

Kwetsbaar

Kwetsbaar maar niet alleen

Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar



Andries Baart en anderen

Maar niet alleen

Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar

Over het bereiken en steunen van multiprobleem gezinnen, kwetsbare kinderen en tienermoeders en over maatjesprojecten van en voor weinig weerbare jongeren.

Verslag van drie pilots

Andries Baart
en anderen

Tweede, vermeerdere, digitale uitgave 2008
Stichting Presentie / Wijk bij Duurstede



Colofon

Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar. Over het bereiken en steunen van multi-problem gezinnen, kwetsbare kinderen en tienermoeders en over maatjesprojecten van en voor weinig weerbare jongeren. Verslag van drie pilots.

Pilots

De pilots werden vanuit de Stichting Actioma uitgevoerd tussen december 2004 en december 2006. Projectleider, eerste onderzoeker en eerste auteur was prof. dr A.J. Baart. Op p. 5 - 6 hierachter vindt men een volledig overzicht van alle medewerkers aan de pilots en rapporten.

Auteurs

1^e Pilot (multiproblem gezinnen), Andries Baart en Christa Carbo.

2^e Pilot (kwetsbare kinderen), Andries Baart en Christa Carbo.

3^e Pilot (tienermoeders en maatjes), Sabrina Keinemans, Andries Baart en Bernadette van Dijk.

Foto omslag

Monique de Bree.

Uitgave

Hardcopy

Oorspronkelijk in drie losse delen uitgegeven als *Actioma-bericht* 2007, 's-Hertogenbosch 2007; ISSN 0929-8339. Deze uitgave kan worden besteld bij: Actioma, Sint Annastraat 20, 5025 KB Tilburg, tel: 013-4647608, fax: 013-4647609; e-mail: info@actioma.nl.

Digitale uitgave

De tweede, vermeerderde editie is – met toestemming van Actioma – een digitale uitgave van de Stichting Presentie en is kosteloos te downloaden vanaf www.presentie.nl. De uitgave heeft de drie delen samengevoegd, kent een nieuw omslag, bevat andere titelbladen en er is een hand-out aan toegevoegd van de inleiding van Andries Baart bij gelegenheid van de officiële presentatie van dit rapport op 21 november 2007 in Utrecht.

Copyright

© Actioma / A.J. Baart. Het gebruik van dit rapport wordt aangemoedigd en het staat vrij eruit te citeren of over te nemen als daarbij de bron telkens volledig wordt vermeld.

Inhoudsopgave

	Pagina
Pilot 1	
Hoe multiprobleem gezinnen en kwetsbare kinderen bereikt worden vanuit de speeltuin en het buurpastoraat	11
Pilot 2	
Hoe kwetsbare kinderen en jongeren met de presentiebenadering bereikt worden	101
Pilot 3	
a) Het leven van jonge moeders	169
b) Een outreachend steunpunt support	227
Hand-out	
Dia's van de presentatie van dit rapport op 21 november 2007	245

Vooraf

Voor u ligt het verslag van de Pilots die we onder de naam *Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar* in de periode 2005-2006 hebben uitgevoerd. Het beschrijft de opzet en bedoelingen van de drie Pilots, alsook de uitvoering, uitkomsten en de betekenis ervan. Aan de verslagen zijn herhaaldelijk reflecties toegevoegd om de afzonderlijke passages in een breder (theoretisch) kader te kunnen plaatsen. Toch is daarmee bescheidenheid betracht: we streven er dan ook naar deze rapportages mettertijd grondiger te doordenken en met de uitkomsten daarvan tot een boekpublicatie om te werken.

Met deze rapportage zijn de belangrijkste bevindingen bij elkaar gezet en wordt er dus antwoord gegeven op de vraag: hoe kunnen we kwetsbare kinderen resp. jongeren en kwetsbare gezinnen bereiken en tot steun zijn, waarmee zijn tienermoeders het meest geholpen? En de aanvullende vraag: wat is daarbij de betekenis van vrijwilligerswerk of – anders gezegd – kunnen vrijwilligers daarbij een rol spelen?

Eerste onderzoeker, tevens programmaleider, coördinator en auteur, is prof. dr Andries Baart. Mw. Christa Carbo heeft gedurende de gehele periode als journaliste die tevens co-researcher was, een groot aandeel gehad in de interviews, verslagleggingen, casebeschrijvingen en in de redactie van deze rapportages. Het onderzoek en daaronder ressorterende Pilots 1 en 2 zijn uitgevoerd in een structuur van een zogeheten lerende gemeenschap van practici. Deze veldwerkers hebben als medeonderzoekers een beslissende en dus zeer grote inbreng gehad: ze leverden het materiaal, zij deden mee in de analyses, ze experimenteerden in het veld, ze hielden dagboek bij en schreven casussen, ze bemiddelden naar relevante vrijwilligers en ze namen in alle stadia actief deel aan de doordiening van onderzoeksuitkomsten. Hun namen worden hieronder vermeld. Naast deze veldwerkers namen twee (senior) medewerkers als experts deel aan de bijeenkomsten: ook zij worden hieronder bij name genoemd. In Pilot 3 was Mw. Sabrina Keinemans de onderzoekster; ze kreeg steun van twee medewerkers van Mara en ook aan deze onderzoekslijn was een senior onderzoeker als expert verbonden.

Al bij al vermelden we graag en volledig allen die aan *Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar* hebben meegewerkt¹.

- *Pilot 1 "Multiprobleem gezinnen"*: Hr. Richard Bouma (speeltuinwerker Portes), Mw. Hester van Soest (speeltuinwerkster Portes), Mw. Marieke Ploeg (speeltuinwerkster Portes), Mw. Monique de Bree (buurtpastor), Mw. Wilma Kuiper (outreaching maatschappelijk werkster Portes), Mw. Ineke Loomans (vrijwel de gehele onderzoeksperiode: schoolmaatschappelijk werk Portes), Hr. Roberto Cancian (jongerenwerker Portes), Hr. Hans Oosterman (vrijwel de gehele onderzoeksperiode: manager speeltuinwerk Portes), Hr. Jan Bour (beleidsmedewerker Portes), Mw. Christa Carbo (journaliste), Mw. Ine Schel (secretaresse Actioma), Hr. Geert van der Laan (hoogleraar maatschappelijk werk aan de Universiteit voor Humanistiek). Daarnaast hebben enkele andere werkers een (eenmalige) bijdrage geleverd, onder wie Hr. Driss Kaamouchi (gezinscoach) en Mw. Carry Smit (netwerkcoördinator hulpverlening kinderen tot 12 jaar).
- *Pilot 2 "De presentiebenadering in het werk met kwetsbare kinderen en jongeren"*: Mw. Monique de Bree (buurtpastor), Hr. Titus Schlatmann (buurtpastor), Mw. Ruth van den Born (kinderwerkster Kerk-en-Buurt Amsterdam-Oost), Mw. Christa

¹ In dit verslag zijn de gegevens van vrijwilligers, van buurtbewoners, van de betrokken gezin(sleden) en kinderen en van de tienermoeders geanonimiseerd: namen, omstandigheden en andere goed herkenbare kenmerken zijn ter bescherming van hun privacy veranderd. De betrokkenen hebben ingestemd met hun participatie in het onderzoek (interviews, gesprekken e.d.) maar de voorliggende tekst komt uiteraard voor verantwoordelijkheid van de auteur (AB). De beroepskrachten zijn – met een nader te vermelden uitzondering – bij hun ware name genoemd, net als hun werkplekken.

Carbo (journaliste), Mw. Jurja Steenmeijer (coördinator Spirit Utrecht), Mw. Petra Peterson (Buurtpastoraat Drenswolde)², Mw. Marieke Sillevius Smitt (buurtpastor Utrecht), Mw. Meta Flikweert (onderzoekster Verwey-Jonker Instituut), Mw. Majone Steketee (onderzoekster Verwey-Jonker Instituut).

- *Pilot 3 "Tienermoeders"*: Mw. Sabrina Keinemans (onderzoekster), Hr. Frans Vosman (hoogleraar moraaltheologie Universiteit van Tilburg), Mw. Barbra van Keulen en Mw. Lieke Steinmeijer (stafmedewerkster resp. directeur Mara Rotterdam), Mw. Bernadette van Dijk (medewerkster Actioma maatjesprojecten).
- *Overige*: Hr. Paul van der Aa (algemeen manager Portes, opvolger van Mw. Gerie Knetsch; vanuit Portes hebben ook zes andere managers een bescheiden aandeel gehad onder wie Hr. Gert Jan ten Tije, het in 2006 benoemde hoofd speeltuinwerk Portes, Hr. Harry Roskam, beleidsmedewerker Portes en Hr. Jos Berkers, algemeen directeur Portes), Hr. Hans Vermeer (directeur Actioma die de zakelijke leiding van het geheel had), Hr. Bernard Höfte (voorzitter bestuurscommissie Buurtpastoraat Utrecht), Hr. Andries Baart (projectleider, hoogleraar-onderzoeker in alle Pilots en de auteur van de rapportage).

We zijn dank verschuldigd aan de instanties die *Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar* financieel mogelijk hebben gemaakt:

- *Pilot 1* Ministerie van VWS, SKaN, Portes, Actioma en Buurtpastoraat Utrecht
- *Pilot 2* Ministerie van VWS, SKaN, Actioma, Buurtpastoraat Utrecht en Protestantse Diaconie Amsterdam
- *Pilot 3* Ministerie van VWS, Actioma en St. Laurens Instituut.

Onze dank gaat ten slotte vooral uit naar de volwassenen, de jongeren en de kinderen die alleen, als gezin, in groepsverband of als vrijwillig(st)er hebben meegewerkt aan *Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar*. Zonder hun openhartigheid en vertrouwen in ons allen, hadden we niet half zo veel geleerd. En nog niet voor de helft zo veel plezier gehad.

Ik heb goede hoop dat dit onderzoek en zijn bevindingen hier en elders een nuttige bijdrage leveren aan menslievende hulp en steun aan kwetsbare mensen, groot en klein, wit en zwart. Mensen die veelal leven in de marge van de Nederlandse samenleving.

Utrecht / 's-Hertogenbosch
1 April 2007,
Andries Baart

² Op haar verzoek is de anonimisering hier radicaal doorgevoerd: alle namen van en op deze onderzoekslocatie zijn gefingeerd.

Resumé eindrapportage *Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar*

Dit onderzoek bevat goed nieuws voor iedereen die wanhoopt over onze kennelijke machteloosheid om iets te doen voor de kwetsbaren in onze samenleving. Terwijl de behoefte aan hulp lijkt toe te nemen, is het alsof ons systeem van hulpverlening steeds vaker faalt.

In dit onderzoek gaat het over mensen die in velerlei opzichten moeite hebben het hoofd boven water te houden en die door een opeenstapeling van tegenslagen de macht over de gebeurtenissen in hun eigen leven kwijt zijn of dreigen te verliezen. En over de kinderen die opgroeien in gezinnen waar het er zo voor staat, de zogeheten multiprobleem gezinnen. Deze multiprobleem gezinnen staan erom bekend dat ze moeilijk bereikbaar zijn voor de instanties die nota bene in het leven geroepen zijn om hen te helpen. Ze weten hen niet te vinden, laten te gemakkelijk weer los, werpen drempels op door voorwaarden te stellen, functioneren te bureaucratisch of zijn domweg onbereikbaar door wachtlijsten. Goede werkers worden dikwijls zo 'gemanaged' dat hun werk vastloopt en hun kennis van kwetsbare mensen ongebruikt blijft. De kloof tussen hulpzoekers en hulpgevers maakt de situatie van probleemgezinnen extra problematisch. In de praktijk betekent deze 'mismatch' – zo heet een dergelijke mislukte aansluiting – immers dat zij met hun problematiek alleen blijven, en dat wat eigenlijk 'klein' is, geleidelijk uitgroeit tot een massief complex van haast onoplosbare problemen, die niet alleen de volwassenen maar zeker ook de betrokken kinderen en jongeren schaadt, niet zelden voor de rest van hun leven.

Het is een pijnlijke paradox dat in ons rijkelijk van hulpverlenende instanties voorziene land velen van hulp verstoken blijven, of beter gezegd: dat hulp wel geboden wordt maar niet helpt. Meer van datzelfde helpt in die omstandigheden ook niet. In het geval van multiprobleem gezinnen betekent dit ontegenzeggelijk dat kinderen die moeten opgroeien in zeer problematische omstandigheden niet, of in ieder geval niet tijdig en adequaat, geholpen worden. Sommige van de meest kwetsbaren onder ons bevinden zich helaas aan de verkeerde kant van de hulpverleningskloof. Niemand die de laatste jaren het nieuws heeft gevolgd, kan deze trieste realiteit ontgaan zijn.

Het goede nieuws is dat het ook anders kan. Dat laat dit onderzoek op empirische gronden zien, dus met in het veld uitgevoerde experimenten en met daar verzamelde gegevens. Het blijkt wel degelijk mogelijk om voor individuen en gezinnen die zonder steun ten onder dreigen te gaan van betekenis te zijn. Deze mensen zijn zeer wel te bereiken, goed te motiveren en daadwerkelijk te steunen, op een manier die zij zelf als weldadig en zeer waardevol beschouwen, en die ook objectief zoden aan de dijk zet. Daarvoor is geen ingewikkelde structuur met geprotocolleerde verantwoordelijkheden nodig, geen afgebakende opdeling in probleemcategorieën, geen ingewikkelde ketens van werkstromen, zelfs geen dossiervorming en evenmin de stortvloed van methodieken van gezinsinterventies die momenteel alom wordt aangemaakt. Wat vooral nodig is, is dat beroepskrachten uit hun bureaus komen, hun eigen logica opschorten, hun opdracht om snel te scoren tussen haken zetten en zich radicaal afstemmen op de mensen die hun hulp nodig hebben: in de buurt zijn, aansluiten, geen drempels opwerpen, de relatie aangaan, openstaan voor vragen van allerlei aard, in hen geïnteresseerd zijn en hun eigen inbreng serieus nemen. En dat ze door hun managers daartoe gefaciliteerd worden. Die benadering staat bekend als de presentiebenadering; ze is inmiddels grondig bestudeerd, uitgewerkt en gefundeerd.

De hier onderzochte praktijken in de oude stadswijken van onder meer Utrecht en Amsterdam laten zien dat dit allemaal goed mogelijk is, dat de bewoners van de betrokken buurten gelukkig zijn met professionals in hun buurt die het zo aanpakken en

dat op deze manier heel wat (gezins)ellende voor alle betrokkenen weer hanteerbaar gemaakt wordt.

Deze professionals werken letterlijk vanaf de straat, in het geval van dit onderzoek als speeltuinwerker, kinderwerker of buurtpastor. Zij zijn dus in de leefomgeving van de buurtbewoners, dichtbij en makkelijk aan te klampen. De relaties kenmerken zich door natuurlijkheid. ‘Hulpverleningsgesprekken’ waarbij partijen aan beide kanten van een bureau zitten, pen en papier in de aanslag, dossier op tafel en tissues in het midden, komen niet of nauwelijks voor. Het leeuwendeel van de contacten doet zich voor terwijl er iets anders gebeurt: spelen, een buurtfeest organiseren, verjaardag vieren, samen klussen, eten, opruimen, een uitstapje, papier inzamelen, rommel opruimen of gewoon zomaar, ergens op de hoek van de straat. Ernst is beter hanteerbaar als verdunde ernst – gemengd met alledaagse omgangsvormen en activiteiten. Ondertussen leren buurtbewoner en werker elkaar kennen, groeit er vertrouwen en ontstaat er ruimte om over persoonlijke kwesties te praten. Dat gebeurt dan ook: open, indringend, gemotiveerd tot hulp en aanpakken. De werkers gaan zo nodig even mee naar binnen, zoeken in huis het een en ander uit, helpen bij de contacten met reguliere hulpverleners, maar zien ook het leven dat lukt en gunnen hun de eer die juist bij kwetsbare mensen zo gemakkelijk teniet wordt gedaan. De jacht op problemen staat niet centraal, maar als er problemen zijn, weten de bewoners waar ze terecht kunnen *en worden ze ook adequaat en snel geholpen*. Werkers tonen zich geïnteresseerd en zullen zaken zonodig aan de orde stellen, maar de betrokkene maakt zelf uit of, wanneer en hoe hij zijn hart lucht. Als je in de leefwereld opereert, kun je zware zaken lichter opnemen, kun je je veel beter afstemmen op wat mensen op een bepaald moment vragen en kunnen dragen, kun je het juiste moment beter bepalen en kun je grote dingen tussen neus en lippen doen. Een grap maken en overgaan tot de orde van de dag kan altijd, en dat scheelt. De bewoners weten dat de werker er de volgende dag weer is – hij of zij is trouw en nabij – en dat h/zij weet wat er speelt – de werker kent hen en weet uit ervaring hoe dingen bij hen gaan en wat bij hen werkt. De bewoners *merken* dat ze ergens terecht kunnen als de emmer dreigt over te lopen. Van die mogelijkheid maken zij – veelal mensen die door de meer formele vormen van hulpverlening als ‘onbereikbaar’ beschouwd worden of die daar zelfs helemaal niet bekend zijn – veelvuldig gebruik.

Wat we vinden is bemoedigend: het kan anders en het kan beter. De resultaten zijn zonder meer goed. Het motto is niet dat er veel meer middelen moeten komen of dat we nog slimmere methodieken nodig hebben; onze belangrijkste conclusie is dat het werk anders georganiseerd moet worden: alledaagser, dichter bij de mensen, met meer krediet en ruimte voor de praktische wijsheid van werkers die in de leefwereld van de betrokkenen verkeren, met management dat praktijken maximaal faciliteert in plaats van opjaagt en van de leg brengt met een overdosis van bureaucratische verplichtingen. Werkers moeten niet uit elkaar gespeeld en ‘geïndividualiseerd’ worden met registratie- en afrekenmechanismen, maar in leergemeenschappen samengebracht worden: dat verhoogt hun inzet, doeltreffendheid en samenwerking. Het draagt tegelijk bij aan hun arbeidsvreugde en aan hun professionalisering; het behoedt ze tegen burn-out. Dat is dus volstrekt anders dan wat we in dit onderzoek óók vonden: een gezin in de problemen waarop 31 hulpverleners stonden die in een verstikkende territoriumdrift heel de hulpverlening effectief op slot hadden gezet, terwijl het gezin langzaam maar zeker te gronde ging. Het was de ergste casus maar iets mildere varianten waren er helaas te over. Het is buitengewoon nuttig gebleken niet te gaan redeneren vanuit Bureau Jeugdzorg, het maatschappelijk werk of vanuit gezinscoaches en hun programma’s, maar omgekeerd vanuit de werkers die in de werkelijkheid al contacten hebben met en het vertrouwen genieten van de bedoelde mensen (in ons geval waren dat speeltuinwerkers en de buurtpastor). En het bevordert de doelmatigheid zéér als de regie in zulke ingewikkeld situatie op de onderste trede wordt gelegd: bij

degenen die het dichtst bij het leven van de betrokken volwassenen en kinderen staan. We hebben gezien dat in deze buurten warme overdracht (van werker op werker) veel beter werkt dan koude overdracht, op papier, alleen via het doorsturen van dossiers.

En we hebben gevonden dat allerlei kwetsbare mensen – groot en klein – op een heel natuurlijke manier tot vrijwilligersinzet komen. Ze doen dat als betrokken moeder, als grote zus, als stoere puber, als buurtbewoner, maar ze doen het vooral op de manier die past bij hun cultuur en bij de (zorgzame) betrekkingen die ze met elkaar onderhouden. De logica daarvan is niet dezelfde als die het gemiddelde vrijwilligerswerk aanlegt: dat veronderstelt formele en duurzame bindingen die zó dáár niet werken. We zagen bovendien hoe getalenteerde werkers voor kwetsbare kinderen en volwassenen almaar vrijwilligersfuncties scheppen en hen zo dicht bij zich houden, hen bewaken en hen behoeden voor verdere uitval en ze de kans bieden om hun eigen plekje in de buurt in te nemen. Vrijwilligerswerk kan een bijdrage aan de samenleving zijn maar ook een mogelijkheid voor sociaal kwetsbare mensen om niet weg te zakken en door werkers in het oog gehouden te worden. Die vrijwilligers blijken overigens een belangrijke functie te vervullen voor de werkers: ze denken mee, ze signaleren, ze leggen uit wat er gaande is in de buurt. Werkers die begrijpen dat vrijwilligerswerk ook zo, in deze ‘hybride vorm’ nuttig en heilzaam is, stimuleren het precies *in zijn hybride vorm* en we zagen hoezeer dan het aantal vrijwilligers omhoog schiet.

Ook in het hier gerapporteerde onderzoek naar tienermoeders zagen we een groot deel van deze mechanismen bevestigd. We stelden vast dat jonge moeders het ‘zwaar’ vinden om op jonge leeftijd een kind te krijgen. Deze zwaarte wordt vaak in verband gebracht met de praktische en materiële belemmeringen in het leven van jonge moeders; het gebrek aan een stabiel inkomen of een plaats om te wonen bijvoorbeeld. Hoewel deze problemen ook in deze Pilotstudie naar voren kwamen, leken de zorgen van de jonge moeders zich op andere zaken toe te spitsen. Jong moederschap werpt een drempel op voor de vervulling van verlangens en behoeften die niet alleen met praktische of materiële zaken van doen hebben, maar die vooral een sociale en emotioneel-affectieve lading hebben, zoals het verlangen naar liefde, erkenning en respect. Wij geven er dan ook de voorkeur aan om het leven van jonge moeders in termen van opgaven – in plaats van problemen – te beschrijven. Drie van deze opgaven hebben we verkend:

1. Het moederschap brengt bestaande relaties – bijvoorbeeld met de eigen ouders – aan het wankelen, welke weer in evenwicht moeten komen. De opgave voor de jonge moeders is dus om zichzelf te ‘herpositioneren’ ten aanzien van familie en vrienden.
2. Het moederschap geeft veelal een onverwachte wending aan het leven van de meiden en dat heeft consequenties voor de vorm en invulling daarvan. Jonge moeders staan voor de opgave om op een bevredigende wijze deze inrichting van hun leven ter hand te nemen.
3. Tot slot zien de meiden zich voor de opgave geplaatst om een stabiel samenlevingsverband voor hun kinderen te creëren, al dan niet in afwezigheid van de biologische vader.

Bij al deze opgaven kan de aanwezigheid van ouders, familie en vrienden van waarde zijn. Deze aanwezigheid, zo bleek, kent verschillende verschijningsvormen. Zo kunnen sommigen op een heel praktische wijze hulp, advies of support bieden. De ervaringen van de jonge moeders leren ons dat de praktische aanwezigheid op zichzelf waardevol kan zijn in het oplossen van problemen. Maar deze aanwezigheid wordt pas als steunend bij een opgave ervaren, wanneer ‘helpers’ hun hulp, advies en support vanuit een specifieke positie aanbieden, nl. als beschikbare ander, zonder een ‘oordeel’ over maar vooral nabij aan de jonge moeder.

De belangrijkste bevinding is dan ook dat deze (zeer) jonge moeders zonnodig graag *hulp* aanvaarden, van elkaar, van naasten, van professionals. Maar meer nog blijken ze geholpen met *steun*: hartelijke, bemoedigende aandacht, nabije helpers die zich willen afstemmen op wat er in de wereld van kwetsbaren omgaat aan verlangen en zorgen, die dat niet moraliserend afwijzen maar die meedenken, mee zoeken, mee genieten en zo nodig mee betreuen wat maar niet wil lukken. Hulp die zakelijk wil zijn en zich verbeeldt dat zulke steun niet nodig is, maakt een fout. Dat zal dikwijls de hulp blijken te zijn die niet helpt maar wel vreselijk bezig en druk is. Goed gedoseerde en nabije steun evenwel haalt het beste in mensen naar boven: hun goede moed, hun wijsheid, hun kracht. Daarom zeggen we: *Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar*. Of dat adagium werkelijk waar wordt gemaakt, ligt dikwijls minder aan de betrokken volwassenen, tienermoeders of kinderen dan aan hun helpers. Die kunnen uit deze rapportage moed en inspiratie putten.

Pilot 1

**Hoe multiproblem gezinnen en kwetsbare
kinderen bereikt worden
vanuit de speeltuin en het buurpastoraat**

Vooraf

Deze versie van de onderzoeksrapportage dateert van 1 april 2007 en is op orde maar niet volledig. We wijzen op enkele beperkingen:

- In de opzet van dit verslag zijn twee hoofdstukken gepland, die *uitsluitend* in de uitgebreide versie van de rapportage geschreven zullen worden; het gaat om hoofdstuk 4 en hoofdstuk 6, beide aan te merken als theoretiserende verdiepingen van de in de rapportage aangedragen gegevens: deze hoofdstukken zullen dus (als de middelen het toelaten) mettertijd geschreven worden. Te bestemder plekke wordt nu kort aangegeven wat er behandeld zal worden.
- Aan deze verslaglegging worden te zijner tijd dus een of meer wetenschappelijke reflecties (artikelen) toegevoegd.
- Er is (welbewust) een overlap met de verslaglegging van Pilot 2 omdat elk verslag ook zelfstandig gelezen moet kunnen worden. De overlap betreft met name het concept 'hybride vrijwilliger'.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding: interesse en onderzoeksopzet.....	17
1.1.	Deze Pilot: ratio, opzet en uitvoering.....	17
1.1.1.	<i>In een notendop.....</i>	17
1.1.2.	<i>Het waarom van deze Pilot.....</i>	17
1.1.3.	<i>Vraagstelling.....</i>	20
1.1.4.	<i>Doelgroepen.....</i>	20
1.1.5.	<i>Opzet Pilot / onderzoek.....</i>	21
1.2.	Conceptualisering.....	22
1.2.1.	<i>Wat is een multiproblem gezin?.....</i>	22
1.2.2.	<i>Speeltuinwerk en multiproblemegezinnen.....</i>	25
1.3.	De achterliggende benadering: presentie.....	28
1.4.	Hybriditeit.....	30
1.5.	Enkele markante uitkomsten op hoofdpunten.....	31
2.	Multiproblem gezinnen.....	36
2.1.	Het leven van multiproblem gezinnen.....	36
2.1.1.	<i>Drie gezinnen.....</i>	37
2.1.2.	<i>De buurtcultuur.....</i>	40
2.2.	Speeltuin en buurtpastoraat.....	42
2.3.	Hoe deze gezinnen in contact zijn gekomen met buurtpastoraat en speeltuin.....	43
2.4.	Enkele conclusies.....	45
3.	Werken vanuit de speeltuin en op straat.....	47
3.1.	Hoe gaat het eraan toe in de speeltuin en het buurtpastoraat.....	47
3.2.	De herdefiniëring van de speeltuin door de bewoners.....	54
3.3.	De <i>ervaren</i> betekenis van de speeltuin.....	58
3.4.	De cultuur van De Duizendpoot.....	62
3.5.	Over hybride vrijwilligers en anderen: formules, aantallen en beleving.....	66
3.6.	Pointe.....	71
4.	Verdieping: bijzondere kenmerken.....	73
5.	Stagnaties van de hulpverlening.....	75
5.1.	Aansluiten bij de speeltuinwerkers / buurtpastor.....	75
5.2.	Ook anderen voelen blokkades in het werk.....	78
5.3.	Casus De Brui als afschrikwekkend voorbeeld hoe het niet moet.....	81
5.4.	Slotsom.....	83

6. Sturen op kennis, management en cultuuromslag	85
7. Nabeschuwing	89
Bijlage 1: Literatuur over presentie.....	95
Bijlage 2: Overzicht familiedrama's	97

1. Inleiding: interesse en onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk belichten we achtergronden: het waarom en hoe van een Pilot rond multiprobleem gezinnen, de opzet en uitvoering ervan, een toelichting op de centrale begrippen (met name 'multiprobleem gezin', 'hybride vrijwilliger' en 'speeltuin') en op de achterliggende (presentie)filosofie. We sluiten af met een zeer beknopt overzicht van de belangrijkste bevindingen.

1.1. Deze Pilot: ratio, opzet en uitvoering

1.1.1. In een notendop

Deze Pilot is in 2004 vertrokken met de volgende doelstelling:

In een Pilot van twee jaar moet door beroepskrachten met hybride vrijwilligers een benadering worden ontwikkeld en in de praktijk gebracht die aantoonbaar effectief is in het bereiken van, aansluiten bij en hulp en steun verlenen aan (zeer) kwetsbare kinderen en jongeren en hun thuissituatie van veelal multiprobleem gezinnen.

Dat doel is gehaald en onderweg is veel geleerd en bereikt: daarvan wordt in deze beknopte verslaglegging verantwoording afgelegd, zodanig dat ook anderen hun voordeel kunnen doen met de opgedane ervaringen. Het ligt in de bedoeling dit beknopte verslag in de loop van 2007 tot een rijke en volwaardige publicatie (boek) te maken, te koppelen aan de andere Pilots (enerzijds kwetsbare kinderen en jongeren, en anderzijds tienermoeders) en in te bedden in een grondige wetenschappelijke reflectie (over sturen op kennis en werken op basis van vertrouwen).

1.1.2. Het waarom van deze Pilot

Aanleiding tot deze Pilot ligt in de volgende omstandigheden.

- We waren eerder betrokken bij het onderzoek *Gezinnen in onbalans* (2003) van het Verwey-Jonker Instituut (VJI) dat opheldering moest verschaffen over de gezinsramp in Roermond (familiedrama op 12 juli 2002: vader steekt huis in brand en zes kinderen komen om) en dat verbeteringsvoorstellen moest genereren voor de hulp aan dergelijke gezinnen: de wenselijkheid om de bedoelde verbetervoorstellen te implementeren en evalueren is groot en wordt alom erkend³. Kernpunt van de reflectie op deze casus was en is: hoe kan het toch gebeuren dat er zoveel hulp 'op een gezin' staat en er desondanks zulke ernstige ongelukken gebeuren? Hoe kan het dat signalen (vaak) bekend zijn en er toch niets effectiefs ondernomen werd? We hebben het dus over slechte hulp en ook over kinderdoding en zogeheten familiedrama's: ongelukken die zich ook voordeden bij bij-

³ Naast het VJI-rapport *Gezinnen in onbalans* is het onderzoeksrapport van de inspecties uitgebracht: *Horen, zien en niet zwijgen*, Deel 1 "Onderzoek naar de kwaliteit van de keten van voorzieningen voor kinderen en gezinnen in probleemsituaties" en Deel 2 "Methodologische en inhoudelijke verantwoording van het inspectieonderzoek naar de ketenkwaliteit van voorzieningen voor kinderen en gezinnen in probleemsituaties", uitgegeven door de Inspectie jeugdhulpverlening en jeugdbescherming, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie van het Onderwijs, de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid, en het Verwey-Jonker Instituut, Den Haag/Utrecht: Ministerie van VWS, op 3 december 2003. In het Verenigd Koninkrijk deed zich een verwante gezinsramp voor (de gruwelijke dood van Victoria Climbié in de winter van 1999-2000) en ook daarvan werd een grondige, 405 pagina's tellende, analyse gemaakt, zie *The Victoria Climbié Inquiry*, januari 2003 aangeboden aan het Parlement door de Minister van Gezondheid en de Minister van Binnenlandse zaken (Commissie Laming). De verwantschap zit vooral in het machteloze toekijken van de hulpverlening. Het tijdschrift *0/25*, een uitgave van het NIZW en Van Gorcum, besteedt sinds de Roermondse ramp consequent aandacht aan de analyse ervan en heeft daarover inmiddels (tussen oktober 2002 en juli 2004) dertien maal gepubliceerd en van deze publicaties een dossier aangelegd dat op de website beschikbaar is (laatste aanvulling dateert van november 2005; zie <http://www.tijdschrift025.nl/smartsite.dws?id=2411>). De in deze rapportages verworven inzichten spelen een belangrijke rol in de hier beschreven Pilot-opzet.

voorbeeld Rowena het Meisje van Nulde⁴, Savanna⁵, de twee Kinderen van Tolbert (Groningen)⁶, etc.⁷

- Het zwaartepunt in het beleid van de Jeugdzorg (per 1-1-2004)⁸ ligt bij multiprobleem gezinnen en de vaststelling luidt dat professionele werkers moeite hebben de vereiste outreach te praktiseren (in recent en omvangrijk onderzoek van Anneke Menger onlangs bevestigd⁹): aandacht voor gezinnen met veelvoudige problemen is urgent.

⁴ Rowena, beter bekend als 'het meisje van Nulde', werd in augustus 2001 vermoord en in stukken verspreid door Nederland achtergelaten. Ze stierf aan de gevolgen van stelselmatige, zware mishandeling. De vriend van haar moeder Wanda R., Mike J., is daarvoor veroordeeld tot twaalf jaar en tbs. Het gerechtshof heeft de 27-jarige Wanda R. zelf veroordeeld tot zes jaar gevangenisstraf. Zij is schuldig bevonden aan het mede plegen van doodslag op haar dochter Rowena.

⁵ De 3-jarige Savanna uit Alphen aan den Rijn stierf in september 2004 doordat haar moeder Sonja de J. haar had mishandeld. De peuter stikte in een prop die haar moeder in de mond van het kind had geduwd om haar stil te krijgen. De mishandelingen, waaronder slaan, opsluiting en ondervoeding, gebeurden structureel. Alle verantwoordelijke instanties die zich bezighielden met het gezin van de vermoorde peuter Savanna, hebben gefaald. Dat zegt de Inspectie voor de Jeugdzorg. De inspectie wees bijvoorbeeld naar Bureau Jeugdzorg, de Raad voor de Kinderbescherming en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. Zij stelden volgens de inspectie niet het belang van het kind voorop, maar dat van haar moeder.

Al voor februari 2002 ging het niet goed in het gezin, blijkt uit het onderzoek. Naar aanleiding van een melding bij het AMK (Advies en Meldpunt Kindermishandeling) over verwaarlozing, ondervoeding en vermoedens van mishandeling, werd de peuter in februari 2002 uit huis geplaatst en onder toezicht gesteld. Een half jaar later mocht ze terug naar haar moeder die inmiddels naar Alphen aan den Rijn was verhuisd. Tot haar dood in september 2004 bleven de signalen dat het kind werd mishandeld terugkomen maar werden niet opgepakt. De zwaarste kritiek kreeg de gezinsvoogd van Stichting Thuiszorg Groot Rijnland, die alle hulp coördineerde. Justitie verwijt de voogd "...dat zij onvoldoende onderzoek heeft verricht naar en onvoldoende acht heeft geslagen op signalen omtrent mishandeling van Savanna". *De Volkskrant* (waaraan een deel van deze informatie is ontleend) meldt op 8 december 2006 dat de voogd 'wordt vervolgd voor dood door schuld dan wel het toebrengen van zwaar lichamelijk letsel door schuld.'

⁶ Het familiedrama speelde zich af in het appartement van het gezin. Waarschijnlijk ging de 46-jarige dader, die zowel de Nederlandse als Israëliëse nationaliteit heeft, door het lint tijdens een hoogoplopende ruzie over het geloof. De moeder en haar kinderen, een 4-jarig meisje en een 2-jarig jongetje, moesten net daarbij ontgelden. Na het drama kwam Bureau Jeugdzorg in Groningen zwaar onder vuur te liggen. Volgens de Inspectie voor de Jeugdzorg zijn er in de aanloop naar het incident fouten gemaakt, waardoor onaanvaardbare risico's zijn genomen. Zo bleek achteraf dat er over het gezin in Tolbert al eerder meldingen waren gedaan bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). Het meldpunt heeft volgens de Inspectie goed gereageerd, maar bij Bureau Jeugdzorg in Groningen kwamen de meldingen op een wachtlijst terecht, waardoor er niets mee werd gedaan. De man die in augustus 2005 in het Groningse Tolbert de twee kinderen van zijn vriendin ombracht, is veroordeeld tot 18 jaar cel en tbs. Anders dan het OM stelde de rechtbank dat twee keer moord en één keer poging tot moord bewezen is.

⁷ In bijlage 2 bij Pilot 1 hebben we een aan de NOS-site ontleend overzicht opgenomen van familiedrama's in Nederland. Niet elk doding van een kind (met vaak de daaraan vooraf gaande verwaarlozing en mishandeling) vindt plaats in familiedrama's.

⁸ Om meer samenhang te krijgen in het proces van toezicht en handhaving binnen de jeugdzorg is in mei 2004 de brochure *Toezicht en handhaving in de jeugdzorg* verschenen. In het *Landelijk Beleidskader Jeugdzorg* (september 2004) staan de prioriteiten en ambities voor de periode 2005 - 2008. Centraal daarbij is de *Wet op de jeugdzorg*: op 1 Januari 2005 is deze in werking getreden. Deze wet bevat een regeling van de aanspraak op, de toegang tot en de bekostiging van jeugdzorg. Daarnaast moet ze een wettelijk kader scheppen om een samenhangend aanbod van jeugdzorg te realiseren. De cliënt en zijn hulpvraag staan centraal in de wet. In het vierde *Voortgangsbericht over de jeugdzorg* (mei 2006) beschrijft staatssecretaris Ross (VWS) de meest recente ontwikkelingen binnen de jeugdzorg. In dit bericht wordt specifiek ingegaan op onder andere de professionalisering van de indicatiestelling voor de jeugd-ggz, de wachtlijsten bij de Advies- en Meldpunten Kindermishandeling en de pleegzorg. In haar brief *Investeren in jeugd; een overzicht* (september 2006) geeft staatssecretaris Ross een overzicht van de veranderingen in het jeugdbeleid, zoals die in de afgelopen jaren zijn gerealiseerd. Ook noemt ze de plannen zoals die in de begroting voor 2007 staan. (Zie voor een volledig overzicht van de ontwikkelingen, incl. de meest recente: <http://www.jeugdzorg.nl/smartsite.dws?id=2002>).

⁹ Anneke Menger, Lous Krechtig, Isabel Timmers (red.), *Het delict als maatstaf: methodiek voor werken in gedwongen kader*, Utrecht: Stichting Reclassering Nederland 2004.

- De recente onderzoeken naar (en publieke debatten over) ‘Samenplaatsing van jongeren in justitiële inrichtingen’ (onderzoekstitel VJI) waaruit blijkt hoezeer samenplaatsing een hoogst ongewenst en schadelijk gevolg is van gebrekkige hulp, steun en voorzieningen dichtbij het leefmilieu van deze kwetsbare jongeren: de vraag naar de *eigen* en naar *geëigende*, nabije hulp is dringend en onbeantwoord. Dezelfde vraag komt bij multiprobleem gezinnen ook naar voren, zij het in een andere gestalte.
- De veelbelovende ontwikkelingen en toepassingen van de presentiebenadering sinds 2001 vormen eveneens een aanleiding tot deze Pilot, met name waar gepoogd wordt hulp en steun te geven aan de meest kwetsbare en de moeilijkst bereikbare volwassenen en jongeren (zie Pilot 2 en 3), en door te dringen in hun leefwereld: de vraag is wat presentie in deze ‘multiprobleem situatie’ zou kunnen betekenen en hoe ze zich onderscheidt van andersoortige initiatieven.
- De gedifferentieerde uitwerking van het wenselijke vrijwilligerswerk door Henk Meeuws op het terrein van maatschappelijke inzet vormt een laatste aanzet tot deze Pilot: ze neemt (net als Pilot 2) aan dat een *hybride* vorm van vrijwilligersinzet (zie verderop) gepast en nuttig is.

Uit deze aanleidingen concluderen we:

1. *Probleem*: er ligt een ernstige en moeilijk hanteerbare sociale problematiek in multiprobleem gezinnen en in de daarmee samenhangende ontwikkelingsstoornissen, (maatschappelijke) uitval en verwaarlozing en in het geweld tegen de betrokken kinderen. Aangepaste benaderingen dicht bij resp. in het leefmilieu en met inschakeling van goed geïntegreerde netwerken (van buurtbewoners, vrijwilligers en professionals) lijken het meest soelaas te bieden.
2. *Expertise*: wij hebben, vooral vanwege de presentieportefeuille en de bijzondere aandacht voor verschillende soorten vrijwilligerswerk in moeilijke (achterstands)-situaties, de benodigde methodische expertise en de vereiste ontwikkelings- en onderzoeksvaardigheden: we zijn geëquipeerd om een volwaardig experiment op te zetten.
3. *Netwerk*: bovendien beschikken we over een relevant netwerk om te onderzoeken of deze gezinnen anders benaderd kunnen worden:
 - a. we werken intensief samen met het buurtpastoraat (onder meer van Utrecht) dat in nauwe samenwerking met het speeltuinwerk veel ervaring heeft met de hulp en steun aan de bedoelde gezinnen en dat bovendien intensieve en gevarieerde relaties met de bedoelde kinderen en jongeren aangaat
 - b. in Portes¹⁰ vindt men het in de loop van 2003-2004 ontwikkelde beleidsvoornemen om juist aan de problematiek van multiprobleem gezinnen en kwetsbare kinderen en jongeren (in achterstandsbuurten) geïntensiverde aandacht te schenken en een daartoe effectieve, integrale benadering uit te werken en in de praktijk te brengen.
4. *Uitvoering*: er was dus alle reden een Pilot op te zetten rond deze multiprobleem gezinnen waarbij gekozen wordt voor een alternatieve benadering in de lijn van de presentie (met de inzet van vrijwilligers, professionele uitvoerders en managers uit uiteenlopende organisaties en vakgebieden) en waarbij we bestaande netwerken en werkers de gelegenheid geven om ‘van onderop’ – met name vanuit de speeltuin – aansluiting te zoeken bij de bedoelde multiprobleem gezinnen en zo hun lot en dat van de betrokken kinderen te verbeteren. Het zwaartepunt van de Pilot lag bij de kinderen en jongeren, resp. het multiprobleem gezin zelf: welke werker of

¹⁰ Portes is een brede, stedelijke welzijnsorganisatie, werkzaam voor een flink deel van de stad Utrecht, en gericht op het verbeteren van de leefomstandigheden en leefomgeving van alle wijkbewoners. Portes biedt kinderopvang, kinder- en speeltuinwerk, jongerenwerk, volwassenenwerk en ouderenwerk. Daarnaast biedt Portes aan de individuele wijkbewoners uiteenlopende soorten hulp en steun.

welke goede aansluiting *bij hen* noodzakelijk en wenselijk was, die werd geboden en ingeschakeld: de denkbeweging is derhalve *van* de in problemen verkerende kinderen, jongeren en gezinnen *naar* de voorzieningen. Uitgaande van de behoeften en verlangens van de kwetsbaren moet dus een relevant aanbod gedaan worden, uit welke organisatorische kaders dat uiteindelijk ook komen moet. Deze 'denkbeweging' is een radicalisering van vraagsturing en onderscheidt zich van de omgekeerde beweging: vanuit het bestaande aanbod en vanuit de bestaande organisatorische verkokeringen de vraag op maat knippen, delen van de vraag negeren of halfgehoorde vragen vervormen tot wat men aankan of rendabel acht. Hier, in deze Pilot, ligt het zwaartepunt dus bij de consequente afstemming op de zwaksten, de vragende partij.

Overigens moet, ter voorkoming van misverstanden, opgemerkt worden dat familiedrama's, zoals hierboven geschetst, zich in de onderzoeksbuurt *niet* hebben voorgedaan.

1.1.3. Vraagstelling

Hoe kunnen (zeer) kwetsbare kinderen en jongeren met inbegrip van hun (multiprobleem) gezinssituatie en leefmilieu met geëigende hulp en steun van vrijwilligers en beroepskrachten in het Utrechtse Pijlsweerd / de Daalsebuurt bereikt worden zodat verdere traumatisering, sociale schade en overlast alsmede maatschappelijke uitval zo veel als mogelijk voorkomen worden? Welke vrijwillige inzet, welke professionele ondersteuning en welk management zijn daartoe dienstig?

1.1.4. Doelgroepen

- Primaire doelgroep zijn zeer kwetsbare kinderen en jongeren in de leeftijd van 3-18 jaar. Kwetsbaarheid wordt opgevat in termen van een lage weerbaarheid in combinatie met de risico's waaraan deze kinderen en jongeren bloot staan, waaronder verwaarlozing, pedagogisch onvermogen van ouders, traumatisering, geweld, misbruik, uitval op school en in de samenleving, onveilige of stressvolle thuissituatie etc. De woon- of leefomgeving van deze doelgroep is de achterstandsbuurt die op zichzelf een (grote) risicofactor vormt en vaak negatief inwerkt op de genoemde kwetsbaarheid en op de weerbaarheid en de *resources* (bronnen van kracht en kennis) van de doelgroep.
- De secundaire doelgroep zijn multiprobleem gezinnen. Multiprobleem gezinnen zijn doorgaans sociaal-economisch ontwricht en niet zelfredzaam. Ze roepen niet steeds zelf de noodzakelijke hulp in, terwijl hun kinderen die wel nodig hebben. De Pilot is vooral op deze groepen gericht: de omvang ervan op het grondgebied van de Pilot (Pijlsweerd / Daalsebuurt) was bij de aanvang van de Pilot onbekend resp. sterk omstreden¹¹.
- De derde doelgroep wordt gevormd door de uiteenlopende soorten hulp-, steunen- en zorgverleners – beroepskrachten en vrijwilligers – die grote moeite hebben voor de betrokkenen betekenisvol te zijn en hun situatie te verbeteren of minstens niet verder te laten verslechteren. Binnen deze doelgroep zijn zowel het uitvoerende als het leidinggevende niveau bedoeld.

¹¹ Een vroege verkenning ten kantore van Portes (Andries Baart in gesprek met de managers Mw. Gerie Knetsch en Mw. Annie van den Heuvel) kwam uit op 2 à 3 multiprobleem gezinnen; Andries Baart hield het toen, gehoord de werkers in de buurt, op 10 à 12 gezinnen en in het onderzoek zijn er, afhankelijk van de precieze omschrijving, 22-26 gevonden. Het uiteenlopen van deze getallen is op zichzelf reeds een veeg teken en wijst niet alleen op gebrekkige kennis van de bedoelde problematiek maar is er ook een deel van: multiprobleem situaties zijn naar hun aard dikwijls moeilijk te herkennen en identificeren, tenzij men uitgaat van de overlast voor de buurt (wat een zeer beperkte en 'uitwendige' signalering is).

1.1.5. Opzet Pilot / onderzoek

De Pilot is opgezet langs twee assen van integratie, die beide verregaand gestempeld zijn door de onderliggende presentietheorie (de principes daarvan worden verderop uiteengezet):

1. De horizontale integratie. Strikt denkend vanuit de bedoelde kinderen, jongeren en gezinnen zijn *relevante werkers* in een samenwerkingsverband bijeengebracht en werksoortelijk geïntegreerd. Deze integratie is niet formeel (als team) maar substantieel en betreft dus de inhoudelijk wenselijke betrokkenheid bij de doelgroep. Ze gaat voorbij aan de grenzen van de achterliggende instituten en werksoortelijke positiebepalingen. Deze horizontale integratie kreeg vervolgens ook gestalte in *domeinoverschrijdend werken* waardoor de betrokkenen in de gelegenheid worden gesteld om werkelijk in tijd en ruimte mee te bewegen met de doelgroep en niet onophoudelijk te hoeven afhaken en overdragen, vanwege organisatorisch-bureaucratische verkokering, disciplinaire terreinafbakening en competentie-toedelingen. Deze dubbele horizontale integratie (substantieel en disciplinair) kon slechts doorgevoerd worden doordat we de betrokkenen in een lerende organisatie samen hebben gebracht. Vanuit die zogeheten '*learning community of practitioners*' kon de Pilot richting krijgen, en dus voortdurend bewaakt en verantwoord worden.
2. De verticale integratie betrof de uitbreiding van deze horizontale integratie met de verantwoordelijke leidinggevenden, (middle)managers en directie. De ervaring was immers dat bijzondere uitvoeringsmodellen en afwijkende benaderingen (zoals de presentie) moeilijk aangestuurd en verantwoord kunnen worden als de daartoe aangestelden niet mogen delen in het betreffende leerproces. In deze Pilot is er nadrukkelijk naar gestreefd om wat in de uitvoering als noodzakelijk, wenselijk en verantwoord verschijnt, op het niveau van management, regulatie en accountability afdoende te leren verantwoorden.

Beide assen verhouden zich tot elkaar als competentie tot ruimte. Het is langs deze assen dat ook de eerder genoemde, hybride vormen van vrijwilligerswerk ontwikkeld konden worden.

3. Uitgangspunt is de speeltuin. De basis van de horizontale as werd gelegd in het speeltuinwerk en het buurtpastoraat omdat precies daar de eerste en dikwijls ook meest organische ingang tot de problematiek ligt. Hoewel het erg ongebruikelijk is zo over de speeltuin en het buurtpastoraat te denken, is dat toch de plek bij uitstek waar men in een vroegtijdig stadium de signalen opvangt van wat er bij kinderen en bij hen thuis fout gaat, waar risico's optreden, waar hulp wordt verlangd. Dat is ook de plek die het meest gesitueerd is in de leefwereld van de bedoelde kinderen en ouders, waar op een ongedwongen wijze contact met de betrokkenen gelegd kan worden en waar ernst verdund is met alledaagsheid en niet-probleemgecentreerde omgangsvormen. Aan deze kern 'rond de speeltuin' werden geleidelijk andere disciplines aangehaakt zoals het Netwerk Jeugdhulpverlening en het jongerenwerk, het schoolmaatschappelijk werk, het reguliere maatschappelijk werk, een gezinscoach, etc.
4. Presentiebenadering. Methodisch is deze horizontale en verticale integratie uitgewerkt volgens de principes van de presentiebeoefening (zie verderop): de daartoe strekkende vorming en scholing is dan ook in de Pilot verzorgd. Een brede, open, methodische benadering die reflectief op koers wordt gehouden, kenmerkte deze Pilot meer dan een procedureel tevoren uitgetekende en methodisch in stappen verdeelde opzet.
5. Learning community. Het geheel heeft de vorm aangenomen van een lerende organisatie met sterk uiteenlopende vakgebieden, organisatieniveaus en hoedanigheden (van professional tot vrijwilliger – de vrijwilligers namen overigens aan de learning community zelf *niet* deel). Deze organisatie is frequent (eens per 3 maanden met zijn allen in een tweedaagse studieconferentie en daartussen door eens per week in kleinere eenheden) in een lerende setting bijeen

geweest en zo begeleid. De begeleiding – die mede in het teken stond van het beoogde, getoetste en overdraagbare eindverslag – bestond uit de wetenschappelijke onderzoekers Baart en (op onderdelen) Van der Laan, en de journaliste Christa Carbo.

6. Gegevens verzamelen. Deze lerende organisatie werd op gang gebracht met de (journalistieke) verzameling en (wetenschappelijke, doorgaans kwalitatieve en inhoudsgerichte) analyse van de inzichten en ervaringen van de meest relevante werkers en leidinggevenden. In de loop van de Pilot werden
- tientallen casussen (gezinnen, volwassenen en kinderen) verzameld, beschreven en geanalyseerd;
 - werkervaringen van de professionals en soms ook vrijwilligers gerapporteerd, besproken en geanalyseerd;
 - dagboeken door de werkers bijgehouden, en door de onderzoeker(s) uitgewerkt en geanalyseerd;
 - verbatims van gesprekken (met buurtbewoners, kinderen en managers) opgesteld en nabesproken, soms ook grondig geanalyseerd;
 - buurtbewoners en vrijwilligers gevolgd en geïnterviewd (deels door de werkers, deels door de journaliste);
 - integrale begeleidingstrajecten gereconstrueerd en geanalyseerd;
 - zo'n twintig multiprobleem gezinnen gevolgd, benaderd en deels ook geïnterviewd;
 - studiedagen belegd rond managementvragen;
 - video- en geluidsopnamen gemaakt en (getranscribeerd en) geanalyseerd;
 - relevante literatuur aangeboden en meerdaagse reflectiebijeenkomsten belegd.
 - Etc.

Heel dit proces van experimenteren, waarnemen, beschrijven, analyseren en opnieuw in praktijk brengen is nauwgezet bijgehouden (vastgelegd in geluidsopname en in verslagen en in integrale casebeschrijvingen). Vanuit deze bronnen en leermomenten is deze Pilot op het niveau van de uitvoering en de gezamenlijke reflecties en leerprocessen verder uitgebouwd en onophoudelijk gevolgd en verslagen. In dit beknopte verslag wordt niet op al het ingewonnen en verwerkte materiaal gesteund.

1.2. Conceptualisering

1.2.1. Wat is een multiprobleem gezin?

Over gezinnen met meervoudige en ernstige problemen wordt veelvuldig geschreven en nagedacht. Ter introductie van deze Pilot is het zinvol daar kort op in te gaan.

Op de site¹² van Kenniscentrum Sociale Studies van Hogeschool Windesheim wordt de volgende definitie gebruikt:

Een multiprobleemgezin is een gezin (minimaal 1 ouder en 1 kind) dat kampt met een chronisch complex van socio-economische en psychosociale problemen, geworteld in voorgaande generaties, waarvan de betrokken hulpverleners vinden dat het weerbarstig is voor hulp.

De RINO groep geeft ter introductie van haar cursus "Begeleiden van multiprobleem gezinnen" (module IC003) de volgende omschrijving:

In de kinder- en jeugdzorg valt steeds vaker de term 'multiprobleem gezin'. Het gaat hierbij om gezinnen waarin, naast de kindproblematiek, ook andere problematieken aan de orde zijn die vragen om een reactie. Kenmerkend is dat er sprake is van meerdere probleemgebieden, met veelal intergenerationeel be-

¹² www.multiprobleemgezinnen.nl

paalde opvoedingsproblemen, waarin ouders hun ouderrol niet (optimaal) vervullen en veelal gering pedagogisch besef hebben. De hulpverlener wordt gevraagd om 'vanuit het systeem' te denken en, behalve het kindperspectief, met name het perspectief van de ouders in te nemen. Van hieruit ontstaat een 'gelaagde' hulpverlening, waarin de hulpverlener goed moet analyseren en bedenken hoe problematieken zich tot elkaar verhouden en welke aanpak daarin (on)mogelijk is. Angst en wantrouwen van ouders ten opzicht van hulpverlening is daarbij veelal aan de orde.

Het multiprobleem gezin vraagt om een specifieke benadering met oog voor mogelijkheden en onmogelijkheden in de hulpverlening: aandacht voor de opvoedingsgeschiedenis van de ouders en verbeteren van pedagogisch besef zijn hierin de rode draad.

Hoe vanzelfsprekend dit soort (en de vele, vele soortgelijke) omschrijvingen ook zijn, ze hebben allemaal eenzelfde tekort: het probleem ligt *in* het gezin en de beroepskrachten hebben het wel moeilijk maar staan *schuldeloos* terzijde. In die gedachte gaat deze Pilot niet mee.

Wij sluiten liever aan bij de accenten die Prof. Dr. Pol Ghesquière (KU Leuven) legt, onder meer in zijn *Multi-problem gezinnen. Problematische hulpverlenings-situaties in perspectief*, Leuven/Apeldoorn: Garant 1993: een van de kenmerken van een multiprobleem gezin is dat de hulpverlening faalt, niet kan aansluiten (=mismatch), zich niet kan voegen naar de logica van het gezin-in-de-problemen. Het kenniscentrum Multiprobleem gezinnen stelt, in aansluiting bij Ghesquière "...dat er bij multiprobleemgezinnen sprake is van een dubbele thematiek. Enerzijds zijn er problemen in het gezin, anderzijds zijn er problemen in het hulpverleningssysteem. De kern van het fenomeen 'multiprobleemgezin' betreft de (mislukkende -AB) interactie tussen beide." En dat is precies wat in deze Pilot gethematiseerd wordt¹³.

Maar er is alle reden nog enkele andere 'beelden' van multiprobleem gezinnen ter discussie te stellen. Daartoe gaan we terug naar het artikel "Wij raken die gezinnen gewoon kwijt. Over maatschappelijk werk en probleemgezinnen", gepubliceerd in het *Handboek Maatschappelijk Werk* 1996. pp 1-26, door Baukje Besling en Geert van der Laan. Nadat ze in de eerste paragraaf hebben geconstateerd dat probleemgezinnen het steeds moeilijker krijgen doordat er steeds meer eisen aan hen worden gesteld (sic!) en tegelijk de aandacht van het maatschappelijk werk voor hen tanende is, gaan ze in de tweede paragraaf ("Wat is een probleemgezin?") over tot een begripsomschrijving. En die is momenteel voor ons van belang. Ik citeer *in extenso* uit hun tekst en vat stukken samen, wijzig de lay-out of parafraseer delen ervan.

"De benamingen voor gezinnen die binnen de samenleving marginaal functioneren zijn deze eeuw talrijk geweest. Onmaatschappelijk gezin, asociaal gezin, gezin met meervoudige problematiek en probleemgezin zijn aanduidingen voor gezinnen die de aansluiting met de rest van de samenleving missen. Afwisselend is de oorzaak

¹³ Voor een verdere literatuur verwijzen we naar: Multi-problem gezinnen: interpretatiekaders / H. Baartman, J. Dijkstra; *Tijdschrift voor orthopedagogiek*, vol. 25 (1986), afl. 12, pag. 609. Multi-problem gezinnen II: de opvoedingsproblematiek / H. Baartman, J.S. Dijkstra; *Tijdschrift voor orthopedagogiek*, vol. 26 (1987), afl. 01, pag. 2.] 1989. *Multi-problem gezinnen, sores en scores: een onderzoek bij Amsterdamse hulpverleningsinstellingen* / H. Baartman...[et al.]; Amsterdam: VU, Vakgroep Pedagogiek 1987. *Het project aan huis: verslag van het onderzoek praktische pedagogische thuishulp in multi-problem gezinnen* / H. Baartman [et al.]; Amsterdam: RI-AGG Zuid Nieuw-West 1989. Een onderzoek bij multi-problem gezinnen / T. Zinko; A.M. Meijer; W.H. Oppenoorth; *Nederlands tijdschrift voor opvoeding, vorming en onderwijs*, vol. 7 (1991), afl. 6 (november), pag. 353vv. Verslag: hulpverlening aan multi-problem gezinnen / M. Terstegge; *MGV: maandblad geestelijke volksgezondheid*, vol. 40 (1985), afl. 12, pag. 1343. Het perspectief van multi-problem gezinnen op de hulpverlening / P. Ghesquière; *Tijdschrift voor orthopedagogiek*, vol. 31 (1992), afl. 7-7, pag. 324-335 (12). Multi-problem gezinnen met ernstige opvoedingsproblemen: een strijd om perspectief / P. Ghesquière; *Tijdschrift voor orthopedagogiek*, vol. 32 (1993), afl. 12, pag. 536-550 (15). Intensieve hulp aan huis: interdisciplinaire aanpak van opvoedingsproblemen in multi-problem gezinnen / P. Overduin; *TJJ: tijdschrift voor jeugdhulpverlening en jeugdwerk*, vol. 4 (1992), afl. 4, pag. 7-11.

hiervan bij het gezin zelf gelegd of bij de gemeenschap of instanties. Baartman, Garnier, Vugt en Vogelzang (1989) merken in dit verband op dat bij de beschrijvingen van de problematiek van probleemgezinnen steeds een drietal tegenstellingen te ontdekken zijn.

- *De eerste tegenstelling zou te formuleren zijn in de vraag: in hoeverre gaat het om een gezin dat problemen heeft en in hoeverre gaat het om een gezin dat problemen geeft?*
- *De tweede is eveneens als vraag te formuleren: gaat het om een gezin dat tekort schiet of een gezin dat tekort komt?*
- *De derde tegenstelling is die tussen de mate waarin een gezin het maatschappelijk welzijn bedreigt en de mate waarin het het individuele welzijn van gezinsleden bedreigt.*

Genoemde drie tegenstellingen hangen samen met de volgende drie vragen:

- *in welke mate is men in deze multiprobleem gezinnen een probleem voor elkaar,*
- *in welke mate zijn deze gezinnen een probleem voor de hulpverlening*
- *en in welke mate zijn ze een probleem voor de maatschappij?*

Uit deze tegenstellingen wordt duidelijk dat de definitie van een probleemgezin voor een groot deel afhankelijk is van het perspectief dat men bezigt.”

We zullen in deze Pilot eenzelfde soort onderscheiden gaan hanteren en aansluiten bij de idee dat de omschrijving van multiprobleem dus perspectivistisch is. De auteurs schetsen vervolgens twee dominante benaderingen.

- De gezinnen moeten gedisciplineerd worden (kort houden, (her)opvoeden, straf begeleiden, verantwoordelijkheden af- en overnemen) want ze zijn debet aan de ellende en overlast en tegelijk niet zelf in staat er wat aan te doen.
- Tegenover deze bevoogdende benadering staat de emancipatorische benadering die mikt op de ontstijging aan de narigheden door de verantwoordelijkheden almaar weer terug te leggen bij het gezin en het zo te laten groeien in het nemen en dragen van verantwoordelijkheid. Maar de geschiedenis leert dat deze ‘emancipatorische benadering’ gemakkelijk uitloopt op een nalatige professionele betrokkenheid bij de gezinnen en vooral op een systematische verwaarlozing.

Tussen beide loopt een derde weg: “Voor de benadering van probleemgezinnen betekent deze dat niet zozeer wordt gelet op wat de mensen niet kunnen, maar op wat ze wel in huis hebben. (...) Dit uitgangspunt heeft zowel een disciplinerend als een emanciperend aspect.”

Besling en Van der Laan richten vervolgens de aandacht op de mogelijkheden van de professionals en werken een, in het licht van de presentiebenadering essentiële, mismatch uit nl. de culturele. Ik citeer opnieuw. “De nadruk die in het beleid wordt gelegd op het ‘eigenmachtig maken’ van burgers (‘empowerment’ –AB) levert enige methodische knelpunten op. Een van de belangrijkste is dat de hulpverlener meer kans loopt om zichzelf uit te putten, als hij van de cliënt verwacht dat die bereid is om zelf volledige verantwoordelijkheid voor zijn handelen te nemen. Bouwkamp en De Vries (1992) merken in dit verband op dat het multiprobleem gezin extern georiënteerd is. Hiermee wordt bedoeld dat deze categorie mensen de overtuiging heeft dat ze geen of weinig invloed uit kan oefenen op de eigen situatie. Hulpverleners zijn over het algemeen intern georiënteerd, dat wil zeggen dat deze, in tegenstelling tot het probleemgezin, het gevoel hebben dat het eigen handelen de motor is van de levenssituatie. *Indien de hulpverlener zijn eigen levenshouding projecteert op de cliënt dan loopt hij het risico te stranden op dit cultuurverschil.* Hiermee ontstaat het gevaar dat de hulpverlener zijn falen gaat wijten aan een tekort bij het gezin. De gezinsleden worden dan niet gemotiveerd genoemd, ze hebben geen reflexief vermogen en ze zijn wantrouwig. Baartman e.a. (1989) wijzen in dit verband in navolging van Rainwater op de volgende reactiemogelijkheden:

“Men kan dan óf trachten zijn methodiek en organisatie beter af te stemmen op deze groep cliënten óf het geloof in de haalbaarheid van hulp verliezen en in combinatie daarmee overlopen van tolerantie ten aanzien van de ‘differences’, het vrijheid-blijheid model, waarin de hulpverlener zich ontslagen acht van elke verantwoordelijkheid voor zijn cliënten.”

Gezien het bovenstaande is het duidelijk dat een probleemgezin in elk geval heel wat problemen geeft voor de hulpverlening. Daarnaast creëert het problemen voor zichzelf.”

Voor ons vloeien uit deze korte verkenningen enkele overwegingen voort die grondlegend zijn geworden voor deze Pilot:

1. In de omschrijving van multiprobleem gezinnen wordt - bewust of niet - gemakkelijk gezwartepiet: de schuld, de (over)last, het onvermogen, de tekorten worden dan eenzijdig bij het gezin in de problemen gelegd. Dat zullen we in deze Pilot niet doen. Ook de schuld, (over)last, het onvermogen en de tekorten van de noodzakelijke hulp en steun zelf staan op het spel.
2. Hulp aan multiprobleem gezinnen speelt zich af in de interactie tussen gezin en hulpverleners en precies in die interactie moet gedurig gewaakt worden voor de *culturele mismatch*: in de strijd om de logica (‘wiens manier van kijken, interpreteren, weten geldt?’) behoort de hulp het gezin te volgen en niet omgekeerd. Leefwereldlijke nabijheid is dan ook een cruciaal trefwoord in de steun aan multiprobleem gezinnen. Werkers die werkelijk in die nabijheid verkeren, dienen dus eveneens voorrang te hebben op de meer distante werkers.
3. Varend tussen de twee klippen door van disciplineren en zelfstandige emancipatie – beide te extreem – leggen we het accent op de gewone, alledaagse ingangen tot het gezin en daarbij wordt aansluiting gezocht bij hun positieve energie, kunnen, verlangen, vermogen.

Omschrijving multiprobleem gezinnen

In sommige definities spreekt men van ten minste drie problemen per gezinslid; in deze Pilot ligt het criterium

- bij de *opeenstapeling* in het gezin van problemen
- op *uiteenlopende* velden (gezondheid, opvoeding, verslaving, huisvesting, financiën, etc.) die dikwijls met elkaar in verband staan,
- die *onhanteerbare* proporties aannemen of dreigen aan te nemen,
- die een negatieve invloed hebben op de *ontwikkelingstrajecten* (socialisatie) van de betrokken kinderen en jongeren,
- die *druk leggen* op de omgeving
- en die een sta in de weg zijn om de meer *positieve mogelijkheden* van de betrokkenen aan te spreken.
- Bovendien *slagen hulp- en dienstverleners er onvoldoende in* de aansluiting (methodisch, cultureel, affectief) bij deze gezinnen te vinden
- waardoor de problemen *niet effectief* opgepakt kunnen worden, voortduren en zelfs verergeren.

1.2.2. Speeltuinwerk en multiprobleemgezinnen

De NUSO, Nederlandsche Unie van Speeltuin-Organisaties

NUSO is de landelijke organisatie voor speeltuinwerk en jeugdrecreatie. NUSO is een vereniging die in 1931 is opgericht, en die thans rond de 800 lidorganisaties telt, verspreid over het gehele land. Lidorganisaties zijn vooral speeltuinorganisaties (80%) en kindervakantiewerkorganisaties (7%). Verreweg de meeste lidorganisaties zijn lokale vrijwilligersorganisaties. NUSO bestaat nu (2006) dus 75 jaar en heeft dat ook goed gevierd. Daarbij kwam naar voren wat we ook al in haar publicaties en dienstenpakket vinden: NUSO maakt zich sterk voor speeltuinen waar het gaat om (buiten) *spelen*.

Niet meer en niet minder. We vinden buiten een pleidooi dáárvoor en buiten handreikingen inzake verzekeringen, vrijwilligerswerk, activiteitenorganisatie, accommodaties, beleid(svoering) etc. geen verwijzingen naar het soort verbindingen dat in deze Pilot centraal staat: speeltuinwerk en het bereiken van multiproblem gezinnen, speeltuinen als vindplaats. Wel is er een project 'Vrijwilligers en probleemkinderen', waarvan het doel is vrijwilligers en beheerders van speeltuinverenigingen toe te rusten zodat zij beter om kunnen gaan met probleemgedrag van kinderen en jeugd. Uit dit project is de training 'Spelbrekers, omgaan met probleemgedrag' ontstaan maar die heeft in zijn uitwerking niets van doen met de zaken waar deze Pilot om draait.

Een search naar (meer) wetenschappelijke literatuur over deze kwestie, levert niets noemenswaardigs op. Er wordt wel geschreven over (de pedagogische en ontwikkelingspsychologische) betekenis van speeltuinen, er zijn historische verhandelingen (ontwikkelingen en verschuivingen in de afgelopen eeuw) maar ik heb geen gedegen verhandelingen kunnen vinden over de betekenis van speeltuinen als outreachende, vindplaatsgeoriënteerde voorziening in de benadering van multiproblem gezinnen¹⁴. Als ze al voorkomen (in Amerikaanse literatuur) dan gebeurt dat in een nogal therapeutische context bijv. omdat speeltuinen oorden van geweld zijn, vrijplaatsen van bendes etc. en het kind daarvoor gewaarschuwd moet worden of minstens moet leren ermee om te gaan.

De Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Utrecht

Op 8 februari 2007 werd in de speeltuin *In de Dom* het rapport *Speeltuinen in Utrecht. Rapportage Visitatiecommissie Speeltuinen in opdracht van DMO Gemeente Utrecht* (2007, 64 p. incl. bijlagen) aangeboden aan wethouder welzijn Cees van Eijk. De speeltuin die in ons onderzoek centraal staat (De Duizendpoot) is niet 'meegenomen' in dit visitatierapport. Toch is het nuttig om, mede gebaseerd op het persbericht dat bij het rapport is vrijgegeven, het rapport kort te typeren. Het rapport is te laat verschenen om *inhoudelijk* nog een rol te kunnen spelen in *Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar*. Overigens bevat het rapport niets dat afbreuk doet aan de conclusies van *Kwetsbaar*, kleine passages lopen parallel (bijv. waar het gaat om de functies van de speeltuin of de beleving van speeltuinen door de bezoeker) maar hoe goed en leerzaam het visitatierapport ook is (en dat is het) *Kwetsbaar* zet vele stappen verder, focust op andere aspecten van het werk, heeft veel meer oog voor multiproblem gezinnen, analyseert aanzienlijk dieper de organisatorische perikelen rond het werk die schadelijk zijn voor de betekenis van het speeltuinwerk en geeft zowel praktisch als conceptueel een geheel ander beeld van de betrokken vrijwilligers, nl. als hybride vrijwilliger. Het belangrijkste verschil zit echter toch in de aanbevelingen die 'bureaucratischer' zijn dan die van *Kwetsbaar*. Hieronder worden de bevindingen van de visitatiecommissie geciteerd uit het rapport resp. het persbericht. De tekst is door ons (AB) geredigeerd en aangevuld.

In 2005 gaf het Utrechts College groen licht aan een experiment om de kwaliteit van welzijnswerk te meten. Als eerste zijn de speeltuinen doorgelicht. Men wilde antwoord op de vraag of de kwaliteit van de speeltuin voldoende is en of de speeltuin voldoet aan de doelstellingen van het Utrechtse speeltuinbeleid. Die doelstellingen zijn: kinderen in de basisschoolleeftijd de kans bieden met elkaar te spelen, een ontmoetingsplek voor kinderen en ouders maken en het signaleren van kwetsbare groepen kinderen en inspelen op hun behoeften. Een visitatiecommissie van onafhankelijke deskundigen heeft elf Utrechtse speeltuinen onderzocht.

Het rapport behandelt achtereenvolgens de doelgroep van de speeltuinen (het bereik en de achtergrondkenmerken van de bezoekers); aansluitend wordt ingegaan op het aanbod en werkwijze (deze worden uitgesplitst naar recreatie, signalering, werving en publiciteit en het vrijwilligersbeleid; daarover worden ook bezoekers over de speeltuin aan het woord gelaten) en ten derde wordt ingegaan op de

¹⁴ Zelfs niet in het 500 pagina's tellende: Sarah Landy, & Rosanne Menna, *Early Intervention with Multi-Risk Families. An Integrative Approach*, Baltimore, MD: Brookes Pub. Co. (2006).

randvoorwaarden (zoals personeel, accommodaties en de samenwerking en ondersteuning). Het rapport rondt af met conclusies en aanbevelingen. De onderzochte speeltuinen vallen onder de welzijnsorganisaties Portes, Cumulus en Doenja; er is ook één particuliere speeltuin in het onderzoek betrokken.

Score per speeltuin, beoordeling door de visitatiecommissie

(p. 24 van het Visitatierapport)

Speeltuin	Verzorgd- heid	Veiligheid	Aantrekkelijk- heid	Actualiteit	Eind- score
Noord					
De Watertoren (Cumulus)	8	8	8.5	8	8
Noordse Park (Portes)	7	6	8	8	7.3
Watergeus (Portes)	7	7.5	6	7	6.9
Griftsteede (Cumulus)	9	9	9	9	9
Oost					
De Bloesem (Cumulus)	7.5	7	6	6	6.6
Zuid					
Fort Luna (Portes)	6.5	8-	7	6	6.8
De Boog (Doenja)	6.5	7	4	5	5.6
Nieuw Rotsoord (particulier)	8	7	6	6	6.8
West					
Bankaplein (Portes)	8-	8	8,5	8	8
Voorn (Doenja)	8	8	7.5	8	8-
Centrum					
De kleine Dom (Cumulus)	8	8	8,5	8,5	8+

Het rapport concludeert dat het speeltuinwerk in Utrecht springlevend en divers is. De Utrechtse speeltuinen scoren een dikke voldoende. De meeste speeltuinen krijgen een 7 gemiddeld. Een groot deel van de Utrechtse jeugd tussen 0 - 13 jaar blijkt de speeltuin een warm hart toe te dragen, evenals hun ouders en buurtbewoners. De speeltuinen worden als veilig ervaren en kinderen en ouders zijn in veel gevallen tevreden over de speeltuin en de activiteiten. De onderzoekers stellen dat speeltuinwerk in Utrecht smaakmakend is ten opzichte van andere steden. De meeste speeltuinwerkers doen meer dan alleen de speeltuin open houden en activiteiten organiseren. Ze creëren een warme ontmoetingsplek waar kinderen en ouders zich thuis voelen. Signaleren en doorverwijzen van kinderen met problemen naar geschikte hulpverleningsinstanties, blijkt ook integraal onderdeel van het speeltuinwerk te zijn. Vaak worden in speeltuinen ook activiteiten na school en in vakanties georganiseerd, die gretig aftrek vinden.

In het rapport wordt ook een aantal aanbevelingen gedaan. Inspraak van bezoekers is gewenst om goed maatwerk te leveren. Hoewel de oude buurtvrijwilliger steeds meer verdwijnt uit de speeltuin, heeft tegelijk een nieuwe groep vrijwilligers haar intrede gedaan; betrokken ouders die een handje willen helpen met activiteiten. Daar moet volgens de onderzoekers efficiënt mee worden omgegaan. Ook blijkt de re-

latie tussen de wijkwelzijnsorganisatie en de speeltuinwerkers belangrijk voor de mate van succes van de speeltuin. Speeltuinwerkers moeten door hun wijkwelzijnsorganisatie vroegtijdig bij beleidsontwikkeling worden betrokken en ook een activiteitenbudget krijgen. Doorverwijzen naar hulpverlening zou volgens de onderzoekers worden vergemakkelijkt als er in de buurt of wijk laagdrempelige hulpverlening mogelijk is.

Conclusies die bevreemding oproepen, zijn onder meer de volgende: “Onderzoek de behoefte van speeltuinen aan maatwerk en kijk welke beleidsruimte daarbij *mogelijk is*” (p. 29, cursivering van mij –AB). Men zou hier verwachten: “...welke beleidsruimte daarbij *nodig is*” maar de redentatie verloopt kennelijk andersom. Dat zien we ook in de aanbevelingen die, ondanks de moeilijkheden die de werkers melden, toch aandringen op *formele registratie* van kinderen (‘drempeloverschrijdingen’): “Het verdient aanbeveling om gebruik te maken van een uniform registratiesysteem om te komen tot een overzichtelijk geheel van bezoekersaantallen. NAW- registratie (naam, adresgegevens en woonplaats) is daarbij gewenst.” (p. 29) De waarde van deze bureaucratistische ballast lijkt me kwetsieus. In aansluiting bij wat we ook in *Kwetsbaar* vonden, staan deze aanbevelingen: “Geef speeltuinen in werkwijze en menskracht ruimte om extra aandacht te geven aan zorgkinderen. Juist voor deze kinderen kan een *specifieke methodiek* een hulpmiddel zijn bij ondersteuning en begeleiding.” (p. 29, cursivering opnieuw van mij – AB: de vraag is uiteraard welke methodiek hier bedoeld kan zijn). Dat de outreach hier in een ander teken staat dan de optimale zorg voor kinderen zien we bij de volgende aanbeveling: “Daar waar *bezoekersaantallen* van het speeltuinwerk laag zijn, kan een outreachende werkwijze, die ondermeer contact legt met scholen en instellingen, een bijdrage leveren aan het bereik van *nieuwe doelgroepen*.” (p. 30, cursivering AB).

1.3. De achterliggende benadering: presentie

In deze Pilots fungeert de presentiebenadering als richtinggevend kader. De methodische kenmerken hiervan sommen we hieronder kort en krachtig op: zo werkt presentie en zo ging het er in grote lijnen ook in de onderzochte praktijken aan toe. Door deze manier van werken

- groeien langdurige, warme en vruchtbare contacten met de leden van multi-problem gezinnen (Pilot 1);
- komen ‘hybride vrijwilligers’ op de been, die met elkaar en met de presentiebeoefenaar tal van activiteiten mogelijk maken (Pilot 2);
- voelen tienermoeders zich er minder alleen voor staan, waardoor zij beter in staat zijn de opgaven waarvoor zij zich gesteld zien tot een goed einde te brengen (Pilot 3).

Presentie is een *benadering* met een uitgewerkte theorie en dus niet zonder meer een methode of methodiek, en nog veel minder een snelle en getruce manier van doen. Ze omvat behalve de onderstaande methodische karakteristieken ook een uitgesproken mensbeeld, een idee omtrent menselijke waardigheid, heeft sterke opvattingen over de betekenis van lijden of de redelijkheid van afwijkend gedrag etc.

Beweging, plaats en tijd

De presentiebeoefenaar is dikwijls ‘niet onder dak’. Letterlijk, want hij/zij werkt niet vanuit een kantoor. En figuurlijk, het werk is niet onder de theoretische, theologische, ideologische pannen. De presentiebeoefenaar leidt een zwervend bestaan en werkt, tamelijk onbeschermd, vanaf de stoep. De daarbij aansluitende beweging is: naar de ander toe in plaats van omgekeerd (‘u moet naar mij toe komen’). De presentiebeoefenaar is ongehaast en houdt zich vrijelijk op in het leefmilieu van de betrokkenen, is gemakkelijk aan te klampen. Het ritme van werken is afgestemd op het leefritme van de ander: soms traag, soms buiten loket-uren, soms razendsnel en urgent, soms re-

petitief, vaak instabiel. Al met al redelijk onvoorspelbaar. Bovendien hebben presentie-beoefenaren in de regel langdurige contacten.

Ruimte en begrenzing

De presentiebeoefenaar is niet louter aanspreekbaar op één type probleem of hulpvraag. Hij/zij is gespecialiseerd in het ongespecialiseerde, vergeleken met het reguliere welzijnswerk is dat bijzonder. Openheid, domeinoverschrijding, brede inzetbaarheid, doen wat de hand te doen vindt: dat zijn trefwoorden. De betrokkenen hoeven de aandacht en hartelijkheid van de presentiebeoefenaar niet te verdienen, zij zijn niet aan (formele) voorwaarden gebonden en kunnen het trouwens ook niet makkelijk verbruiken. De presentiebeoefenaar is er onvoorwaardelijk. Het valt op dat presentiebeoefenaren vaak met opvallend grote eenheden werken: hele families, straten, geschiedenissen, probleemcomplexen, verhaalvertakkingen enz. Zij doen dat met de zaken, de verhalen en de sociale structuren zoals ze zich voordoen (organiteit).

Aansluiting

De presentiebeoefenaar sluit nauw aan bij de leefwereld en levensloop van de betrokkenen, deelt in hun levens. Niet de jacht op problemen staat voorop, maar het vinden van een bevredigende verhouding tot het leven. Deze worteling in het geleefde leven mondt uit in een ander kenmerk: de presentiebeoefening oogt vaak heel alledaags, bedient zich van alledaagse omgangs- en werkvormen, van gewone taal, kleine, doodgewone aanleidingen en aangrijpingspunten. Denk niet aan zware hulpverlenende gesprekken, maar eerder aan met elkaar optrekken en daar doorheen ernstige zaken aansnijden: kindermishandeling kan ter sprake komen onder een patatje. De omgang tussen presentiebeoefenaar en de ander is dikwijls hartelijk en informeel, men kent elkaar en deelt een geschiedenis. Trouw is een trefwoord, net als de beeldspraak van de familiale betrekking.

Afstemming en openheid

De presentiebenadering loopt niet over van vooraf bedachte bedoelingen, al is wel sprake van een doelrichting. De presentiebeoefenaar heeft een open agenda die de ander mag invullen; vaak letterlijk. Open is ook de benadering van de ander: niet weten, zich laten verrassen, oordeel en handelen opschorten, de betekenis van het geleefde leven goed laten doordringen. Dit maakt de sturing van het werk wat problematisch: reflectief, zonder vaste patronen, zonder een legitimatie vooraf, zonder veilige regels of een beschermende professionele status. Tenslotte is het profiel van de werker vaak laag, zonder te verdoezelen wie hij/zij is, waarvoor hij/zij staat en wat zijn of haar verantwoordelijkheden zijn.

Betekenis

Vanwege deze kenmerken is de presentiebenadering bijzonder - zij het niet exclusief - geëigend waar contact gezocht wordt met mensen in de marge van onze samenleving, met moeilijk bereikbare, chaotisch en teruggetrokken levende mensen bij wie zich de problemen opstapelen. Daarmee is tevens gezegd dat het onjuist is om de presentiebeoefening eenzijdig te associëren met armoede. Ze blijkt vooral betekenisvol voor mensen die maatschappelijk uitgestoten, sociaal overbodig heten, wier verhaal, leed, leven anderen nauwelijks interesseert en die gemist kunnen worden als kiespijn. Juist die mensen worden door presentiebeoefenaren gevonden, uitgekozen, gesterkt, opgenomen in een sociaal weefsel, erkend. Doordat de presentiebeoefenaar zich positioneert in het netwerk van de reguliere zorg en het welzijnswerk, vormt hij/zij vaak een goed bruggenhoofd.

Resumé

Methodische kenmerken (geclusterd)

<i>Kenmerken betreffen</i>	<i>Strekking ervan</i>
1 beweging, plaats en tijd	De beroepskracht volgt de ander (in plaats van het omgekeerde)
2 ruimte en begrenzing	uit één stuk werken / integralisme (in plaats van fragmentatie en specialisering)
3 aansluiting	bij het geleefde leven zijn (in plaats van bij de bureaucratische schematisering ervan)
4 zich afstemmen	het goed van de ander centraal zetten (in plaats van de eigen – goede – bedoeling)
5 betekenis	de ander is minstens bij één in tel (erkenning en relatie wegen het zwaarst)

1.4. Hybriditeit¹⁵

In dit project staat, net als in de andere projecten waarvan we verslag doen, de verbetering en uitbreiding van de inzet van vrijwilligers centraal. De gerichtheid op moeilijk bereikbare categorieën leidt er evenwel toe dat we onze interesse minder richten op de traditionele vrijwilliger of informele zorgverlener, maar oog hebben voor en opheldering verschaffen over zogeheten *hybride vormen van vrijwilligerswerk* die in deze omstandigheden beter gedijen. Bij de aanvang van het onderzoek / de Pilot zijn we uitgegaan van de veronderstelling – die in het onderzoek dus getoetst moest worden – dat kinderen, jongeren en volwassenen die in moeilijke omstandigheden moeten leven, meer dan genoeg aan zichzelf hebben en niet zomaar ‘vrijwilliger’ worden. Onder vrijwilligerswerk wordt verstaan: onbetaalde arbeid, die uit vrije wil en vaker dan incidenteel verricht wordt voor een organisatie of in een vast verband. De vrijwilliger ontvangt misschien een onkostenvergoeding voor zijn inzet, maar geen salaris. Informele hulp, zoals het zorgen voor oudere of gehandicapte familieleden behoort volgens deze definitie niet tot vrijwilligerswerk: dat is mantelzorg. Het springende punt in deze omschrijving van vrijwilligerswerk *gegeven de kwetsbare positie* waarin de mensen verkeren is het volgende:

- Dat het werk *niet* incidenteel mag zijn, dus min of meer vast en geregeld moet zijn. Af en toe een handje helpen valt dan buiten de definitie van vrijwilligerswerk.
- Dat het werk in een *georganiseerd* verband en ook voor dat verband moet worden verricht: er wordt dus een stabiele organisatie verondersteld, zoals een voetbalvereniging, het Rode Kruis, de scouting of slachtofferhulp. ‘Loslopende’ vrijwilligers bestaan niet – zogezegd.
- Iets doen voor je *eigen familieleden*, je directe naasten zorg en hulp bieden, is in deze definitie geen vrijwilligerswerk maar doodgewone inzet die verwanten voor elkaar over hebben. Natuurlijk, als je heel lang voor je doodzieke moeder

¹⁵ Hybriditeit is ook een cruciaal concept in Pilot 2 en wordt daar verder en preciezer uitgewerkt dan we hier nu (kunnen) doen. De tekst van deze paragraaf 1.4 is vrijwel in zijn geheel overgenomen uit het verslag van Pilot 2.

moet zorgen, is dat een grote opgave en verdient dat lof en zelfs praktische steun, maar vrijwilligerswerk heet het nog steeds niet, wel bijvoorbeeld mantelzorg of informele zorg.

- Ten slotte valt in de gegeven omschrijving, die heel gebruikelijk is, op dat er kennelijk een scherp onderscheid wordt gemaakt naar motief en opbrengst; simpel gezegd: je doet het (vooral of uitsluitend) *voor de ander*. Natuurlijk kan de vrijwilliger van zijn werk genieten, ervan leren, er zin aan ontleen en zich zelfs door zijn vrijwilligerswerk kwalificeren voor de arbeidsmarkt, maar kenmerkend is toch dat dit bijverschijnselen zijn. Hooguit zeer gewaardeerde bijeffecten. Het gaat er allereerst om wat je, om niet, voor anderen doet.

Welnu, bij de aanvang van het onderzoek hadden we het sterke vermoeden dat we inzet van buurtbewoners zagen die je *intuïtief wel* vrijwilligerswerk zou noemen maar die *formeel niet* past in dit soort definities van vrijwilligerswerk. In de werkelijkheid van de (achterstands)buurt leken de strikte onderscheidingen niet gehandhaafd te kunnen worden. Op basis van onze observaties vermoedden we dat het allemaal ‘door elkaar heen’ liep en dat we bij nader onderzoek klonteringen van heterogene, op het eerste gezicht niet bij elkaar passende kenmerken zouden vinden. Voor deze ‘heterogene klonteringen’, deze kruisingen en voor dat ‘door elkaar heen lopen’ munten we de term ‘hybride vrijwilligerswerk’.

De inzet van deze Pilot is niet de academische interesse in passende of niet passende definities. Belangwekkender is enerzijds dat buurtbewoners zich, ondanks de moeilijke omstandigheden waarin ze dikwijls verkeren, wel degelijk kunnen en willen inzetten maar dat we (beter) moeten begrijpen hoe dat wel of niet in zijn werk gaat. Het lijkt erop dat zij gemotiveerd worden door het samenlopen van verschillende belangen en opbrengsten, en zich bewegen in minder rigide structuren. Hybriditeit, kortom¹⁶. Wie dat begrijpt, kan ook de groei van dergelijke vrijwillige inzet bevorderen. Anderzijds meenden we te zien dat die hybride vormen van vrijwilligerswerk mensen ook behoedt voor uitval en (verdere) marginalisering. Dat is dus een majeur belang in de problematische omstandigheden waarin velen te leven hebben. En dat is tevens onze tweede interesse in hybriditeit: is ze een vorm van vrijwilligersinzet die, om een woord van Job Cohen te nemen, ‘de boel bij elkaar houdt’, die helpt voorkomen dat mensen wegglijden, noodzakelijke zorg mijden of maatschappelijk ontsporen? Vriendelijker gezegd: draagt ze bij aan de leefbaarheid van de buurt? In het bijzonder meenden we dat kinderen uit multiprobleem gezinnen in en rond de speeltuin (incl. het buurtpastoraat) opgevangen en ‘vastgehouden’ werden onder meer door ze met ‘vrijwilligersfuncties’ te bekleden. Zo worden ze tevens – was ons vermoeden – bewaakt, gevolgd, behoedt voor groter kwaad en ‘dichtbij’ gehouden om zich waar nodig te kunnen uitspreken. Zo ook wordt een apart spoor naar de kinderen uitgezet, los van of minstens gescheiden van dat naar de ouders. Dit ‘bergen’ in lichte structuren vaart ook onder de naam ‘hybriditeit’.

1.5. Enkele markante uitkomsten op hoofdpunten

De uitkomsten van deze Pilot zijn complex en zullen in verdere uitwerkingen nog nader bekeken en gevalideerd moeten worden. Maar op deze plek kunnen we enkele onderzoeksuitkomsten resumeren; dat gebeurt in vier rubrieken:

1. De werkwijze van de speeltuin en het buurtpastoraat
2. De betekenis van die werkwijze voor bewoners
3. De cultuur en samenhang van de werkwijze
4. Wat deze bevindingen zeggen over de organisatie van het werk.

¹⁶ Van Dale: *hy·bri·de* (de ~ (m.), ~n)

1 bastaard => kruising

2 iets dat uit heterogene elementen bestaat.

(1). *Inhoudelijke aspecten*

Kenmerken van het speeltuinwerk en buurtpastoraat cfr. ons onderzoek	
<i>Inhoudelijke type- ring van het werk</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Het werk is organisch en contextgeleid; voegzaam en flexibel zich afstemmend op de leefwereld • Definitie speeltuinwerk ligt in belangrijke mate bij gebruikers: die bepalen wat een speeltuin is en hoe / waartoe deze gebruikt wordt • Activiteiten (spel, eten, uitjes, gesprekken, hulp en steun etc.) worden vanuit onderhouden en beheerde relaties op gang gebracht: tijd nemen en tijd laten is daarbij hét trefwoord • Centrale betekenis van vertrouwen / gebleken betrouwbaarheid en trouw; zonder deze kan niets van alles wat er gebeurt; gemaakte fouten zijn goed herstelbaar vanwege het genoten en gegeven vertrouwen • Accent in het werk is pedagogisch; daarnaast ook domeinoverschrijdend / ontspecialiserend en dus multidisciplinair; niet alleen probleemgericht
<i>Bereik / gebruikers voorziening / hybrideiteit</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Hybriditeit van de binding is inderdaad volop aangetroffen: gebruiker is ook drager en de bindingen zijn niet alleen functioneel voor het werk maar ook tegen uitval, oplopende spanningen e.d. • In de loop van de Pilot nam het aantal hybride vrijwilligers sterk toe doordat het concept aansloeg en er bewust op gestuurd kon gaan worden • Buurtbewoners zijn mededragers (subjecten) van het werk en niet of minder object van zorg, welzijn en interventie • Vanuit speeltuin en buurtpastoraat bestaat er een zéér goed zicht op multiproblem gezinnen en is er een uitstekende outreach: ze zijn betekenisvol voor mensen in de shit, vaak meer en beter, hartelijker en vertrouwenwekkender dan anders hulp- en zorggevers!

<p>Werkers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Levendig team met ambitie en met sterke onderlinge banden: dat lijkt, naast de aangetroffen talenten, de sleutel tot het succes • De praktijk ontvangt intensieve steun vanuit en geeft ruimte aan taciete kennis, de stilzwijgende, impliciete, praktische wijsheid, kennis en begrip, meer dan aan formele en gecodeerde (methodische) kennis • We vinden processen van voortdurend kennis delen en warme overdracht (in plaats van overdracht via dossiers) • Deze speeltuin heeft een eigen cultuur / socialisatietraject waarin aankomende en nieuwe werkers worden opgeleid en ingevoerd (met name door Richard en Monique) • De speeltuin met het buurpastoraat neemt gemakkelijk de regie in complexe casussen en biedt bedding aan andere werkers: in dit onderzoek was deze mogelijkheid opzettelijk verruimd en dat werkt erg goed
<p>Sturing van het werk: wat gaan doen en wie bepaalt dat?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (Canon van) vakregels en protocollen worden reflectief toegepast of terzijde gelaten: dus al pratend, denkend, met elkaar overlegend • Voortdurend 'on-line' waarnemen en bijsturen van het werk • Geen kant-en-klare plannen: doelrichting en verantwoording van de uitkomsten worden in de praktijk ontwikkeld • Team is in hoge mate zelfsturend; het team stuurt ook de eigen middle manager aan • Wederzijdse zorg en steun zijn verregaand ontwikkeld; soms worden aanzienlijke risico's genomen die afgedekt worden met steun aan elkaar

(2) Betekenis werkwijze voor multiprobleem gezin

We hebben onderzocht hoe de multiprobleem gezinnen de hulp en steun waarderen die ze ontvangen. De uitkomsten daarvan worden goed (exemplarisch zelfs) weergegeven in wat één van de multiprobleem families zegt; dat geven we zodadelijk eerst weer. Aansluitend recapituleren we de centrale begrippen uit de interviews met (voormalige) gebruikers van de speeltuin.

Het 'multiprobleem echtpaar'¹⁷ staat model voor de (ca. 20) anderen die zijn gevolgd en hun beeld van de steun die ze vanuit de speeltuin en het buurpastoraat hebben ontvangen, steekt zeer scherp en in gunstige zin af tegen de steun die ze van andere werkers krijgen. In onderstaande tabel wordt deze gerubriceerd en elk van de vier rubrieken is nader gespecificeerd.

¹⁷ De analyse is uitgevoerd op het interview met de man en op dat met de vrouw. Het gaat hier om dezelfde casus die in paragraaf 5.3 beschreven wordt: zie aldaar.

Funcities	Gespecificeerd
Steunen	Sociaal-emotioneel <u>opvangen</u>
	Aandacht en interesse <u>tonen</u> ; we hebben een band
	<u>Solidair</u> zijn / gaan duidelijk voor de zaak van de cliënt
Vervangen	<u>Bieden een praktische hulpbron</u> /vermogen die/dat node gemist wordt
	<u>Waken</u> en nemen waar ipv ouders
Helpen	<u>Sluiten je aan</u> op wat er al is
	Bevorderen <u>effectieve hulp</u>
Regelen	<u>Brengen hulp naderbij</u> , voorkomen dat hulp leed toevoegt, voorkomen verdere vernedering en onzeker worden
	Houden ons <u>bij elkaar</u>
	Bewaren het <u>overzicht</u>

Betekenis van de speeltuin voor de kinderen is allereerst de gewone betekenis: gezellig, fijn, ze helpen je, etc. Maar in de interviews vinden we opmerkelijke kernbegrippen, die een aanwijzing geven *wat* er gewaardeerd wordt en om welke *kwaliteiten* het daarbij gaat:

1. De werkers kennen de kinderen en de kinderen weten zich gekend
2. 'Altijd' is een trefwoord en staat dan voor: beschikbaar, vertrouwd, open, toegankelijk zijn
3. Echt, eerlijk: bij deze werkers hoef je je niet anders voor te doen en zijzelf zijn ook echt, niet gemaakt of 'functioneel'
4. Band hebben, vertrouwd zijn met elkaar, relatie hebben, soort familie zijn
5. Kun je mee praten, vragen uitleg, zijn veilig, voeden je op ('babbeltje')
6. Geven je een plek, letten op je

(3) Werkers / werkcultuur

1. Werkwijze is vooral een cultuur van werken, visiegestuurd, bevochten en periodiek ververst
2. Werkcultuur is maatgevend, continu en nieuwe werkers worden erin gesocialiseerd
3. Werkniveau is HBO+, werkwijze is tamelijk intuïtief en improviserend
4. Ingebouwde en hoogfrequente leermomenten: warme overdracht, case-based overleg, dagelijkse *debriefing*, multidisciplinair team
5. Transparant naar derden, hoog profiel en heldere positie; niettemin flexibele inzetbaarheid
6. Goede onderlinge zorg, ruimte voor emoties als professionele hulpbron

(4) Conclusie: effect en sturing van het onderzochte en ontplooid werk

1. De werkwijze heeft sterke presentiekenmerken en stelt serieuze vragen aan management en professionaliteit
2. De betekenis van deze aanpak is voor buurtbewoners groot en goed; ook voor de werkers zelf is ze heel bevredigend
3. De aanpak maakt de speeltuin tot een belangwekkende vindplaats: aansluitpunt voor anderen
4. Hybriditeit blijkt een wezenlijk werkmodel, een belangrijke vorm van vrijwilligers binden, deels ten behoeven van participatie en draagvlak, deels ook tegen uitval en wegglijden in moeilijke omstandigheden
5. De werkwijze kan het niet stellen zonder een geëigende en goed onderhouden werkcultuur

2. Multiproblem gezinnen

In dit hoofdstuk wordt een beeld geboden van multiproblem gezinnen: over wie en wat hebben we het eigenlijk, hoe zien hun leven en de opgaven waarvoor zij staan er in de praktijk uit en bestaan ze eigenlijk, multiproblem gezinnen? Hoe kan men met hen in contact komen?

2.1. Het leven van multiproblem gezinnen

Wat de multiproblem gezinnen in dit onderzoek kenmerkt – zo stelden we reeds in hoofdstuk 1 – is niet alleen de opeenstapeling van problemen waaronder zij gebukt gaan en die zij niet zelf kunnen oplossen. De gezinnen hebben ook met elkaar gemeen dat zij moeilijk bereikbaar zijn voor de instanties die in het leven geroepen zijn om hen te helpen. De instanties weten hen niet te vinden, of laten te gemakkelijk weer los. Of stellen talrijke, haast onoverkomelijk voorwaarden, wachten eindeloos op elkaar of hebben domweg enorme wachtlijsten. De gezinnen van hun kant weten de instanties niet (op een effectieve manier) te bereiken. De kloof tussen de mensen die behoefte hebben aan hulp en de hulpverlening maakt de situatie van probleemgezinnen extra problematisch. In de praktijk betekent deze immers dat mensen met hun problematiek alleen zijn. Multiproblem gezinnen zijn, kortom, ook een plek waar uiteenlopende logica's op elkaar botsen en waar zich ernstige mismatches¹⁸ voordoen.

Het is een paradox dat in ons rijkelijk van hulpverlenende instanties voorziene land velen van hulp verstoken blijven. In het geval van multiproblem gezinnen betekent dit ontegenzeggelijk dat kinderen die moeten opgroeien in zeer problematische omstandigheden niet, of in ieder geval niet tijdig en adequaat, geholpen worden. Sommige van de meest kwetsbaren onder ons bevinden zich helaas aan de verkeerde kant van de hulpverleningskloof.

Schets van de gezinnen

De beroepskrachten die deelnamen aan dit onderzoek, allen werkzaam in en rond speeltuin De Duizendpoot in een Utrechtse achterstandswijk, hebben bij de aanvang van het onderzoek een lijst opgesteld van de tien meest problematische gezinnen uit hun werkpraktijk (een selectie uit een van oorsprong ruim twee keer zo lange lijst). De wederwaardigheden van deze tien gezinnen zijn we gedurende de looptijd van het onderzoek blijven volgen, sommige intensief, andere minder. De intensiteit hing af van de mate waarin de werkers gedurende deze achttien maanden bij de ontwikkelingen in deze gezinnen betrokken waren. Met sommige gezinnen ging het redelijk goed, daar stonden de contacten op een wat lager pitje. Bij andere families volgde crisis op crisis en moesten de werkers alle zeilen bijzetten. De zorgen gingen hierbij in eerste instantie uit naar de kinderen; de problemen van de ouders waren meestal onverbreekelijk met die van de kinderen verbonden en ook daaraan konden de werkers (door de vrijheden die het onderzoek ze gaf) aandacht geven, soms zelfs veel; vaker echter verdeeld tussen speeltuinwerkers en buurtpastor.

Gedurende het onderzoek hebben we voorts kennism gemaakt met een handvol probleemgezinnen die niet op de aanvankelijke lijst voorkwamen, maar wier problemen de werkers in deze periode wel hebben beziggehouden. Onze inzichten zijn dan ook gebaseerd op de verhalen van zo'n vijftien Utrechtse multiproblem gezinnen.

Bij deze gezinnen gaat het niet goed door een combinatie van psychische, gezondheids- en verslavingsproblemen, relatieproblemen, financiële en huisvestingsproblemen, sociale en opvoedingsproblemen. Niet alle gezinnen kennen al deze pro-

¹⁸ Voor een systematische uiteenzetting over (soorten) mismatches, zie Andries Baart, *Aanzetten tot een theorie van de Derde Partij me behulp van de presentietheorie*, Utrecht/Den Haag 2002; en ook idem, "What makes care good care?", *Sociale Interventie* 2004/3, p. 14-26.

blemen, maar vaak komen ze wel in combinatie voor en vormen ze voor betrokkenen een onontwarbare kluwen; zo presenteren ze zich meestal in eerste instantie ook aan de hulpverlening. Geweld komt in sommige van deze gezinnen voor, in al zijn vormen (fysiek, psychisch, institutioneel, cultureel etc.). Het mag duidelijk zijn dat in een gezin het ene probleem het andere vaak uitlokt of verergert, maar evengoed komt het voor dat verschillende moeilijkheden zich min of meer toevallig tegelijk of vlak na elkaar voordoen. De resultaten van zo'n probleemkluwen tonen zich aan de buitenwereld als leerproblemen, gedragsproblemen, verwaarlozing, vervuiling en sociaal onvermogen bij de kinderen.

Ongeveer tweederde van de gezinnen in ons onderzoek is Turks-Nederlands of Marokkaans-Nederlands. Dit heeft te maken met de bevolkingssamenstelling in de onderzochte buurt, met de kinderrijkdom van deze gezinnen (de ingang is immers de buurtspeeltuin) en mogelijk ook met de extra problemen die immigrantengezinnen ondervinden bij het vormgeven van hun bestaan in Nederland. Taalproblemen, cultuurverschillen, gebrekkige opleiding en een zwakke positie op de arbeidsmarkt dragen hieraan bij.

2.1.1. Drie gezinnen

Er volgen hieronder drie portretjes van dergelijke families; we beschrijven uitsluitend en beknopt hoe ze in de nesten zitten en niet hoe we dat weten, waardoor dat komt of wat eraan is gedaan. Het gaat er nu ook niet om of ze ook nog positieve dingen mee maken en wellicht ook over levenskunst, veerkracht, kracht en humor beschikken. Dat is allemaal voor later, nu gaat het slechts om een beeld: wat is er loos en waarmee hebben ze te leven? Om het beeld 'levensecht' te maken, hebben we bij het derde portretje een fragment gevoegd van een huisbezoek aan de desbetreffende familie: dat geeft een levendig beeld van de familie, van hoe de gezinsleden over hun moeilijkheden spreken en hoe de werkers naar hen luisteren.

- **Familie 1**

De familie Küçük, van Turkse afkomst, bestaat uit vader Dogan, moeder Bilge, dochters Nuray (13), Aliye (7), Pinar (2) en zoons Ilker (10) en Yener (5). De vader werkte lang bij een houtzagerij, maar is momenteel werkloos, de moeder is huisvrouw. Vader heeft psychiatrische problemen, hij drinkt en gebruikt waarschijnlijk drugs. Hij is bij vlagen onbeheersbaar agressief zowel in het gezin als op straat en in de speeltuin. Bilge heeft de relatie met haar man wel eens omschreven als 'oorlog'. Moeder en de kinderen zijn al meer dan eens naar een opvanghuis gevlucht. Vader is veroordeeld wegens mishandeling van zijn vrouw en heeft een gevangenisstraf uitgezeten. Hij verwijt dit zijn vrouw en de rest van de wereld. Hij is niet aanspreekbaar op zijn eigen gedrag en heeft dus ook geen hulp nodig; anderen hebben hulp nodig, althans volgens hem. Hij weigert zijn verantwoordelijkheid te nemen en legt de schuld – althans naar buiten toe – bij anderen.

De kinderen – vooral de oudste twee – vertonen gedragsproblemen. Zij zijn thuis en op school ongehoorzaam en onhandelbaar. Zoon Ilker heeft agressieve buien. Zijn moeder denkt dat hij op dit punt zijn vader achterna gaat, iets dat zij als onvermijdelijk ziet, een 'familietrekje', omdat alle mannen in zijn gezin 'gek' zijn. Middelste dochter Aliye is gesloten en maakt een verdrietige indruk; ze vertelt soms ook verhalen die niet waar zijn; kennelijke pikt ze van alles op en blijven er allerlei gespreksfragmenten (van ruzies en bedreigingen) bij haar hangen.

Hoewel vader Dogan moeilijk en onberekenbaar is, heeft hij ook een andere kant. Hij kan charmant zijn en is als vader van goede wil. Moeder, die zegt haar kinderen zelf niet aan te kunnen, is ervan overtuigd dat zij hem als mede-opvoeder niet kan missen.

In de onderzoeksperiode krijgen de Kücüks ook nog met ernstige gezondheidsproblemen te maken. Bij moeder wordt een levensbedreigende ziekte geconstateerd, waarna ziekenhuisopname en verdere behandeling volgen. Vader wordt met

inwendige kwetsuren en een bloeding in zijn hersenen in het ziekenhuis opgenomen, allemaal de nasleep van een valpartij tijdens een avond stappen. De ernst van zijn toestand wordt pas goed onderkend nadat twee speeltuinleiders hem met veel pijn thuis in bed aantreffen, de dokter waarschuwen en hem naar het ziekenhuis vergezellen. Ze gingen op huisbezoek omdat de moeder de buurtpastor had gezegd dat hij gek aan het worden was: omdat zij zelf niet kon gaan, verzocht ze de speeltuinleider om een oogje op Dogan te houden.

- **Familie 2**

De familie Kalimania, van Libisch-Griekse komaf, bestaat uit vader Calisto, moeder Melita, dochter Nitsa (20) en Irini (7), en de zoons Alexios (18), Maximos (16), Thanos (9). Vader is een kleine man van een jaar of vijftig. Hij is diabetespatiënt en arbeidsongeschikt. Hij heeft een uitkering, maar is zelden thuis. Zijn tijd brengt hij door in het koffiehuis, of (zwart) klussend. Hij is een erg traditionele man, die de neiging heeft in het verleden te leven. Met zijn strenge opvattingen over vaderlijk gezag maakt hij het zijn gezin knap moeilijk. Zo heeft hij de gewoonte de boodschappen te bewaren in de achterbak van zijn auto; zonder zijn toestemming kan niemand hierbij. De oudere kinderen zijn ieder op hun manier bezig zich van het gezin af te wenden. Dochter Nitsa, die al jong aanzienlijke verantwoordelijkheid droeg voor haar broertjes en die veel moest tolken voor haar ouders, gaat inmiddels min of meer haar eigen weg. Zij trekt zich openlijk steeds minder aan van de ge- en verboden van haar vader. Zij neemt het vaak op voor haar moeder die ernstig te lijden heeft onder de sfeer in het gezin en er soms zelfs zowat onder bezwijkt. Ze leent zelfs geld om moeder op vakantie naar Libië te sturen om even bij te komen na allerlei toestanden in het gezin. Nitsa is afgestudeerd aan een MBO en los-vast aan het werk. In haar schuilen na al die jaren een grote boosheid en een enorme kracht: dat zou gemakkelijk een fataal mengsel kunnen opleveren en grote ongelukken kunnen veroorzaken. Oudste zoon Alexios raakt in de problemen doordat zijn beste vriend hem meetroont op het criminele pad. Zorgenkind is de jongste, Thanos. Hij is een heel eenzaam en waarschijnlijk beschadigd jongetje dat absoluut niet tegen conflicten kan. Dan schiet hij in een driftbui en wordt volstrekt onhandelbaar, waarna hij zich langdurig terugtrekt, niet meer buiten speelt en het gezelschap van andere kinderen mijdt. Thuis wordt er niet goed met Thanos' problemen omgegaan. Om zijn driftbuien wordt hij uitgelachen. Verder wordt hij vooral gestraft voor zijn gedrag. Zijn oudste zus is de enige in huis die met hem overweg kan. Maximos probeert zich te onttrekken aan de neerwaartse spiraal in het gezin en wil stuka-door worden; hij woont min of meer bij een Nederlandse vriend: Maximos is vriendelijk, groot en sterk, van goede wil. Maar ook nogal alleen en onbegrepen: als hij kwaad wordt, is hij ook niet meer te houden en tot alles in staat.

- **Familie 3**

De familie Bosboom bestaat uit vader Wilhelm, moeder Hetty en dochter Samantha (16); twee andere kinderen zijn reeds de deur uit. Vader is verhuizer van beroep, maar hij is arbeidsongeschikt wegens rugklachten en werkloos. Wel werkt hij soms zwart. Hij heeft de neiging teveel te drinken. Samantha is een ernstig meisje met een laag IQ. De familie heeft financiële problemen, mede doordat de uitkering gestopt is wegens een onderzoek naar vermeend onterecht uitgekeerde bijstand. Dat zou zijn in een periode waarin Wilhelm en Hetty formeel uit elkaar waren, maar feitelijk alweer samenwoonden omdat hij een hernia had en Hetty hem verzorgde. Wilhelm is lang geleden veroordeeld en heeft een lange gevangenisstraf uitgezeten. Samantha was in die tijd nog een kleuter en samen met Hetty zocht zij haar vader, die zij erg miste, af en toe op in de gevangenis. De relatie tussen beide ouders heeft mede door deze gebeurtenis diepe dalen gekend. Wilhelm en Hetty zijn gescheiden geweest, maar zijn onlangs voor de tweede keer met elkaar in het huwelijk getreden. Zij maken zich ernstig zorgen over de toekomst van hun dochter Samantha. Zij is van huis weggelopen om bij haar oudere vriend en zijn ouders te gaan wonen: een gezin waar eveneens

veel aan de hand is. De vriend is overspannen thuis en het lukt hem ook allemaal niet zo geweldig in het leven. Samantha zit niet op school en heeft geen werk; de politie zoekt beiden (bij tijd en wijle) op wegens klachten in de buurt en geweld in huis. De hulpverlening zoals Bureau Jeugdzorg en woonoverlast zoekt eveneens contact met deze jongeren, maar slaagt er niet in vertrouwen te winnen of hen daadwerkelijk te bereiken (in tegenstelling tot de buurtpastor die door henzelf steeds erbij geroepen wordt). Er is een raadsonderzoek gestart.

Een familiebezoek (1)¹⁹

“Het gezin van Hetty en Wilhelm ken ik al sinds ze in de buurt zijn komen wonen, dat was ergens begin jaren ‘90. De kinderen kwamen veel bij ons in de speeltuin. Wilhelm is verhuizer, een onopvallende man. Hetty is ook weinig opvallend en vrij verlegen. Het zijn aardige mensen allebei. Ze hebben drie kinderen van wie de jongste, Samantha, van Hetty en Wilhelm samen is. Samantha is nu een jaar of 16. Ze is een bijzonder kind. Ze is grappig, maar ook zielig omdat ze bijzonder ernstig is en de neiging heeft heel veel verantwoordelijkheid op zich te nemen. Dat deed ze als klein meisje al. Tegen elkaar zeggen we wel eens dat Samantha’s hoofd veel te vol zit.

Wilhelm is jaren geleden veroordeeld. Hij heeft toen een tijd gezeten. Die gebeurtenis heeft natuurlijk enorme impact gehad op het gezin en de relatie. Wilhelm is daarna af en toe weg geweest. Hij had veel problemen, onder meer met alcohol. En hij is werkloos geraakt. Daar komt natuurlijk ook nog het geklets in de buurt bij, na die veroordeling, dat was allemaal niet makkelijk.

Een jaar of tien geleden hebben we Hetty binnengekomen als vrijwilliger in de speeltuin. Ze kwam in een heel leuke groep moeders, op de woensdagmiddag. Die meiden hadden allemaal wel wat. In die groep zijn heel goede dingen gebeurd. Toen een van hen uit huis gezet werd, hebben de anderen dat gezin om de beurt opgevangen. Dat groepje is later uit elkaar gevallen en Hetty is ook afgehaakt als vrijwilliger.

Het contact met haar heeft zijn ups en downs. Zij bepaalt dat. Je komt haar toevallig weer wat vaker tegen en bij een babbeltje blijkt dan dat er het een of ander speelt waar ze over wil praten.

Tegen de tijd dat Monique van het buurtpastoraat voor drie maanden met sabbatsverlof zou gaan, had zij weer contact met Hetty en Wilhelm. Er was veel aan de hand, er was een onderzoek gaande naar mogelijk gesjoemel met de uitkering. Omdat Monique weg zou gaan, vroeg zij me het gezin een beetje in de gaten te houden, in feite droeg ze de zaak over. We informeren elkaar eigenlijk altijd over problemen waarbij we betrokken zijn als er een van ons met vakantie gaat. Hierdoor kun je er op inspelen als er zich wat voordoet. Meestal vertellen we de betrokkenen ook dat we elkaar op de hoogte gebracht hebben.

Als ik Hetty op straat zag zei ik ‘hoi’ of ‘hoi, hoe gaat het?’. Dan is het afwachten hoe het gesprek verder loopt. Ik vraag niet met zoveel woorden: ‘Kan ik iets voor je doen?’. Ik merk wel wat zij aangeeft.

Hetty bleek erg te zitten met de onzekerheid over wat haar, door het onderzoek van de Sociale Dienst, precies boven het hoofd hing. Er was contact met een maatschappelijk werker die een aantal dingen in gang moest zetten, maar dat liep niet lekker. Hij zou terugbellen, deed dat niet en dat duurde maar waardoor de spanningen groter werden. Je ziet dan ook dat allerlei instanties het laten afweten. Zoals de Sociale Dienst. Die had beloofd bepaalde papieren op te sturen. Daar hadden ze al een paar keer over gebeld. Kregen ze te horen dat het op de post was gedaan, maar de papieren kwamen niet.

Wat die maatschappelijk werker betreft – een collega van dezelfde stichting waarvoor ik werk – ik ben niet in de positie hem aan te spreken op wat Hetty vertelde. Ik heb iemand anders gebeld, een maatschappelijk werker die ik goed ken, een van

¹⁹ Richard Bouma, medewerker van speeltuin De Duizendpoot, vertelt over een bezoek aan de familie Bosboom (Hetty en Wilhelm): ontleend aan een interview met hem, geredigeerd (door AB).

mijn maatjes hier. Zij begreep meteen waar ik het over had. Zij heeft de betrokken collega gebeld en met succes. Hij nam contact op met een advocaat en deze belde op zijn beurt met Hetty en Wilhelm. Ze maakten een afspraak en de advocaat heeft hen van alles uitgelegd over de procedure en de strafmaat. Dat gaf wel rust.

Later vertelde Hetty me dat er nog steeds geen schot in de zaak zat. Ik heb toen voorgesteld een kopje koffie bij hen thuis te komen drinken. Dat was goed. Tot dan toe speelden de contacten zich terloops af, in en om de speeltuin, bijvoorbeeld als Hetty buiten zat op het stoepje voor de deur.

Het was niet voor niets dat ik op dat moment voorstelde bij hen langs te gaan. Ik wist dat Monique over een tijdje terug zou komen en wilde nog even checken hoe de situatie was, of er nog belangrijke zaken speelden die moesten worden opgepakt. Ik was van plan op de afgesproken dag 's ochtends voor mijn werk te gaan, maar dat lukte niet, dus ging ik na het sluiten van de speeltuin. Ze hadden eigenlijk die ochtend op me gerekend en Wilhelm jende me een beetje toen ik belde, maar het was goed dat ik kwam. Ze hadden duidelijk behoefte aan een gesprek. Het hele verhaal kwam eruit, van A tot Z. Onder meer over de financiële problemen die ze hadden doordat hun uitkeringen waren stopgezet. Ik vroeg of ze het wel redden, zei dat ze het anders straks bij Monique konden aankaarten, want zij kent bepaalde fondsen. Als de nood extreem hoog is – dat was nu niet zo – lenen we mensen wel eens iets uit de kas van de speeltuin. Meestal krijgen we het terug.

In de loop van het gesprek bleek dat er tussen Hetty en Wilhelm veel wrevel was. Hij verweet haar dat ze tegenover de sociaal onderzoeker haar mond voorbij had gepraat. Ik heb geprobeerd Hetty een beetje op te peppen, de sfeer wat te verzachten.

De vertrouwelijkheid was groter dan bij gesprekjes buiten. Ik vind het vaak verbazingwekkend dat mensen me zo toelaten, dat ze zich zo blootgeven. Ik had Wilhelm over deze hele kwestie nog nooit gesproken, maar hij begon gelijk te spuien. Hij werkte zwart en ook daar heb ik het met hem over gehad. Niet dat hij op dat moment veel keus had, maar je kunt er ook voor kiezen om niet in je werkkleren naar huis te komen.

Zoals gezegd zag ik dit gesprek als een soort check op die paar dingetjes die ik gedaan had, mede met het oog op Monique d'r terugkeer. Je kunt wel zeggen dat ik me voor dit gesprek, op dit moment, naar binnen heb gemanoeuvreed. Dan krijg je iets meer te horen.”

2.1.2. De buurtcultuur

De buurt waar speeltuin De Duizendpoot gevestigd is, is geen doorsnee buurt en dat werkt door in de situatie waarin de drie genoemde gezinnen en de andere die we hebben gevolgd, verkeren. De mensen die er wonen zijn geen doorsnee burgers. Zij bevinden zich veelal aan de rand van de samenleving, daar waar niets vanzelf of gemakkelijk lijkt te gaan. Het leven is er vaak een strijd, zowel achter de voordeur als buiten op straat. Dit is ook letterlijk op te vatten: er wordt in de buurt waarschijnlijk meer geschreeuwd, ruzie gemaakt en gevochten dan in welvarender woonwijken.

Dit aspect van de buurtcultuur komt tamelijk onverdond de speeltuin binnen. De kinderen zien de speeltuin als hun eigen plek, waar het leuk en veilig is. Dat blijkt uit wat ze er zelf over zeggen. Onder een vergrootglas bekeken zijn de speeltuinwerkers en buurtpastor toch een aanzienlijk deel van hun tijd bezig met het betugelen van drift en agressie. Met het sussen, beslechten en uitpraten van conflicten. En met het steeds weer voorhouden van praten en nadenken als alternatief voor geweld. Dit komt duidelijk naar voren uit de geluidsopnamen die de speeltuinwerkers en buurtpastor ieder gedurende een dag van hun werk gemaakt hebben²⁰.

²⁰ Tijdens deze Pilot hebben Richard, Marieke, Monique en Hester in de zomer van 2005 gedurende een (groot deel van de) werkdag een voice recorder bij zich gedragen zodat er (lange) geluidsopnames van hun werk beschikbaar kwamen. Deze zijn volledig getranscribeerd en in detail geanalyseerd en nabesproken. Daarbij viel onder meer op hoe ontzettend veel tijd er gestoken moet worden in disciplineren: ruzies beslechten, wangedrag corrigeren, schreeuwen en

Een illustratief verhaal in dit verband is dat speeltuinwerkster Hester eens een vol kwartier een woedende 9-jarige in bedwang heeft moeten houden. De jongen was zo driftig, dat ze hem fysiek moest beletten iemand te lijf te gaan. Iemand 'dood te maken', in zijn eigen woorden. Hester: "Het duurde wel een kwartier voor hij kalmeerde, het was haast niet vol te houden hem zo lang vast te houden. Terwijl ik het deed, twijfelde ik wel of het goed was hem zo te belemmeren. Achteraf vind ik dat ik het goed gedaan heb. Dat vond de jongen zelf ook, ik heb dat naderhand bij hem gecheckt."

Conflicten lopen ook nog eens gemakkelijk uit de hand wanneer ouders en grote broers en zussen zich in de strijd werpen. Ook dit is karakteristiek voor de buurt. Omdat hele families dichtbij elkaar wonen, is het gemakkelijk er een familielid bij te roepen als je ruzie hebt. En dat gebeurt ook. Bovendien is het gevoel voor eer en krenking sterk ontwikkeld. Zo kunnen conflicten zich razendsnel uitbreiden. De broer die opkomt voor zijn jongere broertjes of zusjes toont in familieverband loyaliteit. Dat dit ingrijpen – veelal met fysiek geweld – de zaak alleen maar erger maakt, wordt in eerste instantie niet gezien. Ook dit is iets dat de speeltuinwerkers keer op keer aan oudere kinderen en ouders moeten uitleggen: laat speeltuinruzies in de speeltuin en vraag het aan ons als je wilt weten wat er precies gebeurd is.

Illustratief is voorts bijvoorbeeld de acute crisissituatie, die in de dagboeken wordt beschreven, waarin elk van de werkers ergens in de speeltuin of het kantoortje van de speeltuin bezig is met ouders te praten om ze tot rede te brengen, terwijl buiten de kinderen angstig toekijken of proberen verder te gaan met spelen. Ieder kwam op de speeltuin verhaal halen en naar mate de ene familie zich nadrukkelijker meldde, kon de andere daarvoor niet onderdoen.

De volgende kenmerken van de buurtcultuur vinden we in de dagboeken van de werkers terug:

- Vaak vragen kinderen met geweld aandacht door te schreeuwen (talrijk zijn de verzoeken van de werkers of het misschien wat zachter kan), zich op te dringen, te storen en te eisen.
- Kinderen hebben moeite anderen te vertrouwen, ze geven zich niet over.
- Kinderen zitten 'op slot', het valt niet mee contact met ze te maken en signalen van afstand en afhankelijkheid zijn dikwijls erg dubbelzinnig of duiden zelfs op het tegendeel (trappen om aangehaald te worden). Maar we zien ook het omgekeerde: kinderen tonen een sterk en onbewimpeld verlangen om aangehaald te worden. Beide is waar en beide kunnen lastig te interpreteren gedragingen zijn.
- Kinderen zijn ongedisciplineerd, ze kunnen niet wachten. Hierdoor is hun gedrag vaak invasief en interrumperend: ze komen overal tussen, onderbreken gemakkelijk anderen, letten weinig op wat anderen aan het doen zijn op het moment dat zij ertussen komen.
- Er heerst een sterk verlangen naar wat anderen verlangen. Als bijvoorbeeld het ene kind op schoot zit, willen ze plotseling allemaal op schoot (wat soms een ware en komische apenrots oplevert). Als de één een bepaald stuk speelgoed heeft, willen de anderen dat ook meteen.
- Toch zijn ze op een bepaalde manier onaanraakbaar, ze beschermen sterk wat van hen is, als iets 'mijn' is, is het van niemand anders en mag niemand eraan komen.
- Ze zijn dikwijls minder ontwikkeld in taal, kennis en reflectie, maar lichamelijk of qua gedrag 'te oud' voor hun leeftijd en overigens *street wise*.

De mensen in de buurt hebben op allerlei levensgebieden moeite het hoofd boven water te houden, waardoor hun gevoel voor eigenwaarde en hun eergevoel constant on-

blèren een halt toeroepen, de omgangsregels nog eens uitleggen, kinderen in bescherming nemen (tegen anderen die – zacht gezegd – onaardig zijn), etc. etc. Natuurlijk vonden we in de geluidsopnames ook volop lol, plezier, aardigheden en zorgzaamheid. Maar de tijd besteed aan disciplineren overtrof ieders verwachting.

der druk staan. Voor de families in de buurt zijn zowel persoonlijke eer als familie-eer even waardevolle als kwetsbare zaken. Trots, behoefte aan erkenning, maar ook schaamte en krenkbaarheid komen in het begrip (familie)eer samen en maken het tot een explosieve factor; iets om terdege rekening mee te houden.

Ook speeltuinwerkers die de bewoners goed kennen, zondigen wel eens tegen het eergevoel. Jaren geleden gaf een speeltuinwerker een paar dure, in de speeltuin achtergelaten gympen aan een van de vaste speeltuingasten. De gympen pasten en de jongen vertrok blij naar huis op zijn nieuwe schoenen, maar de vreugde was van korte duur. Vrijwel onmiddellijk werden de gympen teruggebracht door een boze broer: voor zijn broertje géén afdankertjes! Of, een ander voorbeeld, de ouder die zich pertinent misdraagt op de speeltuin moet in de regel de speeltuin verlaten: dat wordt soms als zo krenkend ervaren dat er aan het hek zeer spannende situaties ontstaan waarbij rake klappen vallen en soms zelfs de politie gewaarschuwd moet worden. Hetzelfde geldt voor kinderen die uit de speeltuin worden gezet.

De speeltuin De Duizendpoot is een betrekkelijk grote, moderne en goed geoutilleerde speeltuin, die ingeklemd ligt tussen een straat (voor) en het spoor (achter). Hij is aan alle kanten omgeven door hoge hekken en heeft een grote toegangspoort vóór en een kleine achter, die beide met een slot en sleutel afgesloten (kunnen) worden. Behalve de gebruikelijke speeltoestellen en banken, heeft de speeltuin een 'dierenhok', een zwembadje dat elk jaar bij mooi weer in gebruik is en een voetbalkooi met een eigen ingang die ook na sluiting van de speeltuin gebruikt kan worden door de groteren. Verder is er een opberghok met afdak waar karren en ander speeltuig gestald worden en waar een voetbalspel staat. Midden in de speeltuin staat een klein, kleurig gebouwtje, dat aan voor- en achterzijde voorzien is van ramen die na sluitingstijd met rolluiken worden beschermd. Daar kunnen binnenactiviteiten georganiseerd worden – spelen, knutselen, samen eten, zingen, koffie drinken – en daarin vindt men ook een kapstok, een toilet en een opbergkast. Hoewel het in de centrale ruimte om één lokaliteit gaat, kent het een keukentje, een computerhoek en afgeschermd 'een kantoortje'. Het midden wordt in beslag genomen door tafeltjes en stoelen. Het kantoortje is verboden terrein maar wordt intensief gebruikt om in betrekkelijke rust en in elk geval even apart te kunnen spreken met ouders, met kinderen of met collega's.

2.2. Speeltuin en buurtpastoraat

In dit onderzoek zien we dat de speeltuin De Duizendpoot al sinds 1993 nauw samenwerkt met het Buurtpastoraat, en omgekeerd. Dat is een unieke combinatie die bovendien heel vruchtbaar is gebleken – we zullen dat verder aannemelijk maken. Dat beide samenwerken is allerm minst toeval: ze hebben elkaar in de jaren '90 actief gezocht in hun betrokkenheid bij kwetsbare kinderen en gezinnen, ze hebben hun samenwerking, rollen en onderlinge verhoudingen in de loop der jaren met grote precisie bepaald en op elkaar afgestemd.

De gang van zaken daarbij moet gekenschetst worden als een *inhoudelijke en visiegestuurde* samenwerking, die dus niet allereerst pragmatisch en institutioneel was, maar telkens weer ontwikkeld werd uit inhoudelijke discussies, gezamenlijk be- raad, besprekingen van gezinnen en kinderen en ook uit de goede, collegiale zorg voor elkaar. Dat alles is voornamelijk op het niveau van werkers geschied, en dus niet door managers, leidinggevend en of bestuurders bewerkstelligd. De werkers hebben hun overlegstructuren goed onderhouden en geïnstitutionaliseerd, een vaste basis en regelmaat gegeven.

Een van de resultaten daarvan is dat beide partijen – hoewel ressorterend onder geheel verschillende werkgevers – feitelijk als team zijn gaan functioneren en daarbij gezamenlijk een aanzienlijk prestige en een niet te onderschatten kracht zijn gaan opbouwen. De buurt is ook zo naar de buurtpastor en de speeltuinwerkers gaan

kijken: geheel verschillend horen ze bij elkaar. Bij het aannemen, beoordelen en inwerken van nieuwe krachten in de speeltuin, had de buurtpastor doorgaans een belangrijke inbreng. In gezamenlijkheid verzamelen zij de signalen uit de buurt, bespreken en interpreteren deze geregeld met elkaar en vormen zich zo een (gedeeld) beeld van wat er in de buurt speelt, wat aandacht vraagt en hulp nodig heeft, wat de behoeften, onderhuidse problemen of verwachtingen in de buurt zijn. Het werk wordt zo verdeeld dat ieder zijn of haar eigen rol en verantwoordelijkheid opneemt: de buurtpastor moet geen speeltuinwerkster worden, vice versa, ook niet in tijden dat de speeltuin wel wat hulp kon gebruiken. Zij hebben, zo is in het onderzoek gebleken, een groot en betrouwbaar inzicht in het buurtleven, in de onderliggende spanningen, in de mogelijkheden van buurtbewoners en in hun gevoeligheden, in problematische gezinnen en kwetsbare kinderen. Ze wisselen hun kennis wekelijks en soms dagelijks uit.

Karakteristiek voor dit team van buurtpastor en speeltuinwerkers is ook dat er altijd plaats is ingeruimd voor de inbreng van buurtbewoners die een zeker overzicht hebben, een scherp oordeelsvermogen en die goed geïnformeerd zijn. Een jonge vrouw van 18, een moeder van 34, etc.: ze zijn uitgenodigd aan te sluiten en mee te denken, ze participeren in het signaleren en interpreteren van de gebeurtenissen in de buurt, ze wijzen op ontwikkelingen en fungeren als klankbord voor de beroepskrachten en hun plannen. De teamleden geven aan dat de waarde van deze 'vrijwilligers', van deze buurtbewoners die meedenken, moeilijk overschat kan worden. Dit geheel van beroepskrachten en vrijwilligers is diep geworteld in de buurt.

2.3. Hoe deze gezinnen in contact zijn gekomen met buurtpastoraat en speeltuin

De speeltuinwerkers van De Duizendpoot hebben in samenwerking met de buurtpastor in de loop der jaren contacten opgebouwd met enkele tientallen probleemgezinnen in de Utrechtse Daalsebuurt (daarenboven met zo'n 90 volwassenen en zo'n 200 kinderen – gegevens van eind 2006). Zij slagen er goed in aansluiting te vinden bij deze voor de reguliere hulpverlening zo moeilijk bereikbare gezinnen. Precies dat intrigeert ons: hoe kan dat, hoe ontstaat dat? We vinden de volgende zeven factoren:

1. De gezinnen met wie de speeltuinwerkers en de buurtpastor contact hebben, komen de speeltuin binnen *via hun kinderen*. Gezinnen die krap behuisd zijn en ouders die veel aan hun hoofd hebben, zijn blij met zo'n veilige speelplek buitenshuis. Heel wat kinderen die bij De Duizendpoot spelen, komen er min of meer dagelijks in de lunchpauze of na school (de speeltuin is niet alle dagen open). Zij groeien er op en beschouwen de speeltuin als hun tweede thuis, zo blijkt uit gesprekken met hen.
2. In het kielzog van de kinderen zijn vaak *ook oudere zussen en broers, neven en nichten, ouders, oma's, ooms en tantes* in de speeltuin te vinden. Om de kinderen te brengen of te halen, of om op te passen. Of – zoals bij mooi weer – gewoon om de tijd door te brengen en met elkaar te praten. Zo ontstaan op onnatuurlijke wijze contacten tussen werkers, bezoekende kinderen en de volwassenen die bij de kinderen horen. Omdat de werkers ervoor openstaan, groeien deze contacten geregeld uit tot relaties die vele jaren standhouden. Soms zelfs tot de volgende generatie zich aandient: de kinderen van ouders die zelf als kind al in de speeltuin kwamen.
3. In dit geval is er ook nog iets bijzonders aan de hand: er is een *buurtpastor* die mee in en rond de speeltuin functioneert. Ze is op straat waar ze met velen praat, bezoekt mensen thuis, steunt en helpt talrijke volwassenen, jongeren en kinderen in de thuissituatie, en ze heeft vaak langlopende of almaar terugkerende contacten. Dat alles wordt óók de speeltuin ingebracht en is als mogelijkheid beschikbaar na of buiten de speeltuin: als men in de speeltuin op seri-

euze problemen stuit die het wenselijk maakt dat er in de thuissituatie met mensen verder gepraat wordt dan kan dat ook. In het onderzoek zien we dikwijls dat de speeltuinwerkers daar een verstandig gebruik van maken: daar gaat buurtpastor Monique gelukkig achteraan. Maar soms doen ze het zelf en zeker is ook dat de buurtpastor vele 'eigen' contact heeft die niets met deze manier van 'verwijzen' te maken heeft.

4. Verder is het belangrijk erop te wijzen dat er in de buurt *geen buurthuis* is en de speeltuin het centrale punt in de buurt is (geworden): daar kan men elkaar treffen en daar kunnen zaken besproken worden. In feite blijkt de speeltuin door de buurtbewoners óók gebruikt en ingericht te worden als een soort grote kamer, waar je heen kunt om raad, hulp, steun. En om gezelligheid natuurlijk.
5. Voorts is het relevant te wijzen op de *structuur van Portes*: maatschappelijk werk, jeugdwerk en speeltuinwerk zijn in dezelfde organisatie ondergebracht en dat betekent principieel (praktisch is het lastiger) dat speeltuinwerkers zonodig kelijk een collega van het maatschappelijk werk aan de jas kunnen trekken.
6. De werkers van De Duizendpoot vinden bovendien dat *het bij hun werk hoort* op de door buurtbewoners aangedragen vragen te reageren. Zoals Richard het treffend zegt: "Het kán toch ook niet anders? Als iemand je drie keer vertelt dat het erg en moeilijk is, dan ís het dus erg en moeilijk. Dan moet je die derde keer toch wel vragen: wat doe je eraan, kan ik misschien iets voor je doen?" (zie interview Richard Bouma, 13 mei 2005)
7. Ten slotte zij vermeld dat de speeltuinwerkers (en de buurtpastor) allemaal op een *HBO-niveau resp. een academisch niveau* zijn opgeleid: er zijn dus ook goede expertise en mooie talenten beschikbaar. Bovendien bestond een deel van de Pilot / het experiment erin dat deze kennis en talenten *vrijelijk aangevend* mochten worden, ook buiten de speeltuin in strikte zin.

Feit is dat de vaste speeltuinbezoekers – kinderen en volwassenen – geleidelijk aan goede bekenden worden. Vaak dragen ze hun hele hebben en houden door het speeltuinhek naar binnen. Een deel van dat hebben en houden betreft persoonlijke problemen of kwesties die in de buurt spelen. De speeltuinwerkers merken zelf dat er iets aan de hand is, of worden er rechtstreeks mee geconfronteerd door de betrokkenen. Opvoedingsproblemen, moeilijkheden op school, gedoe met instanties, ziekte en financiële tegenslagen; al deze zaken worden in het voorbijgaan of bij een kop koffie besproken – alleen met de werker of samen met wie er toevallig ook zijn.

De meeste volwassen buurtbewoners stellen deze taakopvatting van de speeltuinwerkers zeer op prijs. Zij waarderen het dat er beroepskrachten zijn die leuke dingen doen met hun kinderen, die hun kinderen goed kennen en er oog voor hebben hoe het met ze gaat, die hen er als ouders op aanspreken als er problemen zijn en die bereid zijn naar de problemen van de ouders te luisteren en hun van advies te dienen.

Spanningen liggen echter ook altijd op de loer. Ouders die vinden dat de speeltuinwerkers te dichtbij hun persoonlijke problemen komen, klappen soms dicht en betichten de speeltuinwerkers ervan dat zij hun neuzen steken in zaken die hun niet aangaan. Soms is de consequentie dat zij hun kinderen een tijdlang uit de speeltuin weghouden, waardoor dezen een ontmoetingsplek met hun vriendjes en een belangrijk toevluchtsoord in hun vrije tijd moeten missen. Meestal is deze situatie van tijdelijke aard en komen eerst de kinderen en daarna de ouders weer terug. Dit is in ieder geval altijd het streven van de werkers, van wie in dergelijke situaties gevraagd wordt dat ze omzichtig manoeuvreren. Conflicten moeten worden opgelost en uitgesproken, of het nu gaat om een ruzie bij het knikkeren of om een zware kwestie betreffende de thuissituatie van het kind. "Moeten wij niet eens een babbeltje maken?" is dan ook een gevleugelde uitdrukking geworden. Doorgaans is er gedurende lange tijd een relatie opgebouwd tussen de werkers, de buurtpastor en de betrokken bewoners. Hierdoor leiden conflicten zelden tot een definitieve breuk. De basis wordt gevormd door wederzijds vertrouwen – daarop komen we later terug – en door de relatie zelf;

daarin mogen of moeten moeilijke en onaangename dingen gezegd kunnen worden en weten de kinderen zich gekend en gehoord.

Een familiebezoek (2)

In haar dagboek, bijgehouden ten behoeve van deze Pilot, beschrijft Monique een huisbezoek aan een van de families in de buurt met wie zij al jaren contact heeft, de Marokkaanse familie Zerouali. Dit bezoek laat goed zien hoe divers de contacten met de familieleden zijn.

Een van de dochters komt Monique op straat tegen en nodigt haar uit voor de thee omdat ze haar schoolrapport wil laten zien. Monique heeft tijd en gaat meteen mee. Er ontstaat een heel open gesprek, over school en de rapporten van de kinderen, over broertje Mustafa met wie het op school niet zo goed gaat en die niet meekan op schoolkamp omdat het te duur is, over voetballen, over de komende vakantie en de vrees van Malika dat ze zich gaat vervelen omdat de familie thuisblijft. Ook het tweejarige zoontje Basim vraagt de nodige aandacht en die krijgt hij ook. Moeder vertelt over haar gezondheidsproblemen, de thuiszorg en ze haalt herinneringen op aan vroeger, hoe het was toen zij als 14-jarige bruid naar Nederland kwam. De kinderen plagen moeder een beetje omdat zij 'raar' praat en het gesprek komt op inburgeringscursus. Het is er nog niet van gekomen, maar ze is van plan naar een andere cursus te gaan, zegt ze tegen Monique.

Via dit spontane, informele bezoek worden verschillende dingen in gang gezet. Dat het bezoek leuk is, is op zichzelf van waarde, maar daarnaast is het nuttig. Monique: "Door zo'n bezoek komen zaken in een stroomversnelling." Monique biedt moeder Zerouali aan met Mustafa te praten over zijn problemen op school en ze zegt dat ze hem kan helpen subsidie aan te vragen, zodat hij toch mee kan op schoolkamp. (Dit gebeurt later, ze vraagt de jongen zelf een briefje te schrijven voor bij de aanvraag en dat doet hij goed. Het geld komt in orde, tot trotse vreugde van Mustafa.) Met Malika die bang is dat ze in de vakantie niets te doen heeft maakt Monique een afspraakje om op de eerste vakantiedag iets leuks te gaan doen.

Tekenend voor dit gesprek is ook dat het geen 'probleemgesprek' is. De aanleiding is positief: Malika is trots op haar rapport en wil dat graag laten zien (Monique's dagboek: "Ze zei dat het toch zin had gehad, die keren in de bieb, bij V&D en zo om samen met mij huiswerk te maken. Dat ik dat met Mustafa ook maar moest gaan doen.") Er wordt van alles en nog wat besproken en Monique heeft overal aandacht voor.

Monique: "Het gesprek kenmerkt zich doordat het ongepland gebeurt – daar moet je dus ruimte voor hebben in je agenda – en doordat je niet alleen op een bepaald onderwerp hoeft te letten, het leven niet in stukjes hoeft te hakken. Je bent alert op allerlei dingen die je hoort." Ook hier geldt: niet alleen op de problematische dingen. Wanneer dochter Naima zegt dat ze Ajaxfan is en graag eens naar een wedstrijd zou gaan als de kaartjes maar niet zo duur waren, noteert Monique in haar dagboek: "...moet ik het eens met Yves over hebben, hoe duur dat is. Misschien valt er via hem iets te regelen?"

2.4. Enkele conclusies

Aan deze korte verkenning verbinden we enkele conclusies.

- Bij de aanvang van de Pilot was het een omstreden zaak óf er wel multiproblem gezinnen in de betreffende buurt waren. Aan de welzijnsinstelling waren ze niet of nauwelijks bekend en de verdenking bestond dat we een brede definitie zouden nemen waarin te veel families zouden vallen. Maar het bleek al snel...
 - dat er zeker 20-25 multiproblem gezinnen (dikwijls met kinderen in een zeer kwetsbare positie) waren, ook als we een tamelijk strikte omschrijving nemen: vele worden in het formele circuit dus niet als zodanig benoemd en herkend, hoewel men er op *street level* weet van heeft;

- dat tien ervan door betrokken werkers als ernstig werden gekwalificeerd en dat deze kwalificatie zeer goed onderbouwd was²¹
- dat de soep bij deze gezinnen niet voortdurend overkookt: er zijn ups en downs en juist daarom zijn een *permanente waakzaamheid* (van dichtbij!) en aanspreekbaarheid van de werkers dringend gewenst
- dat er in de onderzoeksperiode nieuwe gezinnen zijn bijgekomen en dat slechts een enkele familie van de lijst kon worden afgevoerd: het wordt er niet zomaar beter op, ook niet als de hulpverlening zich verbetert en intensiveert.
- We kregen al snel een bevestiging van het initiële vermoeden dat vanaf de straat (speeltuin en buurtpastoraat) er goede toegang tot, relaties met en kennis over de betreffende gezinnen bestonden. De betrokken werkers, zo zagen we, wippen gemakkelijk even aan of worden binnengevraagd. De sfeer is daarbij losjes, open, soms intiem, vaak zwaar maar dikwijls ook licht en vrolijk. Zo laten de buurtbewoners zich dus ook kennen.
- De speeltuin blijkt dus – in combinatie met het buurtpastoraat – een goede functie te vervullen in het waken over de kinderen uit de bedoelde gezinnen, ook vóór er formeel iets ondernomen wordt ten behoeve van deze gezinnen.
- Ten slotte valt op dat de nuttige relaties niet van het ene op het andere moment gevestigd zijn en al helemaal niet tot stand komen door *face-to-face* aan een tafeltje te gaan zitten om serieus over de problemen te gaan praten: het gebeurt allemaal rustiger, indirecter en in het alledaagse leven. Door het geleidelijk opbouwen van vertrouwen.

²¹ Door gezinnen te volgen, hebben we twee jaar lang verhalen verzameld over wat er in die gezinnen voorviel, dreigde te gebeuren en – meer in het algemeen – wat er speelde: die precieze, brede geïnformeerdeheid neemt alle twijfel weg of het wel ‘echt’ om een multiprobleem gezin gaat en of de werkers het wel goed zien.

3. Werken vanuit de speeltuin en op straat

In dit hoofdstuk pogen we een *beeld* te geven van de manier waarop er ‘vanaf de straat’, in de speeltuin met het buurtpastoraat, gewerkt wordt: de principes en stijl van werken, de thematiek die erin aan de orde komt, hoe buurtbewoners het werk beleven en wat de betekenis daarin van ‘hybride vrijwilligers’ is. We baseren ons daarbij vrijwel uitsluitend op de dagboeken, ingebrachte casuïstiek, de interviews en de beeld / geluidsopnames.

3.1. Hoe gaat het eraan toe in de speeltuin en het buurtpastoraat

Een speeltuin is een afgeschermd ruimte met een verzameling speeltoestellen waar kinderen kunnen spelen –een uitgebreider beeld vindt men hierboven, in een apart kadertje tussen hoofdstuk 2.1 en 2.2. In de opvatting van de werkers van De Duizendpoot, ontwikkeld in nauwe samenwerking met de buurtpastor, is de speeltuin echter veel meer dan dat. De speeltuin is een ontmoetingsplaats van en voor de buurt, een brandpunt van buurtleven en een toevluchtsoord voor kinderen én volwassenen die behoefte hebben aan aandacht en steun. Dit is wat er onder professionele leiding van geworden is.

Werkprincipes

In de data vinden we de principes waarmee de speeltuin in verbinding met het buurtpastoraat zijn werk inricht. Ze kunnen op vele manieren geordend en gerubriceerd worden, maar wij doen het hier in zeven en merken daarbij bovendien op dat het geheel doortrokken is van de presentiefilosofie. Opvallend is dat elk principe zich uitstrekt tussen twee polen die doorgaans strikt gescheiden worden gehouden en waarvan doorgaans alleen de eerste in speeltuinwerk aan de orde komt.

1. Op zichzelf en gesitueerd

De speeltuin is een eigen wereld (veilig, anders, gezamenlijk, afgeschermd van de buurt etc.) maar desondanks midden in de buurt gelegen en het buurt- en gezinsleven mag doordringen in de speeltuin en daar aan de orde komen

2. De ander eerst

Uitgangspunt is en blijft de wereld van het kind en zijn verlangens, fantasieën, zorgen en kwetsbaarheid, dan pas komen de anderen, de volwassenen, de baas en de eisen van de financier

3. Luim en ernst

Natuurlijk ligt het eerst accent op plezier, samen spelen, leuke dingen doen, maar tegelijk is er volop ruimte voor de ernst, de zware en meer persoonlijke problemen van de bezoekers

4. Klein en groot

De speeltuin staat allereerst open voor kinderen en (tot op zekere hoogte) jongeren, maar er is ook ruimte en aandacht voor volwassenen, vooral in zoverre ze horen bij de kinderen en in de wereld van die kinderen een belangrijke rol spelen (als ouder, oma, buur, oppas); deze ‘groten’ krijgen zo nodig ook zelf, voor hun eigen vragen en noden, aandacht

5. Samen en alleen

De meeste activiteiten worden gezamenlijk uitgevoerd maar het is ook mogelijk om kinderen en volwassenen apart te nemen, individueel aandacht en begeleiding te geven

6. Hier en daar

Het zwaartepunt van het werk van de speeltuin met het buurpastoraat ligt zonder meer in de speeltuin zelf, maar er worden (deels onder invloed van het onderzoek) ook tal van activiteiten ontplooid die daarbuiten plaatsvinden, niet zozeer in het zwembad en andere recreatieve voorzieningen, maar vooral bij de mensen thuis, mee naar een instantie buiten de buurt of elders in de buurt: als dat past en wenselijk is bewegen de werkers met de kinderen en hun ouders mee

7. Zelf en multidisciplinair

Waar het kan handelen de werkers de vragen en activiteiten zelf af, maar we vinden ook dat zij (veelvuldig) anderen inschakelen (zoals de school, het maatschappelijk werk, Bureau Jeugdzorg, AMK, jongerenwerk, politie, huisarts, wijkbureau, sociale dienst) en daarbij de regie nemen of wensen te behouden.

Deze werkprincipes, die – nogmaals – voor speeltuinwerk hoogst opmerkelijk zijn, lopen meestal door elkaar en worden op vele manier in concrete praktijken en activiteiten vertaald. We zullen dat hieronder laten zien, zonder dus elk van deze principes apart te behandelen of illustreren.

Illustraties uit de praktijk

De werkers in en rond De Duizendpoot laten zich, blijkens het onderzoek, leiden door de behoeften van kinderen en volwassen buurtbewoners. Zij runnen een speeltuin waar kinderen graag komen, maar staan daarnaast ook open voor wat de buurt nog meer nodig heeft: van gezelligheid – verjaardagen, buurtfeesten en uitstapjes – tot hulp bij persoonlijke moeilijkheden of bij het aankunnen van spanningen in de buurt. Dat laatste gaat van het (helpen) lezen van brieven en het (helpen) bellen met instanties tot meegaan naar lastige afspraken. Al was het maar om te voorkomen dat de betrokkene zelf zo'n afspraak laat lopen.

Het op deze wijze samenwerken met de buurt veronderstelt een hoge mate van vertrouwen van de buurtbewoners in de speeltuinwerkers en de buurtpastor. Zonder dit in de loop van jaren opgebouwde vertrouwen zouden de mensen niet met hun sores voor de dag komen. Speeltuinleider Richard formuleert het als volgt:

Met een babbeltje en het aanpakken van wat randprobleempjes, een beetje steun, lukt het vaak net om een situatie in evenwicht te houden. Juist die kleine dingen houden mensen overeind. (...) Het is goed, mensen vinden dat fijn. (...) Het doen van die dingen, dat is de tijd niet. Dat wat eraan vooraf gaat, het onderhouden van de relatie, dat kost wel veel tijd. Maar je kunt die twee niet uit elkaar halen, dat is het punt. (zie interview Richard Bouma, 13/5/2005)

De werkwijze van de speeltuinwerkers toont de kenmerken van de presentie-benadering. Dat wil zeggen: er voor een ander zijn, zich in de ander verdiepen en doen wat nodig is om de ander in zijn moeilijkheden bij te staan, zonder drempels of bureaucratische voorwaarden vooraf. Bij deze manier van werken staat niet zozeer de hulpvraag centraal, want meestal blijft die vraag min of meer onuitgesproken. Eerder is het zo dat presentiewerkers alert zijn op het stilzwijgende appèl dat mensen – kinderen en volwassenen – op hen doen.

Om dit te illustreren: Hester schrijft in haar dagboek over Cor, gezinshoofd van een der multiprobleem gezinnen die we volgden en waarvan de beide dochtertjes voortdurend in de speeltuin te vinden zijn, het volgende:

In de herfstvakantie was Cor bijna dagelijks in de speeltuin. Hij wilde duidelijk even praten en daar was (had ik) niet veel ruimte voor. Veel kinderen, activiteiten voorbereiden en genoeg andere dagelijkse bezigheden die de aandacht vergden. Dat vond ik voor hem wel vervelend maar hij snapte het wel.

Uiteindelijk zijn we woensdag met z'n drieën, Rich, Marieke en ik, en heb ik wat meer tijd voor Cor. Hij vertelde me een uur lang waar hij mee zit (herhalingen van wat ik al weet en wat er nu speelt) en ik moet me erg concentreren om er een touw aan vast te knopen.

Een jonge vrouw die van jongs af aan in de speeltuin speelde en die er nu werkt als oproepkracht en vrijwilliger, legt uit hoe dat 'elkaar verstaan' werkt:

Je kan niet patsboem een vertrouwensrelatie opbouwen met iemand, dat gaat in geen enkel vak. Het gebeurt langzaam. De kinderen spelen hier en er gebeuren dingen. Die vertellen ze aan de begeleiding. De begeleiders staan er voor open dat kinderen praten over hun gevoelens, over slaan en pesten en ook over dingen die buiten de speeltuin gebeuren. De meeste kinderen zijn niet meteen open en eerlijk als er thuis iets aan de hand is. Je merkt het aan hun gedrag. Als je dan met zo'n kind alleen bent, kun je vragen of het goed gaat, of er misschien iets mis is. Zo kom je er stap voor stap achter. Soms wordt zo'n situatie in het team besproken en als de conclusie is dat de ouders misschien wel wat steun kunnen gebruiken, bezoekt [buurtpastor] Monique ze thuis om dat te bespreken. Dan blijkt vanzelf of er nog andere dingen spelen. Bij zo'n bezoek draait het niet alleen om het kind, maar ook om andere zaken, bijvoorbeeld de financiële situatie. (zie interview Nitsa Kalimania, 19/5/2006)

Illustratief voor de werkwijze is ook de volgende casus uit het dagboek van Monique:

In de speeltuin drinkt Esther een bakkie. Opgefokt want het ziekenhuis verwees door naar een ander ziekenhuis omdat zij het materiaal niet hadden om de voet van haar man Karel te opereren ("...gebroken hak"). In het nieuwe ziekenhuis is er een lange wachttijd, heeft men haar gezegd. Ze wil in de speeltuin naar het eerste ziekenhuis bellen (waarom daar?) om te vragen of de doorverwijzer iets kan regelen. Ze kan pas op een bepaalde tijd bellen en dus zit ze opgefokt te wachten.

Tot zover het begin van deze ontmoeting: op zich ongebruikelijk dat deze vrouw, moeder van onder meer Willeke die geregeld op de speeltuin te vinden was toen ze daar nog de leeftijd voor had, juist op speeltuin komt bellen, dat de speeltuin dat goed vindt en daar kennelijk ook aandacht voor heeft. Het verhaal van de buurtpastor gaat als volgt verder.

Ondertussen praten we over haar huwelijk: gaat bar slecht. Karel zou er met de kerst uitgaan, is niet gegaan. "Hij heeft steeds een andere smoes en met zo'n voet kan ik hem er niet uitzetten." Ik zeg dat hij wel zware middelen gebruikt om maar niet weg te hoeven: je hak breken. Ze lacht en roept ferm: maar als dit over is, gaat hij eruit! Voor haar blijven zijn wantrouwen, luiheid en het haar vernederen het diepst steken. Zelf is ze ook net geopereerd aan haar voet: bindweefsel weggehaald. Maar het voelt nog niet goed. Ze is amper mobiel, maar 'loopt' wel de ziekenhuizen af, met dochter Willeke: die moet dan haar scooter starten, want dat gaat niet met die poot.

Esther vraagt of we weer eens gezellig iets afspreken als al dat zere potengedoe wat achter de rug is: kunnen we weer goed bijpraten. Dat beloof ik. Maar misschien moet ik wel eerder weer eens aanwaaien?

Buiten de speeltuin gaat het dus verder, met de buurpastor. Hoewel er in deze familie veel loos is en er in de onderzoeksperiode nog veel meer gebeurde, zien we dit gezin overigens niet als een multiprobleem gezin.

Een volgende illustratie komt uit het dagboek van Marieke. Het gaat om een erg ingewikkelde situatie, waarin allerlei boze ouders op de speeltuin verhaal komen halen en ondertussen ook (eigen en andermans) kinderen straffen. Een van de gestrafte kinderen is Nuray, een jochie van acht, óók nog eens gestraft door de moeder van Yavuz, en we zien hoe de speeltuinwerkster zich liefdevol om hem bekommert en daarbij zo ver gaat dat ze zelfs de speeltuin verlaat.

Hester zat met de moeder van Yavuz te praten en Nuray begon te schreeuwen, dus ik nam hem mee en zette hem in het kantoor. Daar bleef hij eerst alleen maar roepen dat hij zijn oom en zijn neef ging halen en dat zij Yavuz' moeder moesten doodmaken. Langzaam werd me duidelijk dat het te maken had met een ruzie de dag ervoor, toen ik niet op de speeltuin was. Op een zeker moment heb ik Nuray even alleen gelaten om aan Hester te gaan vragen wat er gebeurd was. (...).

Volgens Nuray was Yavuz' moeder naar school gekomen en had ze tegen hem gezegd dat ze hem zou slaan als hij nog eens aan Yavuz kwam. Direct daarna had Y. thuis ook nog eens ruzie met zijn eigen moeder gekregen, omdat Yavuz' moeder daar al verhaal was gaan halen. Nuray vond het oneerlijk omdat hij op de dag zelf al straf had gekregen, van Hester. Nuray is erg gevoelig voor oneerlijkheid.

Hij wilde niet meer naar school en hij dacht dat hij niet meer naar huis mocht van zijn moeder, terwijl hij die middag na school met zijn vriendjes zijn verjaardag zou vieren. In zijn hoofd was alles dus helemaal mis en de schuldige was de moeder van Yavuz. Hij zag nog maar één uitweg en dat was naar zijn oom gaan, in Rivierenwijk. Daar wilde hij naartoe lopen.

Ik heb bijna een uur met Nuray zitten praten. Uiteindelijk vond hij het goed dat ik hem naar school zou brengen, er zou die middag op school iets leuks te doen zijn. Hij was al een kwartier te laat, dus ik ging ook mee om het aan de juf uit te leggen. Na school zou ik hem weer komen halen, spraken we af.

Ik dacht: 'Als hij maar veilig op school zit, dan kijk ik wel verder'. Alles beter dan dat hij de straat op zou gaan, op zoek naar zijn oom in een ander deel van de stad. Want Nuray is een jongetje dat zoiets echt doet. Ik heb de situatie kort aan zijn juf uitgelegd. Zij zou hem in de gaten houden en zorgen dat hij aan het eind van de middag niet alleen weg zou gaan.

Heel kenmerkend voor de manier van werken is ook het ontstaan in de speeltuin van de lunchmogelijkheid op vrijdag²².

Wij lunchen altijd in de speeltuin, gewoon aan de keukentafel tussen de kinderen. Er komen altijd een paar kinderen bij zitten voor de gezelligheid en voor een kopje thee. Af en toe wordt er met gretige blikken naar ons brood gekeken, '...dat zou ik ook wel lusten!'. Monique de Bree, de buurtpastor, nam soms een heel brood mee en een zak appeltjes om uit te delen. Kinderen vonden dit heerlijk, want lekker en gezellig. Op een dag vroeg een meisje of we niet elke dag samen konden 'ontbijten' in de speeltuin. Zo ontstond het idee voor de vrijdag-lunch. De eerste keer zetten we aarzelend wat brood, kaas, hagelslag en fruit op tafel. Zou het wel aanslaan? Zou niet iedereen met eten gaan gooien? Maar het was een succes! Kinderen kwamen rustig en gemoedelijk aan tafel zitten. Elke week schoven er meer kinderen en moeders aan om mee te eten.

²² Ontleend aan: *Presentje* van 10 november 2006 (rondzendbrief van De Duizendpoot, geredigeerd door AB).

Als buurtactiviteit zeer geslaagd dus, maar we moesten de lunch natuurlijk ook financieren. In eerste instantie hebben we ons eigen activiteitenbudget aangesproken. Maar op de lange termijn zou dit niet haalbaar zijn, dus Hans Oosterman (manager) ging op zoek naar een subsidiepotje. Buurtmoeders dragen op eigen wijze hun steentje bij. Naar de afwas hoeven we op de meeste dagen niet om te kijken en vooral in de zomermaanden (toen iedereen de tijd had) kwamen moeders regelmatig zelfgemaakte hapjes brengen.

Ondertussen bleek de gemeente het belangrijk te vinden om sponsors voor de speeltuinen te werven. De betreffende ambtenaar legde contact met de Albert Heijn bij ons om de hoek. Wij nodigden de eigenaren van deze franchise winkel uit om een keer mee te lunchen. Zij waren zo enthousiast dat we nu elke week gratis inkopen mogen doen voor de lunch. De winkelleigenaars willen zo hun steentje bijdragen aan de buurt en goede contacten opbouwen met de jeugd (de hangjongeren en het winkelpersoneel van de toekomst).

Wij vinden dit een mooi voorbeeld van hoe een activiteit (of product) op presentiewijze kan ontstaan. Niemand heeft de lunch vooraf ontworpen, geoffreerd of aanbesteed. De lunch ontstond doordat kinderen en moeders behoefte hadden aan de gezelligheid van samen eten. Door gewoon op kleine schaal te beginnen, is de lunch uitgegroeid tot een wekelijkse samenkomst van buurtkinderen en hun moeders.

Illustratief is ten slotte ook het volgende voorbeeld uit het dagboek van Monique. Het laat goed zien dat zij en ook de speeltuinwerkers de kinderen het voortouw gunnen en dat wat we boven zeiden (ze stemmen af op de behoeften van kinderen) tamelijk letterlijk genomen moet worden. Terwijl dat gebeurt kunnen de kinderen *zich tonen* en laten zien wat in hun leefwereld – ernstig of niet – voorvalt.

Later vraagt Gözde of we even een stukje gaan lopen. Anila, Neha, en Mukta gaan ook mee. Ze willen me een enge plek laten zien: waar de heks woont. Daar ben ik natuurlijk voor in. We lopen hand in hand. Ze nemen me mee naar het veldje. Als we vlak bij een deur zijn, deinst Mukta al terug. Maar de anderen roepen dat je stil moet zijn. We staan voor de deur, met allemaal graffiti erop. Helemaal zeker weten doen ze het niet, maar ze denken dat de heks er nog steeds woont. En een stukje verder zitten altijd 'verslaafdes'. Gözde zegt dat ze van haar vader hier niet mag komen omdat hij bang is dat er dan wat met haar gebeurt. Dus we moeten wel uitkijken dat hij het niet ziet! Aan alle vier kan ik zien en voelen (verstijven, in mijn hand knijpen, terugdeinzen, op tenen lopen) dat dit echt een enge plek is voor ze. Vol gevaar, echt of fantasie.

"Zullen we je nog meer enge plekken laten zien?" vraagt Anila. Daar ben ik wel voor te porren. We slaan de Daalsedijk in en lopen langs het huis van Jos die half in zijn/haar blootje zit in de huiskamer. We kijken allemaal en ik ben de enige die zegt dat ik dat zie – terwijl de anderen het ook zagen maar snel doorliepen. "Die was in z'n blootje!" "Weet jij niet wie dat is? Die is half man, half vrouw." Ik vraag welke helft, en daar zijn ze het niet over eens: de een zegt: boven vrouw en onder man. De ander: van buiten man en van binnen vrouw. "Zo word je geboren." Zegt Neha. Gözde vindt het maar eng. "Die is homo," zegt ze, maar ze kan niet zo goed uitleggen wat dat is. Maar volgens Neha is hij geen homo: hij heeft een verkeerd lijf. Hij wil vrouw zijn. En dat is best zielig. Gözde vindt hem eng.

Ze lopen met me door naar het 'pleintje' aan het eind van de dijk, waar een paar speeldingen staan. Dit is ook een enge plek, want hier gaan zwervers zitten en 'verslaafdes'. Die gaan lokken en willen jou dan ook drugs geven. Gözde vraagt wat drugs zijn. Neha legt uit dat je dat met een prik doet of op een papiertje en dan ga je dat opsnuiven. Dan word je een beetje gek in je hoofd en ga je raar dansen en raar praten. Waarom ze dat doen, vraagt Gözde. Neha kijkt mij vragend aan: een vraag te ver. "Omdat ze dat een lekker gevoel vinden. Alleen ze hebben steeds meer nodig om dat te voelen. Dat is duur. Dus ze gaan dat niet aan jou geven! Hartstik-

ke zonde! Dat willen ze lekker helemaal voor zichzelf gebruiken. Maar het is niet goed voor je lichaam en ook niet voor je hoofd. Daarom zien ze er vaak zo uit." Er wordt gevraagd waarom ze niet stoppen. Ik zeg dat dat moeilijk is, omdat je lijf eraan gewoon is en een stemmetje steeds tegen je zegt dat je méér moet nemen. Wat vinden jullie het allerlekkerste?" Snoep. Drop. Chocola. "Als je daar één stukje van op hebt, kan je dan stoppen of wil je dan nóg meer?" Nog veel meer!!! "Nou, dat is ook verslaafd." Ze kijken me beduusd aan. "Maar daar krijg je slechte tanden van, word je dik van en het is ongezond. Maar je wordt niet gek in je hoofd." "Van alcohol wel", zegt Neha.

Dan lopen we via de Weerdsingel naar het fietspad. Dat de muur de onderdoorgang afsluit, hebben ze amper in de gaten. Als ik erop wijs, weten ze wel dat het daar ook altijd eng was: 'verslaafdes' en zwervers en ze gingen er neuken en plassen en poepen. Ze wijzen op de trap van de fietsbrug: daar zijn ze ook altijd. Echt wel eng.

Onderweg terug komen we Jinaan tegen. Ze vraagt wat we doen en ik leg uit dat ze me enge plekken in de buurt laten zien. Nou, die zijn er zeker, vindt ze. Pas was er in de straat ingebroken en kwam de politie de huizen langs om te vragen of je wat gezien had. Dat had ze niet, maar nu was ze wel bang. Nee, het beviel haar hier niet: we gingen op vakantie en we hebben veel te snel ja gezegd op dit huis. We hadden niet goed gekeken naar de buurt, zagen alleen die mooie speeltuin. Nu heeft ze er spijt van, maar de kinderen vinden het heerlijk hier. Ze vinden de speeltuinmensen en mij heel lief.

Als we terugkomen in de speeltuin is het zusje van Gözde, over haar toeren. Ze was ons kwijt. "Wat deden jullie? Ik wil ook!" We vertellen het en ze wil ook. Ik beloof haar dat wij een andere keer samen gaan. Ze huilt en jengelt nog even door, sjort aan mijn arm, maar ik hou vol: een andere keer. Als ze doorheeft dat ik niet toegeef, houdt ze op. Maar ze onthoudt het wel (een paar dagen later vraagt ze het en gaan we samen)

Werkstijl

Behalve de werkprincipes hebben we in het onderzoek ook een analyse gemaakt van de werkstijl. Daartoe zijn tal van incidenten, ingrepen, initiatieven en andere handelingen bekeken waarin het optreden van de werkers goed gevolgd kon worden. Resume-rend zien we negen stijkenmerken:

- Enorme (positieve) responsiviteit: vaak, serieus en geduldig ingaan op wat de kinderen te zeggen, te vragen, te zeuren, te tonen hebben;
- Dat gebeurt overwegend met grote empathie, ernst en hermeneutische welwillendheid (dat is: met de insteek om goed te begrijpen en duiden wat er bedoeld kan zijn en ervan uitgaan dat kinderen ook iets zinnigs te melden hebben);
- Dat geschiedt bovendien professioneel: gericht op het verder komen, rust brengen, ordenen, oplossen
- En het gebeurt met sterke pedagogische inslag: wenselijk gedrag aanleren (uitleggen), en waar nodig afleren wat niet door de beugel kan.
- Zeker bij Monique: ten dele ook vanuit de positie van de ouder ('als een moeder') in een heldere afgrenzing van de biologische ouder.
- Allen zijn daarbij aanspreekbaar en nemen verantwoordelijkheid op zich, ook om zaken verder te leiden.
- Er is duidelijk zorg voor wie ontbreekt (kwetsbare kinderen vaak): ophalen, erbij houden, zoeken, overhalen mee te doen etc.
- Losjes organiseren van activiteiten, beetje chaotisch zelfs, improviserend: geen systematische plannenmakerij en planningen
- Sterke voorkeur om contact te zoeken met de trots, de eer en het kunnen van kinderen; deze voorkeur weegt vaak veel zwaarder dan een beroep op straf (als stuurmechanisme).

De verschillen tussen de werkers hebben te maken met verschillen in persoonlijkheid en verschillen in functie. Dit laatste is duidelijk het geval tussen Monique aan de ene kant en Richard, Hester en Marieke aan de andere. De speeltuinwerkers 'draaien activiteiten'. Monique, als pastor, heeft die verantwoordelijkheid duidelijk niet. Ze helpt wel mee, haalt bijvoorbeeld samen met een paar kinderen films bij de videotheek voor de bioscoopmiddag in de speeltuin, maar ze is daarnaast ook met andere dingen bezig. Hoewel ze veel óp de speeltuin is, is ze niet ván de speeltuin, een positie die zij en de andere werkers koesteren en bewaken²³. Wanneer kinderen in de speeltuin haar bijvoorbeeld vragen of iets mag, verwijst ze naar Richard, Hester of Marieke. Waar het de overdracht betreft, het overleg over kinderen, gezinnen en volwassen bezoekers in het kader van de hulpverlening, is Monique wel lid van het team van De Duizendpoot. In teamverband wordt nagedacht over wat ieders werk is, waar de grenzen en overgangen liggen en hoe deze verdeling van het werk afgestemd kan worden.

We zouden de werkstijl van de speeltuinwerkers en buurtpastor tekort doen als we het hierbij zouden laten. Het beeld zou te somber en zwaar zijn. Het moge dan zijn dat in dit onderzoek de focus op problematische gezinnen en hun hulpverlening is gericht, tegelijk speelt het geheel zich af in en rond de speeltuin. Er wordt gespeeld, geplakt, gezongen, gekard, pannenkoeken gebakken, geschommeld en zomers met water gespeeld en gebadderd. Het is er ook vrolijk en licht. In de onderzoeksperiode werd de vrijdaglunch ingesteld: met 20 – 30 kinderen en volwassenen gaat men aan tafel en dat is ronduit gezellig. Er worden spelletjes gedaan, in het seizoen knikkert iedereen, in de voetbalkooi zijn vooral de grote jongens in de weer en om de benen van de werkers heen wordt kiekeboe gespeeld. Er wordt volop gelachen, kinderen vertellen moppen, de speeltuinwerkers lossen problemen op met humor, met kolderieke overdrijving of met een reusachtige grap. Zo worden zwarigheden draaglijk. Kinderen spelen, maar wie er rond kijkt zal zien dat de buurtpastor en de speeltuinwerkers dikwijls meespelen, in het spel betrokken worden en soms kind met de kinderen zijn. Dat alles tekent ook hun manier van werken en de sfeer waarin het verloopt. Die sfeer is bovendien aanstekelijk: ouders die op de speeltuin komen, worden erin opgenomen.

Maar het is tegelijk ook meer dan een sfeer: doordat de werkers zich zo opstellen, zo meedoen en op deze wijze ook gangmaker zijn, laten zij zich kennen: buurtbewoners zien hen, krijgen inzicht in hun karakter, leren hun kracht, sportiviteit, incasseringsvermogen en veerkracht kennen. Dat is belangrijk en in zekere zin uniek: van een maatschappelijk werker of jeugdhulpverlener kent men dergelijk eigenschappen niet. Die krijg je toegewezen en daarmee moet je het doen. En buurtbewoners kijken goed! Ze weten precies wie zurig is en strak in zijn vel zit, wie humeurig is en weinig kan hebben, bij wie je een potje kunt breken en wie tegen ingewikkelde en moeilijke verhalen kan. In die zin worden de werkers dus ook beproefd: buurtbewoners maken hen mee in zware en in lichte zaken en vormen zich een beeld; dit is een goeie, deze kan wat hebben, deze snapt me wel. Ze kunnen, als ze over ernstige zaken willen spreken, beginnen met dollen, grapjes en gevatheden en naar gelang dat goed afloopt, met hun eigenlijke kwestie komen. Ze kunnen met de speeltuinwerker meedoen (kinderen helpen, knikkeren, toezicht houden) en *ondertussen* praten over hun moeilijkheden. Wordt het allemaal te zwaar dan schakelen ze desgewenst over naar het spel, de knikkers, de geit in het hok: de speeltuin als context van spreken

²³ In de loop van het onderzoek hebben we gesuggereerd dat iets soortgelijks ook gearrangeerd zou kunnen worden voor een maatschappelijk werker, een gezinscoach, de opbouwwerker etc.: wel óp de speeltuin zijn maar niet ván de speeltuin zijn. Toch is een dergelijke presentie er niet van gekomen, deels omdat de betrokken werkers vreesden dat ze er wel 'zomaar' konden zijn maar dat niemand een beroep op hen zou doen; gegeven de drukke agenda's van eenieder, leek het ook een erg kostbare investering. Hoe dan ook: het kwam er niet van en daarmee wordt tegelijk aangegeven dat het opbouwen van een vertrouwensrelatie in een leefwereldlijke setting geen prioriteit heeft en dat wat 'kostbaar' heet erg op de korte baan wordt berekend: contacten worden alleen afgemeten, formeel geregeld en met concrete intenties gelegd. Overigens is de enige die wél in de buurt van deze manier van doen kwam de jongerenwerker Roberto Cancian.

biedt de mogelijkheden af en toe even te ontsnappen en je ernstige gesprek te onderbreken of stil te leggen. De lichte speelse context maakt het gemakkelijk om zeer serieuze zaken eerst even weg te lachen alvorens ze op te nemen, om heel kleine dingen loeigroot te maken: allemaal mogelijkheden om aan te kunnen wat eigenlijk een slag te groot en te zwaar is. Allemaal ook kenmerkend voor de werkstijl van de buurtpastor en de speeltuinwerkers in dit onderzoek.

Thema's

En ten slotte, om het beeld af te ronden, hebben we uit de bronnen ook de thema's gefilterd die in deze contacten, en dan met name met de volwassenen, aan de orde blijken te komen:

- Niet samen kunnen (werken, spelen, wonen, leven)
- Niet (goed) overweg kunnen met de zorgbureaucratie
- Veel gaat over geweld: slaan, schoppen, schelden, bijten, bevuilen, etc.
- Veel gaat over niet kunnen praten, zich niet kunnen uiten (ook: onveilig voelen)
- Veel gaat over ongenoegen, overlast, pijn (ook fysiek)
- Veel gaat over roddel, imago, gekwetste eer
- Veel / vaak hulp bij kleinigheden (bellen bijv.).

Deze opsomming laat niet goed uitkomen dat er ondertussen integrale levensgeschiedenissen en het volledige verloop van de zorg- of hulpvraag in de speeltuin aan de orde komen: gezinsleden in de problemen die via hun kinderen op de speeltuin komen en daar hun hele hebben en houden op tafel leggen. We zullen dat afsluitend nog eens illustreren. Hierboven citeerden we uit het dagboek van Hester die meldt dat ze, toen dat kon, een gewillig oor aan Cor de Brui leende. Dat gesprek nam ongeveer een uur en is goed verslagen; daarin werden door Cor de volgende kwesties (uit-en-te-na) aangesneden:

- Scheiding
- Problemen op werk
- Auto(bus) weg
- Zorg om dochters (BJZ)
- Huis in gevaar
- Misbruik dochter?
- Bedrogen door vrouw / vriend
- (Onhandige) plannen naar rechter / voogdij
- Zelf ziek gemeld
- Slechte zorg voor kinderen door moeder
- Onwillige / onmachtige moeder
- Goed eten nodig (vlees)
- Boos en rancuneus naar ex?
- Angst om instanties: uithoren?
- Huis moet schoon; hij moet goede vader blijken

3.2. De herdefiniëring van de speeltuin door de bewoners

De werkprincipes, de werkstijl en de thematische ruimte die we hierboven hebben benoemd en geïllustreerd, hebben verregaande consequenties, onder meer voor wat men denkt dat een speeltuin, wat *deze* speeltuin is. De principes vormen een sta-in-de-weg om vanachter het bureau of in de politiek te bepalen wat een speeltuin is en hoe deze voorziening ingevuld wordt. Dit is een serieuze kwestie!

De buurtbewoners met de kinderen voorop bepalen niet autoritair of in een (formele) stuurgroep hoe de speeltuin gebruikt wordt, maar ze doen dat praktisch doordat ze gebruik maken van de ruimte die de werkers bieden *en die ze in contact met de werkers mogen veroveren*. Het is van de ene kant duidelijk dat de speeltuin

geen bewaarplaats is, dat wil zeggen: niet zomaar een veilige plek in een onveilige buurt met speeltoestellen waarvan de beheerder 's ochtends het hek opent en 's avonds weer sluit, terwijl hij in de tussenliggende periode alleen toezicht houdt op het ordelijk spelen van de kinderen die er gestald worden. Hier gebeurt veel meer. Het is van de andere kant ook duidelijk dat de speeltuin geen oord van *laissez faire, laissez passer* is, waar alles kan en mag, en de ruimte ongelimiteerd is en dus naar believen kan worden ingevuld. Dat is niet wat de werkers doen en dat is ook niet wat hun 'filosofie' zou zijn (alle macht aan de kleine man). We hebben ons, in aansluiting hierbij, afgevraagd hoe deze speeltuin het best getypeerd zou kunnen worden.

Natuurlijk is ze om te beginnen gewoon een speeltuin waarin leuke, ludische dingen met en voor kinderen plaatsvinden: er wordt gespeeld, variërend van buiten spelen tot binnen tekenen, filmpje draaien, internetten en karaoke. En er worden soms uitstapjes gemaakt, naar een waterplas, naar evenementen, enz. Maar we menen dat het materiaal ook laat zien dat de speeltuin een *soort huiskamer van de buurt* is geworden, waar je de dag kunt doornemen, waar de gezinsleden in de gaten gehouden en opgevoed worden, waar verschillende generaties elkaar treffen, en waar niet zozeer activiteiten worden gepland (zoals in het buurthuis) maar wel plaatsvinden. Dat beeld wordt nog versterkt doordat er aan het eind van de onderzoeksperiode – overigens opnieuw: vloeiend voortkomend uit de opgebouwde contacten – op vrijdag samen geluncht wordt. Kinderen gaan er met elkaar aan tafel, volwassenen sluiten soms aarzeland aan: voor het oog één grote familie. En de meesten zijn het erover eens: deze familie kent ook een buurtvader (speeltuinleider Richard) en buurtmoeder (buurtpastor Monique). Als zodanig komen ze uit de interviews met de buurtbewoners naar voren, niet zozeer omdat ze precies in deze bewoordingen worden beschreven maar doordat in de loop van 15 jaar die *functies* of *kwaliteiten* aan hen zijn toegeschreven. Het is dus ook de typering van hun betekenis voor de buurt(kinderen).

Bezwaren en repliek

Een dergelijke typering wordt hier naar voren gehaald omdat ze een probleem waar we in dit onderzoek krachtig op gestoten zijn, centraal stelt: wie bepaalt wat een speeltuin is resp. mag zijn? De verre gaande invulling door de buurtbewoners van wat een (hun) speeltuin is, is verre van onproblematisch gebleken. De gerezen problemen vatten we hier samen in zes soorten bedenkingen, stuk voor stuk tijdens het onderzoek in het midden gebracht en doordacht. Dat gebeurde in verschillende discussies, ten dele in de zeer heftige politieke debatten over het voortbestaan, de financiering en de taken van speeltuinen in Utrecht (najaar 2004 en 2005), dat gebeurde in en rond de welzijnsinstelling (Portes) en de gemeente (DMO) die over het geld en de verantwoording gaan, en het gebeurde in de onderzoeksgroep zelf, deels in de stevige gedachtewisselingen tussen de managers en de werkers, deels in de analyse van een opgenomen en uitgeschreven twistgesprek op het werk zelf. Nogmaals, ik vat de argumenten slechts samen en ontdoe ze van hun emotionele lading.

1. Het eerste argument betreft de *generaliseerbaarheid*. Wat doe je nu eigenlijk als je deze brede invulling van het speeltuinwerk, die in De Duizendpoot zo goed uitpakt, verheerlijkt en zelfs model zet? In andere buurten vindt men niet zulke goede speeltuinen of, waar ze wel zijn, geen beroepskrachten die zo mogen werken. De Duizendpoot is uitzonderlijk en allerminst de maat der dingen.

Het weerwerk laat zich raden: als men speeltuinwerk dat zich zo ont-plooit en dat zo ingevuld wordt, inderdaad heel goed vindt dan moet eraan gewerkt worden dat andere ook die kant op gaan, dat op die andere plekken ook een dergelijke ambitie en een dito competentie aangebracht worden. Wie heeft bedacht dat speeltuinwerk *juist in deze problematische buurten* wel op MBO-niveau of lager gedaan mag worden door beheerders (i.p.v. pedagogisch geschoolde mensen)? In plaats van De Duizendpoot omlaag te trekken en zo gelijkheid na te streven, zou men de andere omhoog moeten duwen.

2. Een tweede, veel gehoord argument betreft de *core business*: als de invulling van het speeltuinwerk zo losjes en breed plaatsvindt, is de speeltuin dan wel met zijn kerntaken (spelen van kinderen) bezig? Wordt er niet te veel omheen gedaan en is men misschien zelfs aan het beunen, bijv. door (letterlijk citaat) 'maatschappelijk werkertje te spelen'?

Het weerwerk concentreert zich hier op het volgende.

- o De breedte van het werk *blijkt* geen beletsel te zijn om nog steeds voluit en onverkort kinderwerk te zijn: het is niet zo dat de speeltuinwerkers kinderen nu tekort doen omdat ze ook aandacht geven aan de ouders van die kinderen (integendeel zelfs: zo zijn ze er meer en beter voor de kinderen)²⁴.
 - o We hebben goed onderzocht of de speeltuinwerkers (en buurtpastor) wellicht kwesties en mensen te lang vasthielden en niet bijtijds *doorverwijzen*, maar hebben daarvoor geen aanwijzingen kunnen vinden. Zo was er ook de verdenking dat speeltuinwerkers met hun optreden onrealistische verwachtingen over goede hulp zouden wekken en op die manier 'shopgedrag' zouden uitlokken. Maar ook voor die verdenking hebben we geen enkele grond kunnen ontdekken. De speeltuinwerkers en buurtpastor zijn gericht op samenwerking, doen dat feitelijk ook maar daarbij rijzen wel enkele belangwekkende problemen, die in het volgende punt worden aangestipt.
3. De speeltuinwerkers bevinden zich dicht op de leefwereld van de buurtbewoners, zitten – om zo te zeggen – in de nulde lijn en hebben mede daardoor een geprivilegieerde kennis van wat zich daar afspeelt. Die kennis, dat inzicht is even nuttig en kostbaar als problematisch, zo stelt het derde argument. Als men dit soort werk met de daarbij behorende kennis en posities model zet voor hoe het idealiter moet, dan vallen we terug in een *te romantische werkopvatting*, waar de zegeningen van zakelijke distantie en onpartijdigheid helaas niet gelden, en waar kennisuitwisseling vrijwel onmogelijk is.

In het onderzoek werden in het kader van dit soort bezwaren drie kwesties naar voren gebracht.

- o De warme overdracht: het blijkt bijzonder effectief te zijn dat in deze open en brede benadering van het werk de overdracht van kennis van de ene werker naar de ander steeds warme overdracht is, van mens tot mens gezegd en niet via formulieren, dossiers en procedures. Het gaat hier niet om 'romantiek' maar om wat het best werkt, hoe de mogelijke wegen van het inschakelen van andere professionals het best bewandeld worden (en daarbij speelt 'persoonlijke kennis' een belangrijke rol). Maar er rijst natuurlijk een probleem als anderen niets kunnen met warme overdracht

²⁴ In maart 2005 verscheen er in de gemeente Dordrecht een interessante beleidsnota over het speeltuinwerk. Daarin vindt men dezelfde spanning scherp beschreven terug: (p. 5) "Een aantal speeltuinen is niet alleen speeltuin, maar vervult ook een wijkfunctie voor volwassenen: wijk- en speeltuinvereniging. Was hier in de beginjaren sprake van activiteiten voor de ouders van de kinderen, de situatie lijkt nu soms te zijn doorgeschoten. Kaartmiddagen en bingo zijn enkele van de activiteiten voor volwassenen. Dit heeft tot gevolg dat de uitstraling van het speeltuinwerk verwarrend is. Waar je ruimtes verwacht die kindvriendelijk zijn (zoals b.v. in peuterspeelzalen of kinderopvang) is het bij enkele speeltuinen zo dat de bar overheerst, er alcohol wordt geschonken en het rookbeleid niet wordt nageleefd." En verderop (p. 7): "De speeltuin is er in de eerste plaats voor kinderen. Aan dit uitgangspunt worden alle andere belangen ondergeschikt gemaakt. Volwassenen staan er in dienst van de kinderen. Activiteiten voor volwassenen zijn slechts mogelijk als zij niet nadelig zijn voor de kinderactiviteiten. De combinatie wijk- en speeltuinvereniging is niet wenselijk. Dit wil niet zeggen dat er geen activiteiten georganiseerd kunnen worden voor volwassenen. Integendeel, als deze activiteiten maar niet de kernactiviteit verstoren. Kinderen hebben een belangrijke stem bij de inrichting van de speeltuin. Zij zijn de gebruikers en dus bij uitstek deskundig." Het moge duidelijk zijn dat volwassenen in de hier geschetste situatie een volstrekt andere plek hebben dan in De Duizendpoot. Daar is wel ruimte voor volwassenen maar zijn er géén activiteiten of faciliteiten voor volwassenen: alle betrekkingen met volwassenen staan in het teken van de zorg om / voor hun kinderen – een enkele uitzondering op deze regel vindt plaats in De Duizendpoot *buiten* de openingstijden.

- en integendeel juist formele kennis wensen, papieren vergen en praktijk- of ervaringskennis bagatelliseren.
- Vervolgens is deze werkwijze niet privaat: het berooft anderen niet van hun rechten of invloed²⁵. Wel is het zo dat een dergelijke werkinvulling zo'n bijzondere kennis van en inzicht in de betrokken buurtbewoners en hun problemen / mogelijkheden geeft dat men precies bij deze werkers de regie van het hulpverleningsproces zou moeten leggen (en dus ook werkers moet aanstellen die een dergelijke regie kunnen voeren). Zo beschouwd gaat het dus niet zozeer om de vraag 'welke kennis geldt?' maar 'wie heeft de regie?'. De suggestie in dit onderzoek is dat die regie veel lager, dichterbij de eerste of nulde lijn zou moeten liggen.
 - En ten derde vonden we inderdaad dat hier werelden op elkaar botsen: de logica die effectief blijkt in deze flexibele, open praktijken en de logica die zo vaak geldt in andere benaderingen, werksoorten en op ander niveau (management, directie en politiek) botsen hard op elkaar. We komen daar verderop op terug.
4. Een vierde bedenking betreft de vraag of zulke brede, open, vakoverschrijdende praktijken wel *aan te sturen* zijn en of ze zich wel ordentelijk laten afrekenen. De angst is dat niemand meer kan zien wat er gebeurt en of het ook de bedoeling is dat juist dát plaatsvindt. Is het allemaal niet te los, te oncontroleerbaar, te veel van alles en dus te veel van niks?

Naar deze problemen hebben we gepeild. De tegenwerping luidt dat openheid en verregaande flexibiliteit weliswaar een stuurprobleem geven maar er ook een oplossing. De werker of de baas kan inderdaad tevoren minder goed zien, laat staan bepalen, wat er gaat gebeuren maar daar staat tegenover dat de afstemming op en aansluiting bij de zorgontvanger, cliënt of buurtbewoner vele malen beter is en dat dit zich terugbetaalt. Bovendien kan deze sturing vanuit de volgehouden aansluiting (permanent on-line zijn) wel degelijk transparant gebeuren: het is dus niet zo dat ze oncontroleerbaar is. De controle vindt achteraf plaats en ze veronderstelt dus (vooraf) vertrouwen, in de werkers, de werkwijze en in de resultaten. Vertrouwen is een trefwoord geworden in het doordenken van het werk überhaupt – we komen erop terug.

5. Een vijfde, zeer hardnekkige tegenwerping speelde langdurig in de politiek: deze verregaand opgetuigde speeltuinen zijn je reinste verwennerij en lokken alleen maar uit dat ouders op hun (luie) kont blijven zitten en zelf geen poot uitsteken noch naar hun kinderen noch om de buurtspeeltuin open en in stand te houden. Hier is de insteek dus: geef de speeltuinen af aan de buurtbewoners, trek je professionele handen er zoveel mogelijk van terug, leidt hooguit vrijwilligers op die de tent kunnen runnen. Burgerschap heet dat: de buurtbewoner moet als burger zijn verantwoordelijkheden kennen en ook nemen, in plaats van voor elk wissewasje een beroepskracht aan te rukken.

In ons onderzoek bleek echter dat de onderliggende aannames geen stand houden: in deze problematische buurten kunnen deze (kwetsbare en vaak ook gekwetste) mensen helemaal niet zonder professionele hulp een voorziening runnen (vgl. ook Duyvendak over de stimulerende rol van het wel-

²⁵ "...het speeltuinwerk heeft laten zien dat ze als bijna drempelloze voorziening veel signalen binnenkrijgt van wat er op buurniveau speelt. Dat krijgen de speeltuinen *omdat* ze zó werken. Dat werk moet je niet uit elkaar halen door te zeggen dat anderen (werkers, hulpverleners, instanties) dan speeltuinwerkers daar dan maar iets mee moeten: speeltuinwerkers zijn een brug naar die anderen. En voor die anderen kunnen zij een brug zijn naar buurtbewoners. Het zou geweldig goed zijn als de gemeente (en de wijkwelzijnsorganisaties!) profijt trekt van deze positie en deskundigheid, en bij tijd en wijlen aan blijft schuiven aan die speeltuintafels om te horen wat daar leeft en de signalen mee te nemen in haar beleidsvoering op breder terrein." Buurtpastor Monique de Bree op 22 september 2005 (inspraakmogelijkheid Gemeente Utrecht)

zijnswerk²⁶) en ze kunnen nog minder opvoedend met elkaars kinderen omgaan zonder dat er ruzie uitbreekt. Bovendien mag niet onderschat worden (a) wat de preventieve werking van deze hoogwaardige speeltuinen is (welke kosten ze dus voorkomen doordat ze heel bijtijds zien en weten wat er fout loopt) en (b) welke activerende werking uitgaat van een dergelijke werkinvulling: de idee dat professionele inzet buurtbewoners belet om zelf actief te worden, vinden we in dit onderzoek niet terug – integendeel zelfs. We vonden – omgekeerd en vergelijkenderwijs – dat speeltuinen die veel strikter geleid worden, die smaller opgezet zijn en die zich meer tot de zogeheten *core business* bepalen juist grotere problemen hebben met passieve en vervelende ouders, die almaar in de weg zitten, kritiek spuien en eisen stellen.

6. Ten slotte: momenteel is het zo dat de financiering van de speeltuin verloopt via de aanbestedingen die gebaseerd moeten zijn op het *productenboek* van de gemeente. Wie 11 fte's (aan speeltuinpersoneel) in stand wil houden, moet voor 11 fte's offreren uit het productenboek: enkele fte's van het product 'recreatie', plus nog wat fte's van het product 'spelen op pleinen', daar komt bij enkele fte's van het product 'sociale intergratie', plus nog wat gelden voor het product 'ouderondersteuning' en het product 'gezinscoaching' etc. Elk van die producten heeft een eigen afreken- en verantwoordingsstelsel. Om gek van te worden. Er is dus niet één titel waar heel dit werk onder gebracht kan worden omdat elk jaar opnieuw politiek vastgesteld wordt waaraan wel of geen geld besteed kan worden. Die vaststellingen drukken zich niet uit in de termen van een levende werkelijkheid van 'aansluiten en afstemmen', maar in kant-en-klaar te identificeren producten. Voor een open en brede, ontkokerde werkwijze zoals we die in dit onderzoek aantreffen, is dat bijzonder lastig te hanteren.

3.3. De ervaren betekenis van de speeltuin

Voor dit onderzoek zijn gesprekken gevoerd met vijf volwassen buurtbewoners / speeltuinbezoekers, acht kinderen en twee nog thuis wonende jonge volwassenen (studentes) die in en om de speeltuin zijn opgegroeid en er nog steeds werken, meehelpen en voor hun plezier komen. Aan deze vijftien mensen is gevraagd hoe zij aankijken tegen De Duizendpoot en de mensen die daar werken, inclusief buurtpastor Monique. De vragen gingen onder meer over waarom zij in de speeltuin komen, wat zij er doen, welke relatie zij hebben met de werkers en hoe zij het werk en de werkers waarderen.

Vrijwel alle geïnterviewden zijn zeer positief over De Duizendpoot. De kinderen komen er vaak en graag, spelen er met plezier en voelen zich verbonden met de werkers, met wie ze tussen het spelen door over van alles en nog wat praten. De volwassenen roemen de speeltuin als leuke en vertrouwde speelplek voor de kinderen, als bron van kinder- en buurtactiviteiten, bovendien als veilige haven voor henzelf in het geval van persoonlijke problemen. Bij de speeltuinwerkers (Monique inclusief) kun je terecht als er iets is waarover je wilt praten, iets dat je dwars zit, waar je zelf niet uitkomt.

De speeltuinwerkers zijn er altijd, ze kennen je, ze zijn in je geïnteresseerd en ze zijn bereid te helpen, vertellen de buurtbewoners. Ook belangrijk, voor kinderen zowel als volwassenen: bij de werkers zijn je geheimen veilig want zij gaan zorgvuldig om met wat hen verteld wordt.

Velen noemen de speeltuin, behalve leuk, belangrijk en zelfs onmisbaar. Kritiek is er eigenlijk niet. Enige uitzondering hierop is een 11-jarig meisje dat met kracht naar voren brengt de speeltuin te kinderachtig te vinden, maar dat niettemin dagelijks bij De Duizendpoot te vinden is.

²⁶ "De actieve burger wil graag een bloemetje van de overheid" in: *de Volkskrant* van zaterdag 28 oktober 2006.

Dat kritiek ontbreekt is opvallend, omdat in een buurt als die van De Duizendpoot negatief praten en klagen over instanties en hulpverleners bij het achtergrondgebruis lijken te horen. In relatie tot De Duizendpoot-werkers spelen boze gevoelens nauwelijks of helemaal geen rol, zo blijkt. Het zou kunnen dat dit te maken heeft met de selectie van de te interviewen personen, maar de werkers hebben een andere verklaring. Zij stellen dat zich tussen hen en de buurtbewoners wel degelijk conflicten voordoen, maar dat die altijd worden uitgepraat. Werkers hebben er geen moeite mee eventuele fouten toe te geven tegenover de bewoners en zich ervoor te verontschuldigen. Bewoners trouwens ook niet. Bovendien zijn ruzies en meningsverschillen niet los te zien van de relatie die de werkers met de bewoners hebben. Binnen een relatie die door beide partijen als belangrijk wordt ervaren, hoeft een ruzie niet tot blijvende boosheid en frustratie te leiden.

De bewoners vinden de continuïteit van de relatie en het feit dat deze tegen een stootje kan, erg waardevol. Als duurzaamheid er niet in zit, beginnen ze er soms zelfs helemaal niet aan. Zo zei Ayla, een meisje dat ook voor dit onderzoek geïnterviewd werd, eens tegen een stagiaire: "Ik praat niet met jou want jij gaat toch weer weg".

De fundamentele behoefte die hier naar voren komt, is die aan iemand die er is en die ook blijft. De reguliere hulpverlening komt meestal niet tegemoet aan deze behoefte. Zaken als jobrotation, geen gehoor, 'ik geef u door aan mijn collega', zijn funest voor het vertrouwen en de binding tussen hulpverlener en cliënt. Door er te zijn, werkelijke interesse te tonen en in principe geen nee te verkopen, slagen de speeltuinwerkers er in de mensen in de buurt, inclusief de multiproblem gezinnen, te bereiken en aan zich te binden.

In de aanloop naar deze Pilot werd er een klein onderzoek gedaan²⁷ door negen (oud)gebruikers van de speeltuin de Speelboom, het Noordse Park en De Duizendpoot te vragen naar hun ervaringen. Daaruit komt een gelijkaardig beeld als hierboven geschetst. Ik vat het samen in een tabel.

²⁷ Het rapport dat uit het onderzoek resulteerde heet *Mengelmoes* en kwam in september 2004 uit; het onderzoek is gedaan door Marieke Ploeg, Monique de Bree en Saskia Koster met de hulp van Andries Baart.

<i>Functie speeltuin, genoemd door (oud)gebruikers</i>	<i>Korte toelichting</i>
Spelen en ontspanning	De meeste respondenten komen naar de speeltuin omdat het er leuk is. Je kunt er spelen, er zijn leuke activiteiten, lieve dieren enz. Volwassenen, ook die geen kinderen hebben, komen om even gezellig te kletsen en een kop koffie te drinken.
Ontmoetingsplek	<p>Bijna alle respondenten noemen het ontmoeten van anderen als zeer belangrijke reden om naar de speeltuin te komen; in die ontmoeting ervaren ze gemeenschap, steun, hulp, erkenning of minstens de afwezigheid van discriminatie.</p> <p>De speeltuin geeft ruimte en gelegenheid aan sociale binding in de buurt. 'De speeltuin' is behalve een plek vooral ook een gemeenschap van buurtbewoners die daar geregeld komen en zich met elkaar verbonden voelen.</p>
Veilige haven	Voor de meeste respondenten is de speeltuin een veilige haven, of toevluchtsoord waar geen bendes of 'grote jongens' zijn. Maar buurtbewoners zoeken niet alleen veiligheid voor wat ze op straat tegen komen. Ze 'vluchten' minstens zo vaak naar de speeltuin door de omstandigheden thuis. Een paar respondenten noemen de speeltuin zelfs meer thuis dan hun eigen huis.
Betekenisvol	In de speeltuin doen buurtbewoners vrijwilligerswerk en kunnen zo iets betekenen voor de andere buurtbewoners. Een vrouw die al jaren volledig in de WAO zit, vindt een zinvolle dagbesteding in de speeltuin. Ze is blij dat ze iets kan betekenen voor de kinderen en hun ouders. Elsbeth zegt dat ze zich dood zou vervelen zonder de speeltuin.
Pedagogische steun	De respondenten verwijzen elk op hun eigen manier naar de dingen die zij zelf en andere bezoekers leren in de speeltuin: waarom discrimineren en pesten pijn doen en hoe je onenigheid ook kunt oplossen; hoe je kunt delen en ruzies beëindigen. Een moeder van een verstandelijk gehandicapte dochter zegt dat niet alleen haar dochter veel leert in de speeltuin (van de werkers en van de andere kinderen), maar dat ze ook zelf steun heeft aan de opvoedingsadviezen die ze van de speeltuinwerkers krijgt.
Vangnet	Bijna alle respondenten vertellen over moeilijkheden die ze samen met de speeltuinwerker probeerden op te lossen. Soms klopten ze zelf bij de speeltuin aan voor hulp, soms bracht de speeltuinwerker iets onder de aandacht. Een jonge vrouw vat het zo samen: "Als ik een probleem heb, lopen er mensen die me misschien kunnen helpen, mensen die misschien de weg kunnen wijzen. Het maakt niet uit waar het over gaat, je kunt hier overal over praten."

Vertrouwd	Vertrouwen speelt een belangrijke rol in de relatie die de respondenten hebben met de speeltuinwerkers. De een bespreekt vertrouwelijke zaken alleen met de speeltuinwerkers, een ander praat zelfs over dingen met de speeltuinwerker waar hij met niemand anders over praat en een derde vindt het fijn dat ze in geval van nood op iemand kan vertrouwen. Mensen uit haar buurt zullen niet zo snel naar de formele hulpverlening stappen, want die kennen ze niet. Met het vertrouwen dat de speeltuinwerker heeft opgebouwd, verloopt doorverwijzing naar andere instanties makkelijker.
Niet vergeten worden	Opvallend is dat respondenten schijnbaar 'kleine dingen' als zeer belangrijk benoemen: dat kinderen als ze jarig of ziek zijn een kaartje van de speeltuin krijgen. Een jonge vrouw herinnert zich twintig jaar later nog steeds hoe blij ze was toen een speeltuinwerker met haar naar een ouderavond ging toen haar ouders dat niet deden. En een ander vertelt hoe belangrijk het voor haar als kind was dat de speeltuinwerkers dagelijks ten minste tien tellen aandacht voor haar hadden.

Tot zover *Mengelmoes*. We deden in deze Pilot ook een globale tekstanalyse op dertien van de vijftien interviews – twee werden apart gehouden als achtergrondinformatie bij een deelonderwerp. Deze analyse laat zien dat kennen en gekend worden sleutelwoorden zijn in de verhalen van de buurtbewoners. In al zijn verbuigingen is het woord 'kennen' (dat 28x voorkomt) een van de meest frequent gebruikte woorden. Vaak komt het voor in zinnestelsels als 'zij kennen mij', in de betekenis van: 'zij weten wie ik ben en hoe het met mij gaat' of: 'zij begrijpen mij'. Ook 'echt' (24x) is een belangrijk woord. Hiermee lijken kinderen en volwassenen te bedoelen dat de speeltuinwerkers en pastor Monique zich in positieve zin onderscheiden van anderen. Zij hebben 'echt geholpen', nemen 'echt de tijd voor je', of 'menen het echt'. Het woord lijkt bovendien te duiden op de 'echtheid', de eerlijkheid en oprechtheid van de speeltuinwerkers in hun contacten met de buurtbewoners. Ook hoogfrequent is een woord als 'altijd' (23x) en nader onderzoek leert ons dat gebruikers daarmee een kwaliteit bedoelen: de speeltuin is er altijd, je kunt er altijd terecht; als er wat was, als je uit school kwam, als het thuis niet goed was, kon je altijd naar de speeltuin. Een vast punt dus, iets waar je van op aan kunt. In dezelfde samenhang vinden we de kernwoorden 'trouw' en 'vertrouwen' (15x): ook een sterke aanduiding van een gewaardeerde en bijzondere (zeldzame) kwaliteit. Ten slotte wijze we op: 'praten' 'kletsen' en 'babbelen' (66x). Ze zijn een duidelijke indicatie van de praatcultuur in speeltuin De Duizendpoot: als er wat is, wordt erover gesproken! Zo zijn onze manieren.

Resumé²⁸

Kortom, in de speeltuin lijken zeer uiteenlopende werelden bij te elkaar te komen. Enerzijds biedt de speeltuin ruimte aan de informele wereld van thuis, ontspanning en persoonlijke identiteit(svorming), oftewel de leefwereld van bezoekers. Anderzijds biedt de speeltuin toegang tot de formele wereld van hulp- en zorgverlening, onderwijs en meer algemeen de bredere samenleving. In de speeltuin worden beide werelden onderling verbonden en op elkaar afgestemd. Dat gebeurt losjes, werkende weg, open en flexibel. De speeltuin mengt werelden, stemt deze op elkaar af, maakt ze met el-

²⁸ Dit resumé is gebaseerd op mijn tekstsuggestie voor het nawoord van *Mengelmoes* –AB.

kaar bekend en leidt ze waar nodig naar elkaar toe. Ze heeft dus een integratieve functie:

- De sfeer van thuis komt samen met de sfeer van de buurt.
- De (gesloten) privé-sfeer raakt aan het sociaal (kunnen) functioneren.
- Een chaotische leefwereld wordt gemengd met een ordelijk geheel (de regels en orde van de speeltuin).
- Het eigen (problematische) innerlijk van kinderen en volwassenen wordt gemengd met meer formele gezichtspunten zoals rolmodellen, pedagogische handelingsmogelijkheden of beschikbare hulp en bijstand.
- Een onveilige leefwereld kan voorzichtig worden gemeld en wordt geïntegreerd in een meer beschutte, veilige sfeer.

De speeltuin kan deze werelden mengen omdat zij zelf een gemengd karakter heeft. De speeltuin is ernstig maar ook blij; ze is een formele voorziening maar heeft ook trekken van een warm thuis; er werken professionals maar die zijn heel gewoon en bereikbaar; ze is een aparte plek maar ook 'van ons'; ze is om te spelen maar ook om serieus te praten; ze is hartelijk maar voedt je ook op (zo nodig streng); ze is er voor kinderen, maar volwassenen komen er ook.

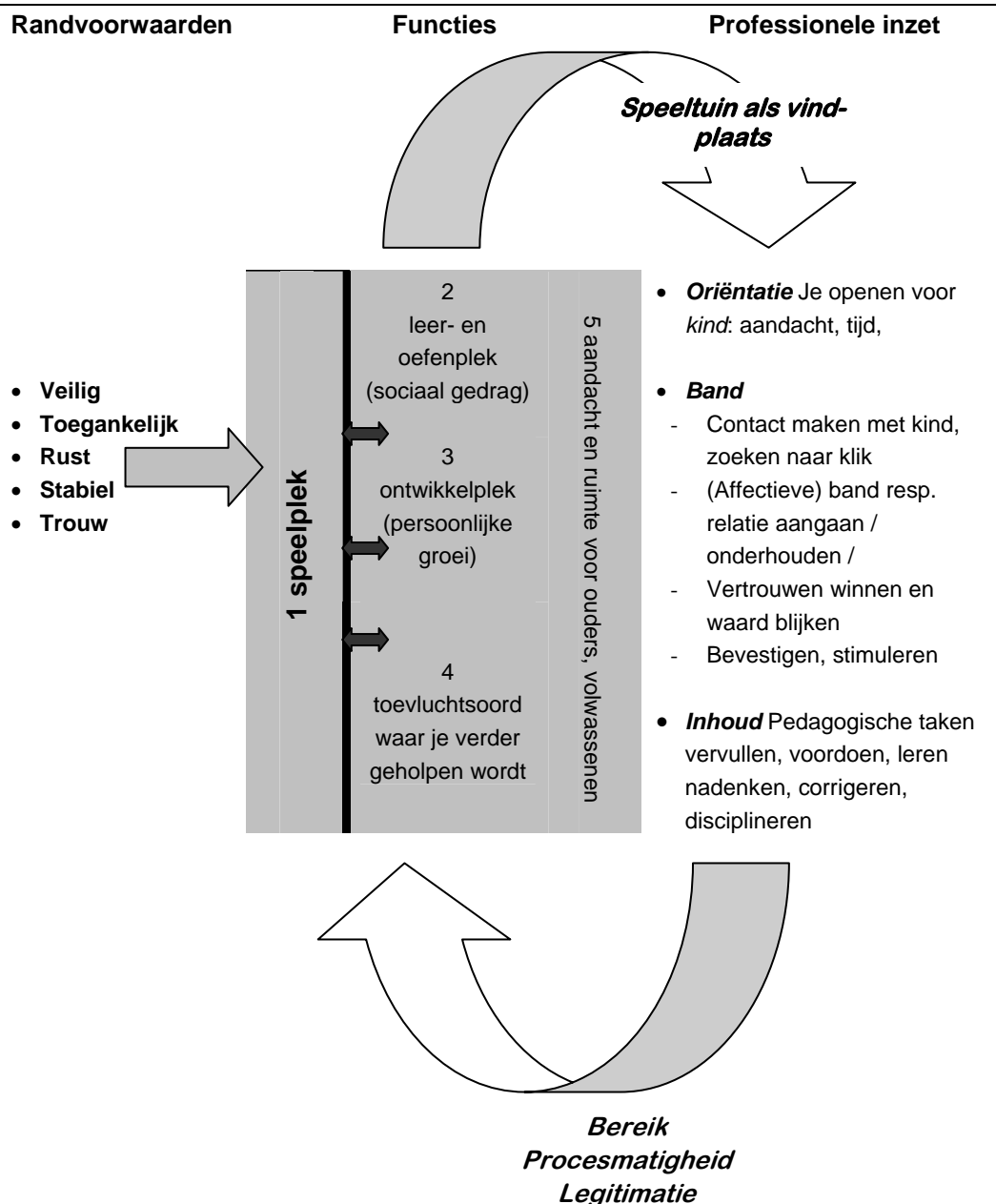
3.4. De cultuur van De Duizendpoot

Speeltuin De Duizendpoot is geen doorsnee speeltuin. In de loop der jaren is hier, in nauwe samenwerking met het Buurtpastoraat, een werkwijze ontwikkeld die de behoeften van kinderen en buurtbewoners centraal stelt. Wie wil kan zijn eigen steentje bijdragen aan de speeltuinactiviteiten. Dit geldt voor jong en oud en jaarlijks doen tientallen mensen dat ook, spontaan of gevraagd door de speeltuinleiding. Hierdoor is de speeltuin naast speelruimte en veilige haven voor individuen ook een brandpunt van buurtleven.

Richard en Monique werken al vele jaren samen in en rond de speeltuin. Zij mogen misschien de architecten van De Duizendpootcultuur genoemd worden, maar dat klinkt weer te bewust en bedacht. Want de cultuur is werkende weg, al pratend en proberend en in de loop van jaren gegroeid en tot ontwikkeling gebracht.

Notitie 1995

Al in mei 1995 hebben Monique, de toenmalige speeltuinleiding (Richard en Anja) en een voormalige speeltuinleidster (Jos) een notitie geschreven over het werk in De Duizendpoot. Een noodkreet destijds: de werkers zagen zo veel sociale problematiek waarmee ze te weinig konden omdat ze er niets mee 'mochten'. De notitie was bedoeld om uit te leggen waar het in de speeltuin werkelijk om draait – dat wil zeggen niet alleen om knikkeren en klimmen – en om te pleiten voor een betere bezetting, kwantitatief maar ook kwalitatief. "Er zijn momenten dat je je gedwongen voelt te expliciteren wat je doet," aldus Monique en dit was zo'n moment. Het heeft destijds niet veel geholpen maar de elf jaar oude notitie beschrijft al goeddeels De Duizendpootcultuur die we nu nog kennen: de behoeften van kinderen centraal, open, toegankelijk, veilig, aandachtig, uit op de ontwikkeling van relaties en met een pedagogische inslag. We kunnen de functies die in deze visie samengebracht worden als volgt tekenen.



Verdere ontwikkelingen

De Duizendpoot is sinds 1995, mede door de inbreng van de buurtpastor meer en meer een ontmoetingsplek geworden, buurtbewoners komen erheen om elkaar of Monique tegen te komen. Die functie is ook volgens Richard in de afgelopen tien jaar omvangrijker en vanzelfsprekender geworden.

De vraag hoe De Duizendpootwerkwijze ontstaan is, beantwoordt Richard met: "Het is begonnen met alles wat voor onze voeten landde, op te rapen." Waarom, was hij dan zo opgeleid? "Nee, maar het diende zich aan als belangrijk en goed." Het uitgangspunt en de toetssteen van de speeltuin zijn volgens Monique consequent dat wat goed is voor het kind. Het lijkt misschien logisch, maar het kind centraal stellen leidt tot een heel andere werkwijze dan de speeltuin centraal stellen. In het eerste geval nemen werkers een open houding aan en laten ze hun eigen ideeën en activiteiten niet de boventoon voeren.

Dit vraagt wel steeds nadenken en overleg, want hoe het in de speeltuin toe gaat is geen kwestie meer van plannen en roosteren. Praten, reflecteren is bovendien

iets dat nodig is om de ideeën van werkers onderling en tussen de werkers en de buurtpastor af te stemmen. Dit communiceren komt het vertrouwen tussen gelijkgestemde werkers ten goede. Wie De Duizendpoot binnenkomt op functionele titel (opbouwwerker of kinderwerker bv.) en op basis daarvan samenwerking claimt, stuit op wantrouwen. Of samenwerking zin heeft, hangt af van de vraag of de partners bereid zijn aan te sluiten bij de open werkwijze van De Duizendpoot, uitgaande van de behoeften van de kinderen en de buurt. Anders wordt het een geforceerde zaak waar niemand uiteindelijk iets mee opschiet.

Niet iedereen kan zo werken, zo open, steeds reagerend op wat er gebeurt en weinig beschermd door regels en een vastliggende tijndeling. Het is wel te leren, maar niet door iedereen. "Het is een combinatie van flexibiliteit en reflexiviteit," menen speeltuinwerkers en buurtpastor. Richard Bouma zegt het zo: "Je werkt met kinderen en je wilt iets. Als dat niet lukt, zul je moeten bijstellen. (...) Er is wel een plan, maar je moet bereid zijn daar van af te wijken. Het heeft te maken met proberen, kijken wat er gebeurt en lef. Je weet namelijk nooit van tevoren hoe dingen precies zullen gaan. Straks komen er tachtig kinderen knutselen, terwijl ik maar materiaal heb voor twintig. Daar ga ik me niet druk over maken. Ik heb altijd gedacht: ik zie wel."

Uit de analyse komen vier factoren naar voren die van belang zijn voor de ontwikkeling en verankering van De Duizendpootcultuur:

- ◆ Idee: het draait om de behoeften van kinderen
- ◆ Motor: praten en reflecteren
- ◆ Structuur: los, van binnenuit, in relatie tot de kinderen en de buurt
- ◆ Persoon: de werker kan loslaten, open reageren op wat gebeurt en zich laten corrigeren.

De samenwerking met de buurtbewoners is daarbij een bijzonder belangrijk cultuuraspect. Wat zij teruggeven is van steeds groter gewicht geworden. Hun meningen – bijvoorbeeld over nieuwe medewerkers – zijn zó genuanceerd, scherp precies: de speeltuinwerkers luisteren daar heel goed naar, net als naar de verhalen die over (onrust in) de buurt worden verteld. Deze vier factoren zijn in de historische reconstructie van de wording van De Duizendpoot en haar cultuur gevonden en werden ook verwoord in (37) regels, kenmerken, richtlijnen. We hebben ze gegroepeerd in drie categorieën.

A. Over de uitgangspunten

1. Zoekproces als start
2. Open houding vereist
3. Buurtbewoners serieus nemen en erin betrekken
4. Contact als basis van het werk
5. Vindplaats gericht werken, buurt laten 'bepalen' wat er moet, kan...
6. Het werk blijft maatwerk, afgestemd op deze praktijk, met deze mens, op dit moment → steeds weer toetsen
7. Speeltuin als thuis opvatten en daarnaar handelen
8. Niet op afstand gaan; ook niet uit angst, voor je positie, om je eigen ding te kunnen doen => sluit aan
9. Kind moet centraal staan niet je eigen, externe (instrumentele/ strategische) doel met kinderen of buurtbewoners
10. Loskomen van je eigen belang / preoccupatie / bedoelingen
11. Blick en perspectief bij belang kind houden, niet mee aan de haal gaan
12. Het is heel mooi dat er ook een vrijplaats is: maar ook die wordt 'aanspreekbaar en persoonlijk ingevuld'

B Over je houding en 'in het werk staan'

13. Wees echt: onechtheid wordt door buurtbewoners doorzien en afgestraft
14. Persoon, gedrag en omgang met kinderen moeten congruent zijn
15. Werkers moeten oké zijn in de ogen van kinderen

16. Kandidaten worden beoordeeld op hun kindvriendelijkheid, contactuele vermogens, reflectieve instelling, op perspectiefneming
17. Contact niet als trucje gebruiken maar integer, open, trouw; beoordeel de werker op hoe ze contact legt met en kijkt naar kinderen
18. Intuïtie expliciteren en toetsen
19. Open zijn over je ervaringen en gedachten: transparant zijn
20. Leren interpreteren van reacties van buurtbewoners, leren lezen van hun cultuur
21. Maar snap wel iets van jezelf!
22. Je moet jezelf zijn en inbrengen en tegelijk van het instituut kunnen zijn
23. Structureren van werk biedt veiligheid: vermijd chaos
24. Je moet wel tegen chaos kunnen maar tegelijk ook rust en orde in toch chaotische levens brengen: structuur brengt kinderen ook veiligheid, overzicht, rust
25. Regels niet dogmatisch hanteren, soepel en reflectief blijven! Eventueel met humor, niet strak!
26. Laat zien hoe met regels omgegaan kan worden
27. Je moet van harte werken en de daarbij behorende kwetsbaarheid aanvaarden: die is productief
28. Je moet je kunnen laten corrigeren
29. Weet dat je beproefd wordt en dat dat oké is
30. Soms moet je even weg wezen (op aanraden van collega's)

C Over collegialiteit en samenwerking

31. Wie meedoet, is deel van het overleg
32. Signalen worden gedeeld
33. Reflectie (met elkaar) en open waarneming zijn essentieel voor het goede begrip van wat er speelt bij kinderen en hun ouders
34. Reflectie, verhalen vertellen is motor van werkontwikkeling
35. Deel van de reflectie gaat ook over jezelf (in het werk): in feite vindt een deel van de reflectie ook plaats door deel te nemen aan (dit soort) onderzoek
36. Je bent kwetsbaar in je werk en daarom is collegiale zorg essentieel
37. Begin is beproeving: daarbij zijn goede collega's nodig.

In de analyse wordt ook ingegaan op de betekenis voor De Duizendpootcultuur van Monique als buurtpastor. Door haar komst is het werk veranderd. De toegankelijkheid is groter geworden, de speeltuin kan meer oppakken dankzij het feit dat Monique bij de hand is. De buurtbewoners merken dat ook, want die komen in grotere getalen naar De Duizendpoot toe. Zij is ook degene die de reflectie en het schrijven van stukken heeft ingebracht. Bovendien kan zij meer als buitenstaander naar de speeltuin kijken en dat geeft een frisse blik. Die buitenstaanderpositie is soms ook handig als de speeltuin bedreigd wordt, dan kan zij als buurtpastor steun geven. Andersom werkt het net zo.

Bij Richard en Monique komt het weinig voor dat zij vanuit expliciete (zeg maar boeken-)kennis werken. Bij andere teams van vakbeoefenaars is de dominantie van expliciete kennis, bijvoorbeeld in de vorm van cursussen volgen, veel groter. Richard en Monique zijn meer gericht op het benutten en doorgeven van impliciete kennis. Dat is de kennis die je bijna lichamelijk opslaat. Zoals in de uitdrukking: iets in de vingers hebben. Kennis overdragen van iemand die iets in de vingers heeft, naar iemand die dat ook wil krijgen, is een kwestie van afkijken, imiteren, meester-gezel-relatie en 'trial and error'

Omdat het van belang is ons een beeld te vormen van de overdraagbaarheid van De Duizendpootwerkwijze, is bekeken hoe dat bij Hester en Marieke is verlopen en hoe zij in De Duizendpoot het vak geleerd hebben. Hester geeft aan dat zij om te beginnen heel goed naar Richard heeft gekeken en dat zij het werk daarna geleidelijk aan tot iets van haarzelf heeft kunnen maken. Weliswaar aansluitend bij de cultuur

van de speeltuin, maar met medeneming van haar eigen kennis, intuïtie en persoonlijkheid. Zij heeft hier een paar jaar over gedaan. De formele beroepsopleiding is daarbij van ondergeschikt belang. De persoon van de werker is een gewichtige factor. Om te weten of het werk haar paste en om te beoordelen of zij op De Duizendpoot paste, moest ze in sollicitatieprocedure een middagje op de speeltuin komen meedraaien. Richard: “Bij sollicitaties blijkt altijd dat de praktijk een belangrijk selectie criterium is, belangrijker dan het sollicitatiegesprek.”

Toen ze eenmaal aan de slag was, bleek het team belangrijk omdat het begeleiding en steun geeft. “Collega’s volgen me wel kritisch, maar ze zullen me nooit afkraken. Je mag fouten maken. Dan kun je samen kijken: hoe doen we dit in het vervolg anders?” Teamleden reageren eerder op je kracht dan op dat waarin je tekort schiet want een fout is iets waarvan je kunt leren. De zorg die ze aan elkaar geven is dezelfde zorg als voor de buurtbewoners. En het is ook een kwestie van ervaring: ze weten welke gebeurtenissen erin kunnen hakken. En daarom vragen ze elkaar soms in het voorbijgaan: gaat het nog? Als het team uit elkaar lijkt te drijven, moet er bewust weer tijd gemaakt worden voor overleg. Richard: “Als we dat laten schieten gaan er meer dingen mis, is de sfeer minder, wordt er minder gelachen. Als we dan weer bij elkaar gaan zitten, krijg je een verademing. We moeten dat bewust organiseren en bewaken.”

Marieke is een aantal jaren geleden bij De Duizendpoot binnengekomen als vrijwilliger. Zij was afgestudeerd sociaal wetenschapper en was in haar toenmalige werk steeds bezig met ‘theorie en grote lijnen’. Ze vond dat ze een tijdje in de wereld moest rondkijken. Via de vrijwilligersbank kwam zij op het spoor van de speeltuin. Anderhalf jaar later, toen ze een studie aan de kunstacademie begonnen was, is ze (om te beginnen met een klein contractje) beroepskracht geworden. Ook zij geeft aan dat ook zij aanvankelijk de kunst vooral heeft afgekeken van Richard. En de kinderen in de speeltuin hielpen haar bij het aanleren van de juiste houding door hun directheid. Pak je als werker de dingen onhandig aan dan ben je hun aandacht kwijt, word je uitgelachen of worden ze woedend. Marieke heeft na werktijd veel met Richard gepraat en zegt van die gesprekken veel geleerd te hebben over meebewegen met en aansluiten bij de kinderen. Werkers in De Duizendpoot moeten hun persoon inzetten in hun werk, heeft ze ontdekt. Die persoonlijke invulling wordt door alle werkers als een cruciaal element van de werkwijze van De Duizendpoot beschouwd. De gewinning hieraan gaat zeker niet vanzelf. Ieder heeft daar zijn eigen strijd in. Bij teamvorming moet je de lef hebben om jezelf te tonen. Dat is waar we bij De Duizendpoot steeds op uit zijn: toon jezelf. De inbreng van de buurtpastor is daarbij van groot belang geweest.

Dat Marieke het speeltuinwerk als loopbaan zou kiezen, was niet meteen een uitgemaakte zaak. In het begin was het voor haar een bijbaantje. Toen er iets heel moeilijks gebeurde, moest zij voor zichzelf de afweging maken; weggaan of blijven. Dit ‘beproevingsmoment’ is iets wat veel presentiewerkers, die hun eigen persoonlijkheid inzetten in hun werk, meemaken. Het ging om een situatie waarin een jongen uit de buurt haar serieus bedreigde: “Toen heb ik me afgevraagd: wil ik dit? Dit is zo persoonlijk. Toen heb ik moeten besluiten: je doet dit, of je doet het niet. Je kunt het niet ‘een beetje’ doen.”

3.5. Over hybride vrijwilligers en anderen: formules, aantallen en beleving

De werkers van speeltuin De Duizendpoot, de buurtpastor en andere beroepsbeoefenaren die op vergelijkbare wijze actief zijn in oude stadswijken, stellen dat zij hun werk alleen kunnen doen dankzij de medewerking van de bewoners.

De inzet van vrijwilligers

Het woord *medewerking* mag hier in zijn meest letterlijke zin worden opgevat.

- Keer op keer steken buurtbewoners de handen uit de mouwen om zaken tot stand te brengen. Vaak betreffen deze activiteiten de lichte, vrolijke kant van het speeltuinwerk en pastoraat: uitjes, feesten, gezamenlijke maaltijden. Maar ze strekken zich ook uit tot vertaalwerk, formulieren invullen, helpen bij verhuizingen en klussen, opvangen van kinderen bij ziekte van de ouders en soms actievoeren.
- Buurtbewoners zijn voorts onmisbaar als informatiebron voor de werkers. Zij delen met hen hun zorgen over medebewoners, vragen de werkers eens langs te gaan of extra aandacht te besteden aan een buur die een moeilijke periode doormaakt. Zij adviseren de werkers desgevraagd over culturele en religieuze achtergronden en maken (zo) de leefwerelden in de buurt begrijpelijker.

De mensen die zich op deze wijze inzetten, die dus uit vrije wil een taak op zich nemen waarvan ook anderen de vluchten plukken, zijn vrijwilligers. Maar ze zijn dat niet in de gebruikelijke betekenis van het woord. Formele structuren ontbreken immers vaak, mensen doen het zo nu en dan zonder een vaste verplichting aan te gaan, ze doen het in de context van hun eigen leven en voor hun eigen naaste omgeving en ze wisselen tijdens de activiteiten geregeld van rol; zijn op het ene moment organisator en helper, op het volgende moment deelnemer. Zelf zien ze zich meestal niet eens als vrijwilliger en hun bijdrage beschouwen ze niet als werk, maar als 'samen iets doen'. Volgens de standaarddefinities doen ze dan ook geen vrijwilligerswerk. Welnu, voor deze, wat diffuse maar daarom niet minder reële en belangrijke vorm van vrijwilligerswerk, gebruiken wij het begrip *hybride vrijwilligerswerk*.²⁹ Zowel kinderen als volwassenen dragen als hybride vrijwilliger hun steentje bij aan het buurtleven en aan de activiteiten van speeltuin en buurtpastoraat.

Hybride vrijwilligerswerk maakt niet alleen dingen mogelijk die anders niet zouden kunnen, het heeft nog twee andere, minstens zo belangrijke kanten.

- Het biedt mensen de kans *met elkaar* iets leuks en zinnigs te doen. Omdat ze daar als mens behoefte aan hebben en omdat het ze afleidt van hun particuliere bestaansstrijd en de dingen die tegen zitten. Dit geldt weliswaar ook voor regulier vrijwilligerswerk, maar daar is de activiteit zélf de *raison d'être* van het werk. Het prettige, nuttige gevoel dat het de vrijwilligers geeft, de immateriële beloning, is in meer reguliere vormen van vrijwilligerswerk eerder een dankbaar neveneffect dan het centrale punt waar alles om draait. Bij hybride vrijwilligerswerk is het vaak andersom. De werkers streven ernaar mensen te stimuleren en te activeren omdat dat voor deze mensen van belang is. Dat belang staat voorop, niet de 'klus' die geklaard moet worden. Soms zetten werkers bewust een stapje opzij om een vrijwilliger de ruimte te geven te helpen.
- In hybride vrijwilligerswerk worden buurtbewoners – groot en klein – '*vastgehouden*' die anders zouden wegzakken naar de maatschappelijke marge, geen maatschappelijke betekenis zouden hebben of zouden vereenzamen. Of het gaat om mensen in de problemen die maar beter in het oog gehouden kunnen worden. Het 'hybride vrijwilligerswerk' is dus ook een bindmiddel waarmee werkers mensen met een geringe maatschappelijke weerbaarheid 'bij zich' houden. Voor hen worden er al dan niet reëel bestaande functies geopend: hulpoma, onder-speeltuinleider, dierenhokverzorger, fietsenbewaker, hulpmoeder etc. Het gaat bij dit soort hybride vrijwilligerswerk dan ook niet om het werven van de meest bekwame vrijwilligers. Juist voor de mensen die het 't moeilijkst hebben, kan een vrijwillige bezigheid van grote betekenis zijn. Hoe 'succesvol' iemand is in termen van prestaties, is dan ook niet belangrijk. Juist ook minder competente vrijwilligers worden bewust binnenboord gehaald en gehouden. We komen op deze groep hybride vrijwilligers in de volgende paragraaf terug omdat ze in een Pilot rond kwetsbaarheid uiteraard centraal staan.

²⁹ Het concept speelt in héél het onderzoek *Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar* een cruciale rol, maar we lichten het niet in elke Pilot in extenso toe: een meer uitgebreide toelichting is opgenomen in het onderzoeksverslag van Pilot 2.

Aantallen

Bij speeltuin De Duizendpoot en in de buurt eromheen zijn veel bewoners actief als hybride vrijwilliger. Hoeveel precies is niet bekend, maar uit de verhalen van de speeltuinwerkers en de buurtpastor valt op te maken dat het er vele tientallen moeten zijn³⁰. Sommigen helpen meestal of vaak, anderen af en toe.

Begin 2006 hebben we in elk van de drie Pilots geteld en in de Pilots 1 en 2 zijn door de werkers onder deze tellingen beknopte beschrijvingen gelegd: van elke (hybride) vrijwilliger werd vermeld waarvoor h/zij zich inzet, hoe de betrokkenheid tot stand is gekomen, hoe lang de betrokkene al meedoet, of er in de privé-sfeer problemen spelen, hoe de werker op de 'vrijwilliger' is betrokken etc. Op basis van die tellingen is tussentijds gerapporteerd aan het departement van VWS en daarbij zijn de volgende getallen door de accountant opgenomen in zijn verslag: "In de verschillende projecten/ Pilots wordt gewerkt met jongeren met een achterstand.

- In Pilot 1 wordt gewerkt met 89 jongeren uit multiprobleem gezinnen. Die 89 jongeren worden ingezet bij vrijwilligerswerk.
- In Pilot 2 wordt gewerkt met 80 jongeren die in achterstandswijken vrijwilligerswerk uitvoeren. Daarnaast is er bij die 80 jongeren een spin-off richting ouders, broers en zusters die ook vrijwilligersactiviteiten oppakken (15-16 andere vrijwilligers, 23 vrouwen / zusjes).
- In Pilot 3 wordt gewerkt met 12 maatjes.

Dit is conform bij aanvang van het project voorgenomen toename van het aantal vrijwilligers i.c. 130."

Eind van de onderzoeksperiode (december 2006) is er opnieuw geteld en er werden in vergelijking met deze opgave geen noemenswaardige veranderingen meer gevonden.

Betekenis

De bewoners die zich voor dit onderzoek hebben laten interviewen geven voorbeelden van hoe zij zo nu en dan hun steentje bijdragen; boodschappen doen, opruimen, limonade schenken, hapjes bereiden, activiteiten bedenken, uitstapjes organiseren en begeleiden, onkruid wieden, tolken, helpen bij het knutselen, handtekeningen vergaren en spandoeken schilderen. We illustreren deze inzet door uit de interviews te citeren.

- In de woorden van jarenlange vrijwilliger Gül Tünay, moeder van drie kinderen en overbuurvrouw van de speeltuin: "Soms is mensen nodig als speeltuin gaat naar andere stad, naar museum of zo. Dan zegt [speeltuinwerkers] Hester en Marieke: kom op, Gül, helpen!" Mevrouw Tünay gaat altijd graag mee, maar momenteel heeft ze persoonlijke problemen waardoor haar hoofd er minder naar staat. Toch vergeten de speeltuinwerkers en buurtpastor Monique haar niet als er weer eens iets te doen is. Zij sporen haar aan om toch mee te gaan. Mevrouw Tünay: "Ze zeggen: Gül, kom op!". Vaak laat ze zich dan overhalen en heeft ze met de kinderen een leuke dag.
- Esin Demirel, die zelf kind aan huis was bij De Duizendpoot en die er nu met haar eigen kinderen komt: "Momenteel ben ik met een boel andere moeders hulpmoeder in De Duizendpoot. Bijvoorbeeld op vrijdagmiddag, als er lunch is. Daar zijn soms wel dertig kinderen. Je kunt dan moeilijk van [speeltuinwerkers] Richard of Marieke verwachten dat ze de vaat gaan doen. Zij hebben het al druk genoeg met de kinderen. Er zijn altijd moeders die helpen. Dat hoeven we niet te organiseren, dat gaat eigenlijk vanzelf zo."

³⁰ Begin 2006 hebben we in elk van de drie Pilots geteld en in de Pilots 1 en 2 zijn onder deze tellingen beschrijvingen gelegd: van elke (hybride) vrijwilliger werd vermeld wat h/zij deed, hoe de betrokkenheid tot stand is gekomen, hoe lang de betrokkene al meedoet etc. Op basis van die tellingen is tussentijds gerapporteerd.

Ook de kinderen, zeker de wat ouderen onder hen, nemen vaak hun deel van de verantwoordelijkheid voor de gang van zaken in de speeltuin op zich.

- De vriendinnen Ayla en Selima (13 en 12) vertellen dat ze het leuk vinden om soms iets nuttigs te doen: “Soms zetten we de afwas klaar en dan moet iedereen naar buiten en dan mag je met zijn tweeën lekker binnen blijven afwassen.” Ze assisteren ook bij het knutselen, helpen de jongere kinderen daarbij. Handarbeid is Ayla’s lievelingsvak op school. “Daar is ze ook heel goed in,” zegt Selima.
- Malika (14) vertelt: “Als we ergens naartoe gaan, help ik meestal mee.”
- Salma (10) draagt ideeën aan om samen in de speeltuin te doen, bijvoorbeeld bonbons maken, dat heeft ze op school geleerd en nu wil ze dat samen met de anderen in de speeltuin ook eens doen. “Hester zei dat ik het met Richard moest bespreken en Richard zei: goed, maar dan moet je wel het recept aan je meester vragen. Dat heb ik gedaan en dat recept heb ik de volgende vrijdag aan hem gegeven. En nu gaan we morgen of volgende week zaterdag bonbons maken!”

We hebben van de multiprobleem gezinnen bijgehouden of hun kinderen in de speeltuin kwamen en of de speeltuin er in slaagde juist deze kinderen goed ‘vast te houden’. Dat blijkt inderdaad het geval te zijn bij 8 van de 10 meest problematische gezinnen (een van deze tien verhuisde uit de buurt en het ‘vasthouden’ van de kinderen was dus geen optie meer). De hybriditeit van de vrijwilliger, opgevat als de poging van de beroepskracht om hem of haar bij zich én in de gaten te houden, lukt dus goed bij deze kinderen.

Bij de uitstapjes die ze met pastor Monique maken, nemen de kinderen dikwijls zelf het initiatief, nodigen de pastor daarbij uit (dan kan het tenminste doorgaan) en zijn de kinderen zelf verantwoordelijk voor het invullen en uitvoeren van het programma en het samenstellen van het groepje dat mee mag. Als ze samen eten, bedenken de kinderen het menu, doen ze de boodschappen en koken ze. Ook het dekken van de tafel en niet te vergeten de tafelversieringen zijn bij deze gelegenheden klusjes waar de kinderen een eer in scheppen ze zelf te doen.

Hybriditeit als het vasthouden van mensen

Speeltuin De Duizendpoot is een voorziening voor kinderen in de basisschoolleeftijd. Vanaf 14 jaar zijn kinderen officieel te oud om er nog te spelen. Dit betekent niet dat er geen oudere kinderen worden toegelaten. Als *begeleider van jongere* broers en zusjes blijven ze soms langskomen, maar ook voor wie die niet heeft bestaat er een mogelijkheid de contacten met de speeltuin, de kinderen die er spelen en de mensen die er werken nog een tijdje te behouden. Veertienplussers die de banden met de speeltuin nog niet willen verbreken, worden vaak ingeschakeld als *assistenten* van de speeltuinleiders. Wie de leeftijd ervoor heeft, kan *onderleider* worden, zoals de kinderen deze functie zelf hebben gedoopt. Het is een eervolle zaak door de speeltuinleiding als onderleider gevraagd te worden. Van onderleiders wordt verwacht dat zij in staat zijn door hun gedrag het goede voorbeeld te geven aan de jongere kinderen.

Sommige onderleiders doen het zo goed, dat zij vanaf hun zestiende jaar zelfs een betaalde functie in de speeltuin krijgen aangeboden: die van *oproepkracht*. Voor veel kinderen is dit hun eerste baantje. Twee studerende die voor dit onderzoek geïnterviewd zijn, hebben zich langs deze weg zelfs ontwikkeld tot geschoolde collega’s van de speeltuinwerkers, doordat zij (op HBO- en MBO-niveau) opleidingen voor sociaal-cultureel werk zijn gaan volgen. Deze jonge vrouwen, Beliz Duygun en Nitsa Kalimania, zijn al jaren actief als oproepkracht en vrijwilliger in De Duizendpoot. Beiden geven zij aan door gesprekken met speeltuinleiders en buurtpastor op het spoor van hun beroepskeuze te zijn gekomen. Beiden zeggen gelukkig te zijn met deze keuze.

Emel, nu 21, is sinds haar vierde jaar kind aan huis bij de speeltuin. Toen ze nog klein was zorgde ze er op zaterdag vaak voor als eerste in de speeltuin te zijn, want dan mocht ze *‘hulp van de dag’* zijn. Op haar veertiende werd ze *onderleider*,

daarna *oproepkracht*. Emel: “Ik weet nog goed dat ik, toen ik 15 was, moest wachten tot ik oud genoeg was voor een contract. Daarvoor moest je 16 zijn. Toen ben ik ook meteen begonnen. Je bent dan eigenlijk nog een kind, een puber, maar ik voelde me direct onafhankelijker. Ik had vanaf toen ook het gevoel dat ik meer mijn mening kon zeggen. Ik was niet zo’n prater, ik was verlegen. Daarin heb ik me heel erg ontwikkeld dankzij de speeltuinwerkers. Zij hebben me geleerd opener te zijn en voor mezelf op te komen. Daar hebben zij een belangrijke rol in gespeeld.”

Het inschakelen van oudere kinderen bij het speeltuinwerk is dus óók een manier om deze kinderen wat langer te laten profiteren van de veilige haven die de speeltuin voor ze is. Maar het werkt ook de andere kant op. De speeltuinwerkers en de pastor blijven op deze manier ook in contact met de kinderen. Zo kunnen zij hun ontwikkeling blijven volgen en waar nodig ondersteunen. Als wat oudere kinderen uit beeld dreigen te verdwijnen – meisjes van allochtone afkomst worden vanaf de middelbare schoolleeftijd soms binnengehouden of kiezen daar zelf voor – is het juist om die reden zinvol hun te vragen te assisteren bij een activiteit. Dat lukt vaak, omdat het meisje het leuk vindt en omdat de ouders het goed en (wel) vertrouwd vinden; pastor en speeltuinwerkers zijn immers al jaren bekende en gewaardeerde figuren voor de familie.

Algemeen is de tendens in de interviews met kinderen en volwassenen dat zij dit ‘vastgehouden worden resp. meedoen als hybride vrijwilliger’ bijzonder waarderen, heel natuurlijk vinden en nauwelijks ervaren als ‘werk’. Het is zelfs vaak een ‘eer’. En omgekeerd: de werkers tonen zich bijzonder content met de mogelijkheid mensen zo te binden en bij zich te houden.

Tot slot maken we nog een kritische kanttekening. Het concept ‘hybride vrijwilliger’ snijdt dus hout. De (verschijnings)vorm wordt gevonden, de beschreven functies blijken inherent aan die vorm en worden duidelijk ontplooid, en de veronderstelde betekenis gaat op. Bovendien rehabiliteert het mensen van wie men anders zou denken dat ze géén vrijwilligerswerk doen.

Toch schuilt er een potentieel gevaar in het *politieke gebruik* van het concept hybride vrijwilligerswerk omdat het gemakkelijk ook een gevaarlijke, onderdrukkende term kan worden. Zoals mantelzorg. Het klinkt prachtig, maar als je in beleidsstukken, in ideeën van verzekeraars, door de politiek of door de publieke opinie tot mantelzorger gebombardeerd wordt, ben je de klos. In de praktijk kan dat betekenen: zoek het zelf maar uit, dat is jouw verantwoordelijkheid, dat hoort bij jouw levenssfeer, al dat werk is voor jou en niet voor mij of een ander. De geïdentificeerde positie kan nu ‘opgenomen’ worden in beleid, in de toedeling (of onthouding) van middelen en daarmee speelbal worden van externe intenties ermee.

Lopen hybride vrijwilligers niet hetzelfde risico? Moeten buurtbewoners er wel gelukkig mee zijn te worden erkend als hybride vrijwilligers? Het resultaat kan zijn dat ook zij de klos worden en nu op een andere, nieuwe manier ‘ingelijfd’ en gepakt gaan worden. Hun vorm van inzet is nu herkend en daarmee staat ze open voor interventie, beleidsbemoeienis. Daardoor kan hun inzet vervallen en kapot gaan. Het woord staat bovendien ver af van de buurtbewoners. Een term kan onteigenend uitwerken. Het is een term uitsluitend voor de professional. Moet er niet een term komen die dichterbij staat? Het gaat de ‘hybride vrijwilliger’ immers om *zijn* buurt, *zijn* kinderen. Hij onderhoudt daarmee helemaal geen ‘hybride’ relatie maar een persoonlijke: natuurlijk zet hij zich in voor zijn kinderen, burens, wijk. Het is bijna een ‘beleidsafwijking’ om deze gewone, alledaagse en praktische betrokkenheid uit te leggen in concepten van bestuur, beheersing, recht en politieke programma’s, maar of daarmee recht gedaan wordt aan het leven waarin deze vormen van betrokkenheid zich voordoen, staat ernstig te bezien. Als dit sociale weefsel niet gezien en gewaardeerd wordt *zoals het in feite functioneert* en de aandacht vooral uitgaat naar wat geteld, gecategoriseerd (‘hybride’) en geregistreerd kan worden, dan ziet men kolosaal voorbij aan het leven zoals het geleefd wordt.

Als we al zouden pleiten voor de introductie van de term ‘hybride vrijwilliger’ dan kan dat alleen als men eerst begrijpt hoe mensen op elkaar betrokken zijn, als men dát waardeert en sauveert en dan pas de beleidscategorie aanwendt.

3.6. Pointe

In dit hoofdstuk is gepoogd een beeld te geven van hoe het er in de speeltuin (in samenwerking met het buurtpastoraat) *realiter* aan toe gaat; heel het hoofdstuk is gebaseerd op empirische gegevens uit tellingen, interviews, casuïstiek en geluidsopnames. Het moge duidelijk zijn dat het gereconstrueerde beeld nogal afwijkt van wat we gewoonlijk vinden of verwachten aan te treffen op een speeltuin.

Het blijkt dat De Duizendpoot voluit speeltuin is en de daarbij behorende, gebruikelijke functies³¹ vervult, maar dat er tegelijk welbewust een klimaat van goede zorg wordt ontplooid dat ruimte biedt aan kwetsbare mensen – volwassenen en kinderen – om zich te laten zien en te komen met de zaken waarmee ze zitten en waarbij hulp, steun of minstens een getuige geboden is. De speeltuinwerkers en buurtpastor hebben een manier van omgaan met de kinderen en ouders ontwikkeld, gebaseerd op enkele krachtige werkprincipes, een hartelijke maar stevige werkstijl en met een brede thematische focus, die het bevordert dat er relaties in de pregnante zin van het woord

³¹ Welke die gebruikelijke functies zijn, hangt af van de literatuur die men raadpleegt, maar meestal vinden we op de een of andere manier dat het gaat om (leren) spelen incl. de daarbij behorende fysiek-motorische en sociale ontwikkeling. Soms en dus zeker niet altijd worden daar functies aan toegevoegd als: pedagogische hulp aan ouders en het signaleren van problemen. Typerend is hier bijvoorbeeld de visie van Vereniging Speelcentrale Groningen op de speeltuin, die schrijft: “Als kinderen overal spelen, waarom is er dan een speeltuin nodig? Een speeltuin heeft een geheel eigen waarde voor kinderen. Een speeltuin wijkt op een aantal punten af van de openbare speelplaats. Vaak staat er een hek omheen, is er enige vorm van toezicht en worden er op bepaalde tijden activiteiten georganiseerd. Het meest kenmerkende van een speeltuin is dat er door de betrokkenheid van volwassenen beschermd gespeeld kan worden. Dit maakt dat er ‘uitdagender’ speeltoestellen gebruikt kunnen worden. De speeltuinen worden gerealiseerd en veelal beheerd door de buurt- en speeltuinverenigingen zelf, de vrijwilligers. Het doel van deze verenigingen is in de eerste plaats om kinderen een verantwoorde en veilige speelomgeving te bieden. Maar de reikwijdte van speeltuinverenigingen gaat verder. Ze organiseren allerlei activiteiten voor kinderen en voor volwassenen.” En verderop wordt de visie als volgt samengevat: “Een goede speeltuin, met een moderne inrichting, een breed activiteitenpakket, een actief bestuur, gemotiveerde vrijwilligers en een bedrijfsmatig beheer kan een bijdrage leveren aan: (1) Preventief jeugdbeleid; (2) Duurzame recreatie dicht bij huis; (3) Participatie van volwassenen en kinderen; (4) Maximale speelfunctie op beperkte ruimte; (5) Bevorderen van sociale cohesie.” (bron: <http://www.speeltuinen-groningen.nl>) Opvallend overigens dat heel deze pretentieuze doelstelling geen professionele krachten vereist en blijkens de tekst met vrijwilligers gerealiseerd wordt: het kan haast niet anders of de pedagogische kwaliteit lijdt daaronder, net als de kwaliteit van de steunende begeleiding. *Die worden dan ook prompt niet genoemd.*

Micha de Winter, hoogleraar pedagogiek in Utrecht, heeft zich veelvuldig uitgesproken over het nut en de functie van speeltuinen en houdt dan telkens een *pedagogisch getint* betoog voor buiten spelen. Hij benadrukt het belang van (vrij) buiten spelen voor de ontwikkeling van kinderen, maar ook het belang van spelen voor integratie en de ontwikkeling van democratische waarden bij onze kinderen; respect voor elkaar en samenwerken. Bovendien wijst hij erop dat kinderen die leren te participeren in een instituut als speeltuinen zich oefenen als burgers die *democratische* deugden ontplooiën. Bij andere gelegenheden moedigt hij ouderen aan naar speeltuinen en scholen toe te komen om als ‘voorleesopa en tuinoma’ bij te dragen aan de noodzakelijk pedagogische infrastructuur in de buurt en de eventuele gaten ervan te dichten (onder meer in *Schatten in de buurt*, Utrecht: NIZW 2003). Zie in deze context ook: M. de Winter, *Kinderen als medeburgers. Kinder- en jeugdparticipatie als maatschappelijk opvoedingsmotief*, Utrecht: De Tijdstroom BV, 1995; M. Reij, *Met kinderen in gesprek. Een studie naar het belang van kindparticipatie voor kinderen*, Leiden: Rijksuniversiteit Leiden, 1996; José Rijnen, *Vraag het ze zelf! Praktijkboek kinderinspraak bij het inrichten van speelruimte*, Utrecht: Lans, 1989; en *Participeren kan je leren: hoe kinderen en jongeren meewerken aan een gezonde en veilige buurt*, Tilburg/Zwolle: Brabants Ondersteuningsinstituut Zorg en Landelijk Centrum Opbouwwerk, 1996.

ontstaan³². Die relaties zijn het sociale kapitaal waarmee vervolgens intensief gewerkt wordt, om mensen(kinderen) niet te laten wegglijden, om te kunnen waken over wie weinig weerbaar is of in de problemen zit, om te bespreken wat anders het leven bedrukt en vergiftigt, om te ontspannen en om samen te spelen en samen te zijn, soms bijna als een *extended family*.

De idee dat de speeltuin zich daarmee vervreemdt van zijn *core business* lijkt inhoudelijk nauwelijks te verdedigen en het verwijt dat zo'n breed ontwikkelde welzijns- en zorgfunctie andere werkers blokkeert of buitensluit, heeft in de praktijk geen enkele steun gekregen. Net zo min als de angst dat op deze manier ouders passief gehouden worden: het tegendeel blijkt het geval te zijn. Deze benadering van het speeltuinwerk bindt allerlei (hybride) vrijwilligers en lokt veel meer en veel beter dan andere welzijnsfuncties in de buurt participatie uit, zij het vooral in een hybride vorm.

In de *outreach* naar multiprobleem gezinnen is een dergelijke speeltuin bijzonder effectief, en het lijkt voor de hand te liggen daar dan ook de regie te situeren van de (vele) hulp waarop de bedoelde gezinnen dikwijls zijn aangewezen. Los van de kwaliteiten van de betrokken werkers en de samenstelling van het team, lijkt beslissend in dit geheel te zijn dat er met flexibiliteit, geduld en trouw gestreefd wordt naar afstemming, aansluiten, organische ('natuurlijke') omgangsvormen en dat er een veilige ruimte wordt geschapen waarin kan gebeuren wat om aandacht vraagt. We spreken hier zonder enige twijfel over een presentiepraktijk. En behalve dat deze effectief is, blijkt ze ook hoog gewaardeerd te worden door de betrokken buurtbewoners. In hun aanvoelen onderscheidt deze benadering zich dikwijls positief van wat anderen (met name hulp- en zorgverleners) doen.

Hier zouden het onderzoek en de Pilot beëindigd kunnen worden, ware het niet dat ons gaandeweg is gebleken dat een speeltuin die zo (goed) functioneert de omringende welzijnsorganisatie en werkcultuur voor grote opgaven stelt. De logica van werken accordeert niet goed met wat doorgaans wordt geëist: tevoren weten wat je gaat doen en je producten operationeel omschrijven, een prestatieovereenkomst sluiten, binnen de grenzen van de discipline blijven, de regie van het werk ruim boven de eerste lijn leggen, de (bureaucratische) gearrangeerde inrichting van het werk voorrang verlenen boven de 'organische uitgroei' ervan etc. *Met andere woorden, als men in het kader van het bereiken van multiprobleem gezinnen en de stimulans van (hybride) vrijwilligers wat ziet in dit soort speeltuinwerk dan moet men de blik draaien naar de organisatorische aansturing en inbedding ervan: dáár zitten de belangrijkste bestaansvoorwaarden.* Dat is dan ook de thematiek van het volgende hoofdstuk.

³² In het verslag van Pilot 2 wordt ingegaan op de betekenis van 'relaties', onder meer in onderscheid tot contacten, betrekkingen en banden; zie aldaar.

4. Verdieping: bijzondere kenmerken

Zoals gezegd wordt in deze beknopte versie van deze rapportage het vierde hoofdstuk niet uitgewerkt: dat zou in de beschikbare ruimte en tijd niet goed kunnen gebeuren. Toch hebben we er niet voor gekozen om hoofdstuk vier weg te laten en zonder vermelding over te gaan tot wat nu hoofdstuk 5 is, maar dan dus hoofdstuk 4 zou worden. In dit kadertje geven we summier aan waarover hoofdstuk 4 te zijner tijd, *als* het met enkele wetenschappelijke artikelen en reflectie uitgewerkt wordt, zal gaan.

Het zal hoe dan ook aandacht schenken aan de kwesties waarmee hoofdstuk 3 werd afgesloten: hoe kan de beschreven werkwijze organisatorisch ingepast en bevorderd worden? Die vraag moet in twee etappes behandeld worden: wat is dan het inpassingsprobleem (dit hoofdstuk 4) en welk management is daar een redelijk adequaat antwoord op (hoofdstuk 6)?

We hebben onderzocht hoe de competenties van de betrokken werkers in elkaar steken en hoe ze ontwikkeld worden. Kort gezegd is het antwoord dat hun kennis en inzicht in hoge mate neerkomen op praktische wijsheid, geaccumuleerde en in gezamenlijke leerprocessen gedeelde ervaringskennis, op impliciet gebleven en ook moeilijk onder (redelijke en logische) woorden te brengen handelingsvaardigheid, op belichaamd en onmiddellijk inzicht ('zo doe je dat'), op een continue, gezamenlijke, reflectieve interpretatie en bijsturing van het werk, etc. Zulke voornamelijk stilzwijgende, taciete kennis onderscheidt zich sterk van boekenwijsheid, van volledig uitgeschreven en na te volgend stappenplannen, methodieken en procedures, van een lopendeband-achtige assemblage (ieder doet op zijn vaste moment zijn eigen beperkte deeltje) en van kale informatie uit de diagnostiek; 'kaal' is hier: contextloos, onhistorisch, '*disembedded*'. Toch drijven het meeste welzijnswerk en het ruime merendeel van de zorg op de wil om met het laatst genoemde type kennis te werken, te sturen, te structuren en af te rekenen. En precies daarin ontstaat dus een ernstige botsing die ook de effectiviteit van het werk aantast. In het onderzoek hebben we gezien dat de botsing in feite neerkomt op een voordurende kennisvernietiging: taciete kennis die één echelon opstijgt, verdampt, wordt in de regel overruled en van de hand gewezen. Zie daar de eerste, majeure kwestie van hoofdstuk vier.

We hebben die taciete kennis op verschillende manieren naar het oppervlak gewerkt, maar een van de meest aansprekende was ongetwijfeld de analyse van de geluidsopnames. Om te beginnen viel daarbij op dat in ongehoorde chaos van gesprekjes, interrupties, vragen, praktische handelingen, ruzies en aandachttrekkerij een bombardement van informatie plaatsvindt. De speeltuinwerkers en buurpastor worden letterlijk overspoeld met informatiesnippers, zoals in een tikkertape parade: kleine mededelingen (vaak nog geen zinnetje lang), incomplete verhaaltjes, achterste voren of haast onverstaanbaar gebrachte mededelingen, toespelingen zonder context, een overgedetailleerde anekdote, een bruusk onderbroken vertrouwelijkheid, een in hard lachen verloren gegane vraag etc. Natuurlijk, er zijn ook geconcentreerde gesprekken, maar zelfs die vonden we onrustig en lastig te volgen. Heel dat kluwen (want dat blijkt het te zijn, als deze uitgeschreven wordt) onderscheidt zich dus wezenlijk van de systematische informatie die verzameld wordt tijdens een ordelijk intakegesprek, een screening of een diagnose, en toch kunnen deze werkers ermee uit de voeten. Ze blijken in staat veel van deze snippers te onthouden en weken later, soms maanden later, naar aanleiding van een vraag of incident in elkaar te kunnen zetten tot een goed en nuttig inzicht in de situatie van de betrokkenen. Een wonderlijk vermogen, want de informatie wordt al die tijd ongekaderd bewaard en pas door een voorval begrijpt men ineens wat het kader kan zijn, wat bij wat hoort, en welke verbanden er mogelijk liggen. We zijn dit het zogeheten *lapidaire geheugen* gaan

noemen, en ook daarover moet in hoofdstuk vier geschreven worden. Dat lapidaire geheugen blijkt zich immers als kenvorm beslissend te onderscheiden van de diagnostische en expliciete uitvraging van mensen die hulp zoeken.

Ten derde ontdekten we – onder meer door enkele cases diepgaand te analyseren – dat buurtbewoners dikwijls meer geven om de ontvangen *steun* dan om de *hulp* die van haver tot gort in het teken staat van problemen laten verdwijnen (en daar regelmatig bar slecht toe in staat blijkt). Dat komt, zo blijkt, doordat probleemoplossers vaak onvoldoende oog hebben voor het goed van de zorgvrager (diens verlangen, eer, positie, zelfrespect, hang naar erkenning etc.) en zich met het terzijde schuiven van allerlei informatie concentreren op de *záák*, *hún* zaak. Presentiebeoefenaren zoals in De Duizendpoot en sommige van hun collega's hebben daar wel aandacht voor maar die verschuiving – van de zaak (gericht oplossen) naar de mens (procesmatig bijstaan) – is zeer lastig in te passen in een organisatie als Portes die geleid wordt volgens moderne bedrijfsmatige principes: zie hier het derde thema van hoofdstuk vier.

Taciete kennis, het lapidaire geheugen en de accentuering van steun: ze geven niet alleen 'organisatorische' problemen maar roepen ook de vraag op of het daarbij nog wel om hoogwaardige professionaliteit gaat en of zulke competenties wel aan te leren zijn. We hebben beide vragen onderzocht, zij het in drie lichtelijk afwijkende varianten: om welke professionaliteit gaat het hier, hoe hebben deze werkers het vak geleerd en elkaar erin gesocialiseerd, en welke kwaliteitsstandaarden leggen zij aan? De antwoorden zijn instructief en laten goed zien dat het hier minder gaat om een *methodiek* dan om een *cultuur* van werken. Maar, opnieuw, juist dat maakt het lastig in het modern vormgegeven en georganiseerde welzijnswerk en de zorg. Dat is dan ook het vierde thema van dit hoofdstuk.

De clou van het geheel is dat deze goede en effectieve professionaliteit kennelijk heel anders in elkaar steekt, heel anders werkt en heel anders geleerd en aangestuurd wordt dan men gewoonlijk denkt. Als dat 'andere' karakter niet gerespecteerd wordt, richt men het te gronde. Maar als men het wel respecteert, doet zich een dubbele vraag voor: hoe kan er organisatorisch en *managerial* adequaat mee omgegaan worden en hoe kan men er ook kritisch mee omgaan en zich dus niet in slaafse bewondering neerleggen bij alles wat 'uit de praktijk' komt of zich 'praktische wijsheid' noemt?

5. Stagnaties van de hulpverlening

In dit hoofdstuk schetsen we, op basis van onze onderzoeksgegevens, hoe slecht het lukt om de hulp rond multiprobleem gezinnen goed en effectief georganiseerd te krijgen en om daarin de speeltuinwerkers / buurtpastor op een gewone, nuttige manier te betrekken. Voor een belangrijk deel is dat een afstemmingsprobleem dat ontstaat doordat telkens weer een verkeerd soort rationaliteit in het geding wordt gebracht. We zullen die verkennen en gaan typeren. Centraal (5.3) zetten we de casus van een multiprobleem gezin waarmee zo'n 30 hulpverleners in de weer waren en dat niettemin nauwelijks een stap verder kwam: wat gebeurt daar, hoe kan dat? Daarvoor schetsen we de aansluitingsproblemen bij de werkwijze van de speeltuinwerkers / buurtpastor (5.1) en die van collega-werkers die zij zouden willen inschakelen (5.2).

5.1. Aansluiten bij de speeltuinwerkers / buurtpastor

Speeltuin De Duizendpoot slaagt erin, zoals we zagen, multiprobleem gezinnen te bereiken en langdurig met deze gezinnen in contact te blijven. De speeltuin ligt in de buurt en de contacten met vaste bezoekers en hun familieleden vinden vrijwel dagelijks plaats. Omdat bewoners merken dat speeltuinwerkers en pastor belangstelling hebben voor hun wel en wee, kloppen ze vaak aan voor hulp en advies, of gewoon voor een babbeltje (en dan zien ze wel of daar meer achter vandaan komt). Als de werkers zelf menen te zien dat het niet goed gaat – bijvoorbeeld aan het gedrag van de kinderen – kaarten zij dit van hun kant aan en komt het ook tot een gesprek.

Zolang de contacten zich beperken tot de kring speeltuin – buurtpastoraat – gezinnen, gaat het goed. Problemen ontstaan zodra de speeltuinwerkers of de pastor een problematische situatie willen doorgeleiden naar de hiervoor toegeruste en aangewezen hulpverlening. Zelfs binnen de eigen welzijnsstichting, Portes, lukt het vaak niet een soepele samenwerking rond cliënten op te bouwen. Waaraan het schort, hebben we al kort gememoreerd in hoofdstuk 3.2 *Bezwaren en repliek*; hieronder gaan we dieper in op deze ongemakkelijkheden. We formuleren de problemen nu niet als verwijten die weerlegd kunnen worden maar als vijf aansluitingsdefecten waaraan gewerkt kan worden *als ze goed begrepen en geanalyseerd worden*. Om zo precies mogelijk de vinger op de zere plek te kunnen leggen zullen we polariteiten in elke kwestie dik aanzetten, zodat (overdreven) goed zichtbaar wordt waarin de verschillen uiteindelijk zitten.

1. De ene orde is de ander niet, noch de ene logica de andere

Moeilijkheden met aansluiten hebben zeker te maken met de, voor een welzijnsstichting, ongebruikelijke werkwijze die de speeltuinwerkers hebben ontwikkeld. Waar Portes en andere hulp- en welzijnsorganisaties het werk normaal gesproken organiseren vanaf de aanbodzijde (naar doelgroep, leeftijdscategorie, culturele achtergrond, soort problematiek), kijken de speeltuinwerkers in de praktijk van alledag steeds welke aandacht en steun een buurtbewoner nodig heeft. Ze trekken zich hierbij in eerste instantie weinig aan van de bestaande schotten tussen werk- en aandachtsgebieden. Ze signaleren en improviseren, overleggen met collega's in zogenaamde hulpverleningsnetwerken, dragen soms zaken over, maar doen ook veel zelf. Kort en goed: hier zien we twee benaderingen bij elkaar komen die een geheel ander basis hebben, op een andersoortige logica en een andere orde gebouwd zijn. Zelfs als de werkers het prima met elkaar kunnen vinden, is er hier een ernstig aansluitprobleem. Daar komt een machtsfactor bij: de orde van werken van de speeltuinwerkers en de buurtpastor is niet de dominante orde en zal in de regel dus gedwongen worden zich aan te passen aan wat gebruikelijk is. De botsing van de onderscheiden ordes en logica's is dus tegelijk een *machtsstrijd*, en dat is ook precies wat we in het onderzoek hebben waargenomen. De dominante partij (orde / logica) heeft minder te bewijzen en verant-

woorden dan de afwijkende, althans in het welzijnscircuit. In de buurt zelf ligt dat anders, omgekeerd dikwijls.

2. Onduidelijkheid

Voor de collega's in andere werkvormen is niet altijd duidelijk wat de speeltuinwerkers precies doen, wat zij weten, wanneer zij overdragen en wanneer niet. Wel zien zij de speeltuinwerkers, in samenwerking met de pastor, voor hun gevoel tegen de rijrichting in fietsen. Dit wekt bij sommigen onverholen irritatie en in elk geval onbegrip: wat gebeurt hier en wat betekent dit? Hier gaat het dus niet zozeer om een andere logica, maar om het ontbreken van zowel een communicatiestructuur als van een gedeeld interpretatiekader. Vanwege het eerste gemis kan er niet fatsoenlijk navraag gedaan worden en vanwege het tweede ontbreekt een gemeenschappelijke taal. Dat laatste (een kwestie waarin de presentietheorie van grote betekenis blijkt te zijn) is een ernstige zaak omdat dat gebrek het vrijwel onmogelijk maakt verschillen goed te verkennen, laat staan te overbruggen. In het onderzoek zien we dat buurtpastor en speeltuinwerkers geregeld –achter het manifeste probleem – aangrijpen op een vitaal of gefnuikt verlangen. Wie wil kunnen begrijpen wat daar gebeurt en alleen over een taal beschikt die bestaat uit woorden en begrippen als 'probleem' en 'oplossing', komt er niet uit. Daar ontbreken bijvoorbeeld woorden als 'compassie', 'trouw' en 'voorzichtigheid' (allemaal deugden) of 'eer', 'erkenning' en 'aanzien' (allemaal 'hypergoederen') of woorden met een sterke morele en strijdlustige lading, zoals 'verontwaardiging' en 'bondgenootschappelijkheid'. Met andere woorden: niet begrijpen wat de ander doet is enerzijds een kwestie van het niet kunnen herkennen van de betekenis, waarde en verloop van dat doen en laten, maar anderzijds ook in een ander betekeniswereld leven, anders tegen het leven en het vak aankijken, en daarbij over andere of géén (ge-eigende) concepten voor de betekenisontsluiting beschikken.

3. Eenheid van functioneren

Voor de signaleringsfunctie van de speeltuin bestaat over het algemeen waardering, maar tegelijk vinden sommige Portes-collega's dat De Duizendpoot het bij signaleren zou moeten laten. De hulpverlening zouden zij aan anderen moeten overlaten. Hier is het probleem dus dat er functies gescheiden zijn die anderen, zoals de speeltuinwerkers en buurtpastor, in de praktijk bij elkaar wensen te houden. Het uiteenleggen van een generieke activiteit ('helpen') in deelactiviteiten (signaleren, screenen, intake doen, diagnose stellen, behandelplan opstellen, behandelplan uitvoeren, evalueren, nazorg geven) gaat in de regel terug op de wens het goed te doen en daartoe specialistische kennis te verwerven en aan te wenden, of (een ander overweging) om uit elkaar te houden wat beter maar niet verward kan worden. Het opknippen van een praktijk in deelhandelingen is echter tegelijk iets wat gemakkelijk afbreuk doet aan de kwaliteit van de zorg en hulp, omdat het vervreemdend kan werken (telkens krijgt de zorgvrager een ander), vertragend (gaat over vele schijven, moet steeds weer aangevraagd en overgedragen worden), desintegrerend (wat vanuit een samenhang beoordeeld moet worden, staat in een versplinterd perspectief) en omdat het ook erg gekunsteld kan zijn (in het gewone doen en in normale relaties zou men het nooit zo aanpakken). Dat zijn precies de vier bezwaren die we in het onderzoek almaar terug zien: vervreemding, vertraging, onsamenhangendheid en geforceerdheid. Het betekent dat de wenselijkheid van de overdracht van hulpzoekenden ook afgemeten moet worden aan de ernst van deze bezwaren. Overigens is dat eens te meer van belang waar het gaat om mensen die toch al niets over hebben en aan wie in hulp en zorg beslist geen verder geweld of leed toegevoegd zou mogen worden. Dat werkers juist in deze buurten en bij deze gezinnen *in* de levenssamenhang willen blijven staan (...geen vervreemding, omslachtigheid, onechtheid) is geen toeval: verplichte overdracht abstraheert daarvan. Dat is waarschijnlijk ook de reden waarom we de speeltuinwerkers en buurtpastor tijdens de overdracht een eind met de hulpzoekers mee op

zien trekken: de zin daarvan leert men niet kennen in de logica van de zorgfabriek maar in de kwetsbaarheid van de zorgvrager.

4. Bedreiging

We hebben het al eerder vermeld: de lijst van 21 multiproblem gezinnen in de Daalsebuurt, bij aanvang van dit onderzoek opgesteld door speeltuinwerkers en buurtpastor, wekte grote verbazing bij de collega's binnen Portes³³. Zij kenden deze gezinnen niet en vroegen zich af op grond van welke definitie de speeltuinwerkers hen tot de categorie multiproblem gezinnen rekenen. De speeltuinwerkers echter zijn niet uitgegaan van een formele definitie, maar van wat zij door hun directe contacten over (de probleemsituaties in) deze gezinnen weten en, opgeteld, als ernstig, complex, hardnekkig en zwaar beoordeelden. Natuurlijk kan men hieruit concluderen dat het meningsverschil draait om de juistheid van een definitie of om het goede recht van de ervaring. Toch denken we dat dit niet de beste interpretatie is. Het is eerder zo dat werkers die dicht op het geleefde leven zitten en daarvan primaire, ongepolijste en geaccumuleerde kennis bezitten *en claimen dat die maatgevend behoort te zijn* een impliciet verwijt maken aan anderen, namelijk dat hun kennis van zaken gebrekkig is, dat ze niet weten hoe het 'echt' is en hoe het er in de praktijk 'werkelijk' aan toe gaat. Het kan zijn dat ze gelijk hebben, maar dat hoeft natuurlijk niet. Dat verwijt is tevens bedreigend, want de ongeldigheid van andermans kennis zal blijken uit de ontoereikendheid van de daarop gebaseerde interventies: die zijn tot mislukken gedoemd. En dat falen (dat dus niet gezien wil worden) is tevens een moreel kwaad: het schaadt hulpzoekers onnodig doordat men willens en wetens geldige kennis buiten beschouwing laat. Daarmee zijn we bij de kern van de kwestie: in de verbazing van de collega's wordt dus enerzijds de geldigheid van de kennis van de speeltuinwerkers betwist en anderzijds het morele falen van het eigen helpen en zorgen aangeklaagd. In deze dubbelheid (geldigheid van kennis en daarmee samenhangende morele deugdelijkheid) ligt de agenda die bij samenwerken ter tafel komt.

5. Professionele solidariteit

We herinneren aan een ander, eveneens eerder genoemd bezwaar (hoofdstuk 3.2): een aantal collega's binnen de welzijnsstichting was van mening dat de speeltuinwerkers probleemsituaties te dicht bij zich houden en dat zij informatie niet deelden. Ook bestond het beeld dat de speeltuinwerkers aanzetten tot 'shopgedrag' in de hulpverlening. Wanneer een collega vanuit zijn professionele verantwoordelijkheid een onwelgevallig antwoord geeft ('in deze situatie kan ik weinig of niets doen'), zouden de speeltuinwerkers resp. hun cliënten op zoek gaan naar een ander, net zo lang tot ze goede hulp gemobiliseerd hebben. De collega's bij Portes meenden dat dit duidt op een gebrek aan vertrouwen over en weer, zodat de samenwerking met de speeltuin niet goed op gang komt. Zij vonden bovendien dat de speeltuinwerkers geen realistische verwachtingen hebben van wat collega-hulpverleners in probleemsituaties kunnen doen. Een aanzienlijke afvaardiging van Portes-mensen (15 personen) pleitte voor overleg met de speeltuin ten einde tot een 'heldere definitie en aanpak' te komen, waarin ieders rol, verwachting en taak duidelijk is. Opnieuw onderzoeken we hier wat het probleem (in de samenwerking) is. Het gaat niet om een andere logica, niet om onbegrijpelijk gedrag van de speeltuinwerkers, misschien een beetje om de 'eenheid van hulp en zorg' en wellicht ook enigszins om het gevoel een verwijt te krijgen ('wij doen het dus niet goed'). Niettemin gaat de voorgestelde oplossing (komen tot een heldere definitie en aanpak) een totaal andere kant op. Daarom is een verdergaande interpretatie van het verwijt hier dat de speeltuinwerkers *onprofessioneel* handelen: zo doe je dat niet als professional. Maar we moeten nog een stapje verder zetten, want

³³ Een deel van deze collega's is later aan de Pilot gaan meedoen en in belangrijke mate gewonnen geraakt voor de presentiebenadering en de daarbij aansluitende visie en opbrengsten. Hier wordt teruggerepen op de eerste maanden van het onderzoek, toen het nog niet zover gekomen was.

men zou verwachten dat de verwerpelijkheid van deze manier van doen van de speeltuinwerkers en buurpastor zou blijken uit het feit dat de hulpzoeker niet goed geholpen wordt maar merkwaardig genoeg vindt niemand zich daarover op. De boosheid gaat *niet over slechte hulp* maar over (veronderstelde) oncollegialiteit. In dat verwijt is het referentiepunt verlegd van de hulpzoeker (extern) naar de eigen kring (intern) en daarmee lijkt een zelfreferentieel mechaniekje geïnstalleerd te worden in de samenwerkingsrelatie. Dat is dus iets anders dan een 'gebrek aan vertrouwen' zoals hierboven werd verondersteld. Misschien speelt dat inderdaad, maar de kern van de zaak (en dus in elk samenwerkingspoging op de agenda) is een andere: waar gaat het om? Om wat de hulpzoeker werkelijk helpt en goed doet? Of om de solidariteit tussen professionals: hun gesloten front?

Een illustratie van niet samenwerken

De speeltuinwerkers van hun kant stellen zich op het standpunt dat, waar zij zich laten leiden door het rommelige leven van alledag, er vaak ook nauwelijks sprake kan zijn van scherpe afbakening van taken. De dingen gebeuren wanneer ze gebeuren en het is vrijwel onmogelijk dan onmiddellijk de hiertoe aangewezen 'hulptroepen' op te roepen.

Een voorbeeld³⁴ betreft een concrete situatie waarbij speeltuinwerker Marieke een boos en overstuur jongetje dat dreigt weg te lopen naar school brengt. Zijn leerkracht licht zij in over de situatie, waarna ze bij zijn moeder langsgaat voor overleg. Na schooltijd haalt zij het kind weer op en neemt hem mee naar de speeltuin, alwaar de jongen en zijn moeder herenigd worden en de twee hun geschil bijleggen. Feitelijk gaat Marieke hier haar boekje als speeltuinwerker te buiten, maar op het moment zelf heeft ze niet veel keus, zo stelt zij. Een andere hulpverlener – aangenomen dat er voor situaties als deze een hulpverlener bestaat – is niet direct bij de hand en toestaan dat een overstuur kind onder haar ogen de benen neemt, het drukke stadsverkeer in, kan ze ook niet. Daar komt nog bij dat in dit voorbeeld de oorzaak van de hele beroering een uit de hand gelopen, door de families van de betrokken kinderen verkeerd begrepen speeltuinruzie is. Marieke zou echter ook zonder deze duidelijke 'speeltuinlink' waarschijnlijk hetzelfde hebben gedaan, geconfronteerd met riskant gedrag van een jong kind.

5.2. Ook anderen voelen blokkades in het werk³⁵

In de loop van dit onderzoek heeft zich een vijftal hulpverleners in dienst van Portes bij het onderzoeksteam gevoegd. Het zijn mensen die niet zelf in de speeltuin werken, maar die in het kader van de hulpverlening aan kinderen, jongeren en gezinnen wel contacten hebben met de speeltuinwerkers. Zij zijn schoolmaatschappelijk werker, outreachend hulpverlener Project 0-12 jaar, gezinscoach voor Marokkaanse ouders, jongerenwerker en coördinator Netwerk 0-12 jaar³⁶. In introductie-interviews vertellen

³⁴ We kiezen hier opzettelijk een casus waarvan de beschrijving reeds eerder is gegeven (zie hoofdstuk 3.1).

³⁵ Ook in het eerder aangehaalde rapport *Speeltuinen in Utrecht. Rapportage Visitatiecommissie Speeltuinen in opdracht van DMO Gemeente Utrecht (2007)*, vinden we klemmende passages over de hier geschetste mismatch. "Het overdragen van cliënten naar hulpverleningsinstellingen wordt door werkers als een hachelijke operatie gezien. Lange wachttijden, wisselingen van therapeuten en een voor de doelgroep niet-passende hulpverlening vormen een duidelijke rem op geslaagde verwijzingen. In de interviews klinkt ook door dat speeltuinwerkers zich verantwoordelijk voelen voor een geslaagde verwijzing. De landelijke tendens dat de afstand tussen hulpverlener en cliënt – door tal van redenen - te groot is, wordt in Utrecht zichtbaar. Als gevolg van de geconstateerde niet-passende hulpverlening is te zien dat sommige werkers – zonder in de rol van een maatschappelijke werker te willen belanden – vormen van hulp- of dienstverlening gaan ontwikkelen." (p. 15)

³⁶ Per 1 september 2006 zou het hele stedelijke systeem van Netwerken 0-12 jaar afgeschaft en vervangen worden door een nieuwe organisatie maar er is vertraging opgetreden; mogelijk geschiedt een en ander nu per april 2007.

zij over hun werk en over de belemmeringen die zij daarin ervaren. Zij wijzen met name naar de formele begrenzingen die aan hun taak en functie gesteld zijn, onder meer door de financier (gemeente Utrecht).

Productienorm – Twee hulpverleners noemen de contractuele verplichting die bepaalt dat zij veertig gezinnen per jaar moeten begeleiden. De outreachend hulpverlener stelt dat dit eigenlijk teveel is, gezien het grote aandeel (een kwart tot de helft) multiprobleem gezinnen in haar praktijk. De gezinscoach zegt weliswaar veertig gezinnen geen probleem te vinden, maar hij vertelt erbij dat hij zichzelf heeft moet beperken in wat hij voor mensen doet. Kleine, praktische diensten zoals hulp bij het lezen en schrijven van brieven, verleent hij bijvoorbeeld liever niet meer. “Dat wordt gauw te veel.”

Overhead en registratie – Een hulpverlener vertelt dat een toenemend deel van zijn tijd opgaat aan vergaderen en het bijhouden van de almaar gedetailleerdere administratie die gevraagd wordt in verband met de verantwoording van zijn werk. Hij schat dat slechts de helft van zijn werktijd overblijft voor cliënten, terwijl dit eigenlijk tachtig procent moet zijn. Ook de jongerenwerker beklagt zich over de vele tabellen die hij moet bijhouden. In die tabellen moet hij over ieder contact met jongeren bepaalde gegevens invullen (aantallen, leeftijden, contacttijden). Een tijdrovende klus, maar dat niet alleen. De getalsmatige gegevens zeggen niets over de werkelijke inhoud van zijn werk en dat steekt deze werker. “De gemeente vindt het belangrijker dat ik met twintig jongeren op straat een beetje slap ouwehoer en een potje voetbal, dan dat ik met tien langdurig en intensief bezig ben. Want twintig is meer dan tien. Het gaat vooral om aantallen en uren. Dat is wel eens frustrerend.” De leidinggevenden in zijn organisatie zijn volgens hem sterk gepreoccupeerd door deze getalsmatige benadering. Hierdoor ontbreekt het aan waardering voor wat hij op straat doet, vindt hij.

Illegaal werk en privé tijd – De outreachend maatschappelijk werker geeft aan te moeten schipperen met haar tijd omdat ze steeds meer moet overleggen in ‘allerlei groepjes’. “Mijn norm is vier cliënten per dag, maar in periodes met veel overleg zijn het er wel eens zeven of acht op een dag. Dan ben ik ’s avonds helemaal gesloopt. Ook doe ik veel administratief werk in mijn eigen tijd; ’s avonds en in het weekend.” Dit thuiswerk compenseert zij door af en toe een weekje vrij te nemen om bij te tanken. Deze gang van zaken geeft haar het idee dat ze iets niet goed doet. “Hoe maak je dingen efficiënt? Ik weet het niet.” En: “Ik krijg het op de een of andere manier niet in 36 uur gepropt.” De registratie die de werkers moeten bijhouden van hun activiteiten, geeft deze werker een onveilig gevoel. “Je hebt zelf het idee dat je het goed doet, maar je moet het voortdurend aantonen met cijfers en lijsten. Je bent de hele tijd bang dat het niet klopt.” Probleem is bijvoorbeeld dat voor een outreachend maatschappelijk werker ‘een praatje op de stoep’ waardevol onderdeel van het werk kan zijn, maar dat dit in geen enkele registratie voorkomt. Hierdoor krijgt de werker het onprettige idee dingen stiekem te moeten doen. Bovendien, omdat leidinggevenden en subsidieverstrekker niet precies weten hoe het werk er in de praktijk uitziet, ontbreken van die kant sturing en ondersteuning.

Grensoverschrijding – De schoolmaatschappelijk werker vertelt op dit punt een vergelijkbaar verhaal. Zij zegt ‘wel eens een grens over te gaan’ door dingen te doen die eigenlijk niet tot haar taak horen; een pak luiers meebrengen voor een jonge moeder, helpen met afwassen of met opruimen. Het zijn dingen die zij strikt genomen niet ‘hoort’ te doen, maar die voor mensen die erg in moeilijkheden zitten toch heel belangrijk kunnen zijn. Bovendien kweekt een werker op deze manier goodwill en die is hard nodig om überhaupt iets met gezinnen te kunnen bereiken. Net als haar collega geeft zij dus aan zich met haar werk af en toe in een grijs gebied te begeven. Op eigen gezag pakt ze de dingen op onorthodoxe wijze aan. Uit ervaring weet ze dat dit haar effectiviteit – en haar cliënten – ten goede komt, maar officieel bestaan dit soort

interventies helemaal niet. Het valt niet uit te sluiten dat leiding en opdrachtgever, waren zij hiervan op de hoogte, de werker zouden bekritisieren en terugfluiten. Onzekerheid over hoe van hogerhand over hun handelwijze gedacht wordt, geeft deze werkers in ieder geval een onbehaaglijk gevoel. In een poging de zaken te verhelderen heeft een werker eens precies geregistreerd wat zij werkelijk deed. Haar werd vriendelijk verzocht dit nooit meer te doen, omdat een en ander niet paste in de geldende meetsystemen.

Regelzucht – De schoolmaatschappelijk werker vindt het onjuist dat de overheid in toenemende mate ‘alles meetbaar wil maken’. “Het lijkt wel of, wanneer we alles maar in cijfers, regels en protocollen stoppen, het goed is.” Terwijl die regels juist vaak tegenwerken, vindt ze. Ze maken de hulpverlening minder toegankelijk voor die mensen die haar het hardst nodig hebben. “Dan heb ik het over regels als: wanneer mensen binnen vier weken niet reageren, vervalt de hulp. Of: ze moeten hun hulpvraag goed kunnen formuleren. Dan denk ik: wat nou hulpvraag? Dat ze bij me aankloppen is mij genoeg.”

Tijdgebrek – Een werker noemt voorts de formele beperking in tijd een belemmering in haar werk. Zij mag niet te lang met een gezin bezig zijn, moet overdragen aan een collega als een gezin gedurende langere tijd hulp nodig heeft. Ook hier is ze geneigd soepel met de regels om te springen. “Als ik een half jaar bezig ben een beetje vertrouwen van iemand te krijgen, ga ik niet zeggen: mijn tijd is op. Motiveren is een heel belangrijk deel van ons werk en dat valt niet te haasten.”

Overbelasting – De coördinator van het hulpverleningsnetwerk tenslotte zegt dat haar werk de laatste jaren bemoeilijkt is door de nieuwe Wet op de Jeugdzorg die de Bureaus Jeugdzorg de status heeft gegeven van makelaar in zorg. Alle hulpvragen rond kinderen in problematische situaties lopen nu via het BJZ, dat deze taak feitelijk niet aankan. De werkwijze van het BJZ is tijdrovend, star en tamelijk gesloten, zo is haar ervaring. De werkers in de wijk hebben weinig invloed op de beslissingen die het BJZ neemt. Het lijkt erop, aldus deze leidinggevende, dat de expertise van de werkers niet erkend wordt. Bovendien gaapt achter de façade van het BJZ een gat: er is gewoon niet voldoende zorg beschikbaar voor alle kinderen en gezinnen die worden aangemeld, waardoor mensen vaak vele maanden moeten wachten voor de hulpverlening op gang komt. “Je hoort vaak dat gezinnen afhaken, maar eigenlijk is het de hulpverlening die afhaakt, of niet opgestart wordt. Ik zeg niet dat de mensen die bij het BJZ werken niet welwillend zijn. Dat zijn ze wel. Maar ze zijn gebonden. Het BJZ is een logge organisatie.”

Kortom

De rode draad in deze litanie (die in werkelijkheid nog langer en gruwelijker is) is dat het werk dusdanig formeel gemaakt is dat het de grootst mogelijke moeite kost om de aansluiting bij het alledaagse leven te behouden: er gelden – bovenop een schaarste aan middelen en tijd – veel strakke, formele en sterk restrictieve regels voor de aanpak van het werk, de duur, verantwoording, verwijzing en overdracht, het domein waarbinnen gewerkt moet worden, de productienorm etc. Als werkers niettemin ook hun hart laten spreken, recht doen aan de complexiteit van bepaalde gevallen, aansluiten bij het alledaagse leven en investeren in relaties dan raken ze onherroepelijk in de problemen: ze worden illegaal, nemen kwesties mee naar de privé-sfeer, branden af of lopen dat risico, zijn in overtreding, gaan over tot creatief en retorisch boekhouden etc. Het zijn precies de problemen waarop de presentie een antwoord wil zijn, wat de attractiviteit van de presentie uitmaakt en wat ertoe leidt dat men presentiebeoefenaren ook irritant vindt: ze belichamen de kritiek op deze tendensen in het werk.

5.3. Casus De Brui³⁷ als afschrikwekkend voorbeeld hoe het niet moet

De familie De Brui – met vader Cor de Brui en moeder Helen van der Lee – woont tegenover speeltuin De Duizendpoot, hun dochters Daphne (10) en Kimberly (6) komen daar sinds jaar en dag na schooltijd. Het gezin staat sinds het begin van dit onderzoek (maart 2005) op de lijst van probleemgezinnen waarmee de speeltuinwerkers en Monique te maken hebben.

Gedurende de looptijd van dit onderzoek verslechtert de situatie in het gezin sterk na hevige ruzies tussen de ouders en aansluitend vertrek van de moeder. Het kost het gezin ontzettend veel moeite hierna een nieuwe balans te vinden. Zelf komen de gezinsleden er niet uit, de ouders willen graag hulp bij hun problemen rond huisvesting, werk en inkomen, schulden, ondersteuning en opvoeding van de meisjes, ongewenste zwangerschap en psychiatrische problemen van de moeder (borderline persoonlijkheidsstoornis).

Voor al deze zaken doen zij een beroep op de hiervoor aangewezen instanties. Niettemin kost het bijna een jaar en heel veel moeite vóór de meest basale zaken geregeld zijn: een dak boven het hoofd van de moeder, begeleiding voor haar als psychiatrisch patiënt, het huis en een regelmatig inkomen (uitkering) voor vader en de kinderen en een begin van psychosociale hulp voor de meisjes.

De werkers van De Duizendpoot zijn in de buurt. Zij trekken zich de situatie aan, ook omdat ze dagelijks zien dat het niet goed gaat met Daphne en Kimberly. In hun nood leunen de ouders zwaar op buurtpastor Monique en de speeltuinwerkers. De contacten zijn veelvuldig en intensief. De werkers zijn vangnet, praatpaal, hulpverlener en hulpcoördinator in één.

Zij maken alle miscommunicaties met instanties, alle teleurstellingen, weigeringen en wachtlijsten met het gezin mee. En dat zijn er nogal wat. Zij zien dat het niet goed gaat en vrezen de mogelijke gevolgen. Die zorg dragen ze steeds bij zich, maar het lukt nauwelijks andere hulpverleners hierin te laten delen.

Aangesproken op de zorgelijke situatie van de ouders en de meisjes De Brui, trekken functionarissen zich veelal terug achter formaliteiten. Instanties beperken zich nadrukkelijk tot bemoeienis met deelaspecten (soms ronduit van ondergeschikt belang) van de gecompliceerde gezinssituatie. Bovendien geven zij veel gewicht aan papieren procedures, zoals het opbouwen van dossiers. Deze bureaucratische aanpak vraagt van de direct betrokkenen forse inspanningen, ook omdat iedere instantie weer andere eisen stelt. Vaak sporen de diverse eisen en voorwaarden niet met elkaar, zetten ze elkaar op slot (instanties wachten op elkaar) of zijn ze tegenstrijdig. Door de traagheid van de een, verlopen er cruciale termijnen bij de ander. Stapels formulieren worden keer op keer ingevuld. Hoewel de ouders De Brui samen met de meest betrokken hulpverleners hun best doen de procedures te doorlopen, leidt hun constructieve houding – die ongehoord veel van hun beheersing vergt – niet tot waarneembare verbeteringen. Instanties reageren op het inleveren van de met moeite bijeengebrachte documenten en verklaringen soms simpelweg met een weigering, een doorverwijzing of met het stellen van weer nieuwe eisen.

Ondertussen overleggen de speeltuinwerkers en de buurtpastor zeer frequent, zijn betrokken en ‘werken samen’ met de familie en met elkaar. In feite belanden ze daarmee op de grens van illegaliteit, van wat formeel gesproken nog mag. Bureau Jeugdzorg zoekt zulke samenwerking allerminst en doet vooral ‘zijn eigen ding’. Het komt erop neer dat het zo de familie en de werkers daar dicht omheen verlaat en de urgentie die mede daardoor ontstaat, negeert: wie als betrokkene de situatie van de familie (mee) doormaakt, kan niet weg vluchten en blijft er dus mee zitten.

³⁷ In het onderzoek is deze casus tot in de finesses gereconstrueerd op basis van interviews met de meeste betrokkenen, dagboeken, formele paperassen en wat dies meer zij: partijen, data en chronologie, beslissingen, gevolgen, miscommunicaties, alles is in de reconstructie opgenomen. Wat hier volgt, is een beknopte versie van het gebeurde.

Lange tijd lukt het niet de dringendste zaken voor vader, moeder en de dochters in orde te maken. Huisvesting blijft lang een probleem, hulpverlening aan de meisjes blijft – ondanks erkende noodzaak – uit evenals hulp bij het oplossen van schulden. Pas na ongeveer een jaar lukt het de woonvergunning voor vader en de kinderen rond te krijgen en moeder tijdelijk onder dak te helpen met zicht op een nieuw huurhuis in de toekomst. Daarna lijken ook andere zaken op gang te komen, zoals de hulpverlening aan de dochters en de begeleiding van (borderliner) moeder Helen.

Deze doorbraak wordt geforceerd door het buurtpastoraat en het maatschappelijk werk van Portes³⁸. Die besluiten gezien de ernst van de situatie niet nog langer op de instanties te wachten, maar een dringend beroep te doen op B & W om de impasse te helpen doorbreken. De wijkbetrokken wethouder stelt vast dat alle formele wegen zijn bewandeld, dat er desondanks geen oplossing in zicht is en zegt zijn steun toe. Ook daarna blijkt het nog enkele keren nodig dringend en emotioneel beroep te doen op de uitvoerende ambtenaren, om te voorkomen dat de zaak opnieuw tot stilstand komt.

Een reconstructie van de gebeurtenissen rond het gezin De Brui gedurende een jaar, opgetekend vanuit de herinneringen en het (papieren) archief van buurtpastor, speeltuinwerkers en maatschappelijk werk, laat zien dat niet minder dan dertig instanties zich in deze periode met de zaak hebben bemoeid. Ondanks dit verbluffende aantal – of misschien juist hierdoor? – blijven concrete resultaten uit tot de werkers uit naam van het gezin in wanhoop hun toevlucht nemen tot een onorthodoxe stap en, zoals hierboven vermeld, een beroep op B&W doen. De speeltuinwerkers en buurtpastor, die veelvuldig op huisbezoek gingen of op andere plekken met de gezinsleden meedachten, leenden zich ertoe om bij moeilijke gesprekken mee te gaan: naar de keuringsarts, naar de intake van de crisisopvang, naar de sociale dienst etc. Ze hebben de familie letterlijk met raad en daad bijgestaan. ‘Raad’ was daarbij een cruciale kwaliteit: meedenken, mee afwegen, mee helpen beslissen, weerhouden van onverstandigheden. Vaak ook lazen zij de papieren en formulieren om de inhoud en wat er gevraagd werd inzichtelijk te maken. Meegaan had gewoonlijk meerdere doelen: niet alleen laten, helpen het woord te doen, zo nodig achtergrondinformatie bieden, maar ook vader en moeder ervan weerhouden om bij instanties uit hun vel te springen.

Vader, moeder en oudste dochter De Brui hebben zich voor dit onderzoek laten interviewen. Zij laten er geen misverstand over bestaan hoe belangrijk de steun van buurtpastoraat en speeltuin voor hen geweest is in dit moeilijke jaar – en nog altijd is. Dat het lange tijd ook deze werkers niet lukte veel concreets te bereiken, verandert daar niets aan. Voor de gezinsleden lijkt het belangrijkste te zijn dat deze werkers er voor hen zijn, dat zij interesse en betrokkenheid tonen, dat zij geen drempels opwerpen en dat zij de gezinsleden niet alleen laten met hun problemen³⁹.

Conclusie

De bij dit onderzoek betrokken werkers stellen vast dat situaties als die rond het gezin De Brui geen uitzondering zijn. Terwijl er steeds meer multiprobleem gezinnen komen en hun problematiek zwaarder wordt, lijkt er zand te zitten in de hulpverleningsmachine. Hulpverleners als die in de speeltuin en bij het buurtpastoraat, die zich de noodsituaties rond kinderen en gezinnen aantrekken en die zich ten doel stellen te

³⁸ Deze doorbraak werd versterkt doordat de moeder geplaatst kon worden in een opvanghuis (met onvolledige opgave van de ‘diagnose’), de Arbo-arts in de zaak van de vader na het nodige geweld van Cors kant door de bocht ging en de Raad voor de Kinderbescherming een stap kon zetten (ook: met overtreding van de regels): elk van deze drie bijdragen aan de ‘grote’ doorbraak heeft elementen van illegaal optreden, bedrog, geweld of andere, onordelijke inzet van middelen.

³⁹ Een samenvatting en ordening van de uitspraken van zowel Hr. als Mw. De Brui over de kwaliteit van de ontvangen hulp door de speeltuinwerkers en buurtpastor vindt men in hoofdstuk 1.5.2 van dit verslag.

helpen, merken dat het steeds moeilijker wordt hulp bij de hiervoor aangewezen instanties te mobiliseren. Bureaucratische procedures staan eerder in de weg van oplossingen dan dat ze deze dichterbij brengen. Als geschoolde, goed geïnformeerde en goedgebekte professionals vastlopen in het apparaat, hoeft niemand zich illusies te maken over de slaagkans van de burger in nood die het op eigen kracht moet doen.

Er zijn een paar uiterste redmiddelen die soms nog wel lijken te werken, stellen de werkers. List – bijvoorbeeld het niet helemaal vertellen van de waarheid – of een luidruchtig appèl op functionarissen, bijvoorbeeld door ze aan te spreken op hun morele verantwoordelijkheid of door te dreigen met mogelijke ernstige gevolgen en de dan onvermijdelijke slechte publiciteit. De werkers vinden deze situatie onbevredigend en ongemakkelijk voor zichzelf en – veel belangrijker – potentieel gevaarlijk voor hun cliënten. Die dreigen immers stuk te lopen tegen de almaar hogere muren die hulpverlenende instanties om zich heen optrekken.

5.4. Slotsom

In hoofdstuk 1.2 hebben we beargumenteerd dat een deugdelijke omschrijving van een multiprobleem gezin en haar problematiek ook verwijst naar falende hulpverlening. In dit hoofdstuk hebben we dat element aan de hand van onze onderzoeksgegevens uitgewerkt.

Een eerste, belangrijke conclusie is dat het falen van de hulpverlening, zo blijkt, veel minder te wijten is aan methodische deficiënties dan men op basis van de literatuur zou denken. Daar overheerst almaar de aanname dat er meer, nieuwere en beter op maat gesneden interventiemethoden⁴⁰ ontwikkeld moeten worden om deze gezinnen bij te staan en in een vroegtijdig stadium signalen op te pikken en problemen te voorkomen. Maar wat we in ons onderzoek zien, is niet zozeer dat interventie-, behandel- en begeleidingsmethoden tekorten schieten maar dat de *organisatie* van die hulp erbarmelijk is. Beschikbare hulp bereikt de gezinnen niet. We hebben, al bij al, vijf oorzaken gevonden:

- 1 De bestaande hulp- en zorgverlening geeft aanzienlijk meer om en hecht meer geloof aan *hulp* dan aan *steun*, en ziet daardoor voor een belangrijk deel over het hoofd waaraan in deze gezinnen behoefte bestaat en wat hen helpt.
- 2 De innerlijke logica van de professioneel verleende hulp belemmert de aansluiting bij complexe, chaotische en persistente problemen, leidt gemakkelijk tot distantiëring van het leven dat geleefd moet (kunnen) worden en beneemt anderen de ruimte daar wel bij te blijven. Niet zelden wordt het leven dat al zwaar genoeg is (schulden, gekte, thuisloosheid, traumatisering, etc.) verder verzwaard door de hulp die geboden wordt en die de betrokkenen vaak niet kunnen of mogen weigeren als ze hun doelen willen bereiken.
- 3 De ingewikkelde processen waarin kennis gekoppeld moet worden, favoriseren 'screen wise' informatie ten koste van 'street wise' inzicht en kennis: relevante kennis van het grondvlak verdampt gemakkelijk en wordt even vanzelfsprekend overruld. De noodzakelijke regie in deze processen ligt meer in het (formele) samenstel van procedures dan in handen van een regisseur in de eerste of nulde lijn die gerechtigd is beslissingen te nemen en anderen aan te sturen.
- 4 Het werk lijdt onder proceduralisme dat misschien wel mikt op kwaliteitsverhoging maar uiteindelijk eigen territoria beschermt, toekomstige aansprakelijkheid poogt te voorkomen en dat meer geloof hecht aan sturing met behulp van empirische sancties (straf, korting, overplaatsing, imagoschade e.d.) dan op basis van vertrouwen. Zonder overdrijven kan men concluderen dat het merendeel van de omslactigheden (zowel naar de gezinsleden als naar collega-

⁴⁰ Ik heb het oog op de studies naar 'multi-risk' of 'multi problem' families en signalering, preventie, (systeem)therapie, psychopathologie, begeleiding etc. De suggestie is steeds dat de interventies zelf tekort schieten, dat ze slimmer moeten en beter doordacht (getoetst).

beroepskrachten toe) voortvloeien uit wantrouwen, najagen van zekerheden, het eindeloos controleren en het zoeken van waarborgen⁴¹. Wantrouwen ook jegens mensen die dichtbij de familie staan omdat ze dichtbij staan en dus wel verblind moeten zijn.

- 5 Ten slotte blijkt een aanzienlijke moeilijkheid te liggen in het gebrek aan overzicht, aan het ontbreken van integratie: alle hulp, steun en zorg komen samen in het leven van het multiprobleem gezin en moet dáár hout snijden, passen, tot verlichting leiden en zin geven. Maar de verregaande versplintering van de hulp maakt het bijzonder lastig dat *overall* inzicht te verwerven en als richtsnoer te gebruiken. In plaats daarvan zien we een overvloed van voorstellen die zelf-referentieel zijn en dus wortelen in de eigen kaders, besognes en intenties van de betrokken instanties.

Men zou nog de conclusie kunnen toevoegen dat hulpzoekers die zich voegen naar dit circus en zich dus eindeloos en netjes laten ringeloren, vaak slechter af zijn dan degenen die met enig geweld de cirkel doorbreken.

Natuurlijk zijn dit geen vrolijk stemmende conclusies maar ze zijn empirisch gefundeerd en helaas ook onvermijdelijk. De noodzaak ervan hebben we reeds genoemd: denk niet dat je multiprobleem gezinnen beter helpt door almaar verbeterde interventiemethoden toe te passen. Het interventiestramien is zelf een bron van stagnaties. Daarin ligt dan ook de reden waarom het speeltuinwerk en het buurpastoraat in gewaardeerde mate betekenisvol zijn voor deze gezinnen: ze zijn overgestapt op een presentiebenadering (om bij de buurtbewoners te kunnen blijven).

⁴¹ Toppunt daarvan was, in boven beschreven casus, dat Mw De Brui, die ter wille van haar gezin en hun rust de woning had verlaten en deze op naam van haar man wilde laten zetten, zwart op wit moest beloven *nooit meer* voor haar kinderen te zorgen. Zo niet, dan kon de woning niet overgeschreven worden.

6. Sturen op kennis, management en cultuuromslag

Evenmin als hoofdstuk 4 wordt hoofdstuk 6 in deze beknopte verslaglegging uitgewerkt. De materie ervan is daarvoor te omvangrijk, te zwaar en te wetenschappelijk verdiepend. En hier ook niet nodig. Mogelijk dat de stof van hoofdstuk 6 te zijner tijd uitgewerkt en verdeeld wordt over enkele wetenschappelijke artikelen.

Zeker is wel dat we op deze plek ingaan op de managementvragen die bovenstaande analyses en conclusies oproepen. We hebben tijdens het onderzoek daar voortdurend onderzoek naar gedaan, zowel door die vragen in beeld te krijgen en ze te analyseren, als door ze te gaan voorzien van een alternatief, van een uitzicht hoe het anders kan.

Eenzijds hebben (middle en hogere) managers heel de looptijd aan het onderzoek deelgenomen en ook verslag gedaan van hun werk, de moeilijkheden die daarbij rijzen en de beperkingen waaraan dat onderhevig is. Bovendien zijn er gesprekken tussen managers en uitvoerenden opgenomen, nagespeeld en (tot in detail) geanalyseerd. Verder zijn er studiedagen belegd om de managementvragen te kunnen uitdiepen en (mede dankzij de inbreng van Geert van der Laan) te confronteren met (moderne) literatuur dienaangaande. Dat heeft de agenda opgeleverd aan de hand waarvan dit hoofdstuk geschreven kan worden (en ook toekomstig beleid gevoerd zal worden). We noemen enkele van de thema's daarvan.

- 1 **Sturen op kennis:** cruciaal is het inzicht dat voor het hanteren van complexe organisatievraagstukken en voor het adequaat ingaan op onoverzichtelijke hulpvragen de vereiste kennis (inzicht, informatie) vrijwel steeds in de organisatie voorhanden is maar dat de sturing daar veel te weinig gebruik van maakt. Dat kan anders, maar daartoe moeten twee zaken onderkend worden: (a) de waarde van de voorhanden taciete, belichaamde, praktische wijsheid van uitvoerenden en (b) de lef en de competentie om daar omheen een lerende organisatie te bouwen en dus vanuit het gedeelde leerproces te gaan sturen.
- 2 **Volgend management.** Eigenlijk moet hierboven nog een derde voorwaarde genoemd worden: gaan sturen op het vertrouwen in het oordeelsvermogen van *street level bureaucracy*. Management loopt nu voor de kudde uit, denkt ook dat er zo leiding gegeven behoort te worden, maar er zijn (ook in dit onderzoek) voldoende aanwijzingen gevonden om te mogen vermoeden dat het management veel meer faciliterend zou moeten zijn voor wat er in de primaire processen gebeurt en noodzakelijk blijkt. Vertrouwen zal daarbij een centrale rol spelen, deels om de overkill aan procedures en regels een halt toe te roepen, deels om constitutieve krachten in de organisatie de ruimte te geven, deels ook om coherent te zijn. Waar de werker geacht wordt vertrouwen te hebben in zijn cliënt (totdat het tegendeel nodig blijkt), zo zou het management moeten beginnen met vertrouwen in de uitvoerenden, en de directie met vertrouwen in het management en de politiek in de professionals. Een chronisch gebrek aan vertrouwen vestigt uiteindelijk een penetrante sfeer van wantrouwen en die loopt op zijn beurt uit op de roep om een harde hand.
- 3 **Kantelen van de organisatie.** Het is duidelijk geworden dat de presentiebenedering (zeker waar het erop aankomt bij moeilijk bereikbare mensen aan te sluiten, maar zeker niet alleen in die situatie!) niet of nauwelijks als een geïsoleerde benadering gepraktiseerd kan worden in een grote organisatie die zelf een heel andere filosofie is toegegaan. Om die reden is het belangrijk om deze 'lokale'

benadering tot een reguliere, ordelijke opvatting van het werk als zodanig te laten uitgroeien. Portes zegt in elk geval de eigen organisatie in deze richting te willen kantelen.

- 4 Reflectief-normatieve professionaliteit.** Een dergelijke kanteling heeft, als ze voldoende radicaal wordt doorgevoerd, grote gevolgen. (a) Natuurlijk werkt dat door in de politieke aansturing van de instelling en werksoorten: die zal minder kortademiig moeten zijn, meer op afstand moeten gaan (professionals een zekere discretionaire ruimte gunnen) en zich minder moeten bedienen van een misplaatst marktmechanisme in de tenuitvoerlegging of aanbesteding van zorg en welzijn. (b) In het onderzoek zagen we ook dat een 'narratieve accountability' een heel belangrijke verantwoordingsvorm kan zijn: werkers moeten niet alleen cijfers bieden over de ins en outs van hun werk, maar ook goede verhalen vertellen. Die informeren leidinggevend en meer dan kale getallen die de boekhouding kloppend moeten maken. Minder Excel en meer Word op het bureaublad dus. (c) Ten slotte moet opnieuw doordacht worden wat goede professionals eigenlijk zijn, waarom ze zich onderscheiden van methodici en wat de plek van de reflectiviteit is. We hebben in het onderzoek gemerkt dat de eigen professionaliteit en de professionalisering van de werkers en managers erg gediend was met feit dat we in dit onderzoek als een *learning community* hebben gefunctioneerd. Dat is wat de literatuur de 'derde weg' in de professionalisering noemt. De eigen organisatie in deze richting ombuigen, is een taak van het management dat begrijpt waarin professionaliteit bestaat.

Portes in het verlengde van deze Pilot

Dat zijn analytische opmerkingen, maar onze interesse reikt verder: hoe is de welzijnsorganisatie Portes omgegaan met deze inzichten, en verder: leiden het onderzoek en deze Pilot ertoe dat Portes reeds nu of in de komende jaren 'naar presentie kantelt'?

Het beeld is ten tijde van het afsluiten van deze rapportage (maart 2007) gemengd. De opmerkingen die we hierboven maakten over leidinggeven dat presentie faciliteert, veroorzaken onrust, wekken weerstand op en ontmoeten tegelijk begrip en goede wil. Sturen op de praktische wijsheid van ervaren werkers, de overdaad aan controleregels ombuigen in het scheppen en onderhouden van een vertrouwensrelatie, cijfermatige verantwoording aanvullen met levensechte praktijkverhalen, leidinggeven opvatten als faciliteren van het primaire proces in plaats van dat op slot zetten en voortjagen: het zijn intenties die grote spanningen geven in de organisatie.

- Soms ontmoeten ze ronduit onbegrip omdat ze een terugval in de tijd zouden geven en dus een beroep lijken te doen op gedateerde handelwijzen ("...de jaren '70...") waar de moderne professional in een zogeheten kwaliteitsslag aan voorbij is gekomen. De suggesties en onderzoeksbevindingen zo interpreteren is echter onjuist: ze bepleiten allerm minst een romantische teruggang naar voorbije jaren toen alles nog kon en mocht; integendeel: ze reiken uit naar een toekomst waar de huidige doorgeslagen vermarkting, bedrijfsmatigheid en bureaucrativering van zorg en welzijn zijn opgeheven ten gunste van een gepaste, meer effectieve, hoogwaardige professionele werkwijze. Niet terug maar vooruit.
- Soms gaat het niet om onbegrip en onwil, maar om de tamelijk bittere ervaring dat de moderne welzijnsorganisatie aan de leiband loopt van buitenstaanders zoals de politiek, ambtenarij, toezichhouders, wet- en regelgevers, verzekeraars en andere financiers, die haar met talrijke middelen, regels, voorwaarden, controles en eisen kort houden. De ruimte om het anders te doen zou in dat geval ontbreken of minstens gering zijn: voor andere benaderingen hebben de financiers geen geld over, andere verantwoording (b)lijkt niet acceptabel, buiten het

productenboek kan er niet geoffreerd worden etc. De zaak zit, zo lijkt het, op slot. In feite loopt men tegen een dominante cultuur van denken, werken en afrekenen op die breed verspreid is in en buiten Portes en die zich niet zo gemakkelijk laat beïnvloeden en bijstellen. Het meest krachtige instrument om hier een verandering teweeg te kunnen brengen zou het bewijs zijn: wie meer werkt in de lijn die we voorstellen, werkt doelmatiger, doeltreffender en levert een betere kwaliteit. De ruimte echter om dat bewijs te leveren ontbreekt. Wat nu kan en wat Portes ook wel in zeer bescheiden mate poogt, is met gebruikmaking van innovatie- en scholingsgelden *en marge* veranderingen door te voeren. Dat is dus kruimelwerk, en het is nog volstrekt onduidelijk of zo een verandering teweeg gebracht kan worden. Hoe dan ook: de goede wil, hoe bescheiden ook, is er.

- Soms zien we, ook bij Portes, nog wat anders: de zittende staf en de huidige leidinggevenden hebben sterke routines, vaste denkkaders en institutioneel verankerde gewoontes ontwikkeld die het voor henzelf bijzonder lastig maken het werk anders te gaan aanpakken, zelfs als de ruimte er wel is. Ze vallen zelf allemaal terug, denken dat professioneel werken maar op een (bekende) manier kan, zijn blij dat ze het zó voor de bakker hebben, deïnen terug voor een andere benadering die van alles op losse schroeven zet en met onzekerheid gepaard gaat, zijn gewoon gehecht aan hun oude stiel en niet van zins deze te wijzigen. Ook dat zien we dus en dat vraagt aandacht: mensen veranderen pas als ze de zin ervan inzien, als het hun energie geeft en hun werk leuker, aantrekkelijker, beter maakt. Sommige medewerkers hebben dat gevoel niet en denken ook niet dat dat zal gebeuren. Ze openen zich ook niet werkelijk voor het experiment – om welke goede of slechte reden dan ook.
- Soms ten slotte, zien we in Portes nog weer wat anders: de verschillende onderdelen van de organisatie werken onbekommerd langs elkaar heen. Waar de een snift aan presentie, er op basis van deze Pilot wat in ziet en graag die kant uit werk, daar start een andere afdeling een organisatiebreed programma voor integraal werken; waar de een de ervaringen opgedaan in De Duizendpoot graag en stapsgewijs overbrengt naar een andere speeltuin (wat nu gebeurt, vooral door de werkers zelf), draait de ander de mogelijkheid van experimenten en nadere scholing de nek om; waar de een graag verder doordenkt over onze bevindingen, daar vindt de ander dat ze het nu wel weten en het vooral moeten gaan doen; waar de een geleidelijk overtuigd is geraakt van de wenselijkheid het werk (de core business van speeltuinwerk, van steun aan multiprobleem gezinnen) anders te gaan opvatten en invullen, daar trekt de andere de touwtjes nog eens strak aan. Hier zien we dus dat de organisatie verdeeld reageert en dat organisatieonderdelen elkaar – om welke redenen ook – in de wielen rijden.

Kort en goed: Portes wil wel (wat) maar het lukt (nog) niet best. We vinden daarvoor dus vier verklaringen: een gebrek aan begrip, aan ruimte, aan motivatie en aan samenhang in de organisatie.

Het zal er in het verlengde van deze Pilot op aan komen de opgave(n) van het presentie-minded worden onbevangen onder ogen te zien en te vertalen naar beleid, ergens in de organisatie een punt te scheppen van waaruit deze interesse / intentie bewaakt, aangestuurd, gecoördineerd en body gegeven wordt (iemand in de leiding moet de eigenaar van dit streven worden), er zal in de organisatie ruimte moeten komen voor training, scholing en het opdoen van relevante ervaringen. In de grond van de zaak, zo denken wij, moet er meer aandacht komen voor de kern van de zaak, die zo gemakkelijk achter het dagelijkse geredder verdwijnt: wat is ook al weer goede zorg, steun en hulp? Wat is ook al weer de missie van een welzijnsorganisatie – bijvoorbeeld in relatie tot kwetsbare kinderen en kwetsbare gezinnen? Een goed en sterk antwoord op die vraag schept ongetwijfeld ruimte voor presentiebeoefening.

Of Portes die ruimte zal (kunnen) maken, moeten de voor ons liggende jaren gaan uitwijzen.

7. Nabeschouwing

In deze Pilot zijn de nodige doelen nagestreefd en ook gehaald. We zullen deze hieronder resumeren. Maar tegelijk zijn er tal van belangwekkende, meer theoretische kwesties boven water gekomen. Ook die zullen we – met het oog op een verdere uitdieping in een later stadium – hieronder opsommen.

Losjes geformuleerd wilden we in deze Pilot uitzoeken of je vanaf de straat ('nulde lijn') beter bij multiprobleem gezinnen kunt komen dan op de gebruikelijke manier. We hebben die vraag als experiment uitgevoerd door aan speeltuinwerkers en de buurtpastor de gelegenheid te bieden – zo men wil: hun mogelijkheden te vergroten en te wettigen – om dat meer te gaan doen. De resultaten overtreffen ruimschoots de verwachtingen: door op een presentieachtige wijze, in open, aandachtige en alledaagse contacten betrokken te zijn bij multiprobleem gezinnen en hun leefwereld wordt een meer effectieve, vertrouwenwekkende en hartelijke aansluiting gerealiseerd dan in de gebruikelijke, meer formele en bureaucratisch gereguleerde vormen.

Die aansluiting is op zichzelf misschien niet waar het allemaal om draait maar zonder die aansluiting wordt het adequaat aanpakken van problemen en het geven van steun en raad bijzonder problematisch: de aansluiting is het kanaal waarlangs al dat goeds bij de betrokkenen moet komen. We hebben gezien dat – meer dan verwacht – het niet goed aansluiten bij dergelijke gezinnen hard aankomt en voor de betrokken gezinsleden voelt als vernedering, verwaarlozing, geweld en de verhoging van de lijdensdruk. Aansluiten is met andere woorden niet alleen een methodisch maar ook een moreel vereiste. In deze Pilot is een goede manier van aansluiten getoond en toegelicht.

Bovendien wilden we weten of kinderen van deze gezinnen behoud en bewaakt konden worden door ze in het werk van de speeltuin en het buurtpastoraat te laten meedoen als hulp, vrijwilliger, onderleider, etc. Ze daarin 'te bergen'. Zulke hybride vormen, zo was de gedachte, sluiten goed aan bij de gewone gang van zaken in deze sociale context en bieden mensen de gelegenheid om met behoud van hun eer 'ingeschakeld' te worden. Ook dit vermoeden is bevestigd en de omvang van een dergelijke inzet is zelfs vergroot doordat ze, eenmaal bereflecteerd, bewuster werd gehanteerd.

Gaandeweg is gebleken dat de presentiebenadering niet alleen deze doeltreffende en menslievende praktijken stimuleert maar ook de taal biedt om ze te beschrijven, duiden en rechtvaardigen. Mede dankzij die mogelijkheid konden we beter begrijpen dat in de aansluiting weliswaar allerlei probleemoplossende hulp gewaardeerd wordt, maar meer nog de steun die mensen krijgen: dat er *werkelijk* naar ze geluisterd wordt, dat er met ze *meegedacht* wordt, dat ze emotioneel en affectief *bijgestaan* worden, dat ze zich mogen laten zien *zoals ze zijn*, dat hun toch al beproefde gevoel voor eer, schaamte, schuld, falen en dergelijke niet verder *belast* wordt en dat er nog steeds met hen *meegeleefd* wordt als alle oplossingen niet werken en het alleen nog maar hartgrondig vervloekt en betreurd kan worden dat dingen gaan zoals ze gaan: precies dan moeten ze niet verlaten worden, niet de zwartepiet krijgen en ook niet onder druk van talloze formaliteiten gezet worden.

Tot zover de directe resultaten: ze geven al genoeg te denken. Niettemin zijn we op vier grotere kwesties gestoten die meer op de achtergrond spelen en eveneens zéér te denken geven. Drie hebben we reeds benoemd en die zullen we slechts puntig resumeren; een vierde wordt daaraan toegevoegd bij wijze van slotbeschouwing.

1. *Mismatches bestrijden* – Allereerst noopt dit onderzoek om opnieuw grondig na te denken over de mismatch-problematiek. Eerder schreef ik daar uitvoerig over

maar het is duidelijk dat er verdere stappen op dat pad gezet moeten worden⁴². Het feit dat gezinnen een opeenstapeling van ernstige, eventueel ook moeilijk behandelbare problemen kennen, wordt pas dramatisch als hulp en zorg almaar niet bij die gezinnen uit kunnen komen, de aansluiting en afstemming missen en uiteindelijk uit onmacht leed en geweld toevoegen waar ze verlichting en ondersteuning moeten brengen. Het werken aan de technische en inhoudelijke verbetering van systeem- of gezinsbenaderingen, coachingstrajecten, therapieën en begeleidingen helpt allemaal niets, als men uiteindelijk de aansluiting bij de betrokkenen mist. Wat de aansluiting bevordert dan wel blokkeert, is in deze studie op allerlei momenten helder geworden, al zal dat niet het hele verhaal zijn. In die mismatch-analyse komt in elk geval scherp naar voren dat bijzonder veel waarde gehecht moet worden aan de *relatie*⁴³ en dat er veel misgaat als deze verengd wordt tot formulieren, gesloten peilingen⁴⁴, 'contact' of iets dergelijks. Dat is niet alleen weinig hartelijk, maar domweg een te smalle basis om tot een goed verstaan en juiste taxatie van de betrokken gezinsleden te komen, en dus tot goede steun aan hen.

Vervolgens toont het onderzoek dat een tweede type mismatch misschien nog wel fnuikender is, die tussen de presentiebeoefenaars op straat en de collega-interventionisten. Opgave is hier het aansluiten van de twee benaderingen, de koppeling van expertise en het samenwerken vanuit verschillende perspectieven op hetzelfde probleem. Opgave is ook dat 'interventionisten' doen wat ze pretenderen dat ze doen: iets oplossen, aanpakken, regelen. Met deze opgave resp. risico van mismatch leiden we het tweede punt in.

2. *Anders sturen* – Er zit een hardnekkig en ingewikkeld probleemcomplex in de organisatie van het werk en de werkers: hoe de werkers ingebed zijn, hoe ze aangestuurd worden (of zichzelf mogen aansturen), aan welke regels ze gebonden zijn in het aannemen, doorgeven of afstoten van werkzaamheden, welke verantwoording voldoende en geldig wordt geacht, in hoeverre ze geacht worden valide kennis getrouw toe te passen in de praktijk etc. We hebben gezien dat daarmee desastreuze tendensen verbonden zijn: (a) het verdampen of niet gebruiken van taciete kennis en praktische wijsheid die niettemin buitengewoon belangrijk zijn om te kunnen begrijpen wat er gebeurt in de betreffende gezinnen en wat een passend antwoord zou kunnen zijn; (b) het ontbreken van ruimte en bevoegdheid om op een zo laag mogelijk niveau (dicht op het primaire proces, zogezegd) te beslissen hoe te handelen, zonodig zelfs de regie te nemen. (c) Het weinig ontwikkelde vermogen de organisatie te sturen op kennis, op narratieve verantwoording (verhalen dus) en op beraad. (d) Daarmee hangt de preferente strategie van professionalisering samen: de door ons bepleite derde weg via *learning communities of practitioners* is in deze Pilot beproefd en vruchtbaar bevonden. Ze lijkt geëigend om het hier bedoelde stuurmodel met de wens van kwaliteitsverhoging te

⁴² Vgl. F. Oberklaid, S. Goldfeld, T. Moore, Community based services and the needs of families: is there a mismatch? *Journal of Paediatrics and Child Health*, Vol. 39, Issue 2, Page 93 (maart 2003); Brian C. Corby, Supporting Families and Protecting Children. Assisting Child Care Professionals in Initial Decision-Making and Review of Cases, *Journal of Social Work*, Vol. 3, No. 2, pp. 195-210 (2003); Michal Krumer-Nevo, What's Your Story? Listening to the Stories of Mothers from Multi-Problem Families, *Clinical Social Work Journal*, Volume 26, Number 2 / June, 1998 pp. 177-194; Liliana Sousa, Cláudia Ribeiro, Sofia Rodrigues, Intervention with multi-problem poor clients, towards a strength's-focused perspective, *Journal of Social Work Practice*, Volume 20, Number 2 / July 2006, pp. 189 - 204.

⁴³ Zie ook het verslag van Pilot 2, p. 59vv. waar uitgelegd wordt wat onder 'relaties' wordt verstaan.

⁴⁴ Het goede woord is lastig te vinden: met 'gesloten' is bedoeld dat er geen vrije en open verkenningen plaatsvinden omdat tevoren is bepaald waarnaar gevraagd zal worden, wat relevante informatie is en welke antwoorden gegeven mogen worden en ertoe doen; met 'peilingen' wil aangegeven zijn dat het niet echt om gesprekken gaat, maar om een specifiek soort monologische bestandopnames, die dus een dialogaal of beraadskarakter ontberen: de familie wordt uitgevraagd over x of y.

verbinden. Maar hoe het verder ook zij, op elk van deze punten is nog belangrijk denk- en uitvindwerk te doen.

3. *Vertrouwen cultiveren* – Ten derde vonden we een ernstig gebrek aan vertrouwen op alle niveaus waarop het proces van hulp en zorg geven is georganiseerd, van de politiek tot de uitvoering. Dat vertrouwen lijkt in belangrijke mate vervangen te worden door een vloed van verplichte gedragsregels, door de wetenschappelijk geloofwaardig gemaakte interventies, door sancties en beloning, en hoezeer deze ook helpen, ze kunnen vertrouwen nooit vervangen. Een belangrijk deel van de stagnaties die we vonden, is – behalve aan evidente mismatches en stuurproblemen – te wijten aan wantrouwen, beheerszucht, de wil om de dekking te waarborgen, de angst om fouten te maken en die angst omzetten in niets doen. Vertrouwen is in hulp en zorg essentieel, maar moet niet in den blinde gegeven worden. In de lezing “Leven en verlaten leven; over de betekenis van presentie voor vertrouwen”⁴⁵ wordt er een onderbouwd pleidooi voor vertrouwen gehouden. Dat loopt uit op de volgende conclusie: “In deze zienswijze is een vertrouwensrelatie zinvol, verantwoord en geborgd als ze:

- *gerechtvaardigd* is, in het teken staat van het goed van de ander, en [als ze daarbij] de waarden van het vertrouwen verwezenlijkt;
- *gegrond* is in de betrouwbaarheid van de helper en getest kan worden;
- *geloofwaardig* is, überhaupt mogelijk is en wederzijds en kritisch beheerd kan worden (niet eenzijdig noch blind).

Het trefwoord is in alle gevallen een rijke, dikke wederkerige relatie. En dat is wat presentie teweeg brengt.”

4. *Signaleren* – Ten slotte ligt een groot deel van de problemen in de veel te gemakkelijke idee van ‘signaleren’. Steunend op wat ik daar eerder over schreef⁴⁶, licht ik de stelling toe. In de situaties die in deze Pilot centraal stonden, wordt als het kalf eenmaal verdronken is – net als in de gevallen van de gezinsdrama’s waarmee we het verslag openden – steevast gewezen op het feit dat er *signalen* waren en dat het erop aankomt deze op te pikken. Dát had moeten gebeuren. In allerlei handelingsaanwijzingen voor de omgang met moeilijke mensen wordt hetzelfde beweerd: signalen oppikken. Ook in recente, jammerlijke cases uit de kindervoogdij die de publieke aandacht trekken, wordt iets dergelijks gezegd: signalen werden ten onrechte genegeerd. Maar is het waar, behalve dan als *common sense*?

We zijn bang dat het allemaal iets ingewikkelder ligt. Wie met het idee van ‘signalen opvangen en dan in actie komen’ in zee gaat, tekent tegelijk in op een heel specifieke manier van denken. We noemen daar drie bijzondere kenmerken van: (a) signalen worden in deze context geassocieerd met onraad en gevaar; (b) iemand komt niet eigener beweging in actie maar pas als hij een signaal heeft gekregen; (c) wat hij dan moet doen, is geen vrije keuze (bij elk signaal hoort een bepaald voorschrift). Denken in termen van ‘signalen’ is veel minder een neutraal zoekontwerp dan het lijkt. Het hoort bij het idee van het ‘mechaniekje’: semi-automatische interventies bij onraad.

Hoe dan ook, deze studie laat zien dat het soms weliswaar moeilijk is de signalen ‘op te pikken’ (waarover zodadelijk meer) maar dat het echte probleem toch is dat signalen die wél goed opgepikt en doorgegeven worden, niet tot enige merkbare actie leiden. Uitvoerenden in de eerste lijn hebben soms als gekken op de deur van collega’s en chefs staan te bonken om te bewerkstelligen dat er in godsnaam met de door hen doorgegeven signalen iets zou gebeuren. Vrijwel steeds tevergeefs. Wat dat aangaat waren de verkenningen naar de werking en

⁴⁵ Zie www.presentie.nl → Presentiecongres.

⁴⁶ Andries Baart en Majone Steketee, *Wat aandachtige nabijheid vermag. Over professionaliteit en present-zijn in complexe situaties*, Utrecht: Verwey-Jonker Instituut 2003.

de macht(eloosheid) van het Netwerk 12- en 12+ treurig stemmend. De signalen waren er wel, ze werden ook goed verstaan en doorgegeven, maar ze *haalden niets uit*. Men was te druk, had (in de keten) een andere taak, vond het nog te vroeg, achtte het signaal te zwak of te weinig overtuigend, werd gehinderd door het protocol etc.

Bovendien kunnen we er zeker van zijn dat signalen hun signaalwaarde domweg verliezen als ze lange tijd genegeerd (moeten) worden. Een signaal houdt ook op een (effectief) signaal te zijn als er geen sensitieve ontvanger is die zijn verantwoordelijkheid *neemt* (of hij die formeel gesproken nu heeft of niet). Dat leidt tot een simpele slotsom die het denken in 'signalen' kritisch onder druk zet: een signaal kan geleidelijk doven, en dat is heel wat anders dan het binaire denken dat er ja of nee een signaal is. Het was er wel maar het ging uit *doordat* het genegeerd werd. Het negeren van een signaal tast dus het signaal zelf aan: het verzwakt het. En als een werker denkt dat een signaal niet voor hem is bestemd, komt hij niet in actie – hoe sterk het signaal verder ook is. Dat is dus een vorm van negeren. Dat geldt ook als hij niet weet wat hij in het verlengde van een signaal zou moeten doen. In beide gevallen is het signaal wel opgevangen, maar leidt het tot niets. Het is dus zinloos is om van signalen te spreken als de bestemming en de bijpassende handeling onbekend zijn.

Dat zijn de meest pragmatische problemen met dat populaire denken in 'signalen'. Maar het zit nog veel ingewikkelder en we maken daar nog een enkele opmerking over. Het is welbeschouwd nogal moeilijk te verdedigen om een concept 'signaal' te introduceren: in de bedoelde situaties worden er immers altijd onophoudelijk honderden signalen afgegeven. Achteraf gezien, blijken er altijd signalen geweest te zijn of zaken die met terugwerkende kracht als signaal geïnterpreteerd kunnen worden. Interessanter is daarom de vraag of ik signalen onderscheiden kan, of er iets is dat mij opvalt. De door ons onderzochte speeltuinwerkers en buurpastor konden dat voortreffelijk: hun viel van alles op. *Naar ontbrekende signalen kun je niet zoeken, wel naar je eigen (on)gevoeligheid voor signalen, naar je (on)vermogen ze te onderscheiden of (je) verantwoordelijkheid te nemen*. Overigens geldt dat het ontbreken van signalen ('stilte' respectievelijk mijn onbegrip) óók een signaal is. Je zou dus willen dat de kijkrichting veranderd wordt van 'de cliënt met een signaal' naar de beroepskracht en diens ontvankelijkheid voor signalen.

Er zijn vele voorwaarden waaronder iets als een signaal voor mij loskomt uit zijn achtergrond. Maar één van de voorwaarden is in elk geval dat ik een onderscheid moet kunnen maken tussen wat in *die specifieke situatie* gewoon is of juist bijzonder. Een signaal is immers het bijzondere dat mijn aandacht op een betekenisvolle wijze vangt. Als ik het gewone (van iemands levenssituatie) niet ken en niet versta, ben ik niet in staat het bijzondere waar te nemen en te verstaan. Als mensen altijd schelden, slaan en slempen, is dat (hoewel misschien verwerpelijk) gewoon en is het bijzonder en dus een mogelijk signaal als ze dat niet doen. Het achterwege blijven van het gebruikelijke kan dan een signaal zijn. Je moet als werker dus intens vertrouwd zijn met de gewoone van een situatie ('leefwereld') om te weten of een teken ook werkelijk een signaal is. Daarom is presentie zo signaalgevoelig: het is diep geworteld in de leefwereld van mensen *en dus veel gevoeliger voor signalen*, voor veelbetekenende afwijkingen van het normale patroon. Presentiebeoefenaren (kunnen) in elk geval weten wat gewoon is en wat niet.

Van signalen staat lang niet altijd vast volgens welke code ze geïnterpreteerd behoren te worden: dat betekent niet dat het signaal onduidelijk is! Bij polyinterpretabiliteit van een signaal biedt leefwereldlijk (communicatief) overleg de enige uitweg. Signalen hebben zelden of nooit een vaststaande betekenis die men van buiten af kan kennen maar men kan ze zo'n betekenis ook *niet opleggen*. Voor de betekenis van een signaal moet men de 'zender' in diens cultuurkring raadplegen

(liever dan een handboek of protocol) en wie dat niet doet, kan amper weten wat het signaal betekent en hoe erop gereageerd kan worden. Ook dat is dus een aanwijzing dat wie denkt in termen van signalen ook moeten denken in termen van presentiebeoefening.

Signalen zijn géén op zichzelf staande, veelbetekenende tekens maar liggen ingebed in een heel leven. Kennis vanuit meerdere domeinen (levensgebieden) en over een langere periode helpt een overall interpretatiekader te ontwikkelen waarmee signalen geïnterpreteerd kunnen worden. Een dergelijk overall interpretatiekader of basisbegrip is eerder de uitkomst van reflectiviteit dan van decodering volgens het boekje. Om dus te weten wat een signaal betekent, moet men een basaal begrip hebben van het leven waarin de signalen zich voordoen en dat vergt dat men zulk leven over een langere periode en via meerdere invalshoeken kent. Signalen laten zich niet als ‘losse’ tekens interpreteren.

Zonder deze kanttekeningen volledig te hernemen, resumeren we de belangrijkste conclusies: je kunt niet op ‘signalen’ koersen als je je niet intens en over een langere periode vertrouwd maakt met de leefwereld van de betrokkenen en je eigen sensibiliteit vergroot. Het is een onjuiste gedachte dat men de betekenis van signalen (realiter of idealiter) in het een of ander codeboek zou kunnen opzoeken. Voor de juiste uitleg ervan is men aangewezen op overleg met de betrokkenen. Signalen zijn er altijd en kunnen in retrospectief ook altijd aangewezen worden, maar het is niet zinvol om van signalen te spreken als de geadresseerde ontbreekt of als de bijbehorende handeling onbekend is: in die gevallen ontstaat er precies *vanwege het denken in termen van signalen* ketenonverantwoordelijkheid of formalistische improvisaties. Denken in termen van signalen brengt dat risico volop met zich mee en verheft zodoende gemakkelijk wat ze zou willen bestrijden.

Nog anders gezegd: de professional dient – wil h/zij het werk op een goede en relevante wijze uitvoeren – de aansluiting bij de leefwereld van de betrokkenen goed, op een presentie-achtige wijze tot stand te brengen. Een ondoordacht gebruik van het concept ‘signaal’ ter sturing van interventies, verhoogt de kans op mismatches. Wat we de speeltuinwerkers en de buurtpastor heel het onderzoek hebben zien doen, is met elkaar en met de hulp van hybride vrijwilligers (zelfs de zwakste) signalen opvangen, deze dagelijks met elkaar uitwisselen en ze onophoudelijk (opnieuw) interpreteren: wat heb je gezien (kunnen waarnemen), wat denken we dat het betekent (kunnen begrijpen) en waartoe geeft dat aanleiding (passend kunnen reageren)? Dat is het basiswerk in deze situatie, en heel hun presente werkwijze is ook daarop ingesteld. Een goede samenvatting daarvan zou tevens een goede titel van deze Pilot zijn: *wat speelt er eigenlijk in de buurt?*

Bijlage 1: Literatuur over presentie

- Zie voor kosteloze downloads van artikelen en informatie, en voor de Nieuwsflitsen: <http://www.presentie.nl>
- Andries Baart,
 - *Raken aan het geleefde leven*, 's-Hertogenbosch: Actioma 2000;
 - *Een theorie van de presentie*, Utrecht: Lemma 2001 (3^e vermeerderde druk, eerste en tweede oplage 2004/ 2006);
 - *Aanzetten tot een theorie van de Derde Partij met behulp van de presentietheorie*, Den Haag: LCO 2002;
 - met Frans Vosman (red.), *Present. Theologische reflecties bij verhalen van Utrechtse buurtpastores*, Utrecht: Lemma 2003;
 - (red.) *Presentie*, themanummer van *Sociale Interventie* 12(2003)2, uitgave van Elsevier, tevens als *Markant*, 2003/2, uitgave van SOM, Den Haag/Den Bosch 2003;
 - *Aandacht. Etudes in presentie*, Utrecht: Lemma 2004 (2e druk 2005);
 - *Klein pleidooi tegen grote distantiering in de zorg*, Utrecht 2005;
 - met Thijs Tromp en Annelies van Heijst, *Minder hard – meer hart*, Utrecht: Reliëf 2006;
 - *Tweespraak. Vier gesprekken over het ene goed van presentie*, Utrecht 2006;
 - “Leven en verlaten leven – over de betekenis van presentie voor vertrouwen” in *Congresverslag >Daar draait het allemaal om: presentie!<*, Utrecht 2006, blz. 4-16 (op: www.presentie.nl → Presentiecongres → Verslag);
 - met Mieke Grypdonck, *Verpleegkunde en presentie*, Utrecht 2007 (in druk).
- Annelies van Heijst,
 - *Liefdewerk: een herwaardering van de caritas bij de Arme Zusters van het Goddelijk Kind, sinds 1852*, Hilversum: Verloren 2002;
 - *Menslievende zorg: een ethische kijk op professionaliteit*, Kampen: Klement 2005.
- Doortje Kal,
 - *Kwartiermaken werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond*, Amsterdam: Boom 2001 (2^e druk 2002);
 - (red.), *Radicale aansluiting: over de presentiebenadering en de geestelijke gezondheidszorg*, Den Bosch; reeks: *Actioma-bericht* 2002/3;
 - (red.) *Teksten over kwartiermaken*, Den Bosch; reekst *Actioma-bericht* 2002/2;
 - Met Jet Vesseur, *‘Dat het gewoon is dat we er zijn’: een appèl op het sociaal-cultureel werk door mensen met een verstandelijke beperking: een onderzoeksverslag*, Amsterdam: Instituut voor Gebruikersparticipatie en Beleid (IGPB) 2003.
- Marius Nuy,
 - *Tot leven brengen: over de wanorde in het bestaan van thuislozen & een introductie in de presentiebenadering*, Den Bosch; reeks: *Actioma-bericht* 2004/1;
 - (met Frans Brinkman – red.), *Wanorde in een mensenleven: een bezinning op thuisloosheid*, Amsterdam: SWP 2004;
 - *Hals over kop en nog langzamer: omzien naar ziekte & zorg*, Amsterdam: SWP 2006.
- Frans Brinkman,
 - *Presentie in de praktijk: een verkenning in de maatschappelijke opvang*, Utrecht: NIZW 2004.

Bijlage 2: Overzicht familiedrama's

14 juni 2006: In een woning in Purmerend worden een jongetje van zes maanden en een meisje van bijna twee dood gevonden.

21 februari 2006: In een woning in Huissen (bij Arnhem) worden de levenloze lichamen van vier leden van een gezin aangetroffen. De vader heeft zijn vrouw en kinderen van 4 en 8 jaar gedood en daarna zelfmoord gepleegd.

8 januari 2006: In Beverwijk worden in en om het huis van hun ouders drie babylijkjes aangetroffen. De politie ging bij het huis zoeken omdat op 21 december in Haarlem ook al een dode baby van dezelfde ouders was gevonden.

24 december 2005: Op Kerstavond vindt de politie in een woning in Middelburg drie lichamen van een 31-jarige man en zijn twee dochtertjes van 3 en 4,5 jaar oud. De man heeft de meisjes waarschijnlijk gewurgd en vervolgens zichzelf opgehangen.

27 november 2005: In Den Haag wordt het lichaam gevonden van een 38-jarige vrouw. Later worden in een brandende auto in Holten drie stoffelijke overschotten aangetroffen. Het gaat om haar 36-jarige ex-man en haar twee kinderen, een zoon van 8 jaar en een dochter 10 jaar.

1 augustus 2005: De politie van het Groningse Tolbert pakt een man op, die ervan wordt verdacht de twee kleine kinderen van zijn vriendin zo ernstig te hebben mishandeld, dat zij het niet hebben overleefd.

16 april 2005: In een woning in Hilversum schiet een 46-jarige agent zijn 42-jarige vrouw en drie zoontjes van 3, 6 en 8 jaar dood. Daarna pleegt hij zelfmoord.

6 april 2005: Een man uit Zoetermeer doodt zijn 31-jarige vrouw en dochters van 3 en 5 jaar. Hij doet op 11 april aangifte van hun vermissing. Op 22 april worden op zijn aanwijzing de drie lichamen gevonden.

6 januari 2005: In Zoetermeer vermoordt een 38-jarige vrouw haar twee kinderen, een jongen van 3 en een meisje van 6 jaar. De vrouw pleegt vervolgens zelfmoord door voor een trein te springen.

14 oktober 2004: Bij een familiedrama in Naaldwijk wordt een 37-jarige vrouw om het leven gebracht met messteken. Drie van haar kinderen raken zwaargewond. Een vierde kind weet te ontkomen. De dader is de ex-vriend van de vrouw, en de vader van twee van de kinderen.

29 mei 2004: Een moeder in Berghem doodt haar drie zoontjes, en springt daarna voor de trein. De vrouw handelde volgens de politie weloverwogen: ze schreef vijf afscheidsbrieven en stuurde vlak voordat ze zelfmoord pleegde nog een sms'je.

20 april 2004: Een 41-jarige vader in Zwolle doodt zijn 14 maanden oude zoontje en pleegt daarna zelfmoord.

14 december 2003: In Schiedam doodt een 30-jarige man met messteken zijn 31-jarige vriendin, en haar twee zoontjes van 5 en 9. Een derde zoon, die ook in de woning was, weet te ontsnappen.

13 februari 2003: In een flat in de Bijlmer, in Amsterdam, worden drie lichamen gevonden. Een 27-jarige vrouw bekent haar dochter, moeder en nichtje te hebben

vermoord. De vrouw belt zelf de politie.

23 juni 2003: Een 32-jarige vrouw komt om het leven in Eindhoven. Haar 13-jarige dochter raakt gewond. De 39-jarige ex-man, vermoedelijk de dader, raakt zwaargewond door een kogel in zijn hoofd.

12 juli 2002: Bij een familiedrama in Roermond komen zes kinderen uit één gezin om bij een brand. De brand is aangestoken door de 34-jarige vader. De moeder (35) weet zich te redden door uit een raam te springen.

19 februari 2000: Een 32-jarige Arnhemmer doodt zijn anderhalf jaar oude kind en brengt daarna zichzelf om het leven. Zijn 30-jarige vriendin was ten tijde van het drama niet thuis.

1 oktober 1999: Een 43-jarige man doodt zijn 35-jarige vrouw en zijn dochter van 15. De twee woonden na een verblijf van ruim een jaar in een Blijf van m'n Lijfhuis op een geheim adres. De man achtervolgde zijn gezin al enige tijd.

3 augustus 1999: Een 38-jarige Arnhemse steekt haar 5-jarige zoontje dood met een mes. Zijn tweelingbroer raakt levensgevaarlijk gewond. De vrouw probeert vervolgens zelfmoord te plegen, en loopt zware verwondingen op.

7 juni 1999: In Almelo vermoordt een 42-jarige vader zijn zoon van 7 en zijn dochter van 10. Hij slaat daarna de hand aan zichzelf.

25 december 1998: Een 37-jarige man uit Wageningen steekt zijn 34-jarige vrouw, zijn twee zoontjes van 3 en 10 jaar en een dochtertje van 7 dood.

16 juli 1998: Een 27-jarige militair uit Renkum doodt zijn 29-jarige, zwangere vrouw en hun dochtertje van 14 maanden.

30 juni 1998: In een woning in Amsterdam worden vier lichamen gevonden. Het gaat om een gezin met twee kinderen van 2 en 8 jaar.

11 februari 1997: Een 41-jarige man doodt zijn 34-jarige vrouw en zijn dochtertje van 6 jaar. De man was in afwachting van een rechtszaak wegens fraude.

6 februari 1997: Een 38-jarige man uit Montfort doodt zijn 8-jarig zoontje en zijn 5-jarig dochtertje. De vader had na zijn scheiding problemen met zijn ex-vrouw.

24 januari 1997: Een 43-jarige gescheiden man uit Ulvenhout schiet in de bossen bij zijn woonplaats zijn twee zoontjes van 7 en 9 jaar dood die bij hem op bezoek waren en slaat daarna de hand aan zichzelf.

16 januari 1997: Een vader en moeder brengen drie kinderen om het leven in het ouderlijk huis. De vader en moeder worden kort erna met steekwonden opgenomen in het ziekenhuis, een poging tot zelfdoding.

7 augustus 1996: In Enschede schiet een 35-jarige man uit die stad na een relatieprobleem zijn 2-jarige dochtertje dood en slaat de hand aan zichzelf.

19 maart 1996: In Assen brengt een 41-jarige vader zijn drie kinderen om het leven, twee dochters van 9 en 10 jaar en een zoontje van 5 en doodt daarna zichzelf uit verdriet om de dood van zijn echtgenote.

10 januari 1996: Een 43-jarige verpleger uit Krimpen aan den IJssel brengt zijn drie zoons van 6, 8 en 9 jaar om het leven met een mes. De man kwam tot zijn daad uit wraak tegenover zijn vriendin, die enkele uren daarvoor haar relatie met de man had verbroken.

25 april 1994: Een 44-jarige man uit Gorcum beneemt in zijn woonplaats het leven van zijn 6-jarig dochttertje, zijn 38-jarige echtgenote en haar 72-jarige moeder. Twee zoons van 14 en 17, die op zolder lagen te slapen, bleven in leven. Daarna schoot de man zichzelf door het hoofd in Rotterdam.

23 januari 1993: In de Zeeuws-Vlaamse gemeente Hoek doodt een 42-jarige manisch-depressieve vader zijn twee kinderen, een meisje van 2 en een jongetje van 4 jaar, toen zij in het kader van een bezoekenregeling bij hem verbleven.

10 juli 1992: In Breda doodt een 33-jarige moeder haar drie kinderen, een jongen en een meisje van 7 en hun zusje van 6 jaar. De vader was op dat moment niet thuis.

2 november 1990: In depressieve toestand doodt een 31-jarige vrouw uit Utrecht haar twee kinderen, een meisje van 6 weken en een dochter van 2 jaar. De vader trof de slachtoffertjes 's avonds aan toen hij thuiskwam. De moeder bleef ongedeerd.

15 augustus 1988: Een 51-jarige man uit Kerkrade doodt zijn drie kinderen, twee zoontjes van 3 en 7 jaar en hun zusje van 4 en zichzelf met medicijnen. De man was kort voor zijn daad gescheiden.

Pilot 2

**Hoe kwetsbare kinderen en jongeren
met de presentiebenadering bereikt worden**

Let wel.

Deze versie van de onderzoeksrapportage dateert van 1 april 2007 en is op orde maar niet volledig. We wijzen op enkele beperkingen:

- Er is (welbewust) een overlap met de verslaglegging van Pilot 1 omdat elk verslag ook zelfstandig gelezen moet kunnen worden. We zullen waar nodig op zulke overlappingsen en aanvullingen attenderen.
- Aan deze verslaglegging worden mettertijd een of meer wetenschappelijke reflecties (artikelen) toegevoegd.
- Hoewel het notenapparaat correct is, konden we in deze versie helaas (nog) niet alle bronnen volledig specificeren.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	107
2.	Portret van presentieachtige uitvoering van het werken met kinderen en jongeren	113
2.1.	De drie werkplekken	113
2.2.	Concrete voorbeelden	122
2.3.	Algemene kenschets werkwijze	124
3.	De hybriditeit van betrokken vrijwilligers	127
3.1.	Het idee van hybriditeit nader ingevuld	127
3.2.	Wat dit onderzoek uitwijst.....	127
3.3.	Wat betrokkenen er zelf over zeggen	130
3.4.	Een reflectie op de onderzoeksbevindingen	133
4.	De vergelijking	138
4.1.	Andere werkers	138
4.1.1.	<i>Kenschets van de verschillende praktijken</i>	138
4.1.2.	<i>Bereiken van de meest kwetsbaren in de samenleving</i>	139
4.1.3.	<i>Rol presentiewerker</i>	140
4.1.4.	<i>De hybride vrijwilliger?</i>	143
4.1.5.	<i>Conclusie</i>	145
4.2.	Verschillen en overeenkomsten tussen het reguliere vrijwilligerswerk en de presentiebenadering als het gaat om vrijwilligers	147
4.2.1.	<i>Doelstelling en motieven van organisaties om jongeren te activeren tot vrijwilligerswerk</i>	147
4.2.2.	<i>Werven versus in contact met elkaar komen</i>	148
4.2.3.	<i>Begeleiden versus katalysator zijn</i>	148
4.2.4.	<i>Motiveren van jongeren versus existentiële en personalistische motieven</i>	149
4.2.5.	<i>Product versus proces</i>	150
4.2.6.	<i>Aanbod gestuurd versus belevingsgericht</i>	150
4.3.	Bijzondere projecten.....	151
4.3.1.	<i>ENIP!</i>	151
4.3.2.	<i>TOS</i>	153
4.3.3.	<i>Straathoekwerk</i>	154

5.	De uitvoerbaarheid	159
5.1.	Algemene opmerkingen vanuit presentiefilosofie	159
5.2.	Leerbaarheid presentie	159
5.3.	Legitimatatie.....	161
5.4.	Macht	162
5.5.	Bestuurbaarheid.....	163
6.	Slotbeschouwing: het belang van relaties.....	164

1. Inleiding

Achtergrond en doel

In onze samenleving blijken jongeren soms meer dan normaal kwetsbaar te zijn, bijvoorbeeld als ze in achterstandbuurten en armoede opgroeien, als hun thuissituatie verre van ideaal is, als ze op heel jonge leeftijd een kind krijgen, maar ook als de school geen goede plek voor ze heeft, als de arbeidsmarkt hen niet nodig heeft en als hulp en zorg hen niet kunnen bereiken. We trekken ons het lot van zulke kinderen en jongeren aan, en ontplooiën al jaren initiatieven om juist voor hen op hun plek en in hun wereld betekenisvol en behulpzaam te kunnen zijn⁴⁷. Daarmee wordt het levensgeluk van die jongeren en kinderen gediend, maar voorkomt men ook het ontstaan van een *lost generation*, maatschappelijke uitval en overlast. Zorg voor 'sociaal overbodigen' is daarenboven het kenmerk van een fatsoenlijke samenleving, zoals de filosoof Margalit deze schetst, en zoals deze voor ons als levensbeschouwelijke georiënteerde onderzoekers / werkers een absoluut richtsnoer is.

In de Pilot waarvan hier verslag wordt gedaan draait het allemaal om de verdere ontwikkeling en nadere opheldering van de eigen benadering en merites van het werken met kwetsbare en gekwetste kinderen / jongeren in achterstandswijken, in het bijzonder zoals dat werk wordt gedaan door enkele buurtpastores die werken in de lijn van de presentiebenadering⁴⁸. De samenvatting van de doelstelling luidt dan ook:

- Het stimuleren en in wisselwerking daarmee het beschrijven, verkennen en analyseren van de werkwijze, de effecten en de voorwaarden van de presentieachtige benadering van kwetsbare kinderen en jongeren door enige buurtpastores in (onder meer Utrechtse) achterstandswijken.
- In het bijzonder gaat daarbij de aandacht uit naar de manier waarop kinderen, jongeren en volwassenen zich met deze benadering engageren en haar in enigerlei vorm als 'vrijwilliger' dragen en faciliteren.
- Het beschikbaar stellen in goed toegankelijke, overdraagbare vorm van deze inzichten ten behoeve van andersoortige beroepskrachten die soortgelijk werk doen.

Probleemstelling

Het buurtpastoraat in Utrecht richt zich op al de bewoners van achterstandswijken – ongeacht hun achtergrond of levensovertuiging – en is in veel opzichten en met betrekking tot een breed scala van problemen en vragen voor hen betekenisvol. We hebben dat in eerder onderzoek vastgesteld en we hebben nadien breed in het land bevestiging gevonden voor deze bevindingen.

De inzet en het functioneren van vrijwilligers in de bedoelde, complexe en door achterstand getekende settings zijn echter niet vanzelfsprekend en vergen een aangepaste benadering. Kort gezegd, wordt een reguliere en traditionele vrijwillige inzet sterk bemoeilijkt door de achterstandssituatie waarin de betrokkenen verkeren en door het gegeven dat hun dagelijkse leven getekend is door grote zorgen, door de *struggle for life* en vaak ook door (pedagogische) deficiënties. In die omstandigheden hebben mensen meestal weinig over om als vrijwilliger tijd en energie te besteden aan het oplossen van de sociale problemen in hun woonomgeving. Toch blijken zij dat dikwijls wel te willen en ook te kunnen als hun de geëigende vormen en structuren worden geboden of als de voorhanden zijnde structuren in hun leefwereld gehonoreerd worden. Deze leiden ertoe dat er hybride vormen van vrijwilligersinzet ontstaan;

⁴⁷ Ineke Glissenaar, *Handboek Supportproject. Training maatjes, Training lotgenoten*, Den Bosch: (KLVMA) Actioma 1999, onder leiding van Andries Baart mede tot stand gekomen met behulp van een substantiële subsidie van de Directie Jeugdbeleid en voortgezet in de huidige Supportprojecten en het Landelijk Steunpunt Support.

⁴⁸ Het verslag van Pilot 1 wordt afgesloten met Bijlage 1, waarin een overzicht is opgenomen van literatuur over presentie. Daar is ook een toelichting op 'presentiebeoefening' gegeven; dat gebeurt in het verslag van deze Pilot 2 in hoofdstuk 2.3.

'hybride' omdat in die vormen van vrijwillige inzet heterogene en ongebruikelijke elementen verbonden worden en de grondslag van deze (ver)bindingen bijzonder is – we komen er hieronder op terug

In verschillende settings ondergebracht, werkten er in Utrecht ten tijde van de aanvang van dit onderzoek 5 buurtpastores; drie van hen zijn in zeer sterke mate gericht op het werken met peuters, jonge kinderen, jongeren en jong volwassenen. Hun aanpak heeft, zoals in het presentieonderzoek van 2001⁴⁹ reeds is beschreven en zoals uit verslagen sindsdien blijkt, bijzondere kenmerken en wijkt (sterk) af van wat we in reguliere benaderingen zien. Het bereik en de resultaten van hun aanpak lijken goed te noemen en wijken af van wat we gewoonlijk zien. Samenvattend lijkt

- dat hun aanpak gunstig is voor het *duurzaam bereiken* van de meest kwetsbare kinderen,
- langs de weg van intensieve *outreach* en leefwereldaansluiting,
- met inbegrip van hun *context en leefmilieu* (ouders, gezin, buurt, school, sport etc.),
- met betrekking tot een *veelvoud van vragen en domeinen* (school, falende opvoeding, problemen thuis, geweld en verwaarlozing, gezondheid, maar ook sport, spel en recreatie),
- die in een *geïntegreerd* benadering aan de orde kunnen komen
- en waarbij kinderen en jongeren voortdurend op een ongebruikelijke maar bij hun leefwereld passende manier als dragers van het werk worden *erkend, ingeschakeld en behouden* ('vrijwilligerswerk', waarover hieronder meer).

De bijzondere setting, ritmiek en methodiek van het buurtpastoraat dat volgens de presentiebenadering werkt, scheppen de mogelijkheid deze aanpak ook metterdaad in de praktijk te brengen. Voor de betrokken kinderen en voor de volwassenen / instanties om hen heen (van ouders tot onderwijzer en van dokter tot jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming) is deze goed afgestemde, in de leefwereld gewortelde en uitstekend aansluitende benadering een zegen omdat hier het contact wordt behouden met kinderen en jongeren die gemakkelijk wegglijden naar de marges van de samenleving.

Deze benadering wil dus nadrukkelijk een bekend gevaar omzeilen: afroming of *creaming*. Het gevaar met moeilijk bereikbare of moeilijk hanteerbare mensen is dat de daarop gerichte hulp- en zorgverlening zich gaat beperken tot het beste, gemakkelijkste, dankbaarste en toegankelijkste deel van hen. Daarmee wordt vervolgens ogenschijnlijk goed 'gescoord' maar in werkelijkheid zijn het bereik en de betekenis van de initiatieven gering. Hier wordt het accent anders gelegd en wordt de focus gericht op de vraag hoe juist die moeilijk bereikbaren toch bereikt kunnen worden, of anders gezegd: hoe de geslaagde pogingen om hen te bereiken in elkaar zitten.

Interesse

Uitgangspunt van dit project is dit soort werk een impuls te geven en het tegelijk zo te beschrijven en analyseren dat andere werksoorten ervan kunnen leren. Onze interesse geldt dus de volgende vragen:

1. Hoe gaat men in deze bijzondere, deels uit intuïtie en in de praktijk gegroeide, benadering te werk, wat zijn de uitgangspunten, wat is de werkwijze, welke zijn de effecten en wat is de betekenis ervan voor zeer kwetsbare kinderen en jongeren en hun context / sociale leefmilieu?
2. Welke varianten treffen we aan, wat is de eigen verdienste van elk, wat kunnen deze van elkaar leren en wat hebben ze gemeen?
3. Op welke wijze worden de betrokken kinderen en jongeren als 'vrijwilliger' in deze benadering betrokken en behouden en wat is de betekenis daarvan voor henzelf, voor het werk en meer in het algemeen voor de samenleving?

⁴⁹ Zie Andries Baart, *Een theorie van de presentie*, Utrecht: Lemma 2001 (2005).

4. Onder welke organisatorische en institutionele omstandigheden kan deze aanpak gedijen?
5. Wat kunnen andere werksoorten van deze aanpak leren resp. overnemen?

Hybriditeit⁵⁰

In dit project staat, net als in de andere projecten waarvan we verslag doen, de verbetering en uitbreiding van de inzet van vrijwilligers centraal. De gerichtheid op moeilijk bereikbare categorieën leidt er evenwel toe dat we onze interesse minder richten op de traditionele vrijwilliger of informele zorgverlener, maar oog hebben voor en opheldering verschaffen over zogeheten *hybride vormen van vrijwilligerswerk* die in deze omstandigheden beter gedijen. Bij de aanvang van het onderzoek / de Pilot zijn we uitgegaan van de veronderstelling – die in het onderzoek dus getoetst moest worden – dat kinderen, jongeren en volwassenen die in moeilijke omstandigheden moeten leven, meer dan genoeg aan zichzelf hebben en niet zomaar ‘vrijwilliger’ worden. Onder vrijwilligerswerk wordt verstaan: onbetaalde arbeid, die uit vrije wil en vaker dan incidenteel verricht wordt voor een organisatie of in een vast verband. De vrijwilliger ontvangt misschien een onkostenvergoeding voor zijn inzet, maar geen salaris. Informele hulp, zoals het zorgen voor oudere of gehandicapte familieleden behoort volgens deze definitie niet tot vrijwilligerswerk: dat is mantelzorg. Het springende punt in deze omschrijving van vrijwilligerswerk *gegeven de kwetsbare positie* waarin de mensen verkeren is het volgende:

- Dat het werk *niet* incidenteel mag zijn, dus min of meer vast en geregeld moet zijn. Af en toe een handje helpen valt dan buiten de definitie van vrijwilligerswerk.
- Dat het werk in een *georganiseerd* verband en ook voor dat verband moet worden verricht: er wordt dus een stabiele organisatie verondersteld, zoals een voetclub, het Rode Kruis, de scouting of slachtofferhulp. ‘Loslopende’ vrijwilligers bestaan niet – zagezegd.
- Iets doen voor je *eigen familieleden*, je directe naasten zorg en hulp bieden, is in deze definitie geen vrijwilligerswerk maar doodgewone inzet die verwanten voor elkaar over hebben. Natuurlijk, als je heel lang voor je doodzieke moeder moet zorgen, is dat een grote opgave en verdient dat lof en zelfs praktische steun, maar vrijwilligerswerk heet het nog steeds niet, wel bijvoorbeeld mantelzorg of informele zorg.
- Ten slotte valt in de gegeven omschrijving, die heel gebruikelijk is, op dat er kennelijk een scherp onderscheid wordt gemaakt naar motief en opbrengst; simpel gezegd: je doet het (vooral of uitsluitend) *voor de ander*. Natuurlijk kan de vrijwilliger van zijn werk genieten, ervan leren, er zin aan ontlenen en zich zelfs door zijn vrijwilligerswerk kwalificeren voor de arbeidsmarkt, maar kenmerkend is toch dat dit bijverschijnselen zijn. Hooguit zeer gewaardeerde bijeffecten. Het gaat er allereerst om dat je wat voor anderen doet, om niet.

Welnu, bij de aanvang van het onderzoek hadden we het sterke vermoeden dat we inzet van buurtbewoners zagen die je *intuïtief wel* vrijwilligerswerk zou noemen maar die *formeel niet* past in dit soort definities van vrijwilligerswerk. In de werkelijkheid van de (achterstands)buurt leken de strikte onderscheidingen niet gehandhaafd te kunnen worden. Op basis van onze observaties vermoedden we dat het allemaal ‘door elkaar heen’ liep en dat we bij nader onderzoek klonteringen van heterogene, op het eerste gezicht niet bij elkaar passende kenmerken zouden vinden. Voor deze ‘heterogene klonteringen’, deze kruisingen en voor dat ‘door elkaar heen lopen’ munten we de term ‘hybride vrijwilligerswerk’.

De inzet van deze Pilot is niet de academische interesse in passende of niet passende definities. Belangwekkender is enerzijds dat buurtbewoners zich, ondanks

⁵⁰ Zie ook Pilot 1, hoofdstuk 1.4.

de moeilijke omstandigheden waarin ze dikwijls verkeren, wel degelijk kunnen en willen inzetten maar dat we (beter) moeten begrijpen hoe dat wel of niet in zijn werk gaat. Het lijkt erop dat zij gemotiveerd worden door het samenlopen van verschillende belangen en opbrengsten, en zich bewegen in minder rigide structuren. Hybriditeit, kortom⁵¹. Wie dat begrijpt, kan ook groei van dergelijke vrijwillige inzet bevorderen. Anderzijds meenden we te zien dat die hybride vormen van vrijwilligerswerk mensen ook behoedt voor uitval en (verdere) marginalisering. Dat is dus een majeur belang in de problematische omstandigheden waarin velen te leven hebben. En dat is tevens onze tweede interesse in hybriditeit: is ze een vorm van vrijwilligersinzet die, om een woord van Job Cohen te nemen, 'de boel bij elkaar houdt', die helpt voorkomen dat mensen wegglijden, noodzakelijke zorg mijden of maatschappelijk ontsporen? Vriendelijker gezegd: draagt ze bij aan de leefbaarheid van de buurt?

Opzet en uitvoering van de Pilot

Het onderzoek (de Pilot) is ongeveer zo uitgevoerd als gepland. We geven kort weer hoe we te werk zijn gegaan.

Principes

De aanpak heeft de grondstructuur van de zogeheten 'community of practitioners', een beproefde methode⁵² om de stille en in de praktijk gegroeide handelingskennis ('tacit knowledge') van competente beroepsbeoefenaars ('practitioners') stapsgewijs te expliciteren. Fundamenteel is de vaststelling dat (in dit geval) de buurtpastores⁵³ al doende een grote (praktische) kennis hebben opgebouwd met betrekking tot het vraagstuk van het bereiken en inschakelen van zeer kwetsbare kinderen en jongeren, en dat deze kennis in gedeelde zoek- en leerprocessen van deze pastores ('learning community') tevoorschijn gehaald kan worden. Als dat gebeurt, wordt expliciet wat tot dan toe impliciet en deels ook intuïtief was: zo wordt de kennis ook beschrijfbaar, analyseerbaar, kritiseerbaar en overdraagbaar.

Essentieel is dat de betrokkenen vanuit hun (voortgaande) werk gaan spreken en reflecteren ('case based learning') en dat zij in confrontatie met elkaars kennis uitgedaagd worden hun inzichten te preciseren, uit te proberen, bij te stellen etc. Als dit proces van werken – expliciteren – reflecteren – (weer / verder) werken – expliciteren etc. geruime tijd wordt volgehouden, op een systematische wijze is ingericht, nauwgezet wordt vastgelegd in verslagen en kritisch-wetenschappelijk wordt geanalyseerd dan ontstaat een beschrijving van een in de praktijk ('practice based evidence') gegroeide en deugdelijk gebleken aanpak. Deze methode van werken is gebruikt in deze Pilot.

Uitvoering

- Feitelijk betekende het dat drie succesvolle buurtpastores (Monique de Bree en Titus Schlatmann uit Utrecht en Ruth van den Born uit Amsterdam) met een onderling verschillende aanpak gevraagd zijn gedurende twee jaar circa één dag per week de bedoelde benadering en inschakeling van (zeer) kwetsbare

⁵¹ Van Dale: *hy·bri·de* (de ~ (m.), ~n)

1 bastaard => kruising

2 iets dat uit heterogene elementen bestaat.

⁵² Zie bijvoorbeeld Peter Senger & Otto Scharmer, "Community of action research: learning as a community of practitioners, consultants and researchers", in: Peter Reason & Hilary Bradbury (eds.), *Handbook of Action Research, Participative Inquiry & Practice*, London: Sage etc. 2001, pp 238-249. En verder: Billett, S. "Co-Participation at Work: Knowing and Working Knowledge." In *Working Knowledge: Productive Learning at Work Conference Proceedings*, edited by C. Symes. Sydney, Australia: University of Technology, 2000.

⁵³ We blijven 'buurtpastor' schrijven maar sommigen van hen waren geen buurtpastor maar kerk-en-buurtwerker resp. kinderwerker vanwege de kerk. Voor deze Pilot maakt dat niet uit. In alle gevallen waren het werkers die volgens de presentiebenadering – zij het in wisselende radicaliteit – werkten, en dat is hier beslissend. In hoofdstuk 2.1 worden de verschillen toegelicht en in een tabel geresumeerd.

kinderen en jongeren in praktijk te brengen en daarover één maal per maand bijeen te komen. Tijdens en over hun werk werden ze geïnterviewd en/of verzamelden zij zelf gegevens. Deze data dienden als vertrekpunt voor de maandelijkse bijeenkomsten: daar werden ze verder ondervraagd over de ingebrachte gegevens zodat er een gedeelde beschrijving van hun werk ter tafel kwam en dáár vond o.l.v. prof. dr Andries Baart een gezamenlijke, reconstruerende, analyserende en evaluerende doordenking van die praktijken plaats. Dat geheel werd door een speciaal daartoe aangetrokken en goed ingevoerde journaliste (Christa Carbo) op een systematische wijze verslagen en meteen geredigeerd naar aangenaam leesbare, tussentijdse teksten. Zo ontstond in de loop der maanden een bestand van geaccumuleerde en gezuiverde praktijkkennis.

- Tegelijkertijd zijn er interviews gehouden met talrijke vrijwilligers (individueel en in groepsgesprekken) die op dat moment of in het verleden betrokken waren bij de beschreven activiteiten, als gebruiker of als hybride vrijwillig(st)er. Ook deze interviews kwamen op de maandelijkse bijeenkomsten ter tafel en werden geanalyseerd. Buiten de interviews werden er ter plekke observaties gedaan, zodat met eigen ogen vastgesteld kon worden hoe bepaalde praktijken ten uitvoer werden gelegd. Daarnaast werd met tellingen bijgehouden hoe het aantal hybride vrijwillig(st)ers zich ontwikkelde (nam meer toe dan gedacht). Ten slotte werd ook het 'profiel' van deze hybride vrijwilligers opgesteld (wie zijn zij, waarom nemen ze deel, hoe is het contact tot stand gekomen, in welke relatie staan ze tot de buurtpastor, over welke *andere* kwesties hebben ze ook nog contact met de buurtpastor etc.?).
- Toen er goede beschrijvingen en analyses van de werkwijze lagen en ook het aantal vrijwillig(st)ers toenam, is de confrontatie gezocht met andere benaderingen om zo een scherper zicht te krijgen op het eigene en te kunnen vaststellen in hoeverre de presentiebenadering van kinderen en jongeren lijkt op andere. Daartoe is dr Majone Steketee (Verwey-Jonker Instituut) als referent aan de maandelijkse analyses gaan deelnemen en daartoe zijn drie verwante benaderingen⁵⁴ tegen de gevonden presentiebenadering (met hybride vrijwilligers) aangelegd en zijn hun overeenkomsten en verschillen (in theorie en praktijk) vastgesteld.
- In de laatste fase van het onderzoek bestond er dus een uitgekristalliseerd beeld van de presentiebenadering van kinderen en jongeren, en van de binding van deze doelgroep via hybride vrijwilligerswerk. Bovendien was duidelijk geworden in hoeverre deze benadering verschilt van andere. Bij wijze van bescheiden validatie zijn deze bevindingen op drie plaatsen getoetst door ze te confronteren met de praktijken van drie andere buurtpastores: deze drie werden meerdere keren geïnterviewd⁵⁵ over hun werk in het licht van de bevindingen op de andere werkplekken. De analyses van deze interviews werden niet meer op de maandelijkse bijeenkomsten maar door Andries Baart zelf gedaan.

Uit dit geheel zijn de gegevens voortgekomen waarop deze rapportage steunt. De deelnemers aan deze Pilot kwamen tweemaal samen met de deelnemers uit de andere, naastliggende Pilots (multiproblem gezinnen en tienermoeders): dat leverde een vruchtbare uitwisseling van inzichten op. Ten slotte, de uitkomsten van deze Pilot worden op verschillende niveaus verwerkt en doordacht. Allereerst (dit verslag) op een methodisch niveau; maar vervolgens ook op een dieperliggend niveau van sociaal wetenschappelijke basisinzichten, wijsgerig te doordenken grondslagen en managerial

⁵⁴ Het gaat om TOS (Thuis op Straat), ENIP! (En Nu iets Positiefs!) en Straathoekwerk.

⁵⁵ Het gaat om Jurja Steenmeijer (Spirit / Don Bosco Utrecht), Marieke Silleviss Smitt (Buurtpastoraat Utrecht) en (op haar verzoek volledig geanonimiseerd:) Petra Peterson (Buurtpastoraat Drenswolde); de interviews zijn gedaan door Meta Flikweert (VJI) onder supervisie van Majone Steketee (VJI) en Andries Baart.

opgaven. Over al deze verwerkingen zal via de geëigende kanalen gepubliceerd worden.

Opbouw verslag

Het verslag is opgebouwd uit zes hoofdstukken: (1) deze introductie; (2) en concreet portret van presentiebenadering van kinderen en jongeren; (3) uitdieping van het hybride karakter ervan; (4) de vergelijking met andere, ogenschijnlijk verwante benaderingen; (5) een reflectie op de uitvoerbaarheid van deze benadering en (6) ten slotte enkele conclusies en het plaatsen van de bevindingen in een ruimer (theoretisch) kader.

2. Portret van presentieachtige uitvoering van het werken met kinderen en jongeren

2.1. De drie werkplekken

Praktijk 1, Ruth van den Born

De Indische buurt in Amsterdam-Oost is een kinderrijke, wat verouderde stadswijk met lage huren waar mensen leven met tal van verschillende culturele achtergronden; er worden naar schatting honderd talen gesproken. Sinds 2002 werkt kinderwerker Ruth van den Born hier, op initiatief van de Protestantse Diaconie in Amsterdam en mede ondersteund door diverse kerkelijke en niet-kerkelijke organisaties.

Begin

Ruth van den Born is opgeleid als leraar basisonderwijs en als cultureel antropologe. Dat ze niet specifiek is opgeleid voor kinder(welzijns)werk, heeft ze zelf nooit een na-deel gevonden en haar werkgever evenmin. De laatste acht het een voordeel dat ze daardoor niet te snel de rol van hulpverlener zal aannemen en Ruth zelf zegt hierover: "Ik dacht: alles is nieuw voor mij en ik leer al doende. Ik kan de wijk inlopen zonder dat er direct allerlei belletjes gaan rinkelen."

Vanaf het begin is dit namelijk de bedoeling: in de buurt zijn, kijken wat er gebeurt, aansluiting zoeken bij de kinderen en er zo achter komen waaraan zij behoefte hebben, hoe een bijdrage te leveren aan hun welbevinden. De achterliggende methode is die van de presentiebenadering⁵⁶, die veronderstelt dat de beroepskracht op onnadrukkelijke wijze aanwezig is in de leefwereld van de mensen met wie zij werkt, makkelijk aanspreekbaar, zonder te problematiseren, maar wel ondersteunend wanneer daaraan behoefte is.

Meteen toen ze in de Indische buurt begon is Ruth van den Born zich op initiatief van haar opdrachtgevers gaan scholen in de presentiebenadering. In vervolg hierop ontving ze twee jaar lang werkbegeleiding van een zeer ervaren collega, buurtpastor Monique de Bree uit Utrecht. Zij hielp Ruth vertrouwd te raken met de werkwijze, met daarvoor vereiste open en flexibele attitude en met het verwoorden en verantwoordwoorden van haar handel en wandel.

Dit leerproces behelst in het begin onder meer het afleren van een al te 'aanpakkerige' werkhouding. Aanvankelijk heeft Ruth van den Born vrij concrete beelden in haar hoofd van hoe zij haar werk zou kunnen vormgeven: een kunstproject, een kinderkrant, een musical. Haar werkgever komt bovendien met ideeën over een bolderkar vol speelgoed waarmee de nieuwe kinderwerker als soort Rattenvanger van Hamelen de buurt in zou trekken en over zomerkampen.

Al snel ontdekt Ruth echter dat het in de Indische buurt allerminst ontbreekt aan leuke, (re)creatieve clubjes. De buurthuizen staan er bij wijze van spreken bol van, maar toch zijn er veel kinderen op straat die zulke activiteiten niet leuk vinden of er om andere redenen nooit aan deelnemen. "Ik nam me voor het anders aan te pakken. Niet zo van: ik bedenk iets en als je het leuk vindt, kom je maar. Ik veronderstelde dat ze dan na een paar keer zouden afhaken, net als bij die andere activiteiten. Ik ben de straat op gegaan. Ik kwam in het park of de speeltuin, raakte in gesprek, mocht meedoen en er ontstond iets meer. Zo werkt het nog steeds."

Samen spelen

Op een dag in 2002 is Ruth van den Born als het ware de wereld van de kinderen binnengestapt. Ze is in de speeltuin, bij de school en op het plein. Ze komt steeds op dezelfde plekken terug en al vrij snel herkennen de kinderen haar en vragen ze haar mee te spelen. Door samen te spelen leren kinderen en werker elkaar kennen. "Als je

⁵⁶ Zie Pilot 1, Bijlage 1.

zelf ook in de zandbak zit, praten ze tegen je.” Door het loslaten van vooropgezette ideeën over wat kinderwerk zou moeten zijn, laat Ruth de kinderen van de Indische buurt als het ware de ruimte haar werk voor haar in te vullen.

Dat blijkt heel vruchtbaar. De kinderen in de buurt hebben tal van vragen en behoeften en om daar achter te komen moet de kinderwerker er zich ervoor openstellen. Dit lijkt voor de hand liggend, maar het is zeldzaam en in de praktijk nog niet zo makkelijk. Het vraagt durf om de uiterlijke vormen helemaal los te laten, want wat houd je dan eigenlijk over? In het geval begint de aanwezigheid van Ruth op de plaatsen waar kinderen zijn na enkele maanden echt vruchten af te werpen. Net op het moment dat de gedachte ‘wat nu?’ opkomt, merkt ze dat het begint te lukken. “Het ging vanzelf, de kinderen vroegen of ik mee deed, ze kwamen naar me toe, spraken me makkelijk aan.”

Het is haar opgevallen dat juist de meest kwetsbare kinderen haar (b)lijken op te zoeken en in haar buurt blijven. Zij schijnen aan te voelen dat zij iets aan de kinderwerker kunnen hebben. Van haar kant doet ook zij moeite de relatie met juist deze kinderen te laten opbloeien. “Het merkwaardige is dat ik juist die kansarme en kwetsbare kinderen tegenkom op straat en dat zij het zijn die in mijn buurt blijven. Met hen knoop ik de meest intensieve contacten aan.” Haar werkwijze is daar erg bevorderlijk voor. De aantrekkingskracht die zij uitoefent op deze kinderen heeft misschien te maken met haar opvatting: “Kinderen hebben recht op aandacht, je geeft ze iets waarmee ze verder kunnen in het leven.”

Kleine tradities

Een van de kleine tradities die zij samen met de kinderen van de Indische buurt heeft ontwikkeld, is ‘de dag van...’. Kinderen spreken met Ruth een dag af die ze zelf mogen invullen met een leuke activiteit en waarvoor ze nog twee of drie anderen mogen uitnodigen. Het idee is ontstaan toen Ruth een keer naar het zwembad ging met een kind dat zich verveelde, waarna de andere kinderen vroegen of ze ook eens mee mochten. Ruth bemoeit zich zo min mogelijk met de invulling van het programma en met de organisatie, dat doet het ‘kind van de dag’ in principe zelf en dat werkt heel goed. Een andere, even organisch gegroeide en door de kinderen gedragen activiteit is die van de lunchclub (zie later).

Ruth zegt hier zelf over: “Het heeft me verrast dat mijn werk zo rijk is aan initiatieven van de kinderen zelf. Ik denk wel dat ik hun initiatieven alleen kan zien doordat ik bij hen in de buurt ben. Als ik had vastgehouden aan mijn ideeën over theaterclubjes, had ik er waarschijnlijk geen zicht op gekregen.”

Ouders

Kinderen ontdekken al snel dat ze met Ruth over van alles kunnen praten. Ook dat gaat, als logisch vervolg op het elkaar leren kennen, min of meer vanzelf. Het gesprek begint vaak onder het spelen, samen eten of onderweg tijdens een uitje. “Dan zit er ineens een naast je in de bus die begint te vertellen.” Wat aan de orde komt, heeft vaak te maken met moeilijke zaken; pesten, problemen thuis of op school. Veel kinderen in Ruths praktijk komen uit gebroken gezinnen waar financiële, relationele, gezondheids- en verslavingsproblemen voorkomen. De kinderen introduceren Ruth van den Born al snel bij hun ouders – voor zover dezen niet zelf het initiatief tot kennismaking nemen – en ook zij blijken in het algemeen geen moeite te hebben de kinderwerker in vertrouwen te nemen en over hun leven te vertellen.

Dit vertellen is voor de betrokkenen op zich van waarde. Vaak kan de kinderwerker, als beroepskracht die de weg weet, betrokkenen ook verder te helpen richting professionele hulpverlening. Waar nodig fungeert ze als bemiddelaar of ‘breekijzer’ bij instanties. Andersom ontdekken de instanties, werkzaam in de Indische buurt, de kinderwerker al snel als bruggenhoofd naar problematische en moeilijk bereikbare gezinnen. Een positie waar Ruth van den Born heel voorzichtig mee omgaat, zij is er immers in de eerste plaats voor de kinderen.

Rolmodel

Door de positie die de kinderwerker in de Indische buurt heeft verworven, temidden van vele tientallen kinderen en hun gezinnen, kijken veel kinderen naar haar op. Zij is een voorbeeld, een rolmodel. Ruth doet de kinderen bijvoorbeeld voor hoe met conflicten om te gaan en agressie te vermijden. Door zelf niet te slaan, te schelden, te liegen of te roddelen en door zich aan haar afspraken te houden, geeft ze jonge kinderen – stilzwijgend of nadrukkelijk – een aantal gewenste omgangsnormen mee. Dat kinderen de kinderwerker graag nadoen, is ook te zien aan de manier waarop sommigen zich opwerpen als haar helper. Zij houden de kleintjes in de gaten bij het lopen door het drukke stadsverkeer, of bemiddelen bij woordenwisselingen. Zulke spontane hulp is om meerdere redenen welkom en van belang. “Het zijn meestal de wat oudere kinderen die dit doen en ik maak er gebruik van omdat ik weet dat ze het willen en kunnen. En ook om een andere reden: de kinderen zien mij als voorbeeld, maar dat kunnen ze zelf ook zijn voor elkaar.”

Ruth van den Born én haar werkgever – die het project na de eerste periode van drie jaar heeft verzelfstandigd in een aparte stichting – zijn overtuigd geraakt van de merites van deze bijzondere manier van werken met de kinderen in de Indische buurt: “Als ik opnieuw zou moeten beginnen, zou ik het weer zo aanpakken als ik nu gedaan heb. Het kost meer tijd, maar het is wel duurzaam wat je tot stand brengt.”

Praktijk 2, Monique de Bree⁵⁷

Toen de katholieke kerk in Utrecht het Oude-wijkenpastoraat opzette met de bedoeling de mensen in oude stadswijken bij te staan in hun bestaansstrijd, kwam een van de twee pastores te werken in de Daalsebuurt in Utrecht. Een oude volkswijk met vooroorlogse arbeiderswoningen, ingeklemd tussen de Amsterdamsestraatweg en ‘het spoor’, een buurt die de afgelopen decennia van karakter veranderde door sloop en nieuwbouw, waarna er veel migranten kwamen wonen. Dit is al sinds het begin van het Oude-wijkenpastoraat (nu Buurtpastoraat) in 1993 het werkterrein van buurtpastor Monique de Bree. Zij richt zich in haar werk met name op de meest kwetsbaren in de buurt, zeker ook op de kinderen.

Speeltuin

De Daalsebuurt bestaat uit smalle straatjes met weinig groen. Wel is er een gezellige speeltuin, De Duizendpoot. De pastor ontdekt al snel dat die voor veel buurtkinderen belangrijk is. Het is een plek waar ze veel zijn, waar ze zich thuis voelen en waar kan wat thuis in hun krappe behuizingen of op straat vaak niet kan: ongestoord samen spelen.

In overleg met de speeltuinleiding neemt Monique de Bree de gewoonte aan op gezette tijden naar de speeltuin te gaan om met de kinderen te spelen. Na een be-

⁵⁷ Het werk en de werkwijze van pastoraal werker Monique de Bree zijn tweemaal zeer uitvoerig beschreven. Om te beginnen in Andries Baart, *Een theorie van de presentie*, Utrecht: Lemma 2001 (2005), vooral van p. 131-190, maar ook in de vorm van vele praktijkschetsen die tussen-gevoegd zijn op a.w. p. 721-818. Verder in Monique de Bree en Christa Carbo, *Komt dit in de buurt?* Utrecht: Buurtpastoraat Utrecht-Oudenrijn 2003. Zij schreef en schrijft geregeld columns over haar werk in diverse organen: deze hebben inmiddels een zekere bekendheid verworven en worden op een aantal plaatsen geanalyseerd, bijv. in Andries Baart en Frans Vosman (red.), *Present. Theologische reflecties bij verhalen van Utrechtse buurtpastores*, Utrecht: Lemma 2003 en vooral in diverse studies van dr. Jacques Maas waaronder het fascinerende: Gerard Lukken en Jacques Maas, “Herfstig voorjaar. Semiotische analyse in de context van de ontwikkelingen van de Parijse school” Deel 1 - De klassieke semiotische benadering, *Bijdragen*, Volume 67, Issue: 2 (2006), pp. 195-226 en Deel 2 - De recente ontwikkelingen, *Bijdragen*, Volume 67, Issue 4 (2006), pp. 391 - 423. Ook Annelies van Heijst, *Menslievende zorg: een ethische kijk op professionaliteit*, Kampen: Klement 2005 geeft de nodige aandacht aan de werkwijze van pastor Monique de Bree. Uiteraard schrijven de buurtpastores jaarverslagen: die zijn over het algemeen heel verhalend en beeldend, en tegelijk zakelijk informatief met een open oog voor de concrete praktijk en casussen.

hoorlijk pittige periode van 'ontgroening' die gepaard gaat met schelden en uitproberen, accepteren de kinderen haar. Zij merken dat ze steeds terugkomt en ze beginnen op haar te rekenen. De kinderen gaan de pastor betrekken bij hun leven, vragen haar mee naar huis om te spelen en haar aan hun moeders voor te stellen. De moeders komen ook wel naar de speeltuin en zo breiden de contacten zich uit, vanuit de speeltuin steeds dieper de wijk in. Via de kinderen naar de moeders, de rest van het gezin, de familie, de burens. De contacten met de kinderen blijven ook, ze vormen nog altijd een aanzienlijk deel van het werk van de buurtpastor.

De speeltuin blijft voor de pastor rustpunt en uitvalsbasis in de buurt, de plek ook waar buurtbewoners haar kunnen opzoeken. In de loop van de jaren groeit een hechte en bijzondere samenwerking met de medewerkers van De Duizendpoot. Samen zetten zij zich in voor het welbevinden van de buurtkinderen en – in het verlengde daarvan – hun families. Vanuit hun verschillende en goed onderscheiden gehouden verantwoordelijkheden stellen zij zich open voor de vragen van kinderen en volwassenen en houden zij in de gaten hoe het met de gezinnen gaat, bieden hulp aan waar dat nodig is en vormen eventueel een brug naar andere instanties. Dit alles in nauw overleg en ieder vanuit zijn eigen specifieke taken. Deze benadering maakt van de speeltuin het hart van de buurt, een plek waar mensen gemakkelijk binnenlopen voor een kop koffie en een goed gesprek. Een plek waar ze zich gekend weten.

Monique de Bree begint aan haar werk met een open geest en een lege agenda. Het is vooral de bedoeling dat zij er is, dat zij de mensen in de buurt leert kennen en vice versa en dat zij er al doende achterkomt hoe zij voor hen van betekenis kan zijn. Later zal haar werkwijze de naam 'presentiebenadering' krijgen, maar dat begrip bestaat dan nog niet. Het zal eind jaren negentig mede op basis van bestudering van de praktijken van de Utrechtse buurtpastores gemunt worden door prof. Andries Baart.

Multi-problem

In haar meest recente jaarverslag becijfert Monique de Bree dat ze in 2005 contacten had met ruim honderd kinderen, van wie de meeste van Turkse en Marokkaanse afkomst, met zo'n dertig jongeren en met ongeveer evenveel gezinnen bestaande uit 129 personen in totaal. Meer dan de helft van deze gezinnen kampt met hardnekkige, fundamentele problemen, met kluwens van problemen waarover zij zelf het overzicht kwijt zijn terwijl het niet of nauwelijks lukt professionele hulp te mobiliseren. Dit zijn, kortom, multi-problem gezinnen.

De situaties in deze gezinnen kunnen buitengewoon complex zijn. In haar jaarverslag schrijft Monique de Bree onder meer over mishandeling, stalking, heftige relatie- en generatieconflicten, armoede, huisvestingsproblemen, verslaving, psychiatrische problemen, suïcidaliteit en criminaliteit. In deze gezinnen houdt de pastor steeds oog voor de belangen van alle gezinsleden apart, zeker ook die van de kinderen. Zo weet zij de oudste dochter van een Turkse familie waar zeer veel aan de hand is – en waar bijvoorbeeld een zoon afglijdt richting criminaliteit – over te halen ondanks alles niet met haar studie te stoppen. Uit het jaarverslag over 2005: "Met de oudste dochter praat ik veel zodat ze haar opleiding gaat afmaken en zoek een mogelijkheid om zo nodig bij een fonds geld te lenen. Ik help haar wijs te worden uit zichzelf en een eigen weg te vinden. Ik geef advies, zoek dingen met haar uit, steun haar in dingen die ze zelf onderneemt." Met dit gezin heeft de pastor al vele jaren contact. Ze kan haar vertrouwenspositie nu inzetten om te voorkomen dat deze jonge vrouw in de maalstroom van gebeurtenissen onderuit gaat. Mede dankzij de ondervonden steun slaagt de dochter erin haar studie succesvol af te ronden. Dit is slechts een voorbeeld uit vele, vele soortgelijke.

Kinderen

Met de kinderen heeft de pastor heel veel leuke en luchtige contacten. Samen spelen, koken, picknicken, zwemmen, naar de stad, een ijsje eten. Samen lachen is heel belangrijk (dit geldt trouwens ook voor de contacten met alle andere leeftijdscategorieën). Maar terwijl dit allemaal gebeurt, gebeurt er tegelijkertijd iets heel wezenlijks: er groeit vertrouwen. Kinderen die in een vrij harde omgeving leven, merken dat ze aan Monique de Bree vragen kunnen stellen die ze misschien nergens anders kwijt kunnen. Ze kunnen vertellen waarvoor ze zich schamen en waarvoor ze bang zijn, ze kunnen hun twijfels tonen. Dat alles zonder het risico te lopen op hun kop te krijgen of uitgelachen te worden en zonder dat anderen het te horen krijgen. In de woorden van een collega: "Wat je doet, is ze een alternatief bieden. Dat wat normaal wordt weggedrukt, kan dan bovenkomen. De kinderen vinden bij Monique de ruimte die ze op straat en op het schoolplein niet hebben. Bij haar laten zij hun andere gezicht zien."

Het alternatief kan ook iets heel concreets zijn, zoals eten aan een mooi gedekte tafel. Monique de Bree: "Kinderen eten bijvoorbeeld vaak alleen, gehaast tussendoor of voor de tv. Als ik met ze kook, dekken we de tafel. Dat kennen ze vaak niet, maar ze vinden het wel ontzettend leuk. Daar leren ze ook wat van. Trouwens, als ik bij ze thuis uitgenodigd word om mee te eten, gaat het ook anders dan normaal. Dan schuift de een na de ander aan en blijft plakken. Zo ontstaan er verrassende gezinsgesprekken rond het maal."

Samen koken en eten is jaren geleden begonnen, toen kinderen die Monique thuis hadden uitgenodigd haar vroegen of ze nu ook eens bij haar mochten komen. Zij vond dat goed, maar realiseerde zich dat er dan wel een duidelijke activiteit nodig zou zijn om het bezoek te 'legitimeren'. Dat werd dus koken. Het is tot op de dag van vandaag een succesnummer en kinderen mogen zelf het menu bedenken, (helpen) boodschappen doen, koken, de tafel dekken en afwassen. Dat ze worden ingeschakeld bij het werk beschouwen zij niet als een nadeel of een verplichting, integendeel; dat maakt het juist extra leuk. Het gezellige etentje wordt bovendien een bron van terechte trots: dat kan ik dus! En al etend wordt er gepraat, honderduit, vaak ook over zaken die weg gestopt en schrijnend zijn. Dat geeft lucht en maakt het mogelijk die kinderen zo nodig te helpen of navraag te doen bij hun ouders, juf of bij andere kinderen.

Vrijwilligers

Ook bij de volwassen bewoners let de buurtpastor goed op de plannen en ideeën die opborrelen en stimuleert ze mensen daar iets mee te doen. Een voorbeeld: met drie buurgezinnen die na een zware tijd behoefte hebben aan afleiding organiseert ze een dagje Efteling dat van lieverlede uitgroeit tot een buurtuitje. Dat Monique de Bree de signalen opvangt wanneer mensen 'iets willen', de betrokkenen aanmoedigt en helpt de plannen concreet te maken, blijkt in de praktijk een belangrijke voorwaarde voor succes. Maar het is zeker niet zo dat zij al het werk doet. De betrokkenen gaan zelf aan de slag en brengen het zelf tot stand. Zonder de inspanningen van velen zouden dagjes uit, buurtfeesten, zomerse picknicks en andere gezamenlijke activiteiten niet mogelijk zijn. Het zijn de bewoners die ze bedenken en uitvoeren en zij zijn het ook die ervan genieten. Monique de Bree zorgt ervoor dat ideeën in vruchtbare aarde vallen en dat de mensen die zich willen aansluiten, mee kunnen doen. Ongeacht de vraag of ze daar veel talent voor hebben, want daar gaat het niet om.

"Je zou deze manier van werken een methode kunnen noemen, maar het is geen bedachte methode. Ze is gegroeid," zegt ze er zelf over, "Ik reageer op wat zich aandient en laat het gebeuren." De uiterlijke vorm van zo'n activiteit, of het succes in bijvoorbeeld aantallen deelnemers, vindt ze nauwelijks van belang. Het gaat erom dát mensen samen iets doen. "Voor de buurt bevordert dit vrijwilligerswerk een gevoel van betrokkenheid van mensen op elkaar. Het schept verbanden die er eerder niet waren. De activiteiten halen de mensen uit de sleur en zijn ook een kracht tegen de somberte van het bestaan. Het is meer dan alleen maar leuk. Op het persoonlijke vlak zie je dat meehelpen aan een activiteit mensen een gevoel van trots geeft. Zeker kinderen be-

schouwen zich als uitverkoren wanneer ze mogen helpen iets te organiseren en ze groeien ervan zelf dingen te doen. In het algemeen kun je zien dat mensen - kinderen, jongeren en volwassenen - het blijkbaar leuk vinden samen dingen te doen, maar dat het ze zelf niet zo snel lukt.”

Praktijk 3 Titus Schlatmann⁵⁸

De Utrechtse Rivierenwijk is een vooroorlogse, grootschalig gerenoveerde woonwijk met een gemengde bevolkingssamenstelling. De wijk heeft gestapelde woningen en eengezinswoningen met tuintjes, sociale huurhuizen en koophuizen; er zijn delen met meer en minder sociale status. De meeste Rivierenwijkers zijn van oorspronkelijk Nederlandse komaf. Het Utrechts dialect met zijn zachte ‘g’, zijn langgerekte ‘a’ en zijn joviale ‘jochie’ en ‘waaiffie’ is er bloeiende. Buurtpastor Titus Schlatmann, collega van bovengenoemde Monique de Bree en dus ook aangesteld vanuit de RK Kerk, werkt sinds 1993 in Rivierenwijk. Hij richt zich op de kwetsbaren en probeert – met succes – buurtbewoners bij elkaar te betrekken. Hij ondersteunt hen bij het samen dingen ondernemen en organiseren. Zo is een vitaal wijkleven ontstaan, gedragen door zo’n dozijn actieve, zelforganiserende comités met ongeveer honderd leden. Bij Titus Schlatmann is in de loop der jaren het accent in zijn werk komen te liggen op buurtopbouwelijke activiteiten die hij krachtig ondersteunt en faciliteert.

Trefpunt

Brandpunt van de activiteiten in Rivierenwijk is wijkpandje het Trefpunt. Het biedt onderdak aan de vergaderingen en activiteiten, zover deze niet te massaal zijn en moeten uitwijken naar het buurthuis. De buurtbewoners hebben, gedurig gesteund door Titus, het Trefpunt in eigen beheer. Koffieochtenden, maaltijden, schildercursus, toneel, de Turkse vrouwengroep, kledingverkoop, het gebeurt allemaal in ‘het pandje’ zoals veel buurtbewoners hun honk liefdevol noemen. Hier komen ze elkaar tegen, bedenken ze nieuwe plannen en hier kan iedereen die nieuwsgierig is of zin heeft in een praatje binnenlopen wanneer er iets te doen is. Titus Schlatmann in zijn jaarverslag over 2005: “Eigenlijk is het Trefpunt het middelpunt van een onofficiële buurtvereniging. Deze vereniging is nooit van tevoren bedacht en vervolgens opgericht, maar ze is gaandeweg gegroeid.”

In 2006, vijf jaar na de feestelijke opening, gebeurt er iets heel bijzonders. De buurtbewoners en Titus Schlatmann winnen met hun activiteiten in en rond het Trefpunt een prestigieuze prijs: het Appeltje van Oranje van het Oranjefonds. Die mogen ze in ontvangst nemen uit handen van prinses Máxima. Henny de Vries, al jaren een van de drijvende krachten van het jeugdcomité in Rivierenwijk, vertelt hierover: “Toen we wisten dat we die prijs kregen, wilde Titus zich op de achtergrond houden, want niet iedereen kon mee naar de uitreiking in paleis Noordeinde. Maar wij hebben tegen hem gezegd: helemaal niet! Jij bent de drijfveer.” Dus gaat Titus mee en wordt er geloot om de andere plaatsen. ’s Avonds is er in Utrecht een groot feest voor alle vrijwilligers uit de wijk.

⁵⁸ Het werk en de werkwijze van pastoraal werker Titus Schlatmann zijn tweemaal zeer uitvoerig beschreven. Om te beginnen in Andries Baart, *Een theorie van de presentie*, Utrecht: Lemma 2001 (2005), vooral van p. 81-130, maar ook in de vorm van vele praktijkschetsen die tussengevoegd zijn op a.w. p. 721-818. Verder in Monique de Bree en Christa Carbo, *Komt dit in de buurt?* Utrecht: Buurtpastoraat Utrecht-Oudenrijn 2003. In Andries Baart en Frans Vosman (red.), *Present. Theologische reflecties bij verhalen van Utrechtse buurtpastores*, Utrecht: Lemma 2003 zijn ook enkele praktijkschetsen van hem opgenomen en besproken. Hij schrijft geregeld columns in het (protestantse) Utrechtse kerkenblad *Kerk in de Stad*. Uiteraard schrijven de buurtpastores jaarverslagen: die zijn over het algemeen heel verhalend en beeldend, en tegelijk zakelijk informatief met een open oog voor de concrete praktijk en casussen. In 2006 won een van de projecten in zijn werkgebied het Appeltje van Oranje en daarmee kwamen dat werk en pastor Schlatmann breed in de publiciteit (zie bijv. www.presentie.nl → Documenten → Artikelen → Appeltje van Oranje).

Samenbrengen

De buurtpastor begint met zijn werk in de wijk door op straat gesprekjes aan te knopen met buurtbewoners. Via de zo ontstane contacten ontdekt hij dat er in Rivierenwijk mensen wonen met gedeelde ambities en zorgen. "Vrijwel meteen trof ik kleine, heel kwetsbare netwerkjes aan. Of eigenlijk is netwerkjes een te sterk woord, het ging om mensen die van elkaars bestaan afwisten en die zich ergens druk over maakten, die een bepaalde zorg deelden. Zij vonden bijvoorbeeld dat er in de buurt zo weinig te doen was voor de kinderen, of ze ergerden zich aan de verwaarloosde toestand van een plantsoen. Ik ben altijd tuk geweest op het zoeken en stimuleren van de gezamenlijke kracht van mensen. Ik ben dus begonnen die gezamenlijke zorgen meer expliciet te maken. Het samenbrengen van mensen op een bepaald thema deed zich vrijwel onmiddellijk voor als onderdeel van mijn werk in de buurt. Door het samen aan te pakken konden mensen in de eerste plaats iets bereiken met betrekking tot hun gedeelde zorg. Bovendien konden zij het proces van samenwerking beleven, het plezier van samen iets te doen. Dit laatste beschouw ik uiteindelijk als het belangrijkste doel." Naast plezier gaf het samenwerken ook bijzonder veel spanningen en ruzies: Titus speelt al jaren een cruciale rol door die spanningen in goede banen te leiden en er zorg voor te dragen dat de boel niet uiteen spat.

Door alert te zijn op wat de buurtbewoners willen en door hun ideeën duidelijk te krijgen en aan te moedigen, vervult Titus Schlatmann een onmisbare rol in het buurtleven van Rivierenwijk. Zonder al te veel organisatorische taken naar zich toe te halen – die laat hij graag over aan de buurtbewoners zelf – is hij wel vaak aanwezig, ook bij de voorbereidingen en tijdens de nazit. Zelf ziet hij zich als 'katalysator, communicator en voorwaardenschepper'. Buurtbewoners noemen hem, lachend, soms hun 'geestelijke vader'. Voor de comitésleden is het belangrijk dat hij er is, benadrukt Henny de Vries: "Had hij hier niet gelopen als pastoraal medewerker, dan was het nooit tot stand gekomen. Hij is de drijfveer. Een soort stille kracht. Hij wil iedereen uit het isolement halen. Hij wil dat iedereen het leuk en gezellig met mekaar heeft. Ik denk dat als hij er niet meer zou zijn, al die activiteiten op den duur zouden doodbloeden." De buurtpastor zelf: "Zij scheppen er een eer in het zelf te doen, maar ze vinden wel dat ik er zoveel mogelijk bij moet zijn. Ik moet ze niet in de steek laten."

De pastor bemoeit zich weinig met wat de buurtcomités precies aan activiteiten ontplooiën, evenmin legt hij de kwaliteit langs een eigen, professionele meetlat. Het gaat erom wat de bewoners willen: als zij een activiteit geslaagd vinden, is het geslaagd. Een kinderbingo en een knutselmiddag mogen in het moderne sociaal-cultureel werk doorgaan voor ouderwets of oubollig, dat is een kwestie waarmee Schlatmann zich niet inlaat. Kennelijk passen deze activiteiten bij de buurt want ze slaan aan en kinderen, ouders en organisatoren zijn er gelukkig mee.

Relatiebeheer

Titus Schlatmann streeft ernaar de clubjes in Rivierenwijk zoveel mogelijk zelfvoorzienend te laten zijn. Het ideaal is dat ze het ook zonder hem kunnen roeien en al een paar maal – onder meer toen hij wegens ziekte langdurig uitviel – is tot zijn vreugde gebleken dat de meeste comités daartoe ook in staat zijn, tenminste gedurende een aantal maanden. Als hij in 2005 drie maanden afwezig is wegens sabbatsverlof, gaat bijna alles gewoon door. Wel ontdekt hij dat in de tussentijd de nodige conflictstof 'op de plank' is blijven liggen, in afwachting van zijn terugkeer. Uit het jaarverslag: "In die zin was men blij dat ik er weer was."

Een belangrijk deel van zijn bijdrage aan de buurtcomités bestaat dan ook sinds jaar en dag uit het wegnemen van spanningen en het oplossen van conflicten. De buurtpastor noemt dit 'relatiebeheer'. Volgens hem is het een essentiële voorwaarde voor het (voort)bestaan van de comités. Hiertoe is Titus Schlatmann niet alleen bij de groepsgewijze bezigheden, maar onderhoudt hij ook contacten met individuele comitésleden. Hen staat hij, als ze dat willen, overigens ook bij in kwesties die niets met het buurtwerk te maken hebben, zoals hij daarvoor ook voor andere buurtbewo-

ners beschikbaar is. Dat in Schlatmanns woorden het zelfbeheer van de buurtcomités steeds ‘aan kwetsbaarheid ten onder dreigt te gaan’ (jaarverslag 2005) heeft mede te maken met zijn streven juist de minst sociaal redzame mensen bij het buurtleven te betrekken. De buurtbewoners die op het eerste gezicht weinig mee hebben, degenen die niemand kennen, die misschien stug of onbeholpen zijn in de omgang, juist hen probeert hij ‘in te vlechten’ in de sociale structuur van de buurt. Het zijn de mensen die door de organisatoren van regulier vrijwilligerswerk misschien over het hoofd gezien zouden worden en die de stap naar een vrijwilligersfunctie zonder hulp ook zelf niet zouden zetten. Het streven juist deze mensen erbij te halen en te houden, maakt het groepswork voor de pastor, maar ook voor de deelnemers, tot een pittige klus, zo blijkt ook uit het jaarverslag 2005: “Het is voor ons allen telkens weer een grote oefening: een oefening in het uithouden van het onuitstaanbare in elkaar, in het ons toevertrouwen aan elkaar.” Desondanks bestaan de meeste comités al vele jaren en is het verloop gering. Voor de actieve buurtbewoners weegt wat ze terugkrijgen voor hun inspanningen – erbij horen, iets tot stand brengen, plezier beleven en anderen een plezier doen – blijkbaar op tegen de fricties in de groep. In de woorden van de buurtpastor: “Kappen is voor iedere vrijwilliger uiteindelijk een optie, maar dat doen ze haast nooit. Mensen doorstaan de spanningen, blijkbaar omdat hun deelname aan de groepjes ze uiteindelijk vooral goeds oplevert.”

Al bij al

Het werk van deze drie beroepskrachten staat in deze Pilot centraal. Het lijkt op elkaar. In onderstaande tabel accentueren we echter de relevante verschillen en hopen daarmee het goede begrip van de tekst te bevorderen: hoezeer deze werkers ook verwant zijn, op cruciale punten verschillen ze ook. We kunnen in deze rapportage de verschillen niet steeds blijven benoemen en kiezen er daarom voor dat in deze tabel te doen.

	Ruth	Monique	Titus
<i>Functie</i>	Kinderwerker vanwege de Protestantse Diaconie	RK Buurtpastor (dekenaal aangesteld)	RK Buurtpastor (dekenaal aangesteld)
<i>Doelgroep (feitelijk)</i>	Kinderen en in afgeleide zin hun ouders	De meest kwetsbaren, kinderen, jongeren en volwassenen; veel gezinswerk.	Vooraf volwassenen (kinderen waren in de jaren '90 een zwaartepunt)
<i>Bewoners met wie de werker optrekt</i>	Veel allochtonen	Zeer veel allochtonen	Voornamelijk autochtonen
<i>Buurt</i>	Achterstandswijk	Achterstandswijk	Volksbuurt
<i>Methode (meest kenmerkend)</i>	Kinderwerk	Zeer breed palet van werkmethode: kinderkwerk, individuele hulpverlening en pastoraat, gezinscoaching, groepswork en veel andere losse werkvormen	Zwaartepunt ligt bij gestructureerde buurtopbouwelijke activiteiten en groepswork; daarnaast en van daaruit individueel pastoraat en hulpverlening

<i>Zwaarte</i>	Vele lichte, speelse en recreatieve werkvormen (zoals zwemmen, spelen, e.d.) naast 'serieus praten'	Vele lichte, speelse en recreatieve werkvormen naast 'serieus praten' en bijzonder 'zwaar' en complex begeleidingswerk	Vergelijkenderwijs weinig lichte, speelse en recreatieve werkvormen: 'serieus praten' en structureren van werk overheersen meer
<i>Structurering</i>	Laag	Laag	Matig tot hoog: vast pand, vaste groepen en comités, geprogrammeerde activiteiten, buurtblad, etc.
<i>Inbedding</i>	In protestantse kerkelijke structuur: tamelijk solistisch	Vooraf in het team van speeltuinwerkers en ook in katholieke kerkelijke structuur; zeer veel contacten in zorg en welzijn	In katholieke kerkelijke structuur: tamelijk solistisch
<i>Vrijwilligerswerk</i>	Vrijwel alleen in hybride vorm	Alleen in hybride vormen	Goed ontwikkeld en begeleid vrijwilligerskader
<i>Situering</i>	Zwervend door de buurt met weinig vaste plekken; verlaat zonodig de buurt met de kinderen	Zwervend door de buurt met speeltuin als uitvalsbasis; verlaat met kinderen en volwassenen gemakkelijk de buurt en speeltuin	Geconcentreerd in (buurthuis) Het Trefpunt, tevens uitvalsbasis

Ten slotte moet opgemerkt worden – en dat geldt ook voor Pilot 1 – dat het werk vooral door vrouwen gedaan wordt: kijken we naar de *uitvoerenden* in deze Pilot dan gaat het om één man tegen vijf vrouwen en in Pilot 1 is dat: drie mannen tegen zes vrouwen; gaat het om management en leidinggevende functies dan zijn de mannen weer zwaar in de meerderheid. Hoewel we hieronder niet steeds zullen beklemtonen dat het om vrouwen gaat – dat stoort de leesbaarheid te veel – moet dat toch eenmaal luid en duidelijk gemeld worden, of zoals een van de onderzochte werkers⁵⁹ het zei: “Gaandeweg begint het me toch te irriteren dat presentiewerkers voortdurend als een ‘hij’ beschreven worden, terwijl we in heel dit onderzoek *Kwetsbaar* met een overmacht van dijken van wijven te maken hebben.” Zo is het. Ook de hybride vrijwilligers die we in dit onderzoek tegenkomen zijn in overgrote mate vrouwen en dus hybride vrijwilligsters.

⁵⁹ Het heeft wat discussie gegeven maar we zullen doorgaans van maatschappelijk werker en speeltuinwerker spreken óók als maatschappelijk, pastoraal of speeltuinwerkster bedoeld wordt. Het woord ‘werkster’ roept bij velen een ongewilde associatie op; bij anderen valt (maatschappelijk of pastoraal) ‘werkende’ weer helemaal fout.

2.2. Concrete voorbeelden

We illustreren deze werkpraktijken met beknopte schetsjes van concrete en typerende activiteiten die we in het onderzoek hebben betrokken – uiteraard is dit slechts een kleine greep uit het geheel van onderzochte activiteiten. We hopen zo een ‘beeld’ op te roepen. Staat dat eenmaal dan gaan we ertoe over de beginselen van waaruit gewerkt wordt en zoals ze praktisch vertaald worden op te helderen.

Dolfinarium

Een dagje naar de dolfinen in Harderwijk lijkt misschien een simpel uitje, voor veel kinderen is het dat niet. Hun ouders gaan nooit uit, ze weten de weg niet, er is geen geld, reizen (met de trein) levert onoverkomelijk problemen op en samen een dagje uitgaan en het gezellig houden is ook al geen kleinigheidje. Dan blijft het Dolfinarium een onbereikbare droom.

Monique werkt al een paar jaar in de Utrechtse Daalsebuurt als midden jaren negentig een kind haar toevertrouwt wat ze het liefst zou willen: een dagje naar het Dolfinarium. Samen met haar beste vriendin en met Monique. Zou dat kunnen? Monique zegt ja. Het is dan nog maar een klein plannetje: de pastor met aan iedere hand een kind, gezellig.

Het duurt niet lang voor andere kinderen uit de buurt ervan horen en komen vragen of ze mee mogen. Weer zegt Monique in overleg met de kinderen ja en al snel wordt de groep te groot om in haar eentje mee op stap te gaan. De kinderen blijven zich melden, Monique zegt nu: ja, maar. Je mag mee, maar dan moet je een ‘grote vrouw’ (moeder, tante, oudere zus, buurvrouw) meebrengen om op te passen. De zwaan-kleef-aan methode – later nog vele malen met succes toegepast – is geboren.

De razend enthousiaste kinderen weten haast allemaal iemand te vinden die mee wil en voor wie dat niet lukt, stelt de buurtspeeltuin een paar begeleiders beschikbaar. Zo groeit de groep Dolfinariumgangers in korte tijd uit tot meer dan zeventig mensen van alle afkomsten en leeftijden. Op de afgesproken dag reizen zij samen met de trein naar Harderwijk. Het perron op Utrecht Centraal galmt van hun gepraat en gelach en met elkaar vullen ze bijna een heel treinstel.

De ‘grote vrouwen’ genieten van het dagje uit, maar letten ook op dat er niemand tussen de rails valt en dat er geen kinderen verdwalen. Ze vegeen plakhandjes af, sussen ruzies en troosten bij een enkele vermoeide huilbui aan het eind van de dag. Ze zijn evenzoveel extra paren ogen en handen en samen maken ze het mogelijk, zonder dat daarover heel nadrukkelijk iets is afgesproken.

Het dagje Dolfinarium wordt een belevenis waar de buurt nog lang over napraat. En steeds klinkt het: dat moeten we nog eens doen. Dat doen ze, en nog eens, en nog eens. Want als het dagje Dolfinarium één ding heeft laten zien is het dat er veel mogelijk is wanneer je het samen doet.⁶⁰

Broodje gezond

Ivy is een 9-jarig meisje van Ghanese afkomst. Zij en haar vriendinnetjes trekken veel op met kinderwerker Ruth, nadat ze haar op een plein in de buurt hebben ontmoet. Op een dag vraagt ze Ruth: mag ik eens bij jou langskomen, op de plek waar je werkt? Ruth zegt ja en stelt een afspraakje tussen de middag voor. Dat is handig, want dan heeft ze zelf ook even pauze. Bovendien heeft ze gezien dat Ivy tussen de middag vaak alleen op straat rondloopt. Op de afgesproken dag wacht Ruth haar bij school op. Het meisje heeft geld bij zich om iets te eten te kopen en onderweg halen ze een broodje gezond, dat ze gezellig in Ruths grote, rommelige kantoor achter de kerkzaal aan de Javastraat opeten. Als Ruth opmerkt dat je zo’n broodje-met-van-alles ook zelf kunt maken, bedenken ze samen dat ze de volgende keer boodschappen zullen doen,

⁶⁰ Dit voorbeeld laat goed zien dat buurtpastor Monique de Bree ook zonder of buiten de speeltuin en dus vanuit een eigen insteek tal van activiteiten met kinderen organiseert: in Pilot 1 en 2 staat haar relatie met de speeltuin dikwijls centraal maar er is dus duidelijk (veel) meer.

om zelf broodjes te maken. Ivy vraagt of ze dan een vriendin mag meebrengen en dat is goed. De lunchclub Broodje Gezond is een feit.

Steeds meer en steeds andere kinderen komen in de middagpauze mee-eten, op wat al gauw een vaste middag in de week wordt. De kinderen nodigen elkaar uit. Het is hún club en ze zorgen zelf dat hij blijft bestaan. “Het clubje verandert steeds, het hangt af van wie de kinderen uitnodigt. Je mag uitnodigen in wie je zin hebt,” zegt Kelly, een andere vaste deelnemer.

De lunchers vinden het leuk om te helpen met tafeldekken en eten klaarmaken. Aan tafel bij Ruth praten ze over school, ze vechten hun ruzies uit, bespreken de nieuwtjes uit de buurt en bedenken heel veel plannen voor leuke dingen die ze samen kunnen gaan doen.

De club is zo'n succes dat de groep na een poosje te groot wordt om de kinderen nog op tijd naar school te krijgen, dus wordt ze in overleg gesplitst. Beide groepjes mogen voortaan om de veertien dagen met Ruth mee. Zo gaat het nu al jaren. Op haar vaste middag komt Ruth nooit voor niets naar school. Altijd staat er een enthousiast groepje kinderen op haar te wachten.

Iets leuks

Bertus is een zware man van middelbare leeftijd. Vroeger was hij schilder maar hij is afgekeurd, jaren geleden al. Iedere dag gaat hij even de deur uit, een luchtje scheppen. Zijn rondje voert hem, vaste prik, langs de bankjes op het plein. Daar komen meer mannen met hun ziel onder de arm. Op een dag maakt hij er kennis met een buurtgenoot die hem vertelt over het Jeugdcomité dat activiteiten organiseert voor de kinderen in de buurt. Of Bertus zin heeft te komen helpen bij het knutselen, zaterdag in het buurthuis. Bertus gaat en veertien dagen later bij de kinderbingo is hij er weer bij. Hij zegt niet veel, maar hij maakt zich nuttig bij het klaarzetten van de tafels en stoelen en het opruimen achteraf.

Niet veel later wordt hij gevraagd als comitélid en sindsdien heeft hij geen activiteit gemist. Hij krijgt een sleutel van het buurthuis, zodat hij kan openen en afsluiten wanneer er iets voor de kinderen te doen is. Hij laat het nooit afweten, vindt het de moeite waard samen met een paar burens iets gezelligs op touw zetten. De blije kinderen vrolijken hem op. “Het houdt die donderstenen van de straat,” zegt hij, “en mij erbij.”

Op een druilerige dag staat Bertus bij de bushalte te somberen wanneer hij een blond jochie in een groen jack op zich af ziet komen. Al vanaf de overkant van de straat roept het kereltje hem toe: “Hé, meneer!” Zodra hij voor Bertus staat, prikt het kind hem plagerig in zijn dikke buik en vraagt: “Meneer, wanneer is er weer iets leuks voor de kinderen?”

Als de bus eraan komt, staat er een andere Bertus bij de halte. “Wat me nou is overkomen”, zegt hij tegen de chauffeur en lachend vertelt hij over zijn ontmoeting met de jongen. “Volgende week zaterdag, tafelvoetbaltoernooi”, besluit hij. “Dat vinden ze prachtig, hoor.”

Een warm gevoel

Als meisje van tien gaat Ella al mee met haar moeder wanneer zij meehelpt bij de maandelijkse kinderbingo in het buurthuis. Zelf bingoën vindt ze leuk, maar helpen vindt ze nog leuker, ontdekt ze al gauw. Limonade schenken, prijsjes uitstellen, bingokaarten uitdelen. Al gauw vormt ze samen met een vriendin, de dochter van een van de andere vrijwilligers, de jonge garde van het Jeugdcomité in Rivierenwijk. “Dat is de toekomst”, zeggen haar moeder en de andere volwassenen van het comité soms als ze de meisjes bezig zien. Ook als haar moeder gaat koken voor de maandelijkse buurtmaaltijd, houdt Ella haar gezelschap.

Wanneer ze wat ouder wordt en ook wanneer haar vriendin uit de buurt verhuist, blijft ze de activiteiten trouw. Ze is dol op kinderen en wil geen kindermiddag in het buurthuis missen. En de buurtmaaltijd, vooral een uitje voor oudere buurtbewo-

ners, geeft haar een warm gevoel. “Ik vind het fijn als ik die mensen gezellig samen zie eten, in plaats van iedereen apart in zijn eigen huis.”

Als ze 18 is, wordt ze gevraagd als lid van de redactie van het pas opgerichte buurtkrantje. Ella zegt meteen ja, dit is echt iets voor haar. Ze is nieuwsgierig en niet verlegen. Als ze iets wil weten over een onderwerp waarover ze schrijft, stapt ze op iedereen af. Het krantje is een succes. Haar collega's bij de buurtsnackbar trekken het uit elkaars handen zodra het bezorgd wordt.

Haar buurtgenoten kennen Ella nu van de patatwinkel, van de buurtactiviteiten en van het krantje. Je zou haar een bekende Rivierenwijker kunnen noemen, maar daar wil ze niets van weten. “Als ik op straat loop, roepen kinderen vaak naar me: juf Ella! In de stad kom ik steeds bekenden tegen en zelfs op vakantie in Griekenland liep ik mensen uit de buurt tegen het lijf. Leuk hoor, maar eerlijk gezegd val ik net zo lief niet op.”

2.3. Algemene kenschets werkwijze

Erg opzienbarend kun je deze ‘activiteiten’ op het eerste gezicht niet noemen. Toch hebben ze bijzondere kenmerken. Die behandelen we hieronder, maar eer zij op gewezen dat op een andere manier dan hier gebeurt deze benadering ook al in Pilot 1 (hoofdstuk 1.3) is toegelicht.

Globale schets

Het werk van de buurtpastores die we in deze Pilot hebben gevolgd, wordt ingericht als presentiebeoefening; de schetsjes hierboven laten dat reeds zien. Wat dat inhoudt, hebben we reeds bij vele gelegenheden uitvoerig beschreven en dat hoeft hier niet nog eens in extenso overgedaan te worden. Maar men begrijpt deze werkers (en dus ook hun ‘hybride vrijwilligers’) niet goed, als men de presentiebenadering niet goed voor ogen kan krijgen. Gebruikmakend van oudere teksten en verwijzend naar de schetsjes zetten we nog eens het beeld van de presentiebeoefening neer, te beginnen met een korte omschrijving van presentiebeoefening.

Een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie h/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.

Hoewel deze manier van doen op het eerste gezicht misschien niet opzienbarend lijkt, is ze dat wel. Een korte toelichting kan dat verduidelijken.

- Bijzonder is bijvoorbeeld de volgorde waarin het beschreven (hulpverlenende, zorggevende, sociaal-culturele) handelen zich ontplooit: eerst wordt de betrekking op een specifieke, intense wijze aangegaan (aandachtig, toegewijd), dan pas (of: daardoor) kan blijken wie de hulpverlener of welzijnswerker voor de ander kan zijn en om welk verlangen of om welke nood het in hun betrekking zal gaan en wat zorg behoeft. Die ander is in deze Pilot: het kind, de jongere, de gezin, de vrijwilliger, de buurtbewoner. Die is dus het vertrekpunt en in relatie met deze wordt het professionele handelen ingericht en afgestemd, niet omgekeerd.
- Hoe dan ook, de relatie staat dus voorop, het probleemoplossende handelen is opgeschort en de identiteit van de hulp- of zorgverlener (‘wie kan ik voor jou zijn?’) staat niet vast maar vormt zich in een gedeeld leerproces. Dat wijkt af van wat we meestal zien: doorgaans staat tevoren reeds vast wie en wat de hulpverlener of welzijnswerker voor de ander moet zijn (=beroepsidentiteit, mis-

sie van de instelling, doel van het programma) en waar het om zal draaien in de betrekking.

- Opmerkelijk in bovenstaande omschrijving is verder dat er geen sprake is van een hulpvraag of een nood, maar dat er gesproken wordt van 'wat er voor de ander op het spel staat': dat is enerzijds een verwijzing naar de ratio van iemands leven (wat daarin zin heeft, past, bijdraagt aan geluk). Die ratio kan zich slechts tonen als daartoe de ruimte wordt geboden en er geen al te grote beperkingen aan de waarneming of betrekking van buitenaf opgelegd worden – bijvoorbeeld door een verplicht gestelde methodiek, een politieke eis of een onontwikkeld programma. De omschrijving van de presentie veronderstelt dus het uitstel of tijdelijk tussen haken zetten van dergelijke beperkingen.
- Anderzijds is 'wat er voor de ander op het spel staat' een verwijzing naar het geheel van dat leven en dus niet alleen naar het problematische of kapotte waarop de hulpverlener betrokken zou moeten zijn. In de schetsjes kwam dat ook reeds naar voren: het gaat óók om de leuke en lichte dingen.
- Het zal duidelijk zijn dat het antwoord op de vraag: wat staat er voor deze kinderen nu en hier op het spel, waar draait hun leven om, welk verlangen (of welke beschadiging en pijn) tekent hun leven, alleen beantwoord kan worden als de presentiebeoefenaar dichtbij komt, zich vrijelijk in de leefwereld van die kinderen en jongeren begeeft, hun ritme volgt, zich laat aanspreken, aan hun netwerk deel heeft, en vertrouwd is met hun leefstijl. Het opbouwen van die kennis en dit begrip – zo typerend ook voor wat we in deze Pilot zullen zien – vraagt een grote plooibaarheid en onthechting van de werker: als deze te vol zit met plannen, met opdrachten, met doelen en dergelijke wordt het niks, althans niet vanuit een presentieoogpunt.
- Voorts zegt de omschrijving dat presentie niet volstaat met het 'in-relatie-staan' maar doet wat er gedaan kan worden; dat doen wordt beschreven in zorgethische termen. Dergelijke formuleringen nemen afstand van '..wat gedaan moet worden'. Hier zijn 'zorg' en 'passendheid' verbonden. Presentie is niet iets passiefs, geen lummelen & luieren, maar een actieve omgangsvorm die alleen op gang komt vanuit een voorzichtige, terughoudende en aftastende afstemming.
- Ten slotte zij opgemerkt dat bij de (professionele) kwaliteiten vermeld wordt dat deze óók steunen op praktische wijsheid en op trouw die 'liefdevol' is. Dat is een verwijzing naar de continuïteit van de relatie en de wederkerigheid erin die in het teken staat van wat de ander deugd zal doen.

Bijzondere kenmerken

Het werken met kinderen, jongeren en vrijwilligers dat we in deze Pilot hebben onderzocht is geworteld in deze basisfilosofie en streeft ernaar bij benadering zó te werk te gaan. Het wil ook zo begrepen en afgerekend worden. Vanzelfsprekend vertaalt zich dat in

- *hoe de onderzochte werkers contact maken met kinderen en jongeren (veelal op straat, vindplaats gericht, niet in een institutioneel georganiseerde ruimte),*
- *hoe ze zich daarbij opstellen (open, volgend, aanklampbaar),*
- *hoe ze met tijd omgaan (trouw, geduldig, liefst / vaak met een open agenda)*
- *op wie ze zich betrekken (op 'sociaal overbodigen', kansarme en kwetsbare mensen die niet gemakkelijk een gereede hulpvraag formuleren),*
- *en hoe ze contacten onderhouden (als een goed in zichzelf, inclusief de vertakkingen naar anderen – vader, moeder, burens – , in kwade dagen maar ook als er wat te vieren valt, onvoorwaardelijk: aandacht en trouw hoeven niet verdiend te worden).*

Een flink deel van de kenmerken die hier in formele termen opgesomd zijn, vindt men terug in de kleine portretjes waarmee dit hoofdstuk werd geopend. Het oogt allemaal gewoon, alledaags, natuurlijk en zelfs weinig professioneel en toch is die schijn be-

driegelijk. Daarover komen we later te spreken. Het is tegen deze achtergrond dat we aandacht geven aan hybride vrijwilligers, of sterker geformuleerd: *het is uit deze manier van doen dat de figuratie van de 'hybride vrijwilliger' opdoemt.*

Maar we hebben gaandeweg ook ontdekt dat deze manier van doen ook talrijke andere aspecten van het professionele optreden 'kleurt', een specifieke invulling en wending geeft. Zonder ze hier uit te werken memoreren we enkele van die bijzondere kenmerken, *zoals ze in het empirische materiaal naar voren zijn gekomen.*

- Het blijkt de werkers hun activiteiten meestal liever niet omschrijven als 'begeleiden' omdat die term (a) te veel suggereert dat zij als deskundige initiatiefnemers buiten / boven de activiteit staan, en (b) te weinig laat zien dat zij op allerlei manieren ontluikende verlangens en initiatieven faciliteren.
- Bovendien bieden de werkers nadrukkelijk zichzelf aan en daarmee blijken ze voor menigeen een identificatiefiguur te worden: '...zo kan het ook, zo moet je dat doen, dat hoeft dus niet zo te verlopen, zo wil ik ook worden!' Die rol is geïntendeerd maar of het effect ook optreedt is niet goed te voorspellen en nog minder bewust tevoorschijn te roepen.
- De werkwijze is radicaal vraaggestuurd en zelfs meer dan dat: ze komt voort uit een intense kennis van de betrokkenen. De relaties zijn ongedwongen en 'natuurlijk' / vaak familieachtig.
- Er wordt weliswaar óók gewerkt aan tal van sociale problemen die op de maatschappelijke en politieke agenda staan, maar dat gebeurt niet vanuit de verte noch verbeteren, maar door aansluiting bij de doelgroep te zoeken, bij hun leefwereld. Die bijdrage aan het oplossen of verminderen van sociale problemen (onveiligheid in de buurt, langs elkaar heen leven, racisme, schooluitval, huishoudelijk geweld) geschiedt doorgaans indirect, via andere activiteiten.
- De relaties die het werk dragen zijn in veel opzichten 'dikke relaties': ze zijn behalve functioneel voor het ontplooiende werk, naar hun *aard* ook hartelijk, pedagogisch ingericht, vaak met een hulpverlenende inslag en tegelijk educatief en vormend georiënteerd. We reserveren voor dat gemengde karakter de term 'domeinoverschrijdend', te meer omdat die relaties naar hun *inhoud* open zijn en dus concreet in het teken kunnen staan van geld, plezier, gezinsproblemen, verslaving, school, veiligheid, werk, etc. Waarover het in die relaties gaat, is dus tevoren niet vastgelegd.

Tot zover het globale beeld van het werk dat we onderzochten, zowel naar zijn achtergronden als naar zijn meer praktische uitwerking en methodische vertaling.

3. De hybriditeit van betrokken vrijwilligers

In dit hoofdstuk zetten we het licht op de vrijwilligers en vooral op de bevindingen met betrekking tot hybriditeit.

3.1. Het idee van hybriditeit nader ingevuld

In hoofdstuk 1 hebben we uiteengezet wat we onder hybriditeit verstaan en wat ons daarin belangwekkend leek. Kort gezegd en gekoppeld aan de slotsom van hoofdstuk 2: presentiebeoefening bevordert dat mensen zich op elkaar (hartelijk, ondersteunend, helpend) betrekken en die betrekkingen zijn qua vorm en opbrengst kruisingen van vrijwilligerswerk, mantelzorg, burgerschap, praktische gemeenschapszin, eigenbelang, tegengaan van maatschappelijke uitval, plezier maken, samen zijn etc. Kortom, een atypisch samenraapsel.

Een eerste, globale verkenning leerde ons dat er vermoedelijk vier van zulke hybride vormen van vrijwillige inzet bestaan:

1. de (oud)gebruiker van de voorzieningen die gebonden is en blijft doordat h/zij met bijzondere verantwoordelijkheden wordt bekleed en dus op een informele wijze deel gaat uitmaken van de staf, het kader of de leiding; de betrokkenen 'vertrekt' niet maar wordt doelbewust 'vastgehouden'.
2. de uitgenodigde buurtgenoot die, aangesproken in de hoedanigheid van geëngageerde moeder of vader, geregeld een ad hoc inzet levert als uitbreiding van zijn of haar natuurlijke en organisch positie en rol in de buurt;
3. de mededragers van *eigen* initiatieven, wel te onderscheiden van degene die als medewerker in andermans project wordt geworven;
4. de aangesproken getuige van wat er in de buurt voorvalt en wat appelleert aan gewone menselijke goedheid en zorg: het vanzelfsprekende maar gefaciliteerde burgerschap ('civil society').

Het zijn stuk voor stuk minder bekende en uitgewerkte vormen van vrijwilligerswerk die niettemin geïntegreerd zijn in en geënt op:

- de sociale structuur van de bedoelde (achterstands)buurten,
- de daar bekende en geldende omgangs- en bejegeningvormen,
- de diepe behoefte van buurtbewoners / vrijwilligers om erkend te worden in de eigen potenties en om het eigenaarschap te behouden over de eigen initiatieven en activiteiten.

Het vermoeden van deze verschijningsvormen is gaan functioneren als zoekraster en hieronder maken we allereerst concreet zichtbaar hoe het hybride vrijwilligerswerk er in de praktijk uit blijkt te zien (3.2) en hoe het door de betrokkenen beleefd wordt (3.3). In 3.4 bieden we een afsluitende reflectie op de bevindingen.

3.2. Wat dit onderzoek uitwijst

De vrijwilligers in beeld

Een vrijwilliger is iemand die uit vrije wil een taak op zich neemt waarvan (ook) anderen de vruchten plukken. Dat is weliswaar niet de hele omschrijving, maar in dit opzicht zijn de vrijwilligers in dit onderzoek vrijwilligers zonder meer. Met hun inzet maken zij dingen mogelijk die anders niet zouden kunnen: buurtfeesten, gezamenlijke maaltijden, sporttoernooien, dagjes uit.

We noemen ze hybride omdat ze, vergeleken met meer reguliere vrijwilligers, niet zulke heldere contouren hebben. Bijvoorbeeld omdat er bij een activiteit vaak geen duidelijk onderscheid is tussen vrijwilligers en deelnemers. De hybride vrijwilliger levert een bijdrage, maar doet dat mede voor zichzelf, de eigen kinderen en anderen in de naaste omgeving. Hij werkt niet alleen, maar doet ook mee met de andere deel-

nemers; hij doet nu het een en dan het ander; hij is vrijwilliger en deelnemer tegelijk. De hybride vrijwilliger noemt zich vaak ook helemaal geen vrijwilliger. De taak die hij verricht ervaart hij niet zo zeer als werk, maar als 'samen iets doen'.

Hybride vrijwilligers passen niet goed in het gebruikelijke beeld van de vrijwilliger. Een min of meer formele organisatie ontbreekt veelal, de manier waarop mensen bij hybride vrijwilligerswerk betrokken raken is anders en de doelstelling wijkt af. Het draait niet primair om de activiteit, maar om het ermee bezig zijn, samen met anderen. Dit is waar de beroepskracht bij hybride vrijwilligerswerk op mikt. Het succes van de activiteit zit hem niet zo zeer in het uiteindelijke, tastbare resultaat. Dat is van secundair belang. Dat de vrijwilliger bezig is met iets nuttigs of leuks, dat hij iets tot stand brengt samen met anderen en dat hij daaraan contacten, goede herinneringen en gevoel van eigenwaarde overhoudt, daar gaat het in wezen om.

De beroepskracht zoekt niet naar de meest capabele vrijwilliger voor het opknappen van een bepaalde klus, maar is gespitst op het betrekken van juist die mensen die anders misschien niet meetellen. Of die het tijdelijk moeilijk hebben en voor wie het prettig is even bezig te zijn met iets buiten de huiselijke kring. Wat dat precies is, doet er niet zoveel toe. In de regel is het iets wat de betrokkene of zijn buurtgenoten zelf bedenken. De beroepskracht is alert op de eerste aanzet van zo'n idee, moedigt het aan en ondersteunt het zonedig, maar laat de uitvoering aan de betrokkenen zelf over.

We zien in hybride vrijwilligerswerk mensen die we in andere, meer reguliere vormen van vrijwilligerswerk nauwelijks tegenkomen. Mensen uit de arme stadswijken waar de sociale problematiek zich opstapelt, mensen met weinig opleiding en kansen en veel tegenslagen in hun leven. Juist voor hen is het belangrijk dat zij af en toe kunnen tonen – en ondervinden – dat hun buurt niet alleen armoede, maar ook grote sociale rijkdom herbergt. En dat ook mensen van wie je dat op het eerste gezicht misschien niet verwacht, een bijdrage kunnen leveren.

De drie pastores/kinderwerkers van wie de praktijken in dit onderzoek centraal staan, hebben samen 45 hybride vrijwilligers aangewezen, met naam en toenaam genoemd en beschreven. Het gaat om 32 vrouwen en meisjes, 13 mannen en jongens; hun leeftijden lopen uiteen van 11 tot 60 jaar. Wat deze mensen als vrijwilliger doen, loopt sterk uiteen. Een (niet uitputtende) opsomming illustreert dat. Zij bedenken activiteiten en vergaderen daarover, helpen bij het organiseren van evenementen, stellen hun huis open voor kinderen in moeilijke situaties, begeleiden en passen op (kleinere) kinderen bij uitstapjes, betrekken anderen bij uitjes als deelnemer en/of vrijwilliger, doen boodschappen voor feesten en gezamenlijke maaltijden, koken en dekken tafel, geven sportles, onderhouden en repareren computers, helpen met verhuizen, runnen een wijkkrant, draaien een jongerensoos, helpen met formulieren lezen en de weg vinden bij instanties, beslechten ruzies, zijn een vraagbaak bij culturele / religieuze kwesties voor de beroepskracht, bemiddelen tussen buurtgenoten en de beroepskracht. Het aantal vrijwilligers is tijdens de onderzoeksperiode en gelet op de indicaties van *hybride* vrijwilligers toegenomen met 17,8 %.

Het hybride vrijwilligerswerk, zoals wij het hebben gevonden, heeft dus vele vormen en laat zich niet klip en klaar in een definitie gieten. De overeenkomst tussen die verschillende vormen is dat de vrijwilligers actief worden bij zaken die *in hun eigen leefwereld* aan de hand zijn. Sommigen doen dat langdurig en structureel, anderen eenmalig of af en toe, gewoon omdat het vrijwilligerswerk op dat moment op hun pad komt. De activiteiten zijn nauw verbonden met het dagelijks leven in een buurt. Het zijn geen projecten die van buitenaf komen, die elders en door buitenstaanders bedacht zijn. Het zijn soms überhaupt geen projecten maar eerder losse, incidentele activiteiten. Het leven van alledag is de motor en activiteiten komen tot stand omdat en wanneer de buurtbewoners daaraan behoefte hebben. Een van de onderzoeksdeelnemers doet in dit verband een typerende uitspraak (over een mogelijk zwem-

clubje in oprichting): “Het is gewoon een klein dingetje dat ik ga proberen, iets wat deze vrouw zelf ook al wil. Wie weet wat eruit voortkomt.”

Omdat het zonder hulp vaak niet lukt een plannetje van de grond te krijgen, om daar andere mensen bij te vinden, is de aanwezigheid van een beroepskracht die aanmoedigt, ondersteunt en mensen bij elkaar brengt, noodzakelijk. Om te weten wat er speelt en waaraan mensen behoefte hebben, moet deze beroepskracht de buurt heel goed kennen, daar veel zijn en oog hebben voor de gezamenlijke en particuliere hoogte- en dieptepunten van de bewoners.

Hybride vrijwilligers omschrijven deze beroepskracht als drijvende kracht. Hoewel h/zij het feitelijke werk grotendeels overlaat aan de vrijwilligers zelf, ervaren de bewoners diens betrokken aanwezigheid als onmisbare factor. Er zijn vrijwilligersprojecten waaruit de beroepskrachten zich na de initiële fase terugtrekken, omdat het project dan op eigen benen kan staan. Bij hybride vrijwilligerswerk kan dat niet en past het ook niet omdat de relatie tussen vrijwilligers en beroepskracht essentieel is en een waarde in zichzelf vertegenwoordigt. Het vrijwilligerswerk is een stukje van het geheel aan contacten tussen beroepskracht en buurtbewoners.

Wat opvalt is dat kinderen al vrij jong als hybride vrijwilliger actief zijn. In ons onderzoek heeft dat mogelijk te maken met de werkwijze van twee van de drie deelnemende werkers, die intensief met kinderen bezig zijn. Sommige kinderen werpen zich spontaan op als hulp van de pastor/ kinderwerker en hebben daar aanleg voor. De pastor/ kinderwerker signaleert en stimuleert deze actieve houding en betreft de kinderen die dat willen bewust bij zijn/ haar werk. Het motief is niet in de eerste plaats dat vele handen licht werk maken en dat dankzij de helpende handen (en handjes) dus meer mogelijk is. Voorop staat dat het kind dat wil helpen hiervoor de ruimte krijgt, want helpen betekent dat je kunt ontdekken wat je allemaal kan en dat je daar trots op kunt zijn. En afgezien daarvan is het gewoon leuk. Motieven die voor volwassen hybride vrijwilligers evengoed gelden, maar juist kinderen zijn vaak enorm enthousiaste en grage helpers.

Als kinderen ouder worden en uit beeld dreigen te verdwijnen – meisjes van allochtone afkomst blijven vanaf de middelbare schoolleeftijd vaak thuis – kan het contact in stand blijven door hen te vragen te assisteren bij een activiteit. Dat lukt vaak, omdat de pastor al jaren een vertrouwde figuur is voor het meisje en haar ouders. In de praktijk van de twee Utrechtse pastores in dit onderzoek zijn inmiddels kinderen opgegroeid die nu, als jongeren en jongvolwassenen, nog altijd aanspreekbaar zijn en die zich steeds weer beschikbaar stellen om aan evenementen mee te werken. Het valt de werkers op dat kinderen die hun hulp aanbieden de gewoonten en werkwijze van de werker vaak heel goed geobserveerd hebben en de hieruit voortvloeiende ‘regels’ – zelfs die waarvan de werker zichzelf amper bewust is – heel trouw kopiëren en bewaken.

Bevestiging van de hypothese

We concluderen het volgende:

- hybride vrijwilligers bestaan inderdaad en het is zelfs een veel voorkomende vorm van inzet: het is zinvol om aan de hand van het concept te kijken en te handelen (dat wil zeggen: zulke vrijwillige inzet te bevorderen). Wie het concept eenmaal kent en hanteren kan, zal het desbetreffende type vrijwilliger vaker herkennen.
- de vier basisvormen die we hebben onderscheiden, blijken inderdaad teruggevonden te worden in het veld, waarbij vooral de vormen 1 en 2 in het oog springen; ook de 3^e vorm wordt geregeld aangetroffen.
- ook de gedachte dat hybride vrijwilligerswerk een middel is tegen maatschappelijke uitval en marginalisering, wordt in dit onderzoek bevestigd.
- meer dan tevoren voorzien, blijkt hybride vrijwilligerswerk af te hangen van subtiel opereren van de beroepskracht: deze speelt een cruciale rol.

- anders dan aangenomen blijkt het relationele aspect van het hybride vrijwilligerswerk in zichzelf zeer de moeite waard en dus het werk waardevol te maken *los van zijn uitkomsten*. Dat stemt overigens overeen met wat we eerder in de presentieoefening vonden.
- de indruk dat hybriditeit geëigend is in deze moeilijke contexten (achterstandbuurt, kwetsbare mensen, lage sociale weerbaarheid) lijkt vanuit het onderzoeksmateriaal steun te krijgen, maar verdient nadere uitdieping omdat nergens uit blijkt dat zulke hybriditeit in andere contexten niet gepast of aangewezen zou zijn.
- ten slotte: hybride vrijwilligerswerk blijkt dus ook *naast* regulier vrijwilligerswerk te kunnen bestaan. Het is dus niet per se een of-of kwestie, hoewel nog niet duidelijk is hoe de verhouding tussen beide ligt. Het kan zijn dat ze in dezelfde buurt naast elkaar bestaan en verschillende bewoners binden, zonder noemenswaardige overlapping. In dat geval heeft ieder dus een eigen bereik. Het kan ook zijn dat mensen die hybride vrijwilliger zijn zich daarmee kwalificeren voor het reguliere vrijwilligerswerk en daartoe ook overgaan als de omstandigheden ernaar zijn

Verdere reflecties volgen, zij het schetsmatig, aan het slot van dit hoofdstuk.

3.3. Wat betrokkenen er zelf over zeggen

Van de hierboven genoemde 45 hybride vrijwilligers hebben er 15 meegewerkt aan een interview, vier uit de praktijk van Ruth, drie uit de praktijk van Titus en acht uit de praktijk van Monique. De geïnterviewden zijn kinderen zowel als volwassenen. In deze drie praktijken ziet het hybride vrijwilligerswerk er steeds iets anders uit. Dit blijkt zowel uit de verhalen van de werkers, als uit die van de vrijwilligers.

In de buurt van Titus is een groot aantal comités en actieve groepjes werkzaam, die vaak al vele jaren een programma van activiteiten draaiende houden. De betrokkenen voelen en noemen zichzelf vrijwilligers. Hun activiteiten lijken erg op regulier vrijwilligerswerk, maar vertonen toch kenmerken van hybride vrijwilligerswerk door de verwevenheid met het dagelijks leven, de organische wijze waarop activiteiten ontstaan en voortbestaan, het oogmerk juist ook de meest kwetsbare mensen erbij te betrekken en de rol van Titus als stimulerende en ondersteunende kracht op de achtergrond, werkend vanuit de relatie die hij met ieder van de betrokkenen heeft opgebouwd.

Bij Monique oogt het vrijwilligerswerk meer hapsnap. Het wordt doorgaans niet als vrijwilligerswerk aangemerkt. Het neemt vaak de gestalte aan van 'gewoon wat samen doen': kleine, onopvallende activiteiten die niettemin voor de betrokkenen een aanzienlijke betekenis hebben. Ze zijn 'natuurlijk', komen tot stand doordat Monique ingaat op wat kinderen wensen, suggereren of vragen, ze passen naadloos in het leven van de buurt en van de kinderen, en ze ogen daarom doodgewoon: precies wat een presentie het liefst heeft. Maar het neemt soms ook de vorm aan van het verlenen van praktische hand- en spandiensten bij uitjes en evenementen. In de buurtspeeltuin, in veel opzicht de pleisterplaats en uitvalsbasis van Monique, zijn wel officiële vrijwilligers te vinden, bijvoorbeeld voor het verzorgen van de dieren. Maar daar lopen ook veel buurtbewoners rond die af en toe eens opruimen, afwassen, of helpen bij een kinderactiviteit. Voor grote kinderen – vanaf 14 jaar zijn zij formeel te oud voor de speeltuin – is een bijzondere vorm van vrijwilligerswerk bedacht. Zij kunnen, als ze nog geen afscheid willen nemen of als de leiding en buurtpastor vermoeden dat het beter is het betreffende kind 'vast te houden', 'onderleider' worden. Zo blijft het contact in stand en gaat de veilige haven die de speeltuin voor deze kinderen is niet verloren. Soms groeien kinderen uit van onderleider tot betaalde medewerker, wanneer ze een baantje als oproepkracht weten te bemachtigen. Dat kan vanaf 16 jaar. Ook in die

processen speelt de buurtpastor een aanzienlijke rol: ze stimuleert dat dat gebeurt en er zulke positie beschikbaar worden gesteld, houdt zelf kinderen en jongeren vast die beter niet kunnen wegglijden en ze houdt het contact trouw vol: voor haar ligt er geen grens bij de 'speeltuinleeftijd'.

De vrijwilligers in Ruths wijk lijken op die van Monique. In het algemeen zijn het kinderen en hun moeders, mensen met wie Ruth via haar werk op straat in contact is gekomen en met wie zij een band heeft gekregen. Ruth ondersteunt de volwassenen veelal bij het vinden van hulp voor hun persoonlijke (financiële, gezondheids-, opvoedings- en verslavings)problemen. Andersom helpen zij Ruth bij haar werk met de kinderen. Samen zwemmen, naar de bioscoop of de stad in kan vaak alleen als er andere volwassenen of oudere kinderen meegaan om te helpen en op de kleintjes te passen. Als Ruth een beroep op hen doet, gaan zij graag mee. Al was het maar omdat zij dan ook zelf een verzetje hebben. Net als bij Monique zien Ruths vrijwilligers zichzelf niet als vrijwilliger, en ook de werkers zelf denken niet zo over deze meehelpers. Bij Ruth hebben zich ook buurtbewoners aangemeld die weten dat zij met kinderen werkt en die hun diensten hebben aangeboden omdat ze het kinderwerk leuk en belangrijk vinden.

Van alle kenmerken van het hybride vrijwilligerswerk worden er hieronder drie cruciale geïllustreerd: het is heel alledaags en gewoon, het voorkomt uitval door een veilig plek te bieden en het heeft een pedagogische inslag.

- *Hybride vrijwilligerswerk als deel van je leven*

Esin Demirel, die van oudsher contacten heeft met de buurtpastor, speelde vroeger zelf dagelijks in de speeltuin en komt daar nu veelvuldig met haar kinderen, al woont ze niet meer in de buurt. Ze noemt zich 'hulpmoeder' omdat ze altijd bereid is de handen uit de mouwen te steken. "Dat noem ik geen vrijwilligerswerk. Het zijn dingen die je doet voor jezelf en voor de kinderen." Ze is ook oog en oor voor de speeltuinleiding en voor de buurtpastor, al gaat het haar soms slecht en komt Monique veel bij haar thuis om haar te steunen in het oplossen van haar (ernstige) problemen.

Ada Kampmann heeft Ruth leren kennen via haar dochters. De relatie heeft een vlucht genomen en Ruth helpt Ada nu intensief met het ontwarren van een groot aantal problemen in haar leven, van alcoholverslaving tot een relatie met een geweldadige man en schulden. Ada op haar beurt helpt Ruth wanneer zij iets op touw zet voor de kinderen in de buurt. "Ruth vraagt me altijd mee, want ze weet: als er iets gebeurt, of de kinderen zijn vervelend, dan springt Ada in. Moeders wil is wet. Ik hou van kinderen, ik kan goed met ze opschieten en als het moet kan ik ze in de hand houden. Als Ruth mij vraagt en ik kan, ga ik altijd mee. Dat zie ik niet als iets terugdoen voor haar. Dat vind ik gewoon leuk."

Henny de Vries is al tien jaar trouw actief in het jeugd- en in het maaltijdcomité in Rivierenwijk. "Die contacten [met de andere vrijwilligers] zijn leuk, maar die heb ik toch wel. Het is niet zo dat ik die anderen alleen ken van vergaderingen activiteiten. Het comitéwerk en het gewone leven lopen een beetje door elkaar heen, dat zijn geen afgescheiden dingen."

Maud Zomer is alleenstaand moeder van Martje (12) en een 18-jarige zoon. "Soms zijn er problemen, kinderen die ergens mee zitten. Ruth vraagt mij wel eens: weet jij daar iets van? Ze praat met mij over haar werk in de buurt en dan overleggen we een beetje. Het is haar werk om problemen rond kinderen vroegtijdig te signaleren. In deze buurt heb je veel problematiek. Veel kinderen lopen hier wat verloren rond, vanwege problemen thuis. Hun ouders hebben psychische problemen, of ruzie, of schulden. Dan schieten de kinderen erbij in. Ik heb het zelf meegemaakt, ik weet wat ze doormaken. Ik kan me goed in mensen inleven. Zowel in de ouders als in de kinderen, maar ik richt me met name op de kinderen. Daar heb ik iets mee, dat zit in mijn karakter. De vrienden van Martje zijn welkom bij mij in huis. Het lijkt wel of ze aanvoelen dat ik in ze geïnteresseerd ben, want ze vertellen me heel vaak hun verhalen en

die hoef ik er echt niet uit te trekken. Ik maak gewoon een praatje. Hoe is het op school? Hoe is het thuis?"

- *Vrijwilligerswerk als toevluchtsoord*

Nitsa Kalimania (20) is oproepkracht en vrijwilliger in de speeltuin – de buurtpastor die al jaren met haar optrekt en duizend-en-een met haar bespreekt, heeft dat sterk gestimuleerd. Nitsa is voornamelijk van de partij als er begeleiders nodig zijn voor een uitstapje. "Ik doe het vooral om de deur uit te komen. Ik ben een echte huismus. Als ik niet weg móét, blijf ik binnen. Daarom ga ik graag mee met dagjes uit: dan ben ik even de deur uit, lekker in de frisse lucht."

Hetty Vlier spreekt de mensen van de buurtspeeltuin geregeld omdat haar jongste dochter daar dagelijks speelt. Zij, haar man en hun dochter verkeren in velerlei (ernstige) moeilijkheden en hebben dan ook (intensieve) contacten met de buurtpastor. Op een dag vraagt de speeltuinleiding (in overleg met Monique) haar of ze vrijwilliger wil worden. Dat doet ze, met plezier. "We wonen hier fijn en we zijn goed met de burens, maar ik ben niet zo van contacten leggen", zegt ze over zichzelf, "Dus ja, dat vrijwilligerswerk trekt me echt mijn huis uit."

Jamila is 13 en ze komt nog steeds dagelijks bij de speeltuin. Ook met haar heeft de Monique een relatie, waarin veel besproken wordt. "Als je 14 bent mag je niet meer naar de speeltuin. Ik ben bijna 14, dus we moeten gauw afspraken maken. Dan moet ik een beetje gaan meehelpen. Of ik dat leuk vind? Een beetje. Het gaat er niet om dat ik iets te doen wil hebben, het fijnste is dat ik hier kan blijven komen."

- *Vrijwilligerswerk als leerschool*

Emel Duygun speelde als klein meisje al in de speeltuin en het helpen zat er toen al in, want ze probeerde er op zaterdag altijd als eerste te zijn. "De eerste die het vroeg, mocht hulp van de dag zijn. Je kreeg verantwoordelijkheden en dat vond ik als kind al heel leuk." Als 20-jarige is ze nog steeds geregeld in de speeltuin te vinden. Soms is ze er als oproepkracht, soms als vrijwilliger. "Ik vind het leuk om veel verschillende dingen te doen en het is nuttige ervaring. Ik leer er heel veel van. Dat vind ik belangrijker dan geld."

Barry Zwetserloot (22) runt al vijf jaar lang een wekelijkse jongerensoos in het buurthuis, samen met zijn ouders. "Het vrijwilligerswerk heeft me erg veranderd. Vroeger was ik erg agressief. Ik deed domme dingetjes. Een beetje stelen, dingetjes kapot maken. Er waren veel klachten. Ik wou op een gegeven moment van dat stempel af dat je op je krijgt als probleemjongere. Dat is wel gelukt. Nu ik de club doe, ben ik van probleemjongere begeleider geworden. Ik help andere jongeren van de straat af te halen. Dat is een heel andere bladzijde, maar het bevalt me goed."

Kelly (12), dochter van Ada Kampmann, heeft kinderwerker Ruth op straat leren kennen en doet veel met haar samen. Ze wil actrice worden, maar heeft ook uitgesproken interesse voor Ruths werk: "Ik werd bij de audities [voor een reclamefilm] tweede van een heleboel kinderen. Dus ik werd het net niet, jammer genoeg. Maar ik ga er wel mee door, dat wil ik echt. Ik sta ingeschreven bij een castingbureau in Amsterdam, dat bureau is van een mevrouw die mijn moeder kent. Die mevrouw heeft mij gevraagd. Maar ik wil ook een ander beroep hebben. Iets met kinderen, zoals Ruth. Voor als ik niet kan leven van actrice zijn."

- *Vrijwilligerswerk als zingeving*

Hella (20) is al jaren actief bij een aantal wijkcomités, ze helpt onder meer bij de maandelijkse maaltijd voor oudere buurtbewoners. Over de betekenis van dat werk voor haar persoonlijk zegt ze: "Mag ik het in één woord zeggen? Voldoening. Dat sociale. Dat je het mensen naar de zin maakt, dat kinderen een leuke avond hebben, dat die ouderen gezellig samen eten en niet alleen in hun eigen huis. En dat ze daarna tevreden naar huis gaan. Dat geeft een heel fijn gevoel, dat is mijn drijfveer."

Als ik dat niet meer zou hebben, zou ik het werk niet meer willen doen. Dat gevoel van voldoening heb je als vrijwilliger nodig.”

- *Vrijwilligerswerk en de band met de beroepskracht*

Ada Kampmann: “Vroeger was ze ‘die vrouw van de kerk’, nu is ze mijn Ruthje. We zijn dikke vriendinnen. Het was liefde op het eerste gezicht, echt waar. We gaan ook wel eens samen eten, we praten ook over gewone dingen het gaat heus niet altijd over problemen. We lachen. Ze gaat volgende week op vakantie, dan is ze twee weken weg. Ik gun het haar graag, maar ik zal haar wel missen. Als ze terugkomt, sta ik weer op de stoep. Het is gewoon een goeie meid en ze heeft een bijzondere gave om mensen te helpen. Niet alleen mij, hoor. Ook anderen.”

Ada’s 12-jarige dochter Kelly: “Soms help ik Ruth. Heel veel kinderen doen dat. We helpen haar allemaal af en toe. Als we samen gaan eten, help ik met afwassen of zo. En ze vraagt me ook wel eens, als er iets is met een kind dat ik ken: wil jij niet eens met haar praten en vragen wat er is? Of: wil je vragen of ze even bij me langs komt? Dat doe ik niet alleen hoor, heel veel kinderen doen dat voor Ruth. (...) Je kunt wel zeggen dat Ruth haar werk doet samen met de mensen in de buurt. Het is een soort kring.”

Henny de Vries over buurtpastor Titus: “Had hij hier niet gelopen als pastoraal medewerker, dan was het nooit tot stand gekomen. Hij is de drijfveer. Een soort stille kracht. Hij wil iedereen uit het isolement halen. Hij wil dat iedereen het leuk en gezellig met mekaar heeft. Ik denk dat als hij er niet meer zou zijn, al die activiteiten op den duur zouden doodbloeden.”

Vriendinnen Ayla (13) en Selima (12), ‘onderleiders’ in de speeltuin van waaruit buurtpastor Monique werkt, vertellen dat ze soms met Monique praten over gebeurtenissen thuis en op school. Ayla: “Monique kent mij het best [beter dan de speeltuinleiders met wie zij ook veel contact heeft] en ik praat liever met één iemand. Zij helpt veel met huisproblemen en komt ook bij ons thuis, ze kent mijn familie. Maar Monique doet ook leuke dingen met ons. Vooral buiten de speeltuin. We mogen zelf zeggen wat we willen doen en uitkiezen wie er mee mag.” Selima: “Monique gaat veel met de kinderen om, maar ook met de ouders. Als er iets vervelends is, doet ze echt zoveel mogelijk om het beter te kunnen maken.”

Hoewel de gegeven beelden correct zijn, moet men zich *blijven* realiseren dat veel van deze hybride inzet heel spontaan en natuurlijk tot stand komt, niet of nauwelijks afhangt van formele (werk- of organisatie)kaders en de kern van het werk van de buurtpastor vormt.

3.4. Een reflectie op de onderzoeksbevindingen

Met deze reflectie willen het bovenstaande wat verder uitdiepen en in een breder kader plaatsen.

Vertrekpunt: niet een activiteit maar de relatie

Een gebruikelijke manier van doen in zorg en welzijn en in dit geval in het werken met kinderen en jongeren, is dat werkers nadenken over de samenstelling van de buurt, welk soort kinderen er zijn, wanneer kinderen vrij zijn en zo meer. Misschien doen ze nog een onderzoekje/enquête om de wensen te leren kennen. Ze kijken naar het budget en naar wat een gebruikelijk aanbod is. Op basis van analyse, opleiding, taakomschrijving en financiële mogelijkheden van hun instelling en eisen van de subsidiegever, komen ze tot een aanbod voor een bepaalde periode en dat gaan ze uitvoeren. Ze zijn dikwijls op dat eigen aanbod gesteld: ze gaan er vrijwilligers voor werven, ze proberen de activiteiten vol te krijgen en in stand te houden. Dat wordt ook van ze verwacht. Ze worden afgerekend op aantallen en of het geplande werk uitgevoerd is:

dan is het geslaagd en zo zullen zij zich dus ook verantwoorden. Dat is een normale manier van doen in speeltuinen, buurthuizen, jongerenwerk en in allerlei andere vormen van zorg en welzijn. Daar is niks mis mee en het is ook een verstandige manier van doen.

Maar hier zie je wat anders. Werkers starten vanuit een relatie die ze opbouwen met de kinderen en andere gebruikers die in de speeltuin komen, die ze op straat treffen, die ze op hangplekken vinden of die ze via de ouders kennen. Ze verbinden zich met hen, willen ze leren kennen. Die kinderen worden gehoord en gezien, ze ervaren dat ze welkom zijn, dat ze gekend worden en zichzelf mogen zijn. De werkers bieden zo in eerste instantie een veilige en vertrouwde plek. Een oefenplek ook voor samenleven en een compensatie of aanvulling op wat thuis niet geboden wordt/kan worden.

Uitgangspunt van denken is niet de eigen ratio van werken noch de eigen doelen of goederen (zelfreferentieel), maar de vraag: hoe maak ik als werker ruimte voor kinderen en hoe gaan die dan die ruimte en mij als werker inkleuren, hoe gaan ze vorm geven aan wat daar kan gebeuren? De blikrichting draait om: men kijkt niet vanuit het instituut naar de gebruikers, maar vanuit de gebruikers naar de voorzieningen en wat deze voor kinderen en volwassenen kunnen betekenen. De kinderen die er komen of die de werker op straat treft, zijn uitgangspunt van denken. Werkers vragen zich af: wat laten deze kinderen, met hun netwerk en in deze buurt, ons zien? Welk verlangen? Waarop wordt antwoord gevraagd? En dát organiseer je. Het groeit, het ontstaat, sluit aan bij wat kinderen blijkbaar willen. Zoals een lunchclub, waarbij niet gezond eten/het voeden centraal staat, maar het gezellig samen aan tafel gaan: gemeenschap vormen.

Die activiteit houdt de werker vervolgens in stand voor zover en voor zolang die voldoet aan waarden zoals opgenomen worden in de gemeenschap, gehoord en gezien worden, je kunnen uitspreken; zolang die activiteit iets is waar het ook gezellig is en waar aandacht of een lekkere knuffel te krijgen zijn! Het zijn waarden die, als men intensief met kwetsbare kinderen en jongeren optrekt, uitermate belangrijk blijken te zijn; waarden en goederen die bovendien node worden gemist.

Een activiteit stopt als ze zulke waarden of goederen niet meer verwezenlijkt, en als er geen mensen meer komen. Begin- en eindpunt liggen zo bij de betekenis van de activiteit (lunchclub, uitstapje maken, samen zwemmen, kinderbingo) voor de deelnemers zelf en niet bij het toereikend zijn van tijd, geld, aantallen, enz. Daarop verantwoorden werkers zich en daarop willen ze afgerekend worden.

Twee benaderingen dus, waarvan de tweede in deze Pilot geïmplementeerd wordt. In beide benaderingen worden dus activiteiten aangeboden. Maar ze worden verschillend aangestuurd. Zwart-wit gezegd, worden die activiteiten in het eerste geval aangestuurd vanuit een werker (instelling, politiek) – met vaak een duidelijk afgekaderd werkerterrein en een beperkte/bepaalde taakopvatting. In het tweede geval worden activiteiten aangestuurd door de gebruikers, door de mensen voor wie de voorziening er is – er wordt gedacht vanuit de relatie met deze kinderen. In het tweede geval wordt niet gewerkt vanuit aanbod- of probleemsturing, maar vanuit een radicale vraagsturing op basis van presentie: ook als er niks gevraagd wordt, maar als het ware alleen geïmplementeerd wordt (verlangen zien, problematisch gedrag opmerken, iets schrijnends waarnemen, de sfeer opsnuiven), reageert de werker daarop en blijft niet zijn eigen ding doen, maar zoekt daar antwoord op. Uitgangspunt van denken is dus het kind, de jongeren en wat deze goed doet. Het gaat er niet om dat de werker scoort, het gaat om het goed van het (kwetsbare) kind.

Opnieuw: de hybride vrijwilliger doordacht

Doordat het werk zo wordt opgepakt – men herkent er de eerder beschreven presentiebenadering in – veranderen ook de rol en positie van vrijwilligers en wordt er bewust ruimte geboden aan hybride vormen van vrijwillige inzet. *Hybriditeit ligt dus ingebed in een presentieachtige aanpak van het werk en in de voorrang die de relatie boven de activiteit heeft.* Men kan, met andere woorden, hybride configuraties niet los zien van

hun context en ook niet met voorbij zien aan de presentiebenadering tot stand brengen. Ze zijn niet los verkrijgbaar.

Onder deze configuraties liggen enkele belangrijke *theoretische* concepten: we halen er enkele naar voren en lichten deze beknopt toe.

a. *Eigenaarschap*

Het valt in de ruwe data maar ook in de voorbeelden en analyses hierboven op dat de activiteiten waaraan hybride vrijwilligers hun energie geven voor een belangrijk deel *hun eigen zaken* zijn of betreffen. Iets formeler en preciezer gezegd: het eigenaarschap van de betreffende activiteit berust bij hen, ook als de activiteiten *niet* hun directe belangen betreft. Met de theoretische term 'eigenaarschap' maken we contact met moderne literatuur over de participatie en motivatie, bijv. in management en beleidsaangelegenheden.

In zwakke varianten betekent 'eigenaarschap' dat burgers (of bijvoorbeeld werknemers) zo vaak en zo intensief bij de totstandkoming van beleid of voorzieningen worden betrokken dat zij de uitkomst van het proces *als de hunne ervaren* en ernaar handelen, dus verantwoordelijkheid nemen. In deze variant is 'eigenaarschap' een trefwoord voor meedoen, invloed uitoefenen, en ten slotte willen en kunnen leven met de uitkomsten. Of men werkelijk eigenaar is (in economisch-juridische zin) en of men zat te wachten op dat eigenaarschap (wie is erover begonnen?), staat te bezien. Het zal vooral gaan om een overdrachtelijk eigenaarschap, dat Maarten van de Kimmenade als volgt typeert: "Het gevoel dat iemand psychologisch eigenaar is, moet niet alleen door de psychologisch eigenaar gevoeld worden maar ook door een groot gedeelte van de organisatie. Dit gevoel laat zich vertalen door drie basiskenmerken welke door middel van factoranalyse zijn gedefinieerd:

1. het gevoel van het individu betekenis te hebben dóór de organisatie
2. het gevoel van het individu overdrachtsmacht te hebben binnen de organisatie.
3. het gevoel een emotionele band te hebben tússeen het individu en de organisatie."

Uit de literatuur weten we dat dergelijk psychologisch eigenaarschap mensen ertoe brengt zich enorm in te zetten, en zelfs "...positively related [is] to extrarole behavior"⁶¹; met andere woorden mensen doen meer dan ze in die situatie hoeven te doen, ze investeren meer, zijn zonnodig zelfs bereid offers te brengen. Van de andere kant kunnen mensen ook op slot schieten: alle anderen op afstand houden, buitengewoon zwaar tillen aan geringe verantwoordelijkheden en bedillerig ('control freak') worden.

In de sterkere variant van eigenaarschap gaat het er niet om dat processen die door anderen zijn gestart en gewild uiteindelijk teruggedeed worden bij de geadresseerden, die er dan 'eigenaar' van worden, maar om activiteiten en initiatieven waarvan mensen werkelijk eigenaar zijn *en blijven als er een professional bijkomt*. Eigenaarschap staat dan lijnrecht tegenover 'afpakken', ontvreemden of 'ont-eigenen'. In de sterke variant worden de professionals letterlijk of als het ware in dienst genomen door de cliënt (een buurt, een huurdersorganisatie, een werklozenbond, de zieke met een PGB) die hem of haar voor zijn karretje spant. In de vroege dagen van het opbouwwerk bestonden daar tal van modellen voor en waren er ook radicale professionals die zo en niet anders wilden werken.

Welnu, we denken dat presentiebenadering en het daarbinnen plaatsvindende hybride vrijwilligerswerk een *gedeeld eigenaarschap* van activiteiten stimuleert en zo het midden houdt tussen de zwakke en sterke varianten van eigenaarschap. De professional is niet de bedenker van de activiteit van de cliënt noch de ingehuurde uitvoerder ervan. In een onderlinge wisselwerking komen de activiteit en de participatie eraan *van alle betrokkenen* (dus ook van de beroepskracht) tot stand en het eigenaar-

⁶¹ Vgl. Vandewalle, Don; Linn Van Dyne en Tatiana Kostova, "Psychological Ownership: An Empirical Examination of its Consequences", *Group & Organization Management*, Vol. 20 (1995), afl. 2, pag. 210vv.

schap berust dan ook bij die betrokkenen (en niet exclusief bij de werker noch bij de 'cliënt'). In gedeeld eigenaarschap van activiteiten wordt de huidige professionele logica deels omgedraaid.

b. Extensie van rollen en posities

Letten we op de rollen en taken die hybride vrijwilligers op zich nemen, en doen we hetzelfde met betrekking tot de beroepskrachten, dan vallen twee fenomenen op:

- Rollen en posities die gewoonlijk in het informele circuit zijn gesitueerd en die dikwijls ook tot de privé-sfeer behoren, worden *onverkort* overgeplant naar het formele circuit, waar mensen optreden als 'grote zussen', 'invalidmoeders', 'gewoon een soort buurvrouw'.
- En omgekeerd zien we dat in de organisatie (bijv. de speeltuin) onbeduidende rollen en posities gewichtig gemaakt worden, een verhoogde status krijgen en met meritocratische pretenties omgeven worden ('...moet je verdienen!'). Op die verhoogde posities mogen mensen plaatsnemen en worden ze met eer bekleed: daar hebben ze een functie en zo worden ze 'vastgehouden', als onderleider, hulp van de dag, assistent etc.

Twee verwante maar spiegelbeeldige verschijnselen dus: er wordt kennelijk vrijelijk gespeeld met rollen en posities, grenzen worden overschreden en sferen die doorgaans uiteengehouden worden, doordringen elkaar. Daar zijn verschillende verklaringen voor te bedenken, maar ons interesseert het meest dat onder deze extensie van rollen en posities de wil ligt om mensen te binden en erbij te houden. Beide extensies hebben méér dan een strategische en instrumentele functie. In feite melden hybride vrijwilligers ook dat ze erbij willen horen, dat ze zich 'hechten' aan de beroepskrachten en daarmee zijn vooral affectieve banden bedoeld. Ze geven ook aan zich in te zetten omdat ze door de werker persoonlijk gevraagd zijn *en met die werker 'iets' hebben*. Omgekeerd zeggen beroepskrachten te geven om de betrokkenen en daarom zo en niet anders te werk te gaan. Interessant is dus dat de gekozen rollen en posities – zeker ook waar ze afwijken van wat men verwacht – beheerd worden vanuit een achterliggende rationaliteit die eerder denkt in termen van binden, hechten en samenzijn dan in termen van formele verantwoordelijkheden en noodzakelijke functies, al is dat dikwijls de ingangsvraag ('we hebben je nodig...'). Het referentiepunt voor welslagen ligt dan ook niet of minder, zoals we hierboven hebben gezien, in de uitkomst van de aangegane processen; ze ligt eerder in de beleving van die processen zelf.

c. Leefwereldlijke rationaliteit

Het springt in het oog dat de inrichting van het (vrijwilligers)werk eerder gekarakteriseerd moet worden als 'geslaagde improvisatie' dan als ordelijke planning en doordachte uitwerking. Van de toepassing van methodieken en stappenplannen lijkt al helemaal geen sprake. Toch zijn de uitkomsten bevredigend – afhankelijk natuurlijk van hoe men kijkt. De logica of rationaliteit van werken is die van de leefwereld waarin het werk plaatsvindt: het rommelige karakter is te danken (niet: te wijten!) aan de voortdurende afstemming op wat er in die leefwereld voorvalt, kan plaatsvinden, aan de orde is. Afstemmen, volgen, aftasten zijn de kernwoorden van de werkwijze *zonder dat het werk krachteloos of karakterloos wordt* (=volgzaam). Die logica onderscheidt zich dus van de institutionele rationaliteit die orde, overzichtelijkheid, *fairness* (eerlijke verdeling van middelen), een helder tijdspad, goed identificeerbare doelen en goederen wil. Die eraan hecht dat er volgens de regels wordt gewerkt, dat er transparante verantwoordingsstructuren zijn en dat het werk vanuit institutionele belangen (gemeentelijk politiek, beleid van de instelling, opdrachten uit de markt) wordt gestuurd. In vergelijking daarmee is het werk dat wij onderzochten zacht gezegd erg 'zelfsturend' en misschien wel helemaal niet aan te sturen (op die kwestie komen verderop terug). Beide logica's hebben hun verdiensten en beide hebben hun goede recht. Belangwekkender en lastiger is de vraag of ze samen kunnen gaan en zo ja, hoe dat dan zou moeten of kun-

nen. We noteren hier deze vraag en komen er in een ander en breder verband op terug: dát de vraag wordt gesteld, is in dit geval al belangrijk genoeg.

d. Berging in voorbeeldige structuren

In directe aansluiting bij onze opmerkingen over rollen en posities, valt op dat de relaties waarin de hybride vrijwilligers functioneren rijke, dikke relaties zijn: er wordt niet alleen van gezegd dat ze nuttig en plezierig zijn, maar ook dat ze veiligheid bieden, dat je ervan leert (voor later, voor het leven), dat je je zo kunt vereenzelvigen met geslaagde identificatiefiguren ('zo wil ik ook worden, dat ga ik ook studeren...'), dat je je zo leert beheersen ('disciplinerings-effect'), dat je zo een eervolle positie verwerft in het sociale weefsel van de buurt etc. Het betekent dat in deze relaties toegang wordt geboden tot sociaal-cultureel kapitaal en dat de relaties dus ook een sociaal-pedagogische functie vervullen die klaarblijkelijk goed samengaat met de eigen ambities van buurtbewoners. Met deze observaties zijn we ver verwijderd van de opvattingen (1) dat vrijwilligers de reservepot zijn van het professionele werk (aanrukken als er een tekort is aan professionals) of (2) anders de burgers zijn die hun aandeel aan het welslagen van de samenleving bieden, (3) dan wel potentiële arbeidskrachten zijn die in deze informele sfeer alvast enkele competenties verwerven die op de arbeidsmarkt gewaardeerd worden. Het is mogelijk eerder zo dat in deze sociale contexten, die arm zijn aan veiligheid en culturele goederen, het *hybride* vrijwilligerswerk toegang biedt tot wat het meest wordt gemist en waartoe men eigener beweging moeilijk komt. Die veronderstelling zet, ook als we haar bescheiden interpreteren, een ander licht op de betekenis van het vrijwilligerswerk, zoals wij dat hebben gevonden: het is ook een manier om (beter) te leren leven, met elkaar en voor jezelf. De relaties hebben de kwaliteit dat leerproces mogelijk te maken.

e. Onmorele moraliteitsontplooiing

Ten slotte valt op dat in de verhalen van hybride vrijwilligers in directe of meer impliciete zin veelvuldig gerefereerd wordt aan verantwoordelijkheid, aan plichten, mores of een ethos: het wordt heel normaal gevonden dat je meehelpt, op anderen let, iets voor een ander overhebt, zaken niet in de soep laat lopen (de morele verwerpelijkheid dus van 'nalaten' of verwaarlozen), dat je wederkerigheid betracht (wat terugdoet) en fatsoenlijk bent. Die moraliteit wordt *gevonden* en hoeft dus zelden aangebracht te worden: werkers stimuleren haar wel, helpen haar te ontplooiën en bieden er ook een bedding voor aan. Dat gebeurt overigens op een volstrekt onmoralistische manier, zonder vermaan, zonder dreiging en eigenlijk ook zonder veel beloning aan te bieden (*stick and carrot*). De sociale samenhang die gecreëerd en onderhouden wordt, stimuleert kennelijk een moreel besef over wat je behoort te doen en te laten, wat goed en fout is en in welke verplichtende relaties je staat. Dat morele besef is eerder deontologisch georiënteerd dan consequentialistisch: het vertrekt eerder vanuit opvattingen over wat hoort en niet hoort, wat van waarde is en wat niet, dan dat het zich oriënteert op wat er teweeggebracht moet worden en welke uitkomsten door de beugel kunnen. Sterker nog, het denken in termen van uitkomsten is in het onderzoeksmateriaal weinig terug te vinden; kennelijk gaat het daar niet om, heeft dat niet het grootste gewicht. Ook deze observatie is interessant, omdat het mogelijk een eerste antwoord biedt op de motivatie- en wervingsvragen die het vrijwilligersmanagement zo bezighouden.

4. De vergelijking

In voorgaande hoofdstukken hebben we het beeld neergezet van de werkwijze die in deze Pilot domineerde en van het hybride vrijwilligerswerk dat daaruit voortspoot. Het is tijd om deze beelden en analyses te confronteren met ander materiaal. Dat gebeurt in drie rondes: om te beginnen (4.1) worden de drie locaties waarop de bovenstaande analyses gebaseerd zijn vergeleken met drie andere werkplekken die zich *ook volgens de presentiebenadering* richten op kinderen en jongeren. De onderzoeksvraag luidt: blijft het boven geschetste beeld overeind of moet het bijgesteld worden, verloopt het werken met vrijwilligers daar min of meer op dezelfde manier of zien we varianten en afwijkingen? In de tweede ronde (4.2) wordt er in globale termen en vanuit een buitenperspectief vastgesteld waarin de presentiebenadering en het hybride vrijwilligerswerk zich onderscheiden van de meer reguliere aanpak in het kinder- en jongerenwerk. En ten slotte wordt in de derde ronde (4.3) heel precies gekeken naar drie methodieken die op het eerste gezicht presentieachtig zijn: in welk opzicht zijn ze verwant en in hoeverre komen de diverse benaderingen overeen?

4.1. Andere werkers

4.1.1. Kenschets van de verschillende praktijken

Om de praktijken van de drie geïnterviewde buurtpastores (Marieke Sillevius Smitt⁶², Jurja Steenmeijer en Petra Peterson) te kunnen beschrijven en vergelijken met het werk van de bovengenoemde buurtpastores, volgt eerst een korte kenschets van hun praktijken.

Buurtpastoraat Kanaleneiland

Marieke S is in dienst van het Diaconaal Missionair Orgaan. Ze werkt vanaf het begin veel op straat, het eerste jaar was ze vooral in de speeltuin te vinden. Ze houdt zich voornamelijk bezig met kinderwerk, speelt samen met kinderen op straat. Daarnaast werkt ze ook met volwassenen. Daarbij gaat het meestal om langdurige contacten met mensen die geïsoleerd zijn. Vaak hebben ze meerdere problemen, waaronder schulden. Ze maakt contact met hen op straat, vervolgens legt ze ook huisbezoeken af.

Tevens werkt ze samen met de groep 'Samen leven'. Dit project is ontstaan uit de verschillende kerken en de Turkse moskee in de buurt. Doel is om ontmoetingen te stimuleren tussen verschillende bevolkingsgroepen. Men gaat met elkaar aan tafel en onder het genot van verschillende gerechten wisselt men levensverhalen uit of wordt gediscussieerd aan de hand van een bepaald thema.

Sinds vorig jaar werkt ze wat meer gestructureerd. Ze werkt nu meer met projectgroepjes van kinderen. Kinderen blijken vaak in groepen te spelen, maar belangrijker is dat zijzelf meent dat haar kracht meer ligt in het groepswerk dan in werken met individuen. Daarnaast brengt ze tegenwoordig (samen met de kinderen) meer structuur aan wanneer ze met wie gaat spelen. Dat gebeurt om toch in haar beperkte tijd zoveel mogelijk kinderen aan bod te laten komen. Marieke S maakt veel foto's om de buurtbewoners te laten zien wat voor goeds er allemaal gebeurt door hun kinderen in hun wijk.

Haar opdracht luidt: aanwezig zijn en aansluiten bij mensen en groepen mensen in de buurt.

⁶² In dit onderzoek komen Marieke Ploeg voor (speeltuinwerkster in De Duizendpoot – Pilot 1) en Marieke Sillevius Smitt (buurtpastor – Pilot 2); om verwarring te voorkomen wordt de laatste voortaan aangeduid als "Marieke S".

Spirit Utrecht

In 2003 komt de vraag of Don Bosco⁶³ een buurthuis in Utrecht kan overnemen om er zo voor te zorgen dat activiteiten voor jongeren en volwassenen door kunnen gaan. Door gebrek aan vrijwilligers komt dit anders in gevaar. In 2004 gaat Jurja van start.

Het jongerenwerk vindt plaats in een jeugdhonk genaamd 'Spirit'. Op dinsdagmiddag, donderdagmiddag en vrijdagmiddag is er scholierencafé van 14.00 tot 17.00 uur. In overleg tussen de jongeren en Jurja is het mogelijk, als de middag goed is verlopen, om Spirit ook 's avonds te openen. Iedereen die de basisregels naleeft, kan naar binnen. Ze kunnen in de tijd dat ze binnen zijn doen wat ze willen en wat binnen de mogelijkheden ligt, zolang ze het meubilair en elkaar maar niet afbreken. Er wordt veel gebruik gemaakt van de computers, play-station, darten en kaarten. Ook maken ze vaak een praatje met de begeleiders.

Op woensdag is er kinderkookclub voor kinderen tot ongeveer 12 jaar. Dit is een gemêleerder gezelschap. De kinderen helpen met boodschappen doen en koken. Soms gaat Jurja de wijk in; kletsen bij het voetballen of gewoon wat rondlopen.

De opdracht van Jurja luidt: doen wat nodig is voor de buurt, vanuit het Don Bosco gedachtegoed.

Het Honk in Drenswolde

De Oecumenische Stichting Missionair Diaconaal Buurtwerk Drenswolde is de opdrachtgever. Het pastoraal buurtwerk is hier 12 jaar geleden ontstaan. Er heeft in die tijd een verschuiving van de werkzaamheden plaatsgevonden. Eerst werd er op straat gewerkt. Op een gegeven moment kwam de vraag vanuit de bewoners om een eigen plek. Dit is 'Het Honk' geworden. In eerste instantie werden de kinderen beneden niet geaccepteerd; ze maakten teveel lawaai. Vervolgens is boven een ruimte voor hen vrij gemaakt, zodat ze daar kunnen spelen. Er ligt allerlei speelgoed en aan de muren hangen schilderijen en foto's van de kinderen.

Activiteiten vinden plaats in Het Honk, maar worden soms ook in de buurt georganiseerd. Naast de activiteiten in Het Honk, legt Petra ook dagelijks zo'n twee à drie huisbezoeken af. Tussendoor heeft ze ook nog allerlei gesprekje met mensen, bij de inloop of met vrijwilligers.

De opdracht luidt: aanwezig zijn bij kwetsbare mensen en steunen in zaken die voor hen belangrijk zijn.

Bij Het Honk zijn normaal gesproken twee beroepskrachten werkzaam. 28 april 2006 heeft Charlotte Dijkstra, verantwoordelijk voor het kinderwerk, afscheid genomen. Er is vervolgens een tijdelijke kracht gekomen, maar deze werd al snel ziek. Als het goed is, zal er in november of december 2006 een nieuwe, vaste kracht aangesteld worden voor het kinderwerk. Het kinderwerk heeft de afgelopen maanden dus in afgeslankte vorm doorgang gevonden. Er is nu alleen ruimte voor vrij spelen van de kinderen. Bij het eerste interview is Jeannette aanwezig, een buurtbewoonster die als vrijwilligster met de kinderen werkt. Petra's focus is gericht op de volwassenen in de buurt. Het beantwoorden van de vragen over (hybride) vrijwilligerswerk in het jeugdwerk is moeilijk, omdat zij niet alle informatie hebben.

4.1.2. Bereiken van de meest kwetsbaren in de samenleving

Afgezien van de bereikte volwassenen, verschillen de drie praktijken in hun bereik van kinderen en jongeren. Marieke S werkt veelal buiten op straat en lijkt met name contact te hebben met wat jongere kinderen. In Het Honk Drenswolde worden nu alleen kinderen bereikt tot 12 jaar die naar Het Honk komen. Voorheen maakte Charlotte

⁶³ Stichting vernoemd naar de Italiaanse priester Don Bosco, die zich bekommerde om de jongeren op straat. Zijn werk berustte op 4 pijlers: huis (iedereen moet een plek hebben waar hij/zij zich thuis voelt, kan binnenlopen en een warm woord krijgt), school, spelen en vorming. Parochie bestond uit geloofsonderricht en ruimte voor zingeving.

Dijkstra ook contacten met kinderen buiten. Spirit Utrecht lijkt de grootste variatie in leeftijd te bereiken, zowel kleine kinderen als jongeren tot 17, 18 jaar.

In alle drie praktijken worden de echt problematische jongeren niet goed bereikt. Spirit Utrecht komt daar wat betreft de jongeren wel het meest dicht in de buurt. Daar ligt zeker bij het Buurpastoraat Kanaleneiland en Spirit, een bewuste keuze aan ten grondslag.

Marieke S: "Het is niet mijn doel om moeilijk bereikbare, problematische jongeren te bereiken. Ik ga niet af op problemen of op destructief gedrag, maar juist op warmtesporen. Wat is wel opbouwend, creatief. Dat is in deze buurten juist ook heel kwetsbaar. Op deze manier ontmoet je vanzelf ook kinderen met moeilijk gedrag. Daar heb ik wel contact mee, maar je kan niet zeggen dat ik die nu daadwerkelijk 'bereik'."

Spirit Utrecht bereikt kinderen die aan de kinderkookclub meedoen en de Marokkaanse jongens van 14 – 18 jaar die naar het scholierencafé komen. Dit zijn veelal jongens die op het randje balanceren, die dreigen in de criminaliteit te raken. Onder de jongeren worden *niet* bereikt: meiden en jongens die hanengedrag vertonen (zich bijvoorbeeld gedragen als gangster-rappers). Soms komt er wel een meisje mee met de jongens, maar dit gebeurt niet vaak. Jurja geeft aan dat dit voor deze doelgroep van jongens ook gewenst is. Zij onderneemt geen actie om ook de meiden te bereiken. "De sfeer in de groep verandert direct als er ook meisjes bij zijn: jongens hebben het idee dat ze zich moeten bewijzen en gaan hanengedrag vertonen. De sfeer in de groep wordt gelijk onveilig." Jurja is voorstander van deze categorale werkwijze bij pubers: "Dit is de enige plek voor deze jongens waar zij gewenst zijn en zich thuis voelen. Juist deze samenstelling biedt hen een veilige basis. De jongens hebben hierdoor duidelijk gevoel van binding: 'Wij horen bij Spirit en wij kunnen daar altijd terugkeren'."

In Het Honk Drenswolde richt men zich met name op kinderen. Jongeren worden nauwelijks bereikt. De leeftijdsgrens voor activiteiten in Het Honk is gesteld op maximaal 12 jaar. Deze leeftijdsgrens is door henzelf bepaald. Ze willen dit in de toekomst wel verruimen. Bijvoorbeeld door middel van het project 'Aandacht voor jongeren'.

Er is geen aparte focus op kinderen uit 'multi-problem gezinnen'; alle kinderen zijn welkom. Charlotte Dijkstra ging wel vaak bij eerstgenoemde kinderen op huisbezoek. Jeannette: "Maar met name kinderen uit deze gezinnen worden wel vaak bereikt. Het is ook een wisselwerking: deze kinderen hebben weinig om naar toe te gaan."

4.1.3. Rol presentiewerker

Relatie voorop

Bij alle drie praktijken komt naar voren dat in het (hybride) vrijwilligerswerk de relatie centraal staat. De werkers zijn sterk gericht op de groei van kinderen en jongeren en bieden hun een keur van ervaringen om hen sterker te maken. Ze investeren bij de kinderen en jongeren in het opbouwen van zelfvertrouwen en het leren omgaan met tegenslagen in hun leven. De (recreatieve) activiteiten zijn geen doel op zich, maar vooral een middel om mensen te helpen groeien. Dit kan door ze dingen te laten doen die ze normaal niet zouden doen, en mensen te ontmoeten die ze normaal niet zouden ontmoeten."

Marieke S: "Producten zijn bijzaak. Natuurlijk niet helemaal onbelangrijk, maar uiteindelijk gaat het om de relatie – wat gebeurt er in de relatie? Het gaat niet zozeer om activiteiten, maar om intermenselijk verkeer. Producten staan in het kader van de betrekkingen."

Niet alleen het problematische

In alle drie praktijken staat juist niet het problematische centraal, maar wordt veel meer gekeken naar de mogelijkheden, krachten en potenties, wat kunnen kinderen wel?

Zo wordt in het Buurtpastoraat Kanaleneiland juist gezocht naar het opbouwende, het creatieve in de kinderen. Marieke S kijkt daarbij wel naar de lijn met de familie. "Ideeën van de kinderen hebben vaak te maken met de achtergrond. Dat moet met elkaar kloppen, overeenkomen". Spirit Utrecht is de praktijk waar naast het nastreven van concrete doelen van jongeren (lachen, keten, ouwehoeren in een veilige sfeer), ook duidelijk ruimte is voor zingeving. "Bij 'Spirit' wordt vaak gepraat over God / Allah (is volgens de jongens dezelfde) en de houding ten opzichte van jezelf en anderen. Hoe maak je keuzes, wat vind je belangrijk?"

Jongens en kinderen positieve ervaringen en aandacht geven, daar draait het om omdat ze dat vaak thuis niet krijgen.

Bewegen in de leefwereld van jongeren

In het Buurtpastoraat Kanaleneiland probeert Marieke S aan te sluiten bij waar de kinderen mee bezig zijn, met hun belevingswereld. Ze geeft aan dat daar wel beperkingen aan zitten. Marieke S: "Het is een mythe dat een buurtpastor altijd bereikbaar is. Ik ben in ieder geval niet altijd bereikbaar. Mijn tijd en aandacht zijn beperkt. Ik kan niet 28 uur per week in één straat steken. Vroeger voelde ik me schuldig, dat ik altijd zo kort de tijd had. Nu merk ik dat door met de kinderen samen te zoeken naar een structuur, ik toch iets goed kan doen. De kinderen accepteren deze structuur en voelen zich er prettig bij. In die weliswaar korte tijd, probeer ik wel heel goed te zien waar de kinderen mee bezig zijn en wat hen bezighoudt en heb plezier in ze." Ze is nu bijvoorbeeld heel druk in de weer met een jongetje met het bouwen van een winkeltje. Daar is hij helemaal gek van en dat is ook te verklaren vanuit zijn achtergrond.

In Spirit Utrecht is heel duidelijk dat Jurja aansluit bij de belevingswereld van de jongeren. Zij laat de jongeren hun doelen bepalen, en ook wat er in welk tempo gebeurt. Aan de andere kant geeft ze soms ook heel duidelijke grenzen aan. "Doordat ik in hun tempo loop, kan ik ook in hun tempo bijsturen. Door te lachen om hun grapjes en de ongein die ze uithalen, kan ik ook aangeven waar de grens ligt."

In Het Honk Drenswolde wordt gekeken naar de leefwereld van het kind om te kijken waar het behoefte aan heeft. Het lukt niet altijd om aan te sluiten bij de leefwereld van jongeren. Zo werd in de buurt van Het Honk Drenswolde een buurtfeest georganiseerd, naar aanleiding van een idee van een buurtgenoot. Hij wilde door middel van een knalfeest meer contact krijgen met de jongeren (onder meer met het doel dat hij ze daarna op hun overlast zou kunnen aanspreken). Aan die jongeren is niet gevraagd wat zij wilden, wel of ze mee wilden doen aan een voetbaltoernooi, maar dat wilden ze niet. Het feest was erg gezellig, er was door heel veel verschillende (groepen) mensen iets georganiseerd, maar de 'overlastgevende jongeren' waren niet aanwezig geweest op het feest...

Stimuleren

Met name bij het Buurtpastoraat Kanaleneiland en Spirit Utrecht gebeurt dit door de kinderen zelf hun verlangens te laten formuleren en daarmee aan de slag laten gaan.

In Spirit Utrecht worden negatieve verlangens niet gelijk de kop in gedrukt. "Het is van belang om eerst aan te sluiten bij wat ze willen en ze vervolgens te betrekken in het nadenken over hoe je het ook op een andere manier op zou kunnen lossen. Daarmee reik je ze andere handelingsmogelijkheden aan en zien ze hoe simpel dat kan zijn. Dat heeft veel meer zin dan een preek." Bij positieve verlangens stimuleert Jurja de kinderen en de jongeren om ze zelf uit te werken en uit te zoeken hoe ze dit voor elkaar kunnen krijgen. Ze geeft ze ruim complimenten waardoor de kinderen trots op zichzelf zijn en hun zelfvertrouwen groeit.

In Het Honk Drenswolde is op verzoek van de kinderen een dagje uit naar Amsterdam georganiseerd. De kinderen mochten bepalen wat ze daar dan wilden gaan doen. Zij hebben ervoor gekozen om naar het Anne Frankhuis te gaan. Daarnaast wilden de kinderen graag zwemmen. Nu worden telkens moeders meegevraagd om dat te begeleiden. Het lukt de moeders (nog) niet dit zelf te organiseren.

De werkers bieden zich nadrukkelijk aan, worden een identificatiefiguur

In Spirit Utrecht komt het meest duidelijk naar voren dat de werker zich als identificatiefiguur aanbiedt. Jurja is heel open, ook over privé-aangelegenheden. "Kleur bekenen, duidelijk zijn waar je voor staat, is heel belangrijk. Je komt veel te weten van en over de jongeren, het is niet meer dan terecht dat zij dan ook over jou belangrijke zaken te weten komen. Op deze wijze houd je de jongeren ook een soort spiegel voor en is het vaak ook juist een instrument in het werk." Zo maakt ze er bijvoorbeeld geen geheim van dat haar moeder lesbisch is. Dit lokt vaak allerlei discussies uit, waar jongeren verder over nadenken. Marieke S probeert kinderen het goede voorbeeld te geven. "Bijvoorbeeld dat je iemand niet een rotschop geeft wanneer hij/zij niet doet wat je wilt, maar dat je dan beter kan uitleggen wat je wilt." Soms hanteert Petra het principe van rolmodel bewust: "Ik zorg ervoor dat ik zelf niet mee roddel."

Radicaal vraaggestuurd

De vrijwilligersactiviteiten zijn bij de drie praktijken over het algemeen vraaggestuurd. Wanneer een kind, jongere of volwassene met een idee komt, wordt bekeken of het uitvoerbaar is. Als dat het geval is, laten ze die persoon ermee aan de slag gaan om het uit te voeren. Ook wordt gekeken naar gedrag en de impliciete verlangens die daarin besloten liggen. Jurja hierover: "Elk gedrag is een vraag, daar moet je adequaat op reageren". Ze voegt daaraan toe dat om adequaat te kunnen reageren, je lange tijd in iemands leefwereld aanwezig moet zijn "...anders kan je niet adequaat, gericht op die persoon reageren".

Soms is het ook een wisselwerking. Jeannette, volwassen vrijwilligster in Het Honk Drenswolde: "Tot september was de speelruimte dicht. Ik heb gezegd dat ik 30 augustus de boel ging schoonmaken, waarop vier of vijf meisjes zelf spontaan hulp hebben aangeboden."

Omgedraaide blikrichting

Met name bij het Buurpastoraat Kanaleneiland en Spirit Utrecht is sprake van een 'omgekeerde blikrichting': zij laten hun werk duidelijk inkleuren door de kinderen. De verlangens van de kinderen zijn uitgangspunt in hun handelen. Marieke S: "Er zijn altijd zo'n twee à drie kinderen 'die mij de weg wijzen'. Zij vertellen me wat ik moet gaan doen en hoe."

Petra geeft ook aan dat haar rol niet van tevoren vast staat met name als het gaat om de volwassen buurtbewoners. Bij de kinderen is niet helemaal duidelijk of het op deze manier werkt. Ze kunnen vrij spelen, dus in die zin kunnen ze zelf bepalen wat ze gaan doen. Maar in hoeverre de kinderen de vrijwilligers sturen in hoe zij hun werk doen, is onduidelijk. Wellicht wordt dit veroorzaakt doordat er momenteel geen professionele kinderwerker werkzaam is.

Alle drie de werkers laten het pastoraat inkleuren door de mensen uit de buurt. Deze mensen en kinderen uit de buurt bepalen waarmee de werkers zich bezighouden. De werkers van Spirit Utrecht en Het Honk Drenswolde worden hierin wellicht wat beperkt doordat zij gebonden zijn aan het buurthuis. Hoewel bij beide ook activiteiten buiten het buurthuis om georganiseerd worden. Jurja: "Interesse in de jongeren hebben, in wat dan ook dat ze bezighoudt, met ze meelopen."

Marieke S is dagelijks veel aan het praten, buiten spelen. In een paar straten is ze aanwezig. Mensen komen op haar af en met hen maakt ze contact en loopt ze mee. Marieke S: "Soms komen de kinderen vragen: wat gaan we doen? Dan zeg ik: Dat hangt van jullie af, wat zijn jullie aan het doen?"

Waarden

Opgenomen worden in de gemeenschap, gehoord en gezien worden, je kunnen uitspreken: het zijn de almaar terugkerende en meest genoemde waarden. Activiteiten die gezellig zijn, waar je aandacht en een lekkere knuffel kunt krijgen. Bij alle drie praktijken is duidelijk sprake van een plek voor kinderen waar ze onverdeelde aandacht en warmte krijgen. De kinderen en jongeren worden op een positieve manier gestimuleerd, krijgen positieve feedback, ervaren dat werkers vertrouwen in hen hebben. Wanneer ze fouten maken, krijgen ze een tweede kans. En er is iemand die ze opvangt “als ze op hun plaat gaan.” Dingen die ze in hun eigen wereld niet vaak meemaken.

In Het Honk Drenswolde proberen ze deze waarden te verbreden naar de gehele leefomgeving. Petra vindt het belangrijk om mensen verantwoordelijkheid te geven voor hun eigen kinderen en hun eigen wijk. Voor kinderen is het van belang dat ze goed opgroeien, in een prettige en veilige sfeer en omgeving. Naast het plezier levert dat ook op dat men meer zorg heeft voor elkaar.

De betekenis van de activiteit

De werkers hebben alledrie als principe: de betekenis van een activiteit is dat wat jongeren er zelf aan ervaren. Zo komt het in Spirit Utrecht geregeld voor dat activiteiten (soms letterlijk) enige weken in de kast liggen, omdat er vanuit de jongeren op dat moment geen interesse voor bestaat. Een activiteit wordt weer opgepakt zodra ze er zelf weer over beginnen, zelf weer interesse tonen.

Petra van Het Honk Drenswolde geeft aan dat als de moeders op een gegeven moment het initiatief tot het zwemmen over zouden nemen, haar taak er opziet. Dan richt ze zich weer op nieuwe activiteiten.

Marieke S vertelt dat het kinderrestaurant aan zijn einde kwam toen het teveel werd voor het meisje dat het had opgericht. Zij was een van de drijvende krachten erachter maar haar schoolprestaties begonnen eronder te lijden. Nu is ze de drijvende kracht achter het huiswerkklasje dat ze hebben opgezet.

4.1.4. De hybride vrijwilliger?

Het zal zijn opgevallen dat ook de laatste citaten hierboven een interpretatie van vrijwilligerswerk tonen die niet zonder meer of zelfs helemaal niet ‘hybride’ genoemd kan worden. Het afstoten van het vrijwilligerswerk als door de mensen zelf gedragen wordt of als het ‘te veel’ wordt, getuigt van een klassieke opvatting van vrijwilligerswerk. We gaan in deze paragraaf dieper in op de vraag naar het hybride karakter van het gevonden vrijwilligerswerk.

Eigenaarschap

In Spirit Utrecht laat de werker het eigenaarschap van de activiteiten duidelijk over aan de jongeren. Wanneer zij aangeven iets te willen (bijvoorbeeld een uitstapje naar Voorburg of naar Parijs in het kader van de Europese jeugduitwisseling) antwoordt zij in de regel: “Dat is goed, ga maar regelen”. Twee, drie weken later komen de jongens er weer op terug: “Wat gaan we daar doen dan?” Jurja: “Goede vraag, ga dat maar eens bedenken”. Paar dagen later komen de jongens daar dan weer eens op terug. “Ik kan het in een dag verzinnen; doelstellingen en activiteiten op papier zetten. Maar het is niet mijn feestje, het is hun feestje.”

Soms komt het eigenaarschap van een bepaalde activiteit bijna letterlijk ter sprake. Op Kanaleneiland zou een buurtfeest georganiseerd worden. Op een gegeven moment werd het buurtinitiatief overgenomen door professionals, opbouwwerkers die alle bobo's in de gemeente wilden laten zien hoe goed zij het deden. De kinderen waren erg teleurgesteld: “Het feest zou toch voor ons zijn?” Marieke S heeft dit opgepakt en samen met de kinderen een eigen feest georganiseerd. Ze vertelde de kinderen dat ze het niet alleen kon, dat ze mensen moest hebben die mee konden helpen. Daarop zijn de kinderen volwassen buurtbewoners gaan benaderen met de vraag om

mee te helpen. Dat is ze gelukt. Alle kinderen hadden hun eigen inbreng. Ze hebben zelf spelletjes bedacht, volgorde van hoe de dingen te doen, slingers gemaakt, maskers gemaakt etc.

In Het Honk Drenswolde wordt minder overgelaten aan het initiatief van de kinderen. De meeste activiteiten worden voor hen verzonnen (bijvoorbeeld inloop, kerststukjes maken, de ruimte versieren bij verjaardagen). Soms verzinnen kinderen zelf een activiteit. Zo hebben ze (zie boven) zelf bedacht dat ze een dagje uit wilden, naar het Anne Frankhuis, of dat ze wilden zwemmen. Vervolgens worden er moeders als begeleiding bij gezocht.

Hybriditeit: het onderscheid tussen vrijwilliger en deelnemer

Bij de volwassen vrijwilligers is vaak wel een onderscheid tussen vrijwilliger en deelnemer. Maar lang niet alle vrijwilligers zien zichzelf als vrijwilliger. T., vrijwilligster bij Spirit Utrecht, benoemt zichzelf zeer nadrukkelijk niet als zodanig. Het is een patroon dat Jurja herkent bij andere vrijwilligers. Zij willen niet als vrijwilliger benoemd worden omdat ze dan het idee hebben aan allerlei verwachtingen te moeten voldoen. Ze willen niet dat ze allerlei dingen móéten doen, móéten vergaderen. Daar zijn ze huiverig voor. Ze willen niet de verantwoordelijkheid hebben dat er op ze gerekend wordt. "Ik moet niet tegen T. zeggen dat ze er altijd op woensdag moet zijn. Dat wil ze niet. Ondertussen is ze er wel altijd!"

In Het Honk Drenswolde is er wel regelmatig een overlap tussen de verschillende rollen: de gastvrouw komt op andere tijden zelf koffie drinken, de computerleerling wordt gastvrouw, en de gastheer wordt computerleerling.

Bij de kinderen is er wel vaak een overlap tussen deelnemer en vrijwilliger. Meestal omdat het activiteiten betreft die ze zelf hebben verzonