechelen.



*Werken aan de aansluiting bij de samenleving van diegenen die hiervoor niet meer zelf kunnen zorgen. Hierdoor willen wij deze mensen kansen bieden, hun zelfredzaamheid versterken en zo hun persoonlijke vrijheid helpen vergroten.*

**Visie Sociaal Huis Mechelen**

Het Sociaal Huis van Mechelen hecht een groot belang aan sociale aansluiting en sociale participatie van burgers. Om volwaardig mens te kunnen zijn, moeten mensen erbij kunnen horen, ze moeten kunnen zijn wie ze willen zijn en kunnen doen wat ze belangrijk vinden in het leven. Daarom beoogt het Sociaal Huis van Mechelen met haar dienstverlening de zelfredzaamheid van mensen, in het bijzonder deze van kwetsbare mensen te vergroten.

Om haar visie te kunnen realiseren, heeft het Sociaal Huis van Mechelen de laatste jaren heel wat veranderingen ondergaan. Drempels werden naar beneden gehaald door 27 organisaties samen te brengen onder een dak en door de oprichting van het ID-team. In de Lange Schipstraat 27 kan jong en oud komen aankloppen bij het consultatiebureau van het Jonge kind, de opvoedingswinkel, de sociale dienst, het sociaal verhuurkantoor, de zorgcoach of het ID-team. De 'een- loketfunctie' van het Sociaal Huis werd gerealiseerd door de oprichting van het ID-team. Dit 'Info en Doorverwijzingsteam' bestaat naast onthaalmedewerkers van de receptie, uit drie maatschappelijk werkers. Die hebben als enige taak om mensen toe te leiden naar de gepaste hulpverlening: ze wijzen hen de weg naar andere organisaties, ze leggen -indien gewenst- contact met deze organisaties en vullen hiervoor de nodige aanvraagformulieren in. Het ID-team werkt zonder een afspraksysteem, met maximale openingsuren en twee avondpermanenties. In 2017 behandelde het ID-team 1800 hulpvragen. Een derde hiervan was

gericht naar de sociale dienstverlening door het Sociaal Huis. Voor tweede derde van de vragen naar informatie of hulp werden mensen warm 'doorverwezen' naar andere organisaties. Verder werd de interne organisatie van de sociale dienst grondig gewijzigd door de invoering van de integrale begeleiding van financieel kwetsbare gezinnen. Die vertrekt vanuit het principe: een cliënt - een verantwoordelijkheid - een maatschappelijk assistent. Intake, maatschappelijk werk en trajectbegeleiding van leefloongerechtigden gebeuren dus door een maatschappelijk assistent. Zij worden ondersteund door een sterke backoffice voor hulpvragen in verband met wonen, activering en schuldbemiddeling.



*Met het ID-team mikken we breed: niet enkel op kansarmen of senioren met een zorgvraag, maar iedereen met een welzijnsvraag kan hier terecht. Dit is basishulp- en dienstverlening.*  
*(Mathias Vaes, departementshoofd sociale zaken)*

Het Go-team werkt veel meer intensief en aanklampend. Het focust zich op multiprobleemgezinnen met kinderen die werden doorverwezen vanuit de politie, Kind en Gezin en de Mechelse scholen (zie 3.2.2) en begeleidt hen langdurig op een intensieve manier en op verschillende levensdomeinen zodat ouders en hun kinderen (opnieuw) aansluiting kunnen vinden bij de samenleving. Net zoals ID-team krijgt het Go-team sterke ondersteuning vanuit bovengenoemde backoffice. Zo beheren bijvoorbeeld medewerkers van de dienst schuldbemiddeling de budgetdossiers van de gezinnen in begeleiding bij Go-team: zij doen de betalingen, maken afspraken met schuldeisers of stellen afbetalingsplannen op. De communicatie hierover met het gezin gebeurt door de gezinsbegeleiders van het Go-team zelf.

## 3.2 Omvang en samenstelling van het Go-team

Het Go-team bestaat uit drie voltijds en vier deeltijds tewerkgestelde gezinsbegeleiders. Samen realiseren ze een tewerkstelling van 6,1 VTE. In het team werken zowel maatschappelijk werkers als een sociaal-cultureel werker als een sociaal verpleegkundige. Hun vorige professionele activiteiten situeren zich in de sector van het jeugdwerk, het CLB, de integrale jeugdzorg, de sociale dienst en de dienst activering van het sociaal huis en in de dienst voor begeleid wonen. Het Go-team beschouwt deze multidisciplinaire 'afkomst' van de gezinsbegeleiders als een groot pluspunt. Samen hebben ze een grote praktische kennis van de sociale kaart van Mechelen en omstreken.

Het Go-team wordt aangestuurd door een teamverantwoordelijke die haar voltijdse opdracht verdeelt over het coördineren van het ID-team en het Go-team.

## 3.3 Doel en opdracht van het Go-team

### 3.3.1 Doel van het Go-team

Het doel van het Go-team is: kwetsbare gezinnen met kinderen ondersteunen via laagdrempelige, langdurige, intensieve en veranderingsgerichte thuisbegeleiding zodat zij terug aansluiting kunnen vinden bij de maatschappij. Hun uitgangspunt hierbij is dat de ouders van kinderen in armoede, zoals alle ouders het goed voorhebben met hun kinderen. Maar omdat het startpotentieel van kinderen om een weg te vinden in de samenleving samenhangt met de gezinscontext, hebben kinderen die opgroeien in zeer moeilijke omstandigheden hiertoe veel minder kansen. Gezinnen ondersteunen om de kansen voor hun kinderen positief keren is het belangrijkste doel van het Go-team.

“

*Door deze gezinnen te ondersteunen hopen we dat er terug rust, properheid, warmte en vertrouwen kan komen in deze gezinnen. De leefomgeving van de kinderen helpen verbeteren is erg belangrijk. Anders gaan ze dit normaal vinden. Let wel, het is een proces van lange adem. De gezinnen hebben veel achterstand opgelopen.*

*(Koen Anciaux, OCMW-voorzitter)*

“

*Het gaat om de leefwereld van ouders en kinderen helpen te verruimen. Nu leven de gezinnen in hun eigen wereld. Ze zijn afgesloten van de samenleving.*

*(Gezinsbegeleider C)*

“

*Onze eerste taak is stress wegnemen bij ouders zodat het niet uitstraalt naar kinderen. Kinderen moeten erbij kunnen horen, de ontwikkeling van hun eigen persoonlijke talenten is belangrijk.*

*(Gezinbegeleider B)*



“

*Wij helpen mensen terug te verbinden met de samenleving. In de eerste plaats hen te ondersteunen zodat ze terug aansluiting kunnen vinden bij de samenleving zodat ze erbij horen. Of voor later: zodat ze kunnen bijdragen aan de samenleving. Maar dat is voor later, de gezinnen zijn daar nu nog niet klaar voor.*

*(Gezinsbegeleider F)*

“

*Kinderen moeten in hun vrije tijd en tijdens de schoolvakantie in contact kunnen komen met andere kinderen. Om samen te kunnen spelen, om Nederlands te kunnen spreken, om te zien dat het ook anders kan, .... om de armoedecirkel te doorbreken.*

*(Gezinsbegeleider D)*

### 3.3.1.1 Opdracht van het Go-team

Het Go-team werkt vraaggericht. Dit wil zeggen dat enkel partnerorganisaties gezinnen kunnen doorverwijzen. Het gaat hierbij om de afdeling jeugd- en gezinsgebonden politiezorg van de politiezone Mechelen-Willebroek, Kind & Gezin Mechelen en de leerkrachten en CLB-medewerkers van het Mechelse basisonderwijs. Zij beslissen zelf wie er wordt doorverwezen naar het Go-team. Het Go-team doet dus zelf geen intakegesprekken, kan niemand weigeren en weet ook niet welke en hoeveel gezinnen er op de wachtlijst staan bij hun doorverwijzers.

### 3.3.1.2 Aanmelding door politie

“

*We gebruiken de politie om de eerste deur te openen. De hulpverlening is dus niet geheel vrijblijvend, maar helpt om mensen aan boord te krijgen.*

*(Bart Somers, burgemeester)*

Welke gezinnen de politie doorverwijst bepaalt ze zelf. Ze geeft hierbij prioriteit aan gezinnen met jonge kinderen die leven in slechte of gevaarlijke woonsituaties, die kampen met zeer diverse problemen en waarvan de ouders bij ondervraging een gevoel van uitzichtloosheid tonen. Heel vaak gaat het ook om gezinnen waarbij vaststellingen zijn gedaan van intrafamiliaal geweld. Bij de doorverwijzing naar het Go-team weegt de politie zo zorgvuldig mogelijk de veiligheidsrisico's voor de gezinsbegeleiders af. Hiervoor tracht ze een inschatting te doen van

de triggers die het gewelddadig gedrag in het gezin uitlokken. Als het gaat om de stressvolle situaties waarin gezinnen leven en men vermoedt dat de begeleiding door het Go-team rust kan brengen, is de kans reëel dat een begeleiding door het Go-team wordt voorgesteld aan het gezin.

In de praktijk blijkt dat de betrokken gezinnen niet altijd onmiddellijk toestemming geven voor begeleiding door het Go-team. Vaak is hiervoor heel wat overredingskracht nodig. Inspecteurs leggen tijdens het gesprek de nadruk op het vrijwillig karakter van de begeleiding en het feit dat gezinnen zelf beslissen welke hulp ze nodig te hebben en in welke mate en op welk ritme ze hierin wensen ondersteund te worden. Langs de andere kant vertellen de inspecteurs ook het samenlevingsperspectief naar de betrokken gezinnen: indien de begeleiding wordt geweigerd, zullen andere instanties komen aankloppen met een minder vrijblijvend aanbod om hulp. Door samen met het Go-team kleine stapjes voorwaarts te zetten kunnen ingrijpende stappen naar het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ) worden vermeden.

“

*De meeste gezinnen aanvaarden de hulpverlening. Het is immers een heel andere insteek als de vraag komt van politie dan als die komt van bijvoorbeeld Kind & Gezin. Het is ook al eens voorgekomen dat wanneer een gezin de hulpverlening van het Go-team niet aanvaardt, we toch de gezinsbegeleider uitnodigen voor een gesprek. Een keer is dit gelukt, een andere keer ook, maar toen is de begeleiding achteraf toch stopgezet.*

*(Peggy Bischoop, coördinator 'Jeugd en Gezin')*

Vooraleer de gezinnen hun definitieve toestemming geven en vooraleer de begeleiding start, wordt een gesprek georganiseerd met het betrokken gezin, de inspecteur van de politie en de hulpverlener binnen het Go-team die de begeleiding zal opnemen.

Eens een gezin is doorverwezen, wordt er niet meer samengewerkt met de politie. Ook het parket, dat steeds op de hoogte is van de begeleiding door het Go-team zal het gezin met rust laten zolang er geen verontrustende berichten komen van de gezinsbegeleider, de burens of het sociaal netwerk van het gezin.

“

*Als het parket een stand van zaken vraagt, stellen we de mensen in kennis van wat we aan het parket doorgeven. Als alles goed loopt, wordt het parket tussendoor niet geïnformeerd. Er zijn geen wekelijkse of maandelijkse evaluaties. Indien het Go-team laat weten dat een dossier positief wordt afgerond, moeten we niet weten waarom.*

*(Peggy Bischoop, coördinator 'Jeugd en Gezin')*

Omdat de begeleiding door het Go-team, eens gestart intensief en langdurig is, staan gezinnen soms op een wachtlijst.



*Als er geen plaats is voor een gezin, laten we het niet los: het sociaal huis wordt ingeschakeld, het gezin wordt aangemeld bij het OCJ met het oog op het laten onderzoeken van de maatschappelijke noodzaak tot hulpverleningen (MANO), terwijl het de bedoeling is om het gezinnen uit dit systeem te houden.*

*(Peggy Bischoop, coördinator 'Jeugd en Gezin')*

De politie beschouwt de samenwerking met het Go-team als geslaagd als het parket geen opdrachten meer stuurt, er geen interventies meer plaatsvinden en er geen signaal komt van het Go-team dat er problemen zijn.



*Als er bij ons een jaar niets meer gebeurt rond een gezin, dan zetten we het dossier in onze databank 'op af', maar let wel: het kan altijd terug 'op in' worden gezet.*

*(Peggy Bischoop, coördinator 'Jeugd en Gezin')*

Het Go-team beslist om een begeleiding af te ronden wanneer een van de volgende twee situaties zich voordoet: (1) de begeleiding wordt als niet-geslaagd afgerond als er na zes maanden nog steeds geen vooruitgang en geen medewerking is van de hulpvrager; 2) de begeleiding wordt positief afgerond indien er voldoende stabiliteit is bereikt binnen het gezin en de ouders erin geslaagd zijn om terug greep te krijgen op hun (gezins)leven, veelal met ondersteuning van hun sociaal netwerk of met de hulp van (gespecialiseerde) diensten wiens begeleidingstaken niet tot de taken of het mandaat van een gezinsbegeleider behoren. Het gaat hier dan bijvoorbeeld om schuldbemiddeling of psychologische hulp.

### 3.3.1.3 Aanmelding vanuit het basisonderwijs

Naast de aanmelding van gezinnen via de dienst 'Jeugd en Gezin' van de politie, bestond er al een prille samenwerking tussen het Sociaal Huis en de Mechelse basisscholen vooraleer het Go-team in september 2014 werd opgericht. De maatschappelijk werker, die later als gezinsbegeleider werd opgenomen in het Go-team, deed voorheen al huisbezoeken bij gezinnen met zesjarige kinderen die in geen enkele school waren ingeschreven. In januari 2014 werd deze outreachende hulpverlening een versnelling hoger gezet en ging de gezinsbegeleider in spe het hulpverleningsaanbod en de dienstverlening van het Sociaal Huis voorstellen op alle Mechelse basisscholen.

“

*Twee maanden later draaide het hier op volle toeren. Elke week kregen we 10 à 15 aanmeldingen.*

*(Gezinsbegeleider D)*

Het eerste jaar kwamen de vragen van de scholen rechtstreeks bij de gezinsbegeleider terecht. Maar omdat zij merkte dat heel wat doorverwijzingen enkel betrekking hadden op de vraag naar financiële ondersteuning en/of afkomstig waren van gezinnen die kampen met een overmatige schuldenlast, besloot men enkele maanden na de oprichting van het ID-team om de hulpvragen vanuit de scholen eerst via dit team te laten passeren. Van hieruit worden kwetsbare gezinnen met meervoudige hulpvragen doorverwezen naar het Go-team. De meeste gezinnen worden echter doorverwezen naar de sociale dienst voor financiële hulpverlening en schuldbemiddeling.

Scholen of CLB's die een welzijnsvraag of -nood vaststellen bij een gezin, praten altijd eerst zelf met de ouders. Ze verwijzen nooit door naar het Go-team zonder hun toestemming.

“

*Als we denken dat een bepaald gezin de begeleiding van het Go-team goed kan gebruiken, spreken we dit door met de ouders. Als ze instemmen gaan we met sommigen mee voor een eerste gesprek. Niet alle ouders staan open voor de begeleiding. Niet iedereen wil dat er iemand thuiskomt. Soms stellen we de begeleiding op verschillende momenten voor aan de gezinnen, en af en toe lukt het dan toch om het gezin nog door te verwijzen.*

*(CLB-medewerker)*

Sinds het begin van 2014 werden 60 gezinnen naar het Go-team doorverwezen vanuit 19 Mechelse scholen. We houden hierbij geen rekening met een dertigtal gezinnen die het eerste jaar foutief werden doorverwezen vanuit een bepaalde school. Het betrof gezinnen met enkel achterstallige schoolfacturen zonder dat er een bepaalde hulpvraag van de ouders was.

Bijna alle hulpvragen zijn afkomstig van gezinnen met ernstige financiële problemen. Daarbovenop zijn er nog vele andere problemen, waaronder familiale problemen, gezondheidsproblemen of leerproblemen. De helft van de gezinnen heeft financiële ondersteuning gekregen via budgetten die werden toegekend vanuit een gedelegeerde beslissing of vanuit het maatbudget (zie 3.2.4). Het betreft hier tussenkomsten in de betaling van medicatie, remgeld voor logopedie, orthodontie of het onderzoek naar gedrags- en ontwikkelingsproblemen; de betaling van eerste- en tweedeleefijdsmelk en warme maaltijden op school; het inschrijvingsgeld voor sportclubs of de speelpleinwerking; en de betaling van schoolfacturen en schoolbenodigdheden.

“

*Scholen denken vaak vanuit het financiële, in het begin zagen sommigen ons als incassobureaus. Het CLB ziet ook andere dingen. De doorverwijzingen die van hieruit gebeuren gaan dan ook altijd om hulpvragen van gezinnen met meerdere problemen.*

*(gezinsbegeleider, D)*

Of er na de doorverwijzing nog verder wordt samengewerkt met het CLB of de school, hangt af van de hulpvraag van het gezin, maar meestal is dit niet het geval. Wel zien de scholen de gezinsbegeleiders als vertrouwenspersoon van het gezin meekomen naar een formeel overleg op school.

“

*Ik probeer altijd vraaggestuurd te werken. In het begin krijg ik zo veel praktische vragen rond hun woonsituatie, of rond de opvoeding van de kinderen. Daarna komen de meer vertrouwelijke vragen. Ik heb geleerd dat dit veel beter werkt dan te vertrekken vanuit een probleemdefinitie. Ik ga niet eerst aan de top van de ijsberg krabben, want dan duurt het veel langer om vertrouwen te winnen.*

*(Gezinsbegeleider B)*

“

*Het CLB werkt veel afstandelijker dan het Go-team. Voor ons is het veel moeilijker, we hebben de ruimte niet om een vertrouwensband met het gezin op te bouwen.*

*(CLB-medewerker)*

Van de intussen talrijke afgeronde dossiers bij gezinnen waarbij de leefsituatie zich (opnieuw) stabiliseerde, werd een groot gedeelte doorverwezen naar de sociale dienst voor de verderzetting van de financiële hulpverlening, naar de dienst schuldbemiddeling en/of naar een advocaat-schuldbemiddelaar of naar het ID-team voor verdere opvolging van allerlei praktische of administratieve zaken.

### 3.3.1.4 Aanmelding door Kind & Gezin

Een derde organisatie die sinds oktober 2015 gezinnen doorverwijst naar het Go-team is Kind & Gezin. Verpleegkundigen botsen hier tijdens hun huisbezoek en tijdens de basisconsulten regelmatig op gezinnen waarin jonge kinderen niet de ondersteuning krijgen die nodig is voor een goede persoonlijke ontwikkeling. In een aantal gevallen ontbreekt bij hen de expertise en de ruimte om deze gezinnen adequaat te kunnen begeleiden wegens de meervoudige problematieken waarmee het gezin wordt geconfronteerd.

“

*Toen iemand van het Go-team hun werking is komen voorstellen, dacht ik onmiddellijk: ongelofelijk, die vraag komt juist op tijd. Ik heb wel een gezin waarmee ik vastzit, een gezin met grote financiële problemen, die wonen in zeer erbarmelijke omstandigheden, die met hun papieren niet in orde zijn, en die heel veel ondersteuning nodig hebben rond de opvoeding van hun (pasgeboren) kinderen.*

*(Trajectverpleegkundige Kind & Gezin)*

De Trajectverpleegkundige van Kind & Gezin vraagt steeds de toestemming aan het gezin voor ondersteuning door het Go-team.

“

*Binnen Kind & Gezin vinden we open communicatie zeer belangrijk: we zullen nooit een derde informeren over persoonlijke zaken van een gezin als dat niet eerst met het gezin is besproken. Het kan niet dat ik of iemand anders medische of andere persoonlijke informatie over een persoon heeft, zonder dat deze persoon hiervan op de hoogte is gebracht.*

*(Trajectverpleegkundige Kind & Gezin)*

“

*Sommige gezinnen willen echt geen thuisbegeleiding. Ik heb het geluk gehad dat ik een voet in huis heb kunnen houden bij een zeer kwetsbaar gezin omdat er toen een actie was in Mechelen dat kinderen in kansarme gezinnen gratis pap konden krijgen tot ze een jaar oud waren. Door die actie ben ik erin geslaagd de kinderen op hun groeicurve te houden en heeft het gezin later ook de begeleiding vanuit het Go-team aanvaard. De ouders in het gezin begrepen alles, maar waren bijzonder kwetsbaar door een zeer groot geldgebrek.*

*(Trajectverpleegkundige Kind & Gezin)*

“

*Binnen Kind & Gezin werken we ook met een gezinsondersteuner. Zij wordt zeer vaak succesvol ingezet als brugfiguur tussen onze dienst en het gezin. Maar zij biedt vooral hulp bij opvoedingsondersteuning. Zijzelf verwijst ook soms door naar het Go-team.*

*(Trajectverpleegkundige Kind & Gezin)*

In tegenstelling tot de doorverwijzingen vanuit de politie en het onderwijs, blijven de hulpverleners uit beide organisaties nog in sterke mate betrokken bij de begeleiding van het gezin, ieder vanuit de eigen expertise. Het Go-team vanuit een ondersteunende generalistische

insteek, met een sterke nadruk op het uitputten van rechten en het ‘op een warme en aan-klampende manier’ doorverwijzen naar gespecialiseerde hulpverlening; bij de doorverwij-zende (sociaal) verpleegkundige blijft de nadruk liggen op opvoedingsondersteuning.

In de meeste gevallen is de verpleegkundige aanwezig bij het eerste contact tussen het gezin en de begeleider van het Go-team. Zij gaan dan samen op huisbezoek. De zorgnoden waarvoor het gezin ondersteuning vraagt worden besproken en men maakt er ook afspra-ken over wie welke hulpvragen in het bijzonder zal opvolgen. Tijdens het verloop van de be-geleiding is er regelmatig overleg rond het gezin. Minstens om de drie maanden overleggen beide hulpverleners en bespreken ze met elkaar wat er is gebeurd en hoe de begeleiding verder wordt aangepakt.

“

*Er is een echte samenwerking tussen mij en de gezinsbegeleider. We gaan af en toe samen op huisbezoek, we zijn al samen op gesprek geweest bij onze opvoedingsconsulent. We houden elkaar op de hoogte. Samen zetten we zeer kleine stapjes voorwaarts.*

*(Trajectverpleegkundige Kind & Gezin)*

“

*Alleen zou het me nooit lukken. Het doet veel deugd om erkend te worden voor het soms zware frustrerende werk. De gezinsbegeleider van het Go-team kent het gezin, toont wat er allemaal wél in orde is. Mijn collega's intern kennen het gezin niet, dus kan ik ook niet dezelfde steun van hen ontvangen.*

*(Trajectverpleegkundige Kind & Gezin)*

## 3.4 Aantal gezinnen in begeleiding en ervaren problemen

Sinds september 2014 werden 122 gezinnen met kinderen begeleid door de gezinsbegelei-ders van het Go-team. 35 gezinnen werden doorverwezen vanuit de dienst ‘Jeugd en Gezin’ van de politie, 67 gezinnen werden aangemeld door de Mechelse scholen en 20 gezinnen werden doorverwezen via Kind & Gezin. Deze gezinnen hebben samen 327 kinderen of gemiddeld 2,69 kinderen per gezin.

In 11 van de 122 gezinnen zijn een of meerdere kinderen door de jeugdrechter geplaatst. Vier van deze gezinnen werd door de politie aangemeld, zes gezinnen vanuit een Mechelse school of CLB en een gezin werd doorverwezen vanuit Kind & Gezin. Van deze 11 gezinnen zijn er momenteel nog drie in begeleiding bij het Go-team.

De aard van de problemen waarmee de gezinnen kampen situeren zich op velerlei terreinen: intrafamiliaal geweld, relatieproblemen, slechte woonomstandigheden, een ontoereikend gezinsinkomen, werkloosheid, fysieke en psychische gezondheidsproblemen, verstandelijke beperking, verslavingsproblemen, gebrek aan regie over en structuur binnen het huishouden, sociaal isolement, leer- en gedragsproblemen bij de kinderen. Vooral de gezinnen die door de politie zijn doorverwezen worden geconfronteerd met complexe problemen op meerdere domeinen.



*Ik heb geen opvoeding gehad. Ik heb altijd op straat geleefd. Dan ga je grotere mensen als ouderfiguur gebruiken en die duwen u in het verkeerde milieu. Drugs, en stelen en vechten.*  
*(Alleenstaande ouder, vijf kinderen)*

De complexere problematiek van de gezinnen die werden aangemeld door de politie, blijkt onder andere uit het verschil in begeleidingsduur: voor de afgeronde begeleidingen bedraagt de gemiddelde (mediane) duurtijd 21 (24) maanden voor gezinnen die werden aangemeld door de politie, 12 (10) maanden voor gezinnen die werden aangemeld door het Mechelse onderwijs en 9 (7) maanden voor gezinnen die werden aangemeld door Kind & Gezin<sup>1</sup>

Op dit moment worden er 33 gezinnen begeleid door het team van de Mechelse gezinsondersteuners. 17 ervan werden doorverwezen vanuit de politie, negen vanuit Kind & Gezin en zeven vanuit de Mechelse scholen.

---

1 Deze verschillen verkleinen indien we enkel rekening houden met gezinnen die sinds 2016 worden doorverwezen. De samenwerking met Kind & Gezin startte immers pas op 1 januari 2016 en de gezinnen die door het Mechelse onderwijs worden aangemeld, passeren sindsdien eerst het ID-team vooraleer zijn worden doorverwezen naar het Go-team. Voor deze gezinnen bedraagt de gemiddelde (mediane) duurtijd respectievelijk 15 (15) maanden (aanmelding via de politie), 11 (11) maanden (aanmelding via het Mechelse onderwijs) en 8 (7) maanden (aanmelding door Kind & Gezin).



## 3.5 Methodieken en kenmerken van het Go-team

### 3.5.1 Inleiding

Het Go-team biedt integrale gezinsbegeleiding aan gezinnen met kinderen die in schrijnende omstandigheden leven. Door een lage caseload en beperkte administratieve taken krijgen de gezinsondersteuners uit het team alle ruimte om intensief en resultaatgericht aan de slag te gaan met de gezinnen. Ze beschikken hiervoor over een financiële hefboom om dringende noodzakelijke hulp te bieden waar nodig.

Hieronder lichten we bovenstaande intrinsieke kenmerken van het Go-team uitgebreider toe en stoffen ze met citaten van hulpverleners en gezinnen die we voor het schrijven van dit boek hebben kunnen spreken. Daarna bespreken we kort nog enkele organisatorische kenmerken waaronder de financiering van het Go-team, de samenwerking van het Go-team met andere hulp- en zorgorganisaties en de ondersteuning van het team en haar medewerkers door een interne coördinator en een externe coach van vzw Impuls.

### 3.5.2 Generalistisch en oplossingsgericht

De hulpverleners van het Go-team werken generalistisch en oplossingsgericht in de vertrouwde omgeving van de hulpvragers. Ze starten het hulpverleningsproces in eerste instantie vanuit de vragen die ouders zelf stellen. Het gaat hierbij meestal om zeer praktische vragen en zorgen over alledaagse dingen, zoals het in orde maken van aanvragen voor bepaalde uitkeringen of tegemoetkomingen, het mee op zoek gaan naar een geschikte woning, vervoer regelen of het zelf voor chauffeur spelen, het helpen van de kinderen bij hun huiswerk, het inschrijven van de kinderen voor de kinderopvang of de speelpleinwerking, een container laten komen en samen het huis en de tuin opruimen enzovoort. De gezinsondersteuner werkt in de vertrouwde omgeving van de hulpvrager, en werkt vanuit een langdurig engagement.

“

*De mensen van het Go-team moeten alles doen secretaresse, therapeut, verhuizer, bankbediende. Voor alleenstaande mama's is de administratie heel zwaar: gaan werken, voor de kinderen zorgen, je verzuipt, je crasht.*

*(Alleenstaande moeder, drie kinderen)*

“

*Hun taak bestaat vaak uit bandbreedte vrijmaken door zaken samen met hen te doen en dan vooral zaken die moeten gebeuren, zaken waar ze alleen niet aan toe komen.*

*(Mathias Vaes, departementshoofd sociale zaken)*

“

*Wat wij ook doen is bijvoorbeeld samen met hen de afwas doen. Dat werkt heel laagdrempelig voor hen, dat wekt heel veel vertrouwen.*

*(Gezinsbegeleider B)*

“

*Eerst moeten de mensen sterker worden, dan pas laten ze hulp echt toe.*

*(Gezinsbegeleider A)*

Eens de gezinsbegeleider het vertrouwen heeft gekregen van de ouders, stellen zij meer gevoelige en persoonlijke vragen en vragen ze de gezinsbegeleiders mee naar oudercontacten, mogen ze onderhandelen met de huisbaas, zijn ze als vertrouwenspersoon aanwezig op een multidisciplinair overleg, gaan ze mee naar het vrederecht of naar rondetafelgesprekken met ex-partners over de verblijfsregeling of de opvoeding van hun kinderen.

“

*Nu pas, na enkele jaren voeren we gesprekken van gewicht. We bespreken zelfs intieme zaken, ik vermoed dat het kan omdat we leeftijdsgenoten zijn. We hebben nu ook gesprekken, soms wel van meer dan drie uur over de gezinsfinanciën. Nu pas, omdat ze zelf zegt: ik ben er klaar voor.*

*(Gezinsbegeleider A)*

Wat het Go-team niet, of niet meer doet zijn bepaalde taken in verband met budgetbegeleiding en budgetbeheer, zoals het nagaan van de gegrondheid van de schulden, de onderhandelingen met de schuldeisers en alle betalingen van facturen of schulden. Hiervoor kunnen zij terugvallen op een maatschappelijk werker of jurist van de dienst schuldbemiddeling.

De oplossingsgerichte hulpverlening van het Go-team vertrekt steeds vanuit het respect voor de persoon van de hulpvrager en de aanvaarding van zijn/haar anders zijn.

“

*In het Go-team spreken we niet over armen of over de hulpvrager, maar gaat het over mensen. Mensen voor wie hulpverleners vaak zeer veel respect hebben omdat ze overeind blijven in de bijzonder moeilijke omstandigheden waarin ze moeten leven. Ze staan naast hen, niet boven hen als een zogenaamde ‘expert’.*

*(Mieke Matthijs, coördinator Go-team)*

De gezinsbegeleiders proberen ruimte te scheppen waarin mensen hun krachten kunnen tonen en bieden ruggensteun waar nodig, ook wanneer het niet van de eerste keer lukt.

“

*Het gaat om mensen zelfredzamer te maken, samen op stap gaan, samen kleine stapjes voorwaarts zetten*

*(Gezinsbegeleider C)*

“

*Het is zeer goed dat het Go-team ertussen zit. Soms worden kinderen nog aangepakt, maar dan is het vijf na 12. De politie kijkt niet naar u, ze hebben vooroordelen. Met het Go-team is er een marge om fouten te maken.*

*(Alleenstaande moeder, drie kinderen)*

### 3.5.3 Intensief en op lange termijn

Twee andere belangrijke kenmerken van het Go-team zijn het feit dat ze een intensieve begeleiding bieden aan de gezinnen vanuit een langdurig engagement.

“

*De gezinnen bepalen zelf het ritme. In sommige dossiers moeten we in het begin veel overpakken, maar de drijfveer is steeds krachtengericht werken.*

*(Gezinsbegeleider D)*

“

*In het begin, was de begeleiding heel intensief. Zij kwam hier drie keer per week, hele voor- of namiddagen. Het laatste jaar hebben we nog om de twee weken een gesprek. Als ik nu stuur dat ik een probleem heb en het is heel dringend, dan zal ze binnen de 24 uur contact opnemen.*

*(Alleenstaande moeder, twee kinderen)*

Door aanklampend te werken poogt men stappen voorwaarts te zetten met gezinnen die vaak veel tegenslagen hebben doorgemaakt in hun leven en meerdere keren ontgoocheld achtergebleven na een mislukte poging vanuit de hulpverlening om het tij te keren.

“

*Ik voel dat ze echt luistert, ze is er, ze is echt met u begaan. Ik voel niet dat het haar job is. Ze belt spontaan op om te vragen hoe het ermee is. Zelfs als je zegt het gaat goed, dan ziet ze erdoor en weet ze dat het niet zo is.*

*(Alleenstaande moeder, drie kinderen)*

“

*Ik waardeer het enorm dat ik altijd mezelf kan zijn, ze luistert begripvol, zoekt mee naar oplossingen, zegt nooit: wat zegt die nu, wat heeft die gedaan? Of als ik fout reageer laat ze niet merken wat dat met haar doet... Ze zegt niet wat ik moet doen, dit werkt beter. Als iemand wil moeien in je huishouden, dan sluit je je deur. ... Ze geeft heel vaak een pluimpje. Bijna altijd haalt ze mijn kwaliteiten uit het gesprek. Ze doet dat langs haar neus weg. Maar zegt ook dat ik er bezorgd uit zie. Ik weet dat het gemeend is.*

*(Alleenstaande moeder, twee kinderen)*

## 3.5.4 Lage caseload

Om zulke integrale en intensieve hulpverlening te kunnen bieden aan multiprobleemgezinnen is een lage caseload een noodzakelijke voorwaarde. De gezinsbegeleiders van het Go-team hebben een lage caseload. Hoewel die schommelt van periode tot periode, en voor nieuwe medewerkers zeer langzaam wordt opgebouwd, is de caseload voor gezinsbegeleiders die werken met gezinnen die via de politie worden aangemeld beperkt tot vijf à zes gezinnen. Voor gezinnen die worden aangemeld via Kind & Gezin en via de Mechelse scholen zijn de problematieken doorgaans minder groot waardoor het mogelijk wordt om iets meer gezinnen te begeleiden.

Momenteel bedraagt de gemiddelde caseload 6,8 gezinnen per voltijds equivalent: 5,0 voor gezinnen die werden aangemeld door de politie; 9,5 voor gezinnen die via het onderwijs zijn doorgegeven en 10,1 voor gezinnen die via Kind & Gezin de weg vonden naar het Go-team.

De meeste gezinsbegeleiders beoordelen deze caseload als nipt haalbaar, vooral omdat zij geen uitgebreide sociale verslagen moeten schrijven om de hulp- en steunverlening aan de gezinnen te rechtvaardigen (zie hieronder 3.5.6) en omdat zij in sterke mate ondersteund worden door de medewerkers van het team schuldbemiddeling en het algemeen begeleidingsteam. Deze manier van werken maakt heel veel ruimte vrij om in de begeleidingen met de ouders en de kinderen zelf aan de slag te gaan.

“

*Ik heb nu bijna dagelijks contact met alle gezinnen. In mijn vorige job had ik 55 dossiers. Vastbitten was er moeilijk en steeds ten koste van andere gezinnen.*

*(Gezinsbegeleider E)*

“

*Ik werk 80% en ik heb vijf gezinnen. In het begin vond ik dit niet intensief, maar in een keer komt er veel boven. Nu is het eigenlijk te veel: ik kan iedereen maar een halve dag per week bezoeken.*

*(Gezinsbegeleider A)*

## 3.5.5 Maatbudget en gedelegeerde beslissingen

Een tweede belangrijk kenmerk van het Go-team is dat naast de intensieve begeleiding van een beperkt aantal gezinnen, de gezinsbegeleiders kunnen beschikken over een maatbudget per gezin om dringende aankopen te doen die een directe impact hebben op de leefomgeving van de kinderen. Daarnaast kunnen ze ook via het systeem van gedelegeerde beslissingen onmiddellijk hulp bieden waar nodig.

Van bij de opstart van het Go-team was het snel duidelijk dat kort op de bal spelen nodig is om goede resultaten te halen en zo het vertrouwen van de gezinnen te winnen.

“

*Een container huren, Rentokil betalen, ... voor de mensen van het Go-team is het niet altijd mogelijk om voor iedere dringende beslissing een verslag te maken en wachten tot het vast bureau of het Bijzonder Comité Sociale Dienst bijeenkomt. Zij moeten kunnen doen wat nodig is.*

*(Koen Anciaux, OCMW Voorzitter)*

Voor ieder gezin dat wordt begeleid door het Go-team beschikt de gezinsbegeleider over een bepaald budget dat op maat kan worden ingezet. De hoogte van het budget bedraagt 2000 euro voor een gezin dat wordt aangemeld via de politie. Voor de andere gezinnen bedraagt het maatbudget 300 euro. Dit budget kan enkel worden ingezet om de hulpverlening te versnellen met het oog op het aankopen van zaken die dringend nodig zijn om de leefomstandigheden van het gezin, en in het bijzonder de kinderen te verbeteren. Het budget wordt niet aan de gezinnen zelf uitgekeerd. De beslissing om het budget aan te wenden wordt genomen door het team, al wordt hier soms -als het erg dringend is- een uitzondering gemaakt en wordt de aankoop achteraf besproken op team.

Voor de gezinsbegeleiders die gezinnen ondersteunen die via de politie werden doorverwezen maken veelvuldig gebruik van het budget. In drie vierde van de gevallen hebben ze er tot nog toe gebruik van gemaakt. Echter, voor slechts enkele gezinnen hebben zij het volledige bedrag op dit moment uitgeput: gemiddeld -over alle gezinnen waarvoor het maatbudget werd ingezet- werd 60% van het bedrag gebruikt.

Voorbeelden van uitgavenposten zijn: de aankoop van poetsmateriaal, de huur van een container, de betaling van de kosten voor het wegbrengen van afval naar het containerpark, de aankoop van meubelen, de betaling van opbergdozen, de betaling van een verhuswagen, de aankoop van verf zodat de huurwaarborg zou worden terugbetaald, de aankoop van een wasmachine, de betaling van de Minder Mobielen Centrale, de aankoop van een luizenshampoo, de aankoop van medicijnen, het remgeld van de tandarts, de kosten van een ziekenwagen, de aankoop van tandenborstels, de aankoop van een bril, de aankoop van een kolfset, de kosten voor de herstelling van een fiets, de aankoop van kleding en schoenen, de betaling van een busabonnement.

“

*Het maatbudget is budgethouderschap op het niveau van de maatschappelijk werker. We wilden een curatieve en remediërende hulpverlening die snelle oplossingen mogelijk maakt en niet wordt gehinderd door een keurslijf van bevoegdheidssilo's en procedures binnen de organisatie. De autonomie van maatschappelijk werkers stopt vaak wanneer er centen nodig zijn. Met het maatbudget verkleinen we de kloof tussen de taken en de verantwoordelijkheden van de hulpverleners*

*(Mathias Vaes, departementshoofd sociale zaken)*

Bijkomend kunnen de gezinsbegeleiders ook een budget vragen aan het Bijzonder Comité Sociale Dienst voor de ondersteuning van hun gezinnen. Ook hiervoor geldt dat geen uitgebreide verantwoording moet worden geschreven, maar dat de beslissing hierover gedelegeerd wordt naar het team en haar coördinator.

Van het systeem van de ‘gedelegeerde beslissing’ wordt minder gebruik gemaakt dan van het maatsbudget. De toegekende bedragen liggen een stuk lager voor gezinnen die werden aangemeld via de politie. Voor de andere gezinnen voor wie het systeem van de gedelegeerde beslissing werd gebruikt, liggen de bedragen dan weer een flink stuk hoger.

Voorbeelden van uitgavenposten zijn hier: de betaling van een energiefactuur, de betaling van de remgelden van het bezoek aan de tandarts, de orthodont, de logopedist of het Centrum voor Ontwikkelingsstoornissen, de betaling van de warme maaltijden op school of de betaling van de schoolboeken.



*Met het maatsbudget en de gedelegeerde beslissing hebben we een klein stukje bureaucratie losgelaten. Het is logisch dat hierover geen verslagen moeten vertrekken naar het Bijzonder Comité, want anders zijn we weer bezig met ambtenaar te spelen.*

*(Mathias Vaes, departementshoofd sociale zaken)*

## 3.5.6 Beperkte verslaggeving

Een vijfde kenmerk van de manier waarop het Go-team werkt, hangt samen met de twee vorige. Het betreft de beperkte tijd dat gezinsbegeleiders moeten besteden aan verslaggeving. Omdat zij beschikken over een eigen maatsbudget en beslissingen over extra financiële tussenkomsten door de Raad gedelegeerd werden naar het team, moet hierover, in tegenstelling tot de leefloonaanvragen, niet meer per gezin worden gerapporteerd in het sociaal verslag. De gezinsbegeleiders houden deze informatie bij in een apart bestand, maar de verantwoordelijkheid over de toekenning van deze gelden ligt bij het team. Het is de coördinator van het team die, indien nodig, hierover verantwoording moet afleggen aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn of het Bijzonder Comité Sociale Dienst.

De informatie die in het elektronisch sociaal dossier wordt genoteerd is functioneel en in eerste instantie bedoeld als geheugensteuntje voor de gezinsbegeleider. Daarnaast is het ook belangrijk dat de hulpverlening efficiënt kan worden verdergezet wanneer een gezin gedurende korte of lange tijd niet meer kan worden begeleid door de vertrouwde gezinsbegeleider. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer er zich dringende zaken voordoen in een

vakantieperiode of wanneer een gezinsbegeleider ziek is, bevallingsrust heeft of niet langer in het Go-team werkt. Met het oog hierop bevat het sociaal dossier niet alleen de identificatiegegevens van de verschillende gezinsleden, maar ook de namen, telefoonnummers en emailadressen van de hulpverleners van andere betrokken organisaties. Verder noteren de gezinsbegeleiders ook steeds de organisatie en de naam en contactgegevens van de persoon die het gezin aanmeldde bij het Go-team, de reden van aanmelding en beschrijven ze kort de gezinssituatie op het moment van de aanmelding. Verder bevat elk dossier: een omschrijving van het hulpverleningsverleden van het gezin, een algemene schets van de huidige gezinssituatie, de noden van de kinderen en de situatie van het gezin en de ouders op vlak van huisvesting, gezondheid, financiën, tewerkstelling en (sociale) activering.

Welke informatie wordt meegenomen in ieder sociaal dossier is dus vooraf afgesproken. Dit was niet het geval bij de start van het Go-team. Toen was er geen sjabloon en bestond de verslaggeving vooral uit een chronologische beschrijving van de gebeurtenissen die zich voordeden in het gezin en de wijze waarop de gezinsleden, de gezinsbegeleiders en andere hulpverleners hierop reageerden.

Nu verloopt de verslaggeving dus veel meer via een bepaald sjabloon, al zijn er weinig richtlijnen over hoe gedetailleerd binnen iedere rubriek moet worden gerapporteerd.

## 3.6 De financiering van het Go-team

De werking van het Go-team wordt gefinancierd via de stadsdotatie. De personeelskost voor zes gezinsbegeleiders en de coördinator bedraagt 388.856 euro. Daarnaast beschikken de hulpverleners van het Go-team over een maatbudget per gezin (zie hierboven) en kunnen ze een beroep doen op het systeem van de gedelegeerde beslissing. Het is echter moeilijk om hiervan de exacte kost weer te geven omdat het geen jaarlijks budget is, maar een budget dat in de loop van de begeleiding van een gezin kan worden besteed om dringende hulp te verschaffen. Sinds de start van het Go-team kan het bedrag voor het maatbudget worden geschat op 10.000 euro per jaar en de bedragen die via een gedelegeerde beslissing werden toegekend op 4000 euro per jaar.



## 3.7 Interprofessionele samenwerking

Hierboven (2.2.1) gaven we aan dat complexe hulpvragen een integraal antwoord moeten krijgen. Hiervoor moeten de gezinsbegeleiders van het Go-team vaak samenwerken met andere organisaties om in te spelen op de noden van de gebruikers en een goede continuïteit van de zorg te kunnen bieden. Vooral bij de gezinnen die vanuit de politie werden doorverwezen gaat het om een zeer groot aantal betrokken organisaties: gemiddeld zeven. Bij gezinnen die zijn aangemeld via Kind & Gezin en via het Mechelse onderwijs gaat het om een gemiddelde van respectievelijk vijf en drie organisaties die naast het Go-team hulp of zorg verstrekken.

Vanuit hun brede kennis over het gezin en de problemen die er zich voordoen, en vanuit hun brede kennis van de sociale kaart van het eerste- en tweedelijnhulpverleningslandschap, contextualiseren de gezinsondersteuners vaak specifieke vragen aan andere organisaties en helpen ze de drempels naar de gespecialiseerde hulporganisaties mee verlagen.

“

*De gezinnen zijn zelf vaak erg zoekend, ze hebben iemand nodig die hen bijstaat, niet iemand die alles overneemt. Als het klikt, dan kunnen ook dingen in beweging worden gezet. Bijvoorbeeld hebben we hier een gezin waarmee al vaak besproken is om hun kind naar de logopedist te sturen. Nu het Go-team betrokken is lukt dit wel.*

*(CLB-medewerker)*

Vaak gaan de gezinsondersteuners van het Go-team ook in onderhandeling met andere organisaties om de rechten van de gezinnen op verschillende levensdomeinen te realiseren. Een goede kennis van de sociale wetgeving en de rechten op extra financiële tegemoetkomingen of lastenverminderingen is hiervoor essentieel.

“

*Haar hulp was een geschenk uit de hemel. We zaten in een hopeloze situatie en kregen geen enkele hoop voor onze zieke zoon. Bovendien moesten we heel veel ziekenhuisfacturen en andere facturen betalen waarvoor we te weinig geld hadden. Omdat we onvoldoende Nederlands spreken was het ook niet mogelijk om dat uit te leggen en om alle documenten in te vullen. Wat zou er van ons geworden zijn als zij er niet was.*

*(Koppel, vier kinderen)*

In de samenwerking met andere organisaties proberen de begeleiders van het Go-team een regelrol op te nemen. Dit loopt echter zeer moeizaam. Voldoende openheid en transparantie van alle partners ontbreekt vaak om goed te kunnen samenwerken. Daarnaast verschuilen vele, in het bijzonder gespecialiseerde hulpverleners zich volgens de gezinsbegeleiders vaak ten onrechte achter het beroepsgeheim. Dit bemoeilijkt dan in ernstige mate het resultaatgericht samenwerken op gezinsniveau.

“

*Er is sprake van een zekere paradox. Iedereen zegt integraal en op maat te werken, maar in de praktijk is echt samenwerken met andere hulpverleners erg moeilijk. De gezinsondersteuner zou de regie moeten doen, maar kan dit vaak niet omdat er niet of nauwelijks wordt gecommuniceerd.*

*(Mathias Vaes, departementshoofd sociale zaken, Sociaal Huis Mechelen)*

## 3.8 Ondersteuning van het Go-team

Een intensieve generalistische begeleiding van multiprobleemgezinnen is niet voor elke maatschappelijk werker weggelegd. Bij de start van het Go-team werd daarom een beroep gedaan op geëngageerde en ervaren hulpverleners. Zij werden, net zoals nieuwe kandidaat-gezinsondersteuners aangeworven na een zorgvuldige selectieprocedure. Het profiel waaraan gezinsondersteuners moeten beantwoorden is het volgende: minstens een jaar beroepservaring hebben, over een groot empathisch vermogen beschikken, maar daarnaast ook voldoende relativeringsvermogen hebben om het evenwicht tussen betrokkenheid en afstand niet te verliezen. Out-of-the-box kunnen denken, vanuit de noden van mensen vertrekken om resultaatgericht te werken en hierbij in staat zijn om daadkrachtig op te treden. Verder worden ze verwacht flexibel te willen werken en open te staan voor occasioneel avondwerk.

Maar zelfs met zorgvuldig geselecteerde gezinsondersteuners blijft het een zware job.

“

*Het is emotioneel erg zwaar, de problemen zijn enorm talrijk en niets gaat gemakkelijk.*

*(Mathias Vaes, departementshoofd sociale zaken)*

“

*Gezinsbegeleidsters stappen in op momenten dat het crisis is en dat het vaak werken is van de ene crisis naar de andere. Dit in een maatschappij waar onze sociale zekerheid een kluwen is van papierwerk. Vaak zijn we afhankelijk van andere diensten om een hulpverlening op te starten, maar kunnen kinderen of situaties niet wachten op deze diensten om de hulpverlening in te schakelen.*

*(Mieke Matthijs, coördinator Go-team)*

“

*Ik heb heel veel bewondering voor de gezinsbegeleiders van het Go-team. Ze moeten echt uit hun comfortzone komen. Dit is pure hulpverlening. Ze moeten ook veel buiten de lijnen denken. De job vraagt veel creativiteit*

*(Peggy Bischof, hoofd 'Jeugd en Gezin')*

“

*Ze heeft het soms ook zwaar, soms voel je dat. Het vraagt heel veel energie van haar. Als het goed gaat is het plezant, maar als het slecht gaat... Soms breng ik haar in een lastig parket en het is ook niet gemakkelijk voor haar om ermee om te gaan als ik iets verzwiig.*

*(Alleenstaande moeder, drie kinderen)*

Het eerst jaar na de opstart werd snel duidelijk dat coaching en ondersteuning nodig zijn om de job als gezinsondersteuner te kunnen volhouden. Kort daarop kreeg het team de ondersteuning van een externe coach en iets later werd een coördinator aangesteld.

“

*Toen het Go-team van start ging, konden we niet bij elkaar terecht, we sleurden elkaar vaak naar beneden. Sinds er een teamcoördinator is, sinds we gecoacht worden door een medewerker van Impuls durven we dingen met elkaar bespreken.*

*(Gezinsbegeleider D)*

De coördinator organiseert wekelijks teamvergaderingen waarin veel ruimte wordt gemaakt voor advies en ondersteuning vanuit het team, ze bewaakt de caseload van de hulpverleners, signaleert werkings- en organisatorische problemen aan het departementshoofd sociale zaken en zoekt mee naar oplossingen. Verder ondersteunt ze het team vanuit haar brede kennis van het zorg- en hulpverleningslandschap in Mechelen en daarbuiten. Ze zetelt in vele overlegorganen met externe organisaties en organiseert voor de medewerkers van het Go-team en het ID-team regelmatig 'welzijnswandelingen' langsheen vele hulp- en zorgorganisaties, alsook werkvergaderingen waarop externe organisaties zich komen voorstellen. Met betrekking tot het uitputten van de rechten van hulpvragers kunnen de medewerkers van beide teams

een beroep doen op het interne kwaliteitshandboek dat voortdurend wordt geactualiseerd en waarin men streeft naar een volledig overzicht van alle rechten op stedelijk, Vlaams en Federaal niveau. Daarnaast zoekt ze ook gericht naar vormingen of opleidingen die de competenties van de gezinsbegeleiders kunnen versterken.



*Een goede mix in het team is erg belangrijk. Zo is er een medewerker die regelmatig andere standpunten inneemt dan de andere. Ze speelt vaak advocaat van de duivel. Dit wordt erg geapprecieerd door de anderen en het zorgt ervoor dat problemen en voorstellen voor oplossing vanuit verschillende invalshoeken worden bekeken en afgewogen. Daarnaast is er iemand in het team die veel sneller relateert. Ook dit is nodig om ervoor te zorgen dat de dingen niet voortdurend te zwaar worden opgepakt.*

*(Mieke Matthijs, coördinator Go-team)*

Naast de ondersteuning door de teamcoördinator kunnen de gezinsbegeleiders van het Go-team sinds november 2015 een beroep doen op de supervisie en de individuele coaching van een medewerker van vzw Impuls. Vanuit de basiswaarden van geweldloosheid en empowerment, geven medewerkers van deze vzw vorming en opleiding met als belangrijkste doelstelling om mensen in contact te brengen met hun eigen krachten.



*Je kan de persoon achter de professional niet uitschakelen. ... Door oog en oor te hebben voor de impact van wat je doet, van wat erop je afkomt, kan je tot verbinding komen met jezelf en met anderen. Dit geeft levenskracht.*

*(Leen Van Nuland, Impuls)*

Tijdens de supervisiemomenten wordt er vooral ingezet op groepsdynamiek. Er wordt gewerkt aan voldoende veiligheid en vertrouwen zodat er kan gedeeld worden rond successen en ondersteund worden bij moeilijke momenten. De supervisie draagt bij tot het bespreekbaar maken van thema's zoals kwetsbaarheid, grenzen, zelfzorg versus zorg voor anderen

Eens er vertrouwen is in de groep en diversiteit als een meerwaarde wordt erkend, kan er op zoek worden gegaan naar hoe de aanpak van anderen de eigen hulpverleningsaanpak kan ondersteunen.



*De eerste maanden waren er ongelukkig genoeg enkele wisselingen in het team. Toen moest er steeds opnieuw worden gewerkt, aan het zich veilig voelen in het team, aan vertrouwen.*

*(Leen Van Nuland, Impuls)*

Naast supervisie kunnen de gezinsbegeleiders ook bij de medewerker van Impuls terecht voor individuele coaching. Op een na maakt iedereen hiervan gebruik. Tijdens deze individuele gesprekken wordt er ruimte gemaakt voor emoties zoals pijn, verdriet, maar ook trots. Hulpverleners worden zo bewust van wat er met hen gebeurt. Door de impact van hun werk bespreekbaar te maken worden emoties genormaliseerd. Dit geeft opluchting maar vooral ook kracht om er terug voor te gaan. Hiernaast vragen de gezinsbegeleiders ook wel eens advies of worden moeilijke gesprekken geoefend.

Het eerste jaar was de coaching door Impuls erg intensief: om de zes weken groepssupervisie en iedere maand individuele coaching. Het tweede jaar werden zeven groepssupervisies georganiseerd en kwamen sommige hulpverleners om de zes weken, andere bleven maandelijks komen. Het afgelopen jaar zijn er vijf supervisies geweest en is er ook meer diversiteit gekomen in de frequentie waarmee hulpverleners komen aankloppen voor individuele coaching.

## 4 De impact van het Go-team

### 4.0 Inleiding

Bij de start van het Go-team werden vier belangrijke doelstellingen beoogd:

1. De ontwikkeling van een pragmatische methodiek die gezinnen met kinderen die leven in zeer moeilijke omstandigheden integraal en intensief begeleidt;
2. Het effectief bereik van kinderen die in multiprobleemgezinnen leven en die voorheen onder de radar bleven.
3. Een effectieve, zichtbare verbetering van de leefomstandigheden waardoor de negatieve impact op de ontwikkelingskansen van de kinderen in deze gezinnen keren.
4. Een open en versterkte samenwerking met politie, lagere scholen (CLB) en Kind & Gezin. Intussen bestaat het Go-team vier jaar en kan een eerste stand van zaken worden opge maakt. We bespreken hieronder voor elk van de vier doelstellingen waar men staat. Onder meer op basis van deze resultaten bekijken we in het laatste hoofdstuk wat nog beter kan en waar bijsturing is gewenst.

## 4.1 De ontwikkeling van een pragmatische methodiek die gezinnen met kinderen die leven in zeer moeilijke omstandigheden integraal en intensief begeleidt

“

*We stappen in het gezin zonder kader of een bepaald handelingsplan. We vertrekken vanuit wat gezinnen ons aanreiken.*

*(Gezinsbegeleider G)*

Bovenstaand citaat typeert de pragmatische werkwijze en de bottom-up manier waarmee het Go-team op de kaart is gezet.

“

*Iedereen heeft een verschillende manier van werken. We werken veel vanuit onze buik. We vinden het niet nodig om met een bepaalde methodiek te werken.*

*(Gezinsbegeleider D)*

Toch, als de gezinsbegeleiders de vraag krijgen voorgeschoteld wat volgens hen de werkzame factoren zijn in hun begeleiding van de gezinnen, dan blijken hun buiken dezelfde gevoelens hebben. De factoren die ze benoemen kunnen we ordenen op drie niveaus: het niveau van de persoon van de hulpverlener, de hulpverleningsmethodieken die de persoon hanteert en de organisatiecontext. Opvallend is dat de gezinsbegeleiders geen onderscheid maken tussen de niveaus. Ze lopen voor hen door elkaar. Ook de gezinnen die zij begeleiden formuleren gelijkaardig antwoorden wanneer we hen vroegen wat ze waarderen aan de hulpverlening van het Go-team.

Benoemde werkzame factoren op het niveau van de persoon van de hulpverlener zijn: gedreven, doorzetter, hulpvaardig, creatief, doorleefde kennis van de sociale kaart door ervaring in andere diensten, empathisch, mensen als mensen zien, vertrouwen hebben in mensen, mensen nieuwe kansen willen geven, pet kunnen afzetten 's avonds.

“

*Mijn eigen referentiekader is opengetrokken. Ik kom niet meer met een dagstructuur af, ik ga met veel blanco ruimte en kijk wat op dat moment dringend nodig is volgens de mensen zelf. De complementen die ik van de gezinnen krijg, hebben zeer veel effect. Het doet me openbloeien.*

*(Gezinsbegeleider A)*

De gezinnen omschrijven deze persoonlijke kenmerken als volgt:

“

*We spreken als vriendinnen met elkaar. De problemen van mijn zoon zijn ook haar problemen. Ik kan ook leuke dingen met haar delen, bijvoorbeeld de voorbereiding van ons huwelijksfeest. Ik vertrouw haar, ik zou niemand anders willen. Ze is vriendelijk en weet heel goed hoe ze mij kan helpen. Ze kent heel goed haar weg. Ze is correct. Ze komt altijd als ze zegt dat ze komt.*

*(Koppel, vier kinderen)*

“

*Woord en daad is voor mij heel belangrijk.*

*(Alleenstaande moeder, twee kinderen)*

“

*Toen ik haar voorganger eindelijk vertrouwde had ze een andere job. De kinderen verstonden dit niet. Ze hadden het er heel moeilijk mee. Zij hadden immers ook een vertrouwensband opgebouwd met haar voorganger. Zij is dan in het begin heel vaak gekomen op momenten dat mijn dochter er ook was. Het vertrouwen is vanzelf gekomen. Nu willen de kindjes ook praten met haar als ze het moeilijk hebben. Ze hebben haar nummer in hun telefoon, ze is nu de vertrouwenspersoon van mezelf en van mijn kindjes.*

*(Alleenstaande moeder, twee kinderen)*

“

*Als mensen ons samen zien, zijn we precies vrienden, maar we zijn niet hetzelfde. Je voelt het aan iemand dat ze om u geeft.*

*(Alleenstaande moeder, drie kinderen)*

“

*Onze band is zeer goed, bijna familiair eigenlijk omdat ik aan haar alles kan vragen en zeggen. Ik heb niemand in mijn nabije familie waarmee ik dat kan doen.*

*(Alleenstaande vader, vijf kinderen)*

“

*Ik vind mijn assistente mijn grote zus. Ze helpt me echt graag en heel veel.*

*(Koppel, vier kinderen en drie kinderen in co-ouderschap)*

“

*Het is ook menselijk. Het is niet iemand die komt zeggen: je moet dat zo doen. Neen, ze gaat aan mij vragen: kijk hoe zie jij dat?*

*(Koppel, vier kinderen en drie kinderen in co-ouderschap)*

Niet alle gezinnen hebben van bij het begin van het hulpverleningstraject een gezinsondersteuner gehad waarmee het klikte. Met twee gezinsbegeleiders werd in de afgelopen vier jaar de samenwerking stopgezet.

Onderstaande citaten van drie gezinnen onderstrepen hoe groot het belang is van te worden begeleid door een competente hulpverlener.

“

*Het maakt heel veel uit wie je begeleidt. Ik heb me er al bij neergelegd dat het niet altijd goed klikt. Ik heb de indruk dat ze me veel minder gunt dan haar voorganger. Ik praat nu met haar maar over koetjes en kalfjes. Dat kan ook veel deugd doen.*

*(Alleenstaande moeder, twee kinderen)*

“

*Met haar klikte het niet. Ze had geen intentie om me te verdedigen op een rondetafel. Ik heb op een zeker moment gebeld met de vraag of ik iemand anders zou kunnen krijgen. Toen is mijn huidige begeleider gekomen. Ik vind het super belangrijk dat je iemand hebt waarmee het klikt.*

*(Alleenstaande moeder, twee kinderen)*

“

*Het doet er toe wie dit doet, ik wilde het opgeven. Ik was aangemeld, ik word opgevolgd. Ik zat vast. Mijn eerste begeleidster was niet ruimdenkend. Als het voor haar zwart was, dan was het zwart. Je weet wel dat het belangrijk is om te veranderen van hulpverlener, maar je vraagt het niet zelf. Op een bepaald moment heb je er genoeg van. Ze stigmatiseren je zo: je doet dit niet en dat niet... Je laat het dan allemaal maar gebeuren en je loopt helemaal vast. De team-verantwoordelijke zei me: 'geef het nog een kans en toe is mijn huidige begeleidster gekomen. Ik heb geluk gehad. Zij weet dat ik het heel erg vind om geen luxe te*



*hebben want ik kom uit een rijk gezin. Mensen die altijd in armoede hebben geleefd zijn het misschien gewoon om mouseline met curryworsten te eten. Ik kom al van de Delhaize en moet nu naar de Aldi, dat is een grote stap.*

*(Alleenstaande moeder, drie kinderen)*

Belangrijke kenmerken van een succesvol hulpverleningstraject zijn volgens de begeleiders: krachtengericht, integraal en generalistisch, intensief, aanklampend, stapje voor stapje in een langdurig traject, in de vertrouwde omgeving van het gezin, door eenzelfde hulpverlener waarmee een vertrouwensband is opgebouwd, vanuit respect voor de autonomie en de eigenheid van de hulpvrager, vanuit het geloof in de talenten en goede eigenschappen die iedereen heeft, 100% inzetten op het volledig uitputten van rechten, kinderen geven wat nodig is, taakgericht.

“

*Liefdevol blijven ondersteunen, daar gaat het om. Ik kom altijd, soms neem ik de telefoon bewust niet op (zodat men niet kan afbellen).*

*(Gezinsbegeleider A)*

“

*Erkenning krijgen, sterker worden, controle krijgen, op kleine gebieden controle krijgen, dat is belangrijk.*

*(Gezinsbegeleider A)*

De gezinnen typeren een goede hulpverlening als volgt:

“

*Ze is er altijd voor mij. Ik kan haar altijd bellen. Ze zegt nooit dat het niet tot het haar taak hoort.*

*(Alleenstaande moeder, drie kinderen)*

“

*Als ze het niet eens is, dan zegt ze dat, maar ze zegt ook: jij bent diegene die de beslissing neemt. Ze geeft advies, maar ik beslis.*

*(Alleenstaande moeder, drie kinderen)*

Toen ik nog in Brussel woonde had ik steeds een andere hulpverlener en moest ik telkens opnieuw mijn verhaal doen, dit gaat niet.

*(Koppel, vier kinderen)*

“

*Ik ben de klok rond bezig: 18 op 24 uur. Dit is onmogelijk om vol te houden. Het is moeilijk om alle ballen in de lucht houden als je alleen alles moet doen. Een gesprek met een professionele relatie kan dan deugd doen. Dat is niet hetzelfde als met je familie. Die zien alles.*

*(Alleenstaande moeder, twee kinderen)*

“

*In het begin stond ik niet open voor de begeleiding. Ik heb veel niet gezegd, niet echt meegewerkt. Maar dan worden de zorgen zo groot, ik had geen geld meer om van te leven en ze bleef komen. Ik begon meer en meer te vertellen, hoe meer ik vertelde hoe meer vertrouwen ik kreeg.*

*(Alleenstaande moeder, twee kinderen)*

“

*In het begin waren de huisbezoeken een keer per week, nu enkel nog op het moment dat het nodig is.*

*(Koppel, vier kinderen en drie kinderen in co-ouderschap)*

“

*Ik mag het stopzetten als ik wil, maar voor mezelf vind ik dat ik er nog niet klaar voor ben. Om het gewoon los te laten en helemaal op mijn eigen benen te staan.*

*(Alleenstaande vader, vijf kinderen)*

Succesvolle kenmerken op organisatieniveau die door de gezinsbegeleiders worden genoemd zijn: zorgvuldige aanwerving, sterke ondersteuning vanuit de coördinator van het team, goede supervisie en coaching, goede backoffice vanuit andere diensten, kwaliteitshandboek met overzicht van alle rechten, welzijnsroutes, een doordachte inrichting van het sociaal huis (een bureau voor GO-team, veel diensten in huis, een goede samenwerking met het algemeen begeleidingsteam), lage caseload, beperkte administratie, de beschikking over een maatbudget en de gedelegeerde beslissing, flexibiliteit in uren en taakinhoud, groot politiek draagvlak.

“

*Ze had gezien dat ik geen wasmachine meer had en deed een aanvraag voor een financiële tussenkomst. Dat was al een drempel die ik niet zelf moest nemen. Niet alleen de aanvraag, maar ook de aankoop en het thuisbrengen werd geregeld. Ik moest er zelf geen inspanning voor doen en de verkoper een briefje geven dat ik van OCMW ben.*

*(Alleenstaande moeder, twee kinderen)*

De pragmatische werkwijze en de bottom-up manier waarop de werking van Go-team tot stand is gekomen, worden niet door alle gezinsbegeleiders in even sterke mate toegejuicht. Vooral enkele jonge medewerkers blijken moeite te hebben met geboden flexibiliteit. Zij zijn vragende partij voor meer methodische kapstokken waarop ze hun hulpverleningsproces kunnen enten.

“

*Flexibiliteit is ook een valkuil. Wanneer kan een dossier worden afgerond? Wanneer hoort 'chauffeur spelen' of 'opruimen' tot onze job en wanneer niet meer? Welke verwachtingen kunnen we hierond bij de gezinnen creëren. Vooral als er geen stok achter de deur is, zoals bij de doorverwijzingen vanuit de politie, is onze job niet altijd gemakkelijk. Soms blijft het bij die ene vraag en is integraal en intensief werken niet mogelijk.*

*(Gezinsbegeleider G)*

## 4.2 Het bereiken van gezinnen met kinderen die onder de hulpverleningsradar blijven

De tweede doelstelling die men voor ogen had bij de start van het Go-team was om gezinnen met kinderen te bereiken die tot dan toe de weg naar het Sociaal Huis nog niet hadden gevonden.

De mate waarin de tweede doelstelling is bereikt hebben we gemeten via documentenanalyse. We analyseerden hiervoor de geanonimiseerde dossiers van de 122 gezinnen die sinds september 2014 door het GO-team werden begeleid. Hieruit blijkt dat 28,7% van deze gezinnen (met in totaal 99 kinderen) bij aanmelding nog niet gekend was in het Sociaal Huis. 5,7% was wel gekend, maar had de afgelopen twee jaar geen beroep meer gedaan op de sociale dienstverlening van het Sociaal huis. Bijna twee op drie gezinnen (65,6 %) deed in de voorbij twee jaar wel een beroep op de maatschappelijke hulp van het OCMW. Opvallend is

de significante samenhang tussen de organisatie die de gezinnen doorverwijst en de mate waarin ze gekend waren in het Sociaal Huis. Zo zijn er zijn veel meer nieuwe aanmeldingen via de politie (40%) en via Kind & Gezin (55%) dan via de Mechelse scholen (16%).

“

*Bij een aantal gezinnen was er al hulpverlening ingeschakeld, terwijl andere nog op geen enkele hulpverleningsradar stonden en de politie bijgevolg de enige dienst was die hun situatie kende. Qua detectie en aanpak van stille armoede kan dit wel tellen.*

*(Mathias Vaes, departementshoofd sociale zaken)*

“

*Nu komen ook andere mensen naar OCMW dan leefloongerechtigden, mensen die hier vroeger nooit kwamen, zoals een advocaat of mensen die werken als hogere bedienden.*

*(Gezinsbegeleider D)*

In de gezinnen die al wel gekend waren bij het OCMW vooraleer ze werden aangemeld via een van de drie organisaties kunnen drie grote groepen worden onderscheiden: 42% had in het verleden recht op een leefloon. Een op vier ontving een of andere vorm van materiële of financiële steun en voor 13% onder hen werd het budget beheerd door het OCMW. Opnieuw blijkt er een opvallende, significante samenhang te zijn tussen de doorverwijzende organisatie en de aard van de hulpverlening die de gezinnen in het verleden ontvingen. 53% van de gezinnen die werden doorverwezen door de politie waren in het verleden leefloongerechtigd, 41% kreeg hulp bij het beheren van hun budget en 6% ontving een steun. 21% van de ‘gekende’ gezinnen die door de Mechelse scholen werd doorverwezen, ontving in het verleden leefloon, 10% was in budgetbeheer en 32% ontving een steun. Voor de ‘gekende gezinnen’ die via Kind & Gezin werden aangemeld bedragen deze percentages respectievelijk 89%, 0% en 11%.

## 4.3 Een effectieve, zichtbare verbetering van de leefomstandigheden waardoor de negatieve impact op de ontwikkelingskansen van de kinderen in deze gezinnen keren.

De derde doelstelling is de meest belangrijke omdat die gaat over het effect van de geboden hulpverlening door de gezinsbegeleiders van het Go-team. Ze luidt als volgt: in welke mate slaagt het Go-team erin om een effectieve, zichtbare verbetering van de leefomstandigheden van de gezinnen en de kinderen te realiseren?

Om deze vraag te beantwoorden kijken we in eerste instantie in de dossiers naar de mate waarin de gezinnen hun leefomstandigheden hebben kunnen verbeteren op verschillende terreinen sinds ze in begeleiding zijn bij het Go-team. Let wel het gaat hierbij niet om een effectmeting. We kunnen immers geen uitspraken doen over de oorzakelijkheid tussen de hulpverlening door het Go-team en de bereikte resultaten. De enige manier om dit min of meer zuiver te kunnen aantonen is via experimenten, maar die zijn in de sociale realiteit bijzonder moeilijk op te zetten en goed, d.w.z. zonder 'stoorzenders', uit te voeren.

Wij kiezen daarom voor een resultaatmeting. De basisvraag is hier: wat is nu anders dan voorheen? We beantwoorden deze vraag in eerste instantie via analyse van de dossiers. Daarnaast hebben we de geïnterviewde gezinnen letterlijk de vraag gesteld naar de impact die de begeleiding door het GO-team heeft gehad op het leven van hun gezin.

“

*Je moet steeds voor ogen houden: alle systemen hebben gefaald. Dus als we een gezin eruit halen, zijn we geslaagd.*

*(Mathias Vaes, departementshoofd sociale zaken)*

## 4.3.1 Verbetering leefomstandigheden zoals vastgesteld in de sociale dossiers

### 4.3.1.1 Inleiding

Om te meten in welke mate de gezinnen sinds ze in begeleiding zijn bij het Go-team hun leefomstandigheden hebben zien verbeteren, brachten we de leefomstandigheden van de gezinnen in kaart op negen domeinen: huisvesting, veiligheid, gezondheid, werk, sociaal kapitaal, cultureel kapitaal, inkomen en schuldsituatie en de leefsituatie van de kinderen op vlak van school, vrije tijd en gezondheid.

We scoorden de leefomstandigheden van de gezinnen die minstens een maand door het Go-team werden begeleid per domein op een schaal met vijf generieke eigenschappen (bv. voor het domein huisvesting: 0=het gezin is dakloos; 10=het gezin woont in een betaalbare en kwaliteitsvolle woning die voldoende is gemeubeld). Op basis van dossieranalyse en interviews met de gezinsbegeleiders werden de leefsituaties van de gezinnen op twee momenten gescoord: op het moment dat de begeleiding startte en bij het einde van de begeleiding of voor de lopende begeleidingen in het voorjaar van 2018. De keuze om enkel gezinnen in de analyse te betrekken die minstens een maand werden begeleid kan worden verantwoord door het feit dat sommige gezinnen onterecht werden aangemeld bij het Go-team. Dit was in de opstartfase het geval: toen werden via sommige scholen vaak gezinnen met onbetaalde schoolfacturen aangemeld die geen ondersteuning van het Go-team nodig hadden. Op die manier verkleint de onderzoeksgroep van 122 gezinnen (met 327 kinderen) naar 106 gezinnen (met 293 kinderen).

We bespreken hieronder in eerste instantie de leefomstandigheden van deze gezinnen bij aanvang van de begeleiding. In een tweede paragraaf vergelijken we deze met de huidige situatie of voor de gezinnen die niet langer in begeleiding zijn: de situatie op het einde van de begeleiding. Zo kunnen we uitspraken doen over de evolutie die de gezinnen doormaakten sinds de start van de begeleiding door het Go-team.

### 4.3.1.2 Inleiding De leefomstandigheden bij de start van de begeleiding

Niet verwonderlijk kan worden vastgesteld dat de omstandigheden waarin de gezinnen leven bij de start van het hulpverleningstraject (T0) op meerdere levensdomeinen slecht tot zeer slecht waren. Onderstaande tabellen illustreren dit. Zo lezen we uit tabel 1 af dat bij

aanvang van de begeleiding er in 34% van de gezinnen sprake was van regelmatig intrafamiliaal geweld. Dit is niet enkel het geval voor gezinnen die werden aangemeld door de politie (69%), maar ook, in minder mate, voor gezinnen die door Kind & Gezin (40%) of het Mechelse onderwijs werden doorverwezen (14%).

**Tabel 1: Veiligheid TO**

	TO	TO
Veiligheid	N	%
Regelmatig IFG, politie-interventie	16	21,3
Regelmatig IFG, geen politie-interventie	10	13,3
Zelden IFG, geen politie-interventie	3	4,0
Verbaal geweld, geen politie-interventie	8	10,7
Geen geweld, geen politie-interventie	38	50,7
Totaal	75	100,0
Missing	31	
Gemiddelde score op 10 (0=geen geweld)	3,6	

Gemiddeld scoren gezinnen 3,6 op 10. Deze eerder lage score wordt verklaard door het feit dat er in meer dan zes op tien gezinnen geen sprake is van intrafamiliaal geweld. Niet zo verwonderlijk ligt deze gemiddelde score significant hoger voor gezinnen die door de politie (7,1) zijn doorverwezen naar het Go-team dan voor gezinnen werden aangemeld door Kind & Gezin (4,5) en de Mechelse scholen (1,5).

Tabel 2 toont de woonsituatie van de gezinnen. 41% van de gezinnen woonde bij de start van het hulpverleningsproces in een niet kwaliteitsvolle woning en 4,6% was dakloos. Bij 24% van de gezinnen waren opknapwerken volop bezig. Slechts 13% onder hen woonde in een kwaliteitsvolle woning waar geen opknapwerken meer nodig of bezig zijn. Dit laatste percentage verschilt significant naargelang de doorverwijzende organisatie: 46% van de gezinnen die door de Mechelse scholen worden doorverwezen woonde aanvankelijk in een kwaliteitsvolle woning zonder opknapwerken; voor de gezinnen die door de politie of Kind & Gezin werden doorverwezen bedraagt dit respectievelijk 12% en 6%.

**Tabel 2: Wonen TO**

	<b>TO</b>	<b>TO</b>
Wonen	N	%
Dakloos	4	4,6
Geen kwaliteitsvolle woning, opknapwerken nodig	36	41,4
Kwaliteitsvolle woning, opknapwerken bezig	21	24,1
Kwaliteitsvolle woning, opknapwerken grotendeels klaar	14	16,1
Kwaliteitsvolle woning	12	13,8
Totaal	87	100
Missing	19	
Gemiddelde score op 10 (0=kwaliteitsvolle woning)	5,2	

De gemiddelde score op wonen bedraagt 5,2. Deze verschilt significant naargelang de organisatie die de gezinnen doorverwees naar het Go-team: politie (6,3), Kind & Gezin (5,9) en Mechelse onderwijs (4,3).

Een derde levensdomein waarop we de leefsituatie van de gezinnen scoorden, is gezondheid. De gezondheidssituatie van de ouders werd gemeten aan de hand van hun fysieke en mentale gezondheidsklachten en de mate waarin deze hen belemmeren om goed te kunnen functioneren. Uit tabel 3 lezen we af dat de ouders in 17,9% van de gezinnen een slechte gezondheid met zeer veel belemmeringen realiseren. Een op vier ervaart een slechte gezondheid met veel of enkele belemmeringen. Een op vijf heeft een relatief goede gezondheid, en in iets meer dan een derde van de gezinnen hebben de ouders een goede gezondheid.



**Tabel 3: Gezondheid ouders T0**

	<b>T0</b>	<b>T0</b>
Gezondheid	N	%
Slechte gezondheid, zeer veel belemmeringen	15	17,9
Slechte gezondheid, veel belemmeringen	7	8,3
Slechte gezondheid, enkele belemmeringen	14	16,7
Relatief goede gezondheid, weinig belemmeringen	19	22,6
Goede gezondheid	29	34,5
Totaal	84	100
missing	22	
Gemiddelde score op 10 (0=goede gezondheid)	3,8	

Ook de tewerkstellingskansen van de gezinnen waren bij de start van de begeleiding niet erg rooskleurig. In 11% van de gezinnen waren de ouders aan het werk. Bij meer dan de helft van de gezinnen waren er minstens drie problemen (zoals gebrek aan werkervaring, lage opleiding, geen rijbewijs, moeilijke combinatie gezin/werk) die hun kansen op werk bemoeilijken.

**Tabel 4: Tewerkstellingskansen ouders T0**

	<b>T0</b>	<b>T0</b>
Werk/kansen op werk	N	%
Vier problemen	41	47,1
Drie problemen	11	12,6
Twee problemen	10	11,5
Een probleem	15	17,2
Aan het werk	10	11,5
Totaal	87	100
Missing	19	
Gemiddelde score op 10 (0=aan het werk)	6,7	

Gezien de zwakke positie op de arbeidsmarkt, is het niet verwonderlijk dat voor meer dan de helft van de gezinnen het inkomen te laag is om voor hun gezin te kunnen zorgen. Een gezin op tien beschikte bij aanvang van de begeleiding zelfs niet over een inkomen. Slechts een op vier van de gezinnen beschikte over een voldoende inkomen met een buffer voor onverwachte uitgaven en/of spaargelden. Het betreft hier vooral gezinnen die werden aangemeld door de Mechelse scholen.

**Tabel 5: Inkomen T0**

	<b>T0</b>	<b>T0</b>
Inkomen	N	%
Geen inkomen	9	10,6
Inkomen te laag om voor gezin te zorgen	37	43,5
Inkomen nipt voldoende, geen buffer voor onverwachte uitgaven	18	21,2
Inkomen volstaat en er is een buffer voor onverwachte uitgaven	16	18,8
Inkomen volstaat om voor gezin te zorgen en er zijn spaargelden	5	5,9
Totaal	85	100
Missing	21	
Gemiddelde score op 10 (0=voldoende inkomen en spaargelden)	5,8	

Dat multiprobleemgezinnen vaak te kampen hebben met schulden is niet nieuw. Ook bij de gezinnen die in begeleiding zijn bij het Go-team stellen we een grote schuldenproblematiek vast. Bijna twee op drie had bij de start van de begeleiding schulden die niet of niet regelmatig worden afgelost. Slechts 8% van de gezinnen van wie de schuldsituatie gekend was had geen enkele schuld. Vooral de gezinnen die door Kind & Gezin worden aangemeld kenden bij aanvang van de begeleiding een ernstige schuldenproblematiek.

**Tabel 6: Schulden T0**

	<b>T0</b>	<b>T0</b>
Schulden	N	%
Schulden, niet afbetaald en geen inzicht in inkomsten en uitgaven	28	33,3
Schulden niet regelmatig betaald, weinig inzicht in inkomsten en uitgaven	26	31,0
Meeste schulden worden afgelost, inzicht in inkomsten en uitgaven	12	14,3
Alle schulden worden afgelost, inzicht in inkomsten en uitgaven	11	13,1
Geen schulden, inzicht in inkomsten en uitgaven	7	8,3
Totaal	84	100
Missing	22	
Gemiddelde score op 10 (0=geen schulden)	6,7	

Naast economisch kapitaal (inkomen) moeten mensen ook kunnen beschikken over voldoende sociaal en cultureel kapitaal (Bourdieu,1980). Sociaal kapitaal gaat over de handelingsmogelijkheden die individuen krijgen door deel uit te maken van sociale netwerken. Cultureel kapitaal gaat over de kennis en vaardigheden waarover mensen moeten beschikken om in onze samenleving voldoende redzaam te kunnen zijn. De mate waarin de gezinnen beschikken over beide kapitaalsvormen bespreken we hieronder.

In tabel 8 lezen we af dat de helft van de gezinnen die werden doorverwezen naar het Go-team geen sociaal vangnet heeft en slechts een op vijf beschikt over een sociaal netwerk dat hen ook kan ondersteunen en helpen wanneer het nodig is. Vooral gezinnen die worden aangemeld door Kind en gezin hebben geen of slechts een beperkt netwerk.

**Tabel 7: Sociaal Kapitaal T0**

	<b>T0</b>	<b>T0</b>
Sociaal Kapitaal	N	%
Geen netwerk en geen vangnet	17	23,9
Beperkt netwerk, geen vangnet	18	25,4
Sociaal netwerk, maar geen vangnet	6	8,5
Sociaal netwerk, beperkt vangnet	16	22,5
Sociaal netwerk en vangnet	14	19,7
Totaal	71	100
Missing	35	
Gemiddelde score op 10 (0=sociaal netwerk en vangnet)	5,3	

Gezinnen die werden doorverwezen door Kind & Gezin (8,0) scoren significant slechter op sociaal kapitaal dan de gezinnen die door de Mechelse scholen (5,1) of door de politie (4,3) werden doorverwezen naar het Go-team.

De mate waarin gezinnen beschikken over voldoende cultureel kapitaal hebben we gemeten aan de hand van hun kennis over de Nederlandse taal, hun lees- en schrijfvaardigheden, hun rekenvaardigheden en hun pc-vaardigheden. Opvallend is dat de meeste gezinnen zeer weinig of weinig moeilijkheden ondervinden op dit vlak. 18% van de gezinnen ondervindt zeer grote moeilijkheden. Ook hier is dit significant meer het geval voor gezinnen die via Kind & Gezin (7,0) worden aangemeld dan voor gezinnen die door de politie (2,6) of het Mechelse onderwijs (3,8) werden doorverwezen.

**Tabel 8: Cultureel Kapitaal T0**

	<b>T0</b>	<b>T0</b>
Cultureel Kapitaal	N	%
Geen kennis Nederlands en 3 of meer problemen	14	18,2
Beperkte kennis Nederlands en 3 of meer problemen	7	9,1
Voldoende kennis Nederlands en 3 of meer problemen	11	14,3
Voldoende kennis Nederlands en 1 of 2 problemen	22	28,6
Voldoende kennis Nederlands en geen problemen	23	29,9
Totaal	77	100
Missing	29	
Gemiddelde score op 10 (0=voldoende Nederlandse kennis en geen moeilijkheden met lezen, schrijven, rekenen en pc)	3,9	

Tot slot onderzochten we nog de leefsituatie van de kinderen bij aanvang van de begeleiding. We beken hierbij naar vier domeinen: fysieke behoeften (brood, bad en bed); de gezondheidssituatie; de mogelijkheden op vlak van vrije tijd en de schoolsituatie. Tabel 9 geeft aan op hoeveel van deze terreinen de kinderen in het gezin problemen ervaren. Bij 80% van de gezinnen konden er problemen worden vastgesteld. Bij 47% van de gezinnen hadden de kinderen op drie of vier terreinen moeilijkheden.

**Tabel 9: Leefsituatie kinderen T0**

	<b>T0</b>	<b>T0</b>
Zorg voor kinderen	N	%
Vier problemen	21	25,3
Drie problemen	18	21,7
Twee problemen	14	16,9
Een probleem	14	16,9
Geen problemen	16	19,3
Totaal	83	100
Missing	23	
Gemiddelde score op 10 (0=geen problemen)	4,6	

Uit de bespreking van de leefsituaties van gezinnen op bovengenoemde negen levensdomeinen, concluderen we dat bij aanvang van de begeleiding vele gezinnen in zeer moeilijke omstandigheden leefden. Dit wordt nog duidelijker als we het aantal domeinen bekijken waarin de gezinnen problemen ondervinden. Uit tabel 10 blijkt dat de overgrote meerderheid van de gezinnen (van wie we hun leefsituatie op elk van de negen domeinen konden scoren) problemen ondervindt op zes of meer levensdomeinen.

Vooraf gezinnen die werden doorverwezen vanuit de politie en vanuit Kind & Gezin hadden bij aanvang problemen op zeer veel domeinen, gemiddeld respectievelijk 8,3 en 8,0. Voor gezinnen die vanuit de Mechelse scholen werden doorverwezen, bedroeg het gemiddeld aantal domeinen met problemen 6,4. Deze laatste gezinnen hadden beduidend minder problemen op vlak van veiligheid en gezondheid.

**Tabel 10: Aantal leefsituaties met problemen T0**

Aantal levensdomeinen waarop gezinnen problemen hebben	N	%
0	0	0
1	1	1,5
2	0	0
3	1	1,5
4	4	6,2
5	2	3,1
6	15	23,1
7	12	18,5
8	17	26,2
9	13	20,0
Totaal	65	
Missing	41	
Gemiddelde score op 9	7,0	

Over alle negen domeinen heen ligt de gemiddelde score voor gezinnen die door de politie (6,5) en door Kind & Gezin (5,9) werden doorverwezen eveneens significant hoger dan voor gezinnen die door de Mechelse scholen (4,9) werden aangemeld.

Er kan een significante samenhang worden vastgesteld tussen de problemen die de gezinnen

bij aanvang van de begeleiding hadden op verschillende domeinen. Vooral de scores van gezinnen op de domeinen inkomen en werk correleren zeer sterk met de scores op vele andere domeinen. Zo hangt de situatie op vlak van inkomen significant (sig. < 0.05) samen met de situatie op vlak van werk ( $r^2=0.64$ ), schulden ( $r^2=0.49$ ), sociaal kapitaal ( $r^2=0.44$ ), wonen ( $r^2=0.31$ ), gezondheid ( $r^2=0.26$ ) en de zorg voor kinderen ( $r^2=0.24$ ).

De problemen om werk te vinden correleren significant met problemen op vlak van inkomen ( $r^2=0.64$ ), de zorg voor kinderen ( $r^2=0.46$ ), gezondheid ( $r^2=0.43$ ), schulden ( $r^2=0.31$ ) en cultureel kapitaal ( $r^2=0.24$ ).

Ook problemen op vlak van wonen en de zorg voor kinderen hangen significant samen met problemen op meerdere andere domeinen. Voor wonen gaat het om: veiligheid ( $r^2=0.33$ ), inkomen ( $r^2=0.31$ ) en de zorg voor kinderen ( $r^2=0.39$ ). Problemen op vlak van de zorg voor kinderen gaan significant samen met problemen op vlak van werk ( $r^2=0.46$ ), veiligheid (0.38), gezondheid ( $r^2=0.30$ ) en inkomen ( $r^2=0.24$ ).

Tot slot stellen we ook een significant verband vast tussen sociaal en cultureel kapitaal ( $r^2=0.32$ ).

Belangrijk om hierbij op te merken is dat de verbanden tussen problemen op deze levensdomeinen niets zeggen over de oorzakelijkheid ervan. Zo zal bijvoorbeeld de samenhang tussen problemen op vlak van inkomen en problemen om werk te vinden wellicht in twee richtingen werken: gezinnen die lange tijd moeten rondkomen met een laag inkomen, komen terecht in een schaarsteval waardoor de zoektocht naar werk veel moeilijker zal verlopen. Even goed geldt: gezinnen die niet werken of veel problemen hebben om werk te kunnen vinden, realiseren een lager inkomen. Daarenboven zal het verband tussen beide variabelen ook nog eens beïnvloed worden door bijvoorbeeld de samenhang die elk van beide variabelen heeft met problemen op vlak van schulden, gezondheid en de zorg voor kinderen.

#### 4.3.1.3 De verbetering van de leefomstandigheden

In deze paragraaf gaan we na of, en in welke mate de leefsituaties van gezinnen zijn verbeterd in de periode dat ze in begeleiding zijn of waren bij het Go-team. Zoals hierboven aangehaald, kunnen we geen oorzakelijk verband leggen tussen de begeleiding en de veranderingen in hun leefsituatie. Ook andere gebeurtenissen die zich in de betrokken periode voordeden, bijvoorbeeld op het werk, in de school of in het sociaal netwerk van gezinnen zullen van invloed zijn geweest op hun leefomstandigheden. Daarnaast worden de meeste gezinnen ook begeleid door meerdere hulpverleners. Ook deze hebben een invloed op de mate waarin de leefomstandigheden van de gezinnen al dan niet verbeterden.

Met deze informatie in het achterhoofd, geven onderstaande tabellen de evolutie van de leefsituatie van de gezinnen weer op de verschillende levensdomeinen.

Op vlak van veiligheid kunnen we vaststellen (Tabel 11) dat het percentage gezinnen zonder veiligheidsproblemen na een periode van begeleiding door het Go-team is gestegen van 50,7% tot 54,4%. Het percentage gezinnen waarin regelmatig intrafamiliaal geweld voorkomt is gedaald van 24,6% naar 14,7%. De gemiddelde score van de gezinnen na een periode van begeleiding door het Go-team verbeterde. Ze blijft significant verschillend voor gezinnen die door de politie (4,6) werden doorverwezen dan voor gezinnen die via Kind & Gezin (3,2) of het Mechelse onderwijs (0,8) werden aangemeld.

**Tabel 11: Veiligheid T0 en T1**

	<b>T0</b>	<b>T1</b>
Veiligheid	%	%
Regelmatig IFG, politie interventie	21,3	8,8
Regelmatig IFG, geen politie interventie	13,3	5,9
Zelden IFG, geen politie interventie	4,0	13,2
Verbaal geweld, geen politie interventie	10,7	17,6
Geen geweld, geen politie interventie	50,7	54,4
Totaal	100	100
N	75	68
Gemiddelde score op 10 (0=geen geweld)	3,6	2,4

Bestuderen we de evolutie op gezinsniveau, dan moet worden vastgesteld dat voor de meeste gezinnen (71%) de situatie op vlak van veiligheid stabiel bleef, voor een gezin verslechterde deze (van geen geweld, naar verbaal geweld) en voor iets meer dan een vierde van de gezinnen (28%) verbeterde de veiligheid in het gezin. De mate waarin er een verbetering kan worden vastgesteld is het hoogst voor gezinnen die door de politie zijn aangemeld en het laagste voor gezinnen die vanuit het Mechelse onderwijs werden doorverwezen naar het Go-team.

Tabel 12 toont de evolutie in de woonsituatie van de gezinnen. Hieruit lezen we af dat het aantal gezinnen dat dakloos is of in een niet kwaliteitsvolle woning woont, meer dan gehalveerd is. Het aandeel gezinnen in een kwaliteitsvolle woning (met geen of nog beperkte opknappingen) is gestegen van 30% (T0) naar 57% (T1). 36% van de gezinnen zag



hun woonomstandigheden verbeterd; bij 64% bleven ze stabiel en bij 2,6% van de gezinnen verslechterden ze.

**Tabel 12: Wonen T0 en T1**

	<b>T0</b>	<b>T1</b>
Wonen	%	%
Dakloos	4,6	2,6
Geen kwaliteitsvolle woning, opknapwerken nodig	41,4	19,2
Kwaliteitsvolle woning, opknapwerken bezig	24,1	20,5
Kwaliteitsvolle woning, opknapwerken grotendeels klaar	16,1	30,8
Kwaliteitsvolle woning	13,8	26,9
Totaal	100	100
N	87	78
Gemiddelde score op 10 (0=kwaliteitsvolle woning)	5,2	3,5

De gezondheidssituatie van de ouders wijzigt nauwelijks in de periode dat de gezinnen in begeleiding zijn, al daalde het percentage gezinnen met de meeste slechte gezondheidstoestand van 17,9% naar 13%. In totaal verbeterde de gezondheidssituatie van de ouders in 15,9% van de gezinnen tijdens de begeleiding door het Go-team; bij 76% bleef ze stabiel en bij 7,9% kunnen we een verslechtering vaststellen.

**Tabel 13: Gezondheid ouders T0 en T1**

	<b>T0</b>	<b>T1</b>
Gezondheid	%	%
Slechte gezondheid, zeer veel belemmeringen	17,9	13,0
Slechte gezondheid, enkele belemmeringen	8,3	7,8
Slechte gezondheid, weinig belemmeringen	16,7	20,8
Relatief goede gezondheid, weinig belemmeringen	22,6	23,4
Goede gezondheid	34,5	35,1
Totaal	100	100
N	84	77
Gemiddelde score op 10 (0=goede gezondheid)	3,8	3,5

Op vlak van tewerkstelling, zien we bijna een verdubbeling van het percentage ouders dat werk heeft (tabel 13). Toch blijven al bij al de kansen op tewerkstelling voor de meeste ouders gering. Bij 7,7% van de gezinnen verslechterde de situatie en bij 69,7% van de gezinnen wijzigde er niets op het vlak van tewerkstellingskansen.

**Tabel 14: Tewerkstellingskansen ouders T0 en T1**

	<b>T0</b>	<b>T1</b>
Werk/kansen op werk	%	%
Vier problemen	47,1	34,6
Drie problemen	12,6	14,1
Twee problemen	11,5	14,1
Een probleem	17,2	16,7
Aan het werk	11,5	20,5
Totaal	100	100
N	87	78
Gemiddelde score op 10 (0=geen problemen)	6,7	5,6

Op het vlak van inkomen zien we dat het percentage gezinnen dat geen inkomen heeft of over een inkomen beschikt dat niet volstaat om voor het gezin te zorgen, aanzienlijk verminderde na begeleiding door het Go-team. Het percentage gezinnen dat op T0 een voldoende hoog inkomen heeft en daarnaast ook nog minstens over een buffer beschikt om onverwachte uitgaven op te vangen bedraagt 35,1%. Dit ligt iets hoger dan dit het geval was bij de start van de hulpverlening (25,7%). Op gezinsniveau bekeken, verbeterde de situatie voor 40% van de gezinnen. Ze verslechterde voor 6%.

**Tabel 15: Inkomen T0 en T1**

	<b>T0</b>	<b>T1</b>
Inkomen	%	%
Geen inkomen	10,6	1,3
Inkomen te laag om voor gezin te zorgen	43,5	26,0
Inkomen nipt voldoende, geen buffer voor onverwachte uitgaven	21,2	37,7
Inkomen volstaat en er is een buffer voor onverwachte uitgaven	18,8	24,7
Inkomen volstaat om voor gezin te zorgen en er zijn spaargelden	5,9	10,4
Totaal	100	100
N	85	77
Gemiddelde score op 10 (0=voldoende inkomen en spaargelden)	5,8	4,6

Het domein waarin gezinnen de grootste verbetering boekten, is dit van de schulden. Het aantal gezinnen dat niet of niet regelmatig schulden afbetaalt en ook geen of beperkt zicht heeft op inkomsten en uitgaven, is zeer sterk verminderd: van 64,3% naar 25,4%. Het percentage dat alle schulden afbetaalt of volledig afbetaald heeft ligt na begeleiding van het Go-team op 48%. Dit is een sterke toename in vergelijking met de situatie voor de begeleiding door het Go-team (21,4%). Op individueel gezinsniveau bekeken, verbeterde de helft van de gezinnen hun situatie op vlak van schulden. Geen enkel gezin ging erop achteruit. De grootste verbetering werd vastgesteld voor de gezinnen die werden doorverwezen vanuit de politie, de kleinste verbetering bij gezinnen die door Kind & Gezin werden aangemeld bij het Go-team.

**Tabel 16: Schulden T0 en T1**

	<b>T0</b>	<b>T1</b>
Schulden	%	%
Schulden niet afbetaald en geen inzicht in inkomsten en uitgaven	33,3	6,7
Schulden niet regelmatig betaald, weinig inzicht in inkomsten en uitgaven	31	18,7
Meeste schulden worden afgelost, inzicht in inkomsten en uitgaven	14,3	26,7
Alle schulden worden afgelost, inzicht in inkomsten en uitgaven	13,1	34,7
Geen schulden, inzicht in inkomsten en uitgaven	8,3	13,3
Totaal	100	100
N	84	75
Gemiddelde score op 10 (0=geen schulden)	6,7	4,3

Het sociaal kapitaal verbeterde bij 30% van de gezinnen Dit uitte zich vooral in een daling van het percentage gezinnen dat niet over een sociaal netwerk beschikt (van 23,9% naar 9,5%), alsook in een stijging van het percentage gezinnen dat een beperkt vangnet heeft. Bij twee derde van de gezinnen veranderde de situatie op vlak van sociaal kapitaal niet.

**Tabel 17: Sociaal Kapitaal T0 en T1**

	<b>T0</b>	<b>T1</b>
Sociaal Kapitaal	%	%
Geen netwerk en geen vangnet	23,9	9,5
Beperkt netwerk, geen vangnet	25,4	22,2
Sociaal netwerk, maar geen vangnet	8,5	9,5
Sociaal netwerk, maar beperkt vangnet	22,5	34,9
Sociaal netwerk en vangnet	19,7	23,8
Totaal	100	100
N	71	63
Gemiddelde score op 10 (0=sociaal netwerk en vangnet)	5,3	4,0

Tabel 18 geeft de situatie op het vlak van cultureel kapitaal. Die bleef voor veel gezinnen (88%) ongewijzigd. Voor gezinnen die erop vooruitgingen, wijzigde de situatie slechts licht.

**Tabel 18: Cultureel Kapitaal T0 en T1**

	<b>T0</b>	<b>T1</b>
Cultureel Kapitaal	%	%
Geen kennis Nederlands en 3 of meer problemen	18,2	14,5
Beperkte kennis Nederlands en 3 of meer problemen	9,1	13
Voldoende kennis Nederlands en 3 of meer problemen	14,3	14,5
Voldoende kennis Nederlands en 1 of 2 problemen	28,6	21,7
Voldoende kennis Nederlands en geen problemen	29,9	36,2
Totaal	100	100
N	77	69
Gemiddelde score op 10 (0=voldoende cultureel kapitaal)	3,9	3,7

Tabel 19 ten slotte toont voor beide tijdstippen de leefsituaties van de kinderen op vlak van de vervulling van hun fysieke behoeften, hun gezondheidssituatie; hun mogelijkheden op vlak van vrije tijd en de mate waarin ze zich goed voelen op school. We lezen af dat het percentage kinderen met problemen op drie of meer domeinen terreinen is gedaald van bijna 50% naar 28%. Op individueel gezinsniveau vertaalt zich dit naar een verbetering van de leefsituatie van de kinderen bij 40% van de gezinnen.

**Tabel 19: Leefsituatie kinderen T0 en T1**

	<b>T0</b>	<b>T1</b>
Zorg voor kinderen	%	%
Vier problemen	25,3	14,7
Drie problemen	21,7	13,3
Twee problemen	16,9	20
Een probleem	16,9	25,3
Geen problemen	19,3	26,7
Totaal	100	100
N	83	75
Gemiddelde score op 10	5,4	4,1

We kunnen concluderen dat in de periode waarin de gezinnen in begeleiding zijn van het Go-team er vooral vooruitgang werd geboekt op de domeinen schulden, wonen, de zorg voor kinderen, veiligheid en sociaal kapitaal. Ook op de andere terreinen gaan gezinnen erop vooruit, maar in kleiner aantal en in mindere mate.

Het aantal levensdomeinen waarop gezinnen (van wie we de leefsituatie op alle negen domeinen konden scoren) beperkte of grote problemen hebben is gemiddeld kleiner na een periode van begeleiding door het Go-team, vergeleken met de situatie bij aanvang van de begeleiding. Toen had 87,8% van de gezinnen problemen op zes of meer domeinen. Na een periode van begeleiding door het Go-team betrof dit 71,9%

**Tabel 20: Aantal problematische leefsituaties T0 en T1**

	<b>T0</b>	<b>T1</b>
<b>Aantal levensdomeinen waarop gezinnen problemen hebben</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
0	0	0
1	1,5	1,8
2	0	0
3	1,5	7,0
4	6,2	5,3
5	3,1	14,0
6	23,1	24,6
7	18,5	14,0
8	26,2	17,5
9	20,0	15,8
Totaal	100,0	100
N	65	57
Gemiddelde score op 9	7,0	6,3

Hoewel de informatie in tabel 20 geen spectaculaire verbetering te zien geeft, moet deze informatie om twee redenen worden genuanceerd. De eerste reden is dat de bestudeerde doelgroep bestaat uit gezinnen die worden geconfronteerd met ernstige problemen op veel terreinen. Hen ondersteunen in de aanpak van hun problemen vraagt tijd, zeker wanneer de problemen grotendeels een structureel karakter hebben, zoals bijvoorbeeld een inkomen dat structureel te laag ligt om alle noodzakelijke uitgaven te kunnen betalen, lage tewerkstellingskansen, hoge woonuitgaven, enzovoort. Een CLB-medewerker en een trajectverpleegkundige van Kind & Gezin formuleren dit als volgt:

*Het gezin is nu mooi verhuisd. Ze woonden voordien heel erg klein, onveilig en onhygiënisch. Voor mij betekent dit dat ik nu terug wat afstand kan nemen na een zeer intensief jaar waarin de samenwerking met het Go-team er kwam na zes maanden. De kinderen zitten nu op een goede groeicurve. Ze komen naar de consultaties of bellen beter af als ze verhinderd zijn. Toch zijn niet alle problemen voor dit gezin opgelost, er is op vele terreinen nog een lange weg te gaan.*

*(Trajectverpleegkundige Kind & Gezin)*

*Alle gezinnen zijn anders, sommige situaties zijn ten goede veranderd, maar ik zie toch ook heel wat complexe dossiers, alleen stabiliseren is hier al erg belangrijk.*

*(CLB-medewerker)*

Een tweede reden waarom deze vaststelling moet worden genuanceerd is dat vele problemen waarmee deze gezinnen worden geconfronteerd misschien niet volledig verdwenen zijn, maar bijna alle gezinnen hebben op meerdere terreinen al heel wat stappen voorwaarts hebben gezet.

*Op het moment heb ik een klein dipje, maar ik geraak er wel terug uit. Ik pak mijn leven nu anders aan. Ik loop er niet meer voor weg en ga niet meer in een hoekje zitten in de hoop dat het verdwijnt. Ik ben veel sterker geworden nu. Dat zou nooit gelukt zijn zonder haar. Ook de kindjes hebben meer zelfvertrouwen. Ze heeft mijn leven gered.*

*(Alleenstaande moeder, twee kinderen)*

Dit laatste blijkt uit tabellen 21 en 22. Van tabel 21 lezen we af dat 87,7% van de gezinnen in de periode van de begeleiding door het Go-team hun leefsituatie op een of meerdere domeinen verbeterd zag. 53% van de gezinnen zag hun problemen op drie of meer levensdomeinen verkleind.

De gezinnen die werden doorverwezen door de politie realiseerden een verlichting van hun problemen op meeste domeinen (gemiddeld 5). Dan volgen de gezinnen die werden doorverwezen vanuit de Mechelse scholen (gemiddeld een verbetering op 2,9 domeinen) en vanuit Kind & Gezin (een vooruitgang op gemiddeld 1,5 domeinen).

Tabel 22 toont dat voor iets meer dan een op zes (17,5%) gezinnen de problemen verslechterden op een, twee of drie domeinen.

*Tabel 21: Aantal domeinen waarop een verbetering is vastgesteld na een periode van begeleiding door het Go-team*

Aantal domeinen	N	%
0	7	12,3
1	9	15,8
2	11	19,3
3	7	12,3
4	8	14,0
5	5	8,8
6	5	8,8
7	3	5,3
8	2	3,5
9	0	0,0
Totaal	57	100,0
Gemiddelde score op 9	3,1	

*Tabel 22: Aantal domeinen waarop een verslechtering is vastgesteld na een periode van begeleiding door het Go-team*

Aantal domeinen	N	%
0	47	82,5
1	6	10,5
2	3	5,3
3	1	1,8
Totaal	57	100,0
Gemiddelde score op 9	0,3	

De gemiddelde score (op 10) van de problemen van de gezinnen op alle negen levensdomeinen lag bij aanvang op 5,3 (waarbij 0= geen enkel probleem en 10=de hoogst mogelijke problemen op alle levensdomeinen) en na een periode van begeleiding door het Go-team om 4,1. De totaalscore van de problemen bij aanvang van de begeleiding verminderde met andere woorden gemiddeld met 23%. Voor 12% van de gezinnen bedroeg deze vermindering 50% of meer.



Deze vermindering hangt significant ( $\text{sig.} < 0.05$ ) samen met de ernst van de problemen bij aanvang op de domeinen inkomen ( $r^2 = -0.30$ ), schulden ( $r^2 = -0.31$ ) en cultureel kapitaal ( $r^2 = 0.39$ ): hoe groter de problemen bij aanvang op vlak van inkomen en schulden, hoe kleiner de vermindering van problemen na begeleiding van het gezin door het Go-team. De samenhang tussen de aanvankelijke problemen op vlak van cultureel kapitaal en de vermindering van het totaal aantal problemen verloopt in omgekeerde richting: hoe groter de aanvankelijke problemen op dit domein, hoe groter de vermindering van de totale problemen na een periode van begeleiding.

Hoewel, zoals hierboven al vermeld, een correlatie niet noodzakelijk een oorzakelijk verband aangeeft, lijkt het er toch op dat de in paragraaf 2.1.1.1 beschreven schaarste-mechanismen hier aan het werk kunnen zijn: een tekort aan inkomen en een overmatige schuldenlast (met een inkomenstekort als gevolg of oorzaak) leiden ertoe dat bepaalde mechanismen in gang worden gezet die verhinderen dat problemen van mensen op verschillende levensdomeinen een oplossing kunnen krijgen.

De positieve relatie tussen de problemen op het vlak van cultureel kapitaal en de vermindering van de totaalscore op de negen levensdomeinen, kan worden verklaard door de zeer geringe vooruitgang die gezinnen hebben geboekt op vlak van cultureel kapitaal. In tegenstelling tot alle andere levensdomeinen kan er geen significante samenhang worden vastgesteld tussen de verbetering die de gezinnen op dit domein realiseerden en de verbetering van hun totaalscore.

## 4.3.2 Verbetering van de leefomstandigheden zoals beleefd door de gezinnen

Om een idee te krijgen van de wijze waarop de gezinnen zelf de impact van de begeleiding door het Go-team inschatten, vroegen we hen op het einde van het gesprek of ze vonden dat hun leefomstandigheden zijn verbeterd sinds de gezinsbegeleider van het Go-team hen ondersteunt en of ze van oordeel zijn dat die verbetering mee het resultaat is van de begeleiding. Geen enkel gezin beantwoordde de vraag negatief. De meeste, spraken in zeer lovende termen over de impact van de begeleiding op hun gezin:

“

*Ik zou het zelf ook wel gered hebben, maar het zou veel, veel zwaarder geweest zijn. Ik ben haar heel, heel dankbaar. Ik heb een zeer groot netwerk. Ik ben er ook voor veel mensen, als je dan zelf problemen hebt, dan wordt er ook voor jou gezorgd.*

*(Alleenstaande moeder, drie kinderen)*

“

*Mijn gezinsbegeleider heeft ervoor gezorgd dat voltijds werken voor mij loont: ik moet maar een beperkt bedrag betalen voor de opvang van de kinderen. Hierdoor kan ik gaan werken en ook een deel van mijn schulden terugbetalen. Ook kan ze ervoor zorgen dat ik goedkoop pampers kan kopen. Dit is heel erg welkom. Pampers, maar ook vuilniszakken happen een groot deel uit mijn budget. Ik ben blij dat ze nog langskomt voor een praatje. Met haar heb ik geen bloedband, het is een professionele relatie, met haar kan ik praten zonder voortdurend te worden terechtgewezen.*

*(Alleenstaande moeder, twee kinderen)*

“

*Ze kan niet alles doen maar ze heeft ons al zeer goed geholpen met alle documenten in te vullen, met de rechten voor onze zoon en met het betalen van de rekeningen. Wat zou er van ons zijn geworden zonder haar?*

*(Koppel, vier kinderen)*

“

*Ik kan niet zonder haar leven. ... Ik zie alles positief. Ik heb werk, ik ben blij met mijn collega, met mijn familie. Nederlands leren en blijven groeien. Ik wil een opleiding volgen. Ik wil echt perfect Nederlands praten.*

*(Koppel, twee kinderen)*

“

*Misschien moet ik me erbij neerleggen dat de kindjes ook goed zijn bij mijn ex. Ze kunnen later ook nog bij mij komen wonen. Deze stap zou ik vroeger nooit durven gemaakt hebben. Vroeger zou ik gedacht hebben dat ik een slechte moeder ben. Via haar ben ik hier anders naar gaan kijken. Ik merk dat er nu rust komt.*

*(Alleenstaande moeder, twee kinderen)*

“

*De normale dingen voor iemand anders, dat is nu voor mij mijn volgende stap.*

*(Koppel, vier kinderen en drie kinderen in co-ouderschap)*

## 4.4 Organisatorische uitkomsten: open en versterkte samenwerking met politie, lagere scholen (CLB) en Kind & Gezin voor het oppikken van deze gezinnen.

Tot slot bespreken we nog de organisatorische uitkomsten, met name de mate waarin het Go-team erin is geslaagd een open en versterkte samenwerking te realiseren met de politie, de Mechelse scholen en Kind & Gezin. Deze vraag legden we voor in de interviews met een CLB-medewerker, een trajectverpleegkundige van Kind & Gezin en het hoofd van de afdeling 'Jeugd en Gezin' van de politiezone Mechelen- Willebroek.

De trajectverpleegkundige van Kind & Gezin geeft aan dat de samenwerking met het Go-team in sterke mate het eigen werk ondersteunt. Het is voor hen niet mogelijk om intensieve begeleiding te geven aan multiprobleemgezinnen met jonge kinderen.

“

*Bij de meeste gezinnen stopt het met een of twee bezoeken. Heel soms doen we er tien.*

*(Trajectverpleegkundige Kind & Gezin)*

Daarom is het goed om complementair te kunnen werken met het Go-team. Kind en Gezin focust hierbij voornamelijk op de opvoedingsondersteuning van jonge gezinnen met kinderen, maar dit kan maar leiden tot een goed resultaat wanneer die niet te veel problemen hebben op andere terreinen. Hierop werkt de gezinsbegeleider van het Go-team. Zij kijkt zeer breed naar wat nodig is om gezinnen de mogelijkheid te geven aan de samenleving te kunnen deelnemen. Door nauw samen te werken, samen op huisbezoek te gaan, regelmatig te overleggen wordt er in sterke mate oplossingsgericht gewerkt.

“

*Nu kan ik met een gerust hart doorverwijzen: het is oké dat ik het nu loslaat. Voorheen bleven vele vragen onbeantwoord.*

*(Trajectverpleegkundige Kind & Gezin)*

In tegenstelling tot Kind & Gezin, is er na de doorverwijzing van een gezin vanuit het Mechelse onderwijs geen verdere intensieve samenwerking met de gezinsbegeleiders van het Go-team. De versterkte samenwerking blijkt hier in de eerste plaats uit de vele Mechelse scholen die een of meerdere gezinnen doorverwijzen naar het Go-team. Vlak voor de start van het Go-team ging het om 12 scholen. Intussen begeleidde het Go-team gezinnen met jonge kinderen uit 19 Mechelse basisscholen.

Net zoals geldt voor Kind & Gezin, situeert de CLB-medewerker het grote belang van de samenwerking met het Go-team vanuit het gebrek aan ruimte binnen de eigen organisatie om intensieve en integrale hulpverlening te bieden aan kinderen in multiprobleemgezinnen.

“

*Heel vaak zijn er leerlingen waar je zelf nog zoekende bent. Er zijn ook veel dingen die je als CLB niet kan doen. Het CLB ondersteunt de kinderen op vlak van onderwijs. We weten vaak wel dat er andere problemen zijn, maar hiermee kunnen we niet aan de slag gaan, we hebben hiervoor geen ruimte.*

*(CLB-medewerker)*

Ook de samenwerking met de politie is in sterke mate toegenomen sinds de komst van het Go-team. Voorheen was er geen sprake van structurele samenwerking

“

*Er waren nauwelijks dossiers waarin we samenwerkten, en dat in tijden van ketengericht samenwerken en te verantwoorden van capaciteit. Er werd niet over de muur gekeken om te zien wie wat kan bieden. Sinds de start van het Go-team is het Sociaal Huis een zeer sterke partner geworden.*

*(Peggy Bischoop, hoofd 'Jeugd en Gezin' Politiezone Mechelen-Willebroek)*

De voordelen van de samenwerking met het Go-team situeert het hoofd van 'Jeugd en Gezin' op drie niveaus. Op het niveau van het gezin handelt de politie nu veel meer systeemgericht. Dit maakt dat op de oorzaken van de problemen kan worden ingegrepen.

“

*Het grote voordeel van de samenwerking met het Go-team is dat er rust komt in een gezin. Met het Go-team is het gezin in goede handen. Anders krijgen we constant opdrachten van het parket interventies te doen. Het is heel belastend voor een gezin als de politie over de vloer komt en ze een sociaal onderzoek aan hun been hebben. Nu kunnen we spreken van casus-regie: samen met de mensen openingen zoeken zodat bepaalde hulpverlening toch kan worden georganiseerd.*

*(Peggy Bischoop, hoofd 'Jeugd en Gezin' Politiezone Mechelen-Willebroek)*

Op het niveau van de politie zorgt de samenwerking met het Go-team ervoor dat er minder interventies moeten gebeuren, minder pv's moeten worden opgemaakt en er mindere kantschriften moeten worden gemaakt voor het parket. Hierdoor komt er ruimte vrij voor de politie om zich met andere taken bezig te houden.

De investering in het Go-team geeft zo een zekere 'return on investment' voor de politie. Dat die behoorlijk groot kan zijn berekenden we door de kostprijs te vergelijken van de taken die de politie heeft uitgevoerd in een bepaalde periode in twee gelijkaardige dossiers. Het betreft twee gezinnen met jonge kinderen waarvan de ouders bij de politie zijn gekend sinds 2015. In beide gezinnen hebben de ouders hun relatie beëindigd, maar blijven ze een knipperlicht relatie houden, wat in beide gezinnen veel ruzies geeft. Gezin A wordt opgevolgd door het Go-team, gezin B niet. Sinds augustus 2017 zijn er geen interventies meer geweest in gezin A. Bij gezin B hebben twee inspecteurs van de politie nog 13 interventies uitgevoerd.

Voor gezin A zijn er geen aanvankelijke pv's meer opgesteld en drie navolgende pv's, voor gezin B zeven nog aanvankelijke pv's en 16 navolgende pv's. Wat betreft de opvolging vanuit het parket, werden er voor gezin A twee kantschriften opgesteld en voor gezin B drie. Vergelijken we de financiële kost voor de uitvoering van deze taken (inclusief deze van de coaching/aansturing door een hoofdinspecteur en het nazicht van de kwaliteit van de pv's door een officier van de gerechtelijke politie), dan komen we op een totaal kost van 1.983 euro voor gezin A en 5.792 euro voor gezin B. Met andere woorden, de financiële kost voor de politie ligt twee derde lager voor gezin A in vergelijking met gezin B.

Dat deze cijfers louter indicatief zijn spreekt voor zich. Ze kunnen niet worden veralgemeend naar alle gezinnen die werden aangemeld bij de politie. Doch, volgens Peggy Bischoop, hoofd van de afdeling 'Jeugd en Gezin' weerspiegelen ze wel duidelijk de grote impact die de samenwerking met het Go-team heeft voor hun werking.

Tot slot is er nog het niveau van de stad Mechelen en de politiezone Mechelen-Willebroek. Ook op dit niveau is er een duidelijke impact van het Go-team vast te stellen.



*Ook met andere diensten wordt er nu veel beter samengewerkt: stadsdiensten, preventie en veiligheid, vertrouwenscentrum kindermishandeling, maar ook met jeugdadvocaten, huisdokters en spoeddiensten. Er is nu een grotere alertheid van alle instanties: we moeten ervoor zorgen dat iedereen meekan.*

*(Peggy Bischoop, hoofd 'Jeugd en Gezin' Politiezone Mechelen-Willebroek)*



*Ook in Willebroek wil men van start gaan met een Go-team. Dit juich ik zeer sterk toe. Maar ook hier moet eerst worden ingezet op veiligheid. Dit wil zeggen, reactief zijn: op alles reageren, groepen in kaart brengen, focuszones maken en daar maximaal aanwezig zijn. Daarna kan er dan veel ruimte worden gemaakt voor de begeleiding van multiprobleemgezinnen die bij de politie worden aangemeld.*

*(Peggy Bischoop, hoofd 'Jeugd en Gezin' Politiezone Mechelen-Willebroek)*

# 5 Samenvatting en conclusies

Het Go-team werd opgericht vanuit de schokkende vaststelling dat er in 'Mechelen Kinderstad' anno 2014 gezinnen met kinderen in mensonwaardige, vaak gevaarlijke omstandigheden leven, volledig uitgesloten van de maatschappij. De gespecialiseerde hulpverleners die deze gezinnen ondersteunen, werken vaak naast elkaar waardoor complexe problematieken worden gereduceerd en ook vaak worden genegeerd.

Gedreven door een sterke wil om te slagen, gesteund en goed ondersteund door het lokale bestuur, sloegen twee ambtenaren over de muren van hun departementen heen, de handen in elkaar om gezinnen met kinderen in grote moeilijkheden op te sporen en resultaatgericht te begeleiden. Sinds de start vier jaar geleden werden 122 gezinnen met 327 kinderen begeleid door de gezinsbegeleiders van het Go-team. Meer dan een op vier had nog niet eerder de stap naar het OCMW gezet.

Kenmerkend voor het Go-team is dat het vraaggericht werkt. Het doet zelf geen intakegesprekken. Gezinnen worden, na voorafgaand akkoord, doorverwezen vanuit de afdeling 'Jeugd- en gezinsgebonden politiezorg' van de politiezone Mechelen-Willebroek, vanuit Kind & Gezin en door de leerkrachten en de CLB-medewerkers van het Mechelse basisonderwijs. Sinds 2014 werden respectievelijk 35, 20 en 67 gezinnen aangemeld. De doorverwijzing door de politie komt vaak tot stand onder lichte 'drang': de keuzevrijheid van de ouders blijft behouden, maar wordt ingeperkt door er consequenties aan te verbinden.

De gezinsbegeleiders stappen in op crisismomenten bij gezinnen die worden geconfronteerd met zware problemen op veel verschillende levensdomeinen. Ze moeten voortdurend uit hun comfortzone treden en de nodige creativiteit aan de dag leggen om dringende noden te ledigen. Door een lage caseload en beperkte administratieve taken krijgen ze ruimte om resultaatgericht aan de slag te gaan met de gezinnen. Ze worden hierbij ondersteund door een teamcoördinator die hen opportuniteiten biedt om hun eigen competenties te versterken, bijvoorbeeld door voldoende tijd vrij te maken voor wederzijds advies en ondersteuning, door hen aan te moedigen om navorming te volgen, en hen te ondersteunen om hun kennis over de sociale wetgeving, rechten uitputten en de Mechelse sociale kaart actueel en levendig te houden. De gezinsbegeleiders van het Go-team kunnen ook een beroep doen op externe supervisie en individuele coaching om hun eigen krachten en die van het team

te versterken. Daarnaast kan het Go-team zich autonoom beroepen op 'maatbudgetten' en 'gedelegeerde beslissingen nemen' om dringende noodzakelijke aankopen te doen.

De gezinsondersteuners werken steeds vanuit een langdurig engagement en in de vertrouwde omgeving van de gezinnen. De gemiddelde begeleidingsduur van de gezinnen die werden doorverwezen vanuit de politie bedroeg 21 maanden. Het hulpverleningsproces wordt altijd gestart vanuit de vragen die ouders zelf stellen. Eens hun vertrouwen gewonnen, maken praktische vragen plaats voor gevoelige en persoonlijke moeilijkheden waarmee de ouders en/of hun kinderen kampen. Door, met veel respect voor de autonomie van de gezinsleden, aanklampend, intensief, integraal en krachtengericht te werken, kunnen gezinnen die al veel tegenslagen hebben doorgemaakt kleine stappen voorwaarts zetten en langzamerhand het vertrouwen in zichzelf en in de maatschappij herstellen.

Uit de analyse van de dossiers lijkt deze aanpak zijn vruchten af te werpen. Bijna alle gezinnen zagen na een periode van begeleiding door het Go-team hun leefsituatie verbeteren en voor de helft van de gezinnen kon er een vooruitgang in drie of meer levensdomeinen worden vastgesteld, waarvan de grootste verbeteringen zich voordeden op de domeinen schulden, wonen, de zorg voor kinderen, veiligheid en sociaal kapitaal. Deze verbeteringen kunnen ongetwijfeld niet altijd of volledig op het conto van de begeleiding door het Go-team worden geschreven. In de betrokken periode deden zich wellicht ook andere gebeurtenissen voor die, los van de begeleiding door het Go-team, de leefomstandigheden van de gezinnen beïnvloedden. Doch, uit de gesprekken met ouders van de begeleide gezinnen blijkt zeer veel dankbaarheid en waardering voor de positieve basishouding van de gezinsondersteuners, voor het respect en de gelijkwaardigheid waarmee ze zich behandeld voelen. Daar waar hun leefomstandigheden verbeterden, schreven zij dit zelf in grote mate toe aan de aanklampende, oplossingsgerichte aanpak van de gezinsondersteuner.

Spectaculaire verbeteringen hebben we voor de meeste gezinnen niet kunnen vaststellen. Dit kon ook geen realistische verwachting zijn voor een doelgroep die bestaat uit gezinnen die worden geconfronteerd met zeer ernstige problemen op veel domeinen. Hen ondersteunen vraagt tijd, zeker wanneer de problemen grotendeels een structureel karakter hebben. Zo blijkt bijvoorbeeld dat gezinnen, die bij aanvang van de begeleiding meer problemen ervoeren op het vlak van inkomen en schulden er na een periode van begeleiding door het Go-team minder sterk op vooruit gingen in vergelijking met gezinnen die op deze domeinen minder moeilijkheden hadden. Wellicht worden de eerste gezinnen meer geplaagd door 'schaarste', een mechanisme dat bij een langdurig tekort aan geld automatisch bezit neemt van het menselijke brein en ervoor zorgt dat mensen minder productief zijn en minder zelfcontrole aan de dag kunnen leggen.





*We zitten vast. Door de gezondheidssituatie van onze zoon kan ik niet gaan werken. Daardoor hebben we een te laag inkomen. Het zou goed zijn mochten gezinnen in onze situatie toch financiële ondersteuning kunnen krijgen tot ze terug zelfredzaam zijn. Ik zou al blij zijn met een klein beetje meer geld tot onze zoon gezond genoeg is om naar de crèche te gaan. Mijn begeleidster heeft er wel voor gezorgd dat ik naar het sociaal profijtje kan voor voeding, ze zorgt ook voor ontspanning voor de kinderen tijdens vakantieperiodes of voor kleding voor mijn zoon. Maar het lage inkomen brengt zoveel stress met zich mee. Ik vergeet voortdurend van alles.*

*(Koppel, vier kinderen)*

Hetzelfde mechanisme zou ook de vaststelling kunnen verklaren waarom gezinnen die vroeger reeds gekend waren bij het OCMW en nu door de politie worden aangemeld, significant meer een beroep deden op budgetbeheer, dan de gekende gezinnen die werden doorverwezen door de twee andere organisaties. Het lage leefgeld dat veel kwetsbare gezinnen in schuldbemiddeling ontvangen, sluit ouders en kinderen gedurende lang tijd uit van het maatschappelijk leven. Dit geeft aanleiding tot veel frustraties en verlies van zelfcontrole. Zij worden zo nog verder in de armoedeval geduwd.

Met andere woorden, zolang structurele maatschappelijke problemen zoals een inadequate minimuminkomensbescherming, te lage beslaggrenzen of te hoge huisvestingskosten niet worden opgelost, kunnen competente, goed ondersteunde en methodisch werkende hulpverleners onvoldoende vooruitgang boeken.

Een laatste belangrijke vaststelling die uit dit onderzoek naar voren komt is dat een open en versterkte samenwerking met de politie, de lagere scholen en Kind & Gezin zijn vruchten heeft afgeworpen. De doorverwijzing van gezinnen door Kind & Gezin en de verdere samenwerking met de begeleider van het Go-team wordt langs beide kanten positief beoordeeld omdat het zorgt voor een beter hulpverleningsresultaat. Ook vanuit het CLB wordt een grote meerwaarde gezien in de samenwerking met het Go-team. Het faciliteert een integrale hulpverleningsaanpak aan kwetsbare gezinnen, die vanuit de tweede lijn niet kan worden geboden. De structurele samenwerking tussen het Go-team en de dienst 'Jeugd en Gezin' van de Mechelse politie heeft ervoor gezorgd dat deze laatste organisatie meer systeemgericht handelt, maar vooral ook dat de politie nu meer tijd en middelen kan vrijmaken. De verminderde interventies, pv's en kantschriften leveren een aanzienlijke 'return on investment' voor het Mechelse stadsbestuur.

Ook voor de werking van het OCMW worden belangrijke lessen getrokken. Goede praktijken en instrumenten van het Go-team worden, in de mate van het mogelijke doorgegeven aan de andere maatschappelijk werkers op het OCMW.

“

*Het is de voorbije jaren duidelijk geworden dat Go-team op een belangrijke lacune in hulpverlening inspeelt en dat moeten we behouden.*

*Daarnaast is het ook een manier om naar hulpverlening te kijken, waarbij het hoofdaccent ligt op de individuele hulpverleningsrelatie en sterk maatschappelijk werk. Nu moeten we vooral zorgen dat we dit voor alle andere werkingen ook nog meer mogelijk maken. Dan wordt alles Go.*

*(Mathias Vaes, departementshoofd sociale zaken)*



# Literatuur

- Achterberg, P., & Snel, E. (2008).** Het einde van duurzame armoede? Over 'vertijdelijking' en 'verduurzaming'. *Sociologie*, jrg. 4/1, pp. 53-68., 4(1), 53-68.
- Ackaert, L., Brants, P., & De Rycke, L. (2003).** Kom je dat thuis eens vertellen? Leuven/Leusden: Acco.
- Ariely, D., & Wertenbroch, K. (2002).** Procrastination, deadlines, and performance: Self-control by precommitment. *Psychological science*, 13(3), 219-224.
- Baert, H., & Droogmans, A. (2010).** Bind-Kracht door basisschakelmethoediek Een opstap in armoedebestrijding. Leuven: LannooCampus.
- Baumeister, R. F., & Heatherton, T. F. (1996).** Self-regulation failure: An overview. *Psychological inquiry*, 7(1), 1-15.
- Baumeister, R. F., & Tierney, J. (2012).** Wilskracht. De herontdekking van de grootste kracht van de mens. Amsterdam: Nieuwezijds.
- Beelen, S., De Maeyer, J., Dewaele, C., Grymonprez, H., & Matthijssen, C. (2014).** Reach out! Praktijkboek voor outreachend werken: LannooCampus.
- Berghman, J. (1995).** Social exclusion in Europe: policy context and analytical framework. In G. Room (Ed.), *Beyond the threshold: the measurement and analysis of social exclusion* (pp. 10-28). Bristol: Policy Press.
- Botti, S. (2004).** The psychological pleasure and pain of choosing: when people prefer choosing at the cost of subsequent outcome satisfaction. *Journal of personality and social psychology*, 87(3), 312.
- Bourdieu, P. (1980).** Le capital social: notes provisoires. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 31, 2-3.
- Bouverne-De Bie, M. (2003).** Een rechtenbenadering als referentiekader. In *Armoede en maatschappelijke participatie*. Gent: Academia Press.
- Bouverne-De Bie, M. (2004).** Socialeagogiek. Gent: Academia Press.
- Cantillon, B. (2016). *De staat van de welvaartsstaat*. Leuven: Acco.
- Chudry, F., Foxall, G., & Pallister, J. (2011).** Exploring Attitudes and Predicting Intentions: Profiling Student Debtors Using an Extended Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(1), 119-149.
- Currie, C., Zanotti, C., Morgan, A., Currie, D., de Looze, M., Roberts, C., . . . Barnekow, V. (2009).** Social determinants of health and well-being among young people. *Health Behaviour in School-aged Children (HBSC) study: international report from the*, 2010, 271.

- De Rynck, F., Dezuere, K. (2009).** Burgerparticipatie in Vlaamse steden. Naar een innovierend participatiebeleid. Brugge: Vanden Broele.
- De Witte, K., & Mazrekaj, D. (2017).** Vroegtijdig schoolverlaten. Evidence based aanbevelingen. DE GESLAAGDE SCHOOL, 85.
- Doyal, L., & Gough, I. (1991).** A theory of human need: Palgrave Macmillan.
- Driessens, K. (2003).** Armoede en hulpverlening: omgaan met isolement en afhankelijkheid. Gent: Academia.
- Driessens, K., & Van Regenmortel, T. (2006).** Bindkracht in armoede. Boek 1: leefwereld en hulpverlening.
- Engbersen, E., Snel, E., & Ypeij, A. (1998).** De andere kant van het armoedebeleid. Beleid en realiteit in Amsterdam-Noord. In E. Engbersen, K. Vrooman, & E. Snel (Eds.), *Effecten van Armoede*. Amsterdam: University Press.
- Geenen, G., & Corveleyn, J. (2010).** Helpende handen. Gehechtheid bij kwetsbare ouders en kinderen. Leuven: LannooCampus.
- Gollwitzer, P. M. (1999).** Implementation intentions: Strong effects of simple plans. *American psychologist*, 54(7), 493.
- Gollwitzer, P. M., & Sheeran, P. (2006).** Implementation intentions and goal achievement: A meta-analysis of effects and processes. *Advances in experimental social psychology*, 38, 69-119.
- Goris, P., Burssens, D., Melis, B., & Vettenburg, N. (2007).** Wenselijke preventie stap voor stap. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- Groenez, S. (2016).** Sociale ongelijkheden in de cognitieve ontwikkeling en het sociaal-emotioneel functioneren: analyses op de Sibo-databank. *Vlas studies* 37. Antwerpen: Vlaams Armoedesteunpunt.
- Griggs, J. & Walker, R. (2008).** The costs of child poverty for individuals and society. A literature review. Joseph Rowntree Foundation
- Heckman, J. J. (2008).** Schools, skills, and synapses. *Economic inquiry*, 46(3), 289-324.
- Hermans, K. (2005).** De actieve welvaartsstaat in werking. Een sociologische studie naar de implementatie van het activeringsbeleid op de werkvloer van de Vlaamse OCMW's. Doctoraal proefgeschrift. Leuven: K.U. Leuven.
- Hermans, K. (2009).** De complexe relatie tussen sociaal werk en sociaal beleid ontrafeld. In J. Brodala, G. Cuyvers, A. Devillé, & G. Van den Eeckhaut (Eds.), *Met een dubbele lus. Prikkelend nadenken over sociaal werk*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

# Literatuur

- Hirtt, N., Nicaise, I., & De Zutter, D. (2007).** De school van de ongelijkheid: Epo Berchem-Antwerpen.
- Hubeau, B., & Parmentier, S. (1991).** Preadvies rechtshulp. In I. C. v. d. Armoedebestrijding (Ed.), Aanbevelingen voor het armoedebestrijdingsbeleid 1990-1991. Derde verslag (pp. 57-91). Brussel: Kabinet van de staatssecretaris voor maatschappelijke emancipatie.
- Humbeek, E. (2009).** Budgetbeheer bij armen. Onderzoek naar het gebruik van zelfcontroletechnieken (Niet-gepubliceerde masterproef). Katholieke Universiteit Leuven.
- Jonné, J. (2009).** Effectieve budgetbegeleiding en duurzame gedragsverandering. Competenties van de hulpverlener. Leuven: Masterproef Master in Sociaal Werk.
- Kerkmann, B. C. (1998).** Motivation and stages of change in financial counseling: An application of a transtheoretical model from counseling psychology. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 9(1), 13.
- Lahaye, W., Albarello, E., Van Gils, J., Williquet, M., & Willekens, T. (2012).** Kinderarmoede. In J. Vranken, W. Lahaye, A. Geerts, & C. C (Eds.), *Armoede in België. Jaarboek 2012*. Leuven: Acco.
- Louro, M. J., Pieters, R., & Zeelenberg, M. (2007).** Dynamics of multiple-goal pursuit. *Journal of personality and social psychology*, 93(2), 174.
- Menger, A. (2008).** Professioneel werken in gedwongen kader. *Justitiële verkenningen*, 6(3), 2.
- Miller, W., & Rollnick, S. (2005).** Motiverende gespreksvoering. Een methode om mensen voor te bereiden op verandering. Ouderkerk aan den IJssel: Ekklesia.
- Moller, A. C., Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2006).** Choice and ego-depletion: The moderating role of autonomy. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 32(8), 1024-1036.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013).** *Scarcity. Why having too little means so much*. London: Allen Lane.
- Mullainathan, S., Shafir, E., & van den Elskamp, I. (2013).** *Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*: Maven Publishing.
- Mullaly, R. P. (2007).** The new structural social work.
- Muraven, M., & Baumeister, R. F. (2000).** Self-regulation and depletion of limited resources: does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin*, 126(2), 247-259.

- Muraven, M., Tice, D. M., & Baumeister, R. F. (1998).** Self-control as limited resource: regulatory depletion patterns. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(3), 774-789.
- Netwerk Tegen Armoede. (2018).** Gewoon mens mogen zijn. Visietekst Netwerk Tegen Armoede. Retrieved from <http://netwerktegenarmoede.be/over-ons/visietekst>
- Nicaise, I. (2008).** Ongelijkheid en sociale uitsluiting in het onderwijs: een onuitroeibare kwaal? In I. Nicaise & E. Desmedt (Eds.), *Gelijke kansen op school: het kan! Zestien sporen voor praktijk en beleid*. Mechelen: Plantijn.
- Panel, I. E. C. E. (2011).** Core competencies for interprofessional collaborative practice: Report of an expert panel: Interprofessional Education Collaborative Expert Panel.
- Pelleriaux, K. (2001).** Demotie en burgerschap. Brussel: VUBPRESS.
- Perlinski, M., Blom, B., Morén, S., & Lundgren, M. (2010).** The dialectics between specialization and integration: Politicians' and managers' views on forms of organization in the Swedish social services. *Administration in Social Work*, 35(1), 60-87.
- Prochaska, J. O., DiClemente, C. C., & Norcross, J. C. (1992).** In search of how people change: applications to addictive behaviors. *American psychologist*, 47(9), 1102.
- Raeymaeckers, P. (2016).** A specialist's perspective on the value of generalist practice: A qualitative network analysis. *Journal of Social Work*, 16(5), 610-626.
- Raeymaeckers, P., & Van Riel, K. (2014).** Generalistisch sociaal werk: Overbodige luxe of noodzaak? *Alert*, 40(1), 55.
- Raeymaeckers, P. (2014).** Tussen centrum en periferie. Leuven: Acco.
- Rigoux, F. (1983).** Discours Introductif. *Journal des Procès*, 23, 6-8.
- Rogers, C. (2012).** Client Centred Therapy (New Ed): Hachette UK.
- Roose, R. (2003).** Participatief werken in de jeugdhulpverlening. Gent: Academia Press.
- Sannen, L. (2003).** Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord: literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnische-culturele minderheden. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven: Hoger Instituut voor de Arbeid.
- Schuyt, K. (2006).** Steunberen van de samenleving. Amsterdam: University Press.
- Shah, A. K., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2012).** Some consequences of having too little. *Science*, 338(6107), 682-685.
- Smith, E. J. (2006).** The strength-based counseling model. *The counseling psychologist*, 34(1), 13-79.

# Literatuur

**Statbel. (2017).** Armoede-indicatoren in België in 2017 (EU-SILC). Retrieved from <https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/armoede-indicatoren-belgie-2017-eu-silc>

**Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2013).** Grondslagen en uitdagingen voor het meten van empowerment. In: VLAS-studies.

**Storms, B. (2011).** Armoede bestrijden op lokaal niveau. En blauwdruk voor een draaiboek. Retrieved from Geel: [https://www.researchgate.net/publication/235686488\\_Samen\\_werken\\_aan\\_een\\_intergraal\\_inclusief\\_en\\_participatief\\_lokaal\\_armoedebestrijdingsbeleid\\_Groeten\\_uit\\_Balen](https://www.researchgate.net/publication/235686488_Samen_werken_aan_een_intergraal_inclusief_en_participatief_lokaal_armoedebestrijdingsbeleid_Groeten_uit_Balen)

**Storms, B. (2012).** Referentiebudgetten voor maatschappelijke participatie. Doctoraal proefschrift. (PhD), UA, Antwerpen. Retrieved from: <http://www.centrumvoorsociaalbeleid.be/index.php?q=inhoud/referentiebudgetten-voor-maatschappelijke-participatie-doctoraal-proefschrift>

**Storms, B. (2018).** Over de ondoeltreffendheid van de bijstandsinkomens en hoe OCMW's referentiebudgetten kunnen gebruiken als maatstaf om individuele leefsituaties te beoordelen in functie van de menselijke waardigheid. Geel: Cebud Working Paper 18/01

**Storms, B., Penne, T., Vandelannoote, D., & Van Thielen, L. (2015).** Referentiebudgetten als benchmark voor het beoordelen van de

doeltreffendheid van de minimuminkomensbescherming. Hoe evolueerden inkomens en noodzakelijke uitgaven in de periode 2008-2013? Belgisch Tijdschrift voor Sociale Zekerheid(3), 497-516.

**Storms, B., & Van Mechelen, N. (2016).** De doeltreffendheid van de bijstandsinkomens. In M. De Wilde, Cantillon, B., Vandenbroucke, F., De Bie, M. (Ed.), 40 jaar sociale bijstand (pp. 65-83). Leuven: Acco.

**Tirions, M., & Koning, M. (2014).** Superdiversiteit en de praktijk van sociaal werk: Expert en in dialoog. Alert, 40(4), 21-29., 40(4), 21-29.

**Townsend, P. (2006).** Introduction. In Expert Group on Poverty Statistics (Ed.), Compendium of best practices in poverty measurement. Rio de Janeiro: Rio Group.

**Trope, Y., & Fishbach, A. (2000).** Counteractive self-control in overcoming temptation. Journal of personality and social psychology, 79(4), 493.

**van der Laan, G. (2007).** Professionaliteit en ambachtelijkheid. Journal of Social Intervention: Theory and Practice, 16(2), 25-34.

**Van der Wal, J., & De Wilde, J. (2011).** Identiteitsontwikkeling en leerlingbegeleiding : een praktijkgericht boek (4de herz. dr. ed.). Bussum: Bussum : Coutinho, 2011.



- van Ooyen-Houben, M., Roeg, D., de Kogel, C. H., & Koeter, M. (2008). Zorg onder dwang en drang: een verkenning van mogelijkheden en grenzen. *Justitiële verkenningen*, 34(3), 11-41.
- Van Regenmortel, T. (2002).** Empowerment en maatzorg. Een krachtengerichte psychologische kijk op de armoede. Leuven: Acco.
- Van Regenmortel, T. (2006).** Een krachtengerichte hulpverlening. In K. Driessens & T. Van Regenmortel (Eds.), *Bindkracht in armoede. Boek 1: Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: Lanoo Campus.
- Van Thielen, L., & Storms, B. (2013).** Het maximum uit het minimum halen. Overlevingsstrategieën van mensen die moeten rondkomen met een te beperkt inkomen. Geel: CEBUD - Thomas More.
- Van Zaalen, Y., Deckers, S., & Schuman, H. (2018).** Handboek interprofessioneel samenwerken in zorg en welzijn. AH Bussum: Continho.
- Vandenbempt, K. (2001).** Op eigen kracht verder. Hulpverlening aan huis bij kansarmen: HIVA.
- Vandenbroeck, M., & Van Lancker, W. (2014).** Een tweesporenbeleid inzake kinderarmoede. Antwerpen: Vlaams Armoedesteunpunt.
- Vanobbergen, B. (2016).** Spelen in zwarte sneeuw: LannooCampus.
- Vansevenant, K., Driessens, K., & Van Regenmortel, T. (2008).** Bind-Kracht in armoede - Boek 2 Krachtgerichte hulpverlening in dialoog. In. Leuven: LannooCampus.
- Versluys, F. (2005).** Ongelijkheid in agogische relaties. *Alert*, 31(5), 42-55.
- Vettenburg, N. (1988).** Schoolervaringen, delinquentie en maatschappelijke kwetsbaarheid. Een theoretisch en empirisch onderzoek in het beroepsonderwijs. Leuven: K.U.Leuven Onderzoeksgroep jeugdcriminologie.
- Vranken, J., Geldof, D., & Van Menxel, G. (1997).** Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 1997. Leuven: Acco.
- Walraven, M., Oomen, C., Klein, T., & Appelhof, P. (2006).** Sociale competentie en participatie in beeld. Een begrippen- en analysekader. Retrieved from Utrecht: <https://www.google.com/search?q=Social+competentie+en+participatie+in+beeld.+Een+begrippen+en+analysekader&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>
- Willems, S., & De Maeseneer, J. (2015).** Kinderarmoede: toegang tot maatschappelijke dienstverlening: gezondheidszorg. Retrieved from [https://www.senate.be/actueel/homepage/Informatieverslagen/Kinderarmoede/hoorzitting\\_2015.07.06/Jan\\_De\\_Maeseneer.pdf](https://www.senate.be/actueel/homepage/Informatieverslagen/Kinderarmoede/hoorzitting_2015.07.06/Jan_De_Maeseneer.pdf)

# Literatuur

Xiao, J. J., O'Neill, B., Prochaska, J. M., Kerbel, C., Brennan, P., & Bristow, B. (2001). Application of the transtheoretical model of change to financial behavior. *Consumer Interests Annual*, 47, 1-9.



---

In mei 2014 werd het Mechelse Go-team opgericht. Het team van gezinsondersteuners probeert de leefomstandigheden van gezinnen in zware armoede voelbaar te verbeteren. Met een grote focus op de concrete noden van de gezinnen en de individuele hulpverleningsrelatie. Daarbij geven ze nooit op. En die aanpak lijkt te werken. De gezinsondersteuners boeken vooruitgang waar die voorheen niet mogelijk leek. Het Go-team groeide van een experimenteel project naar een gevestigde waarde in het Mechelse hulpverleningslandschap.

Deze publicatie legt uit hoe het Go-team tot stand kwam, hoe het concreet te werkt gaat en welke resultaten het boekt. Hiervoor konden we rekenen op de steun van het Kinderarmoedefonds binnen de schoot van de Koning Boudewijnstichting.

---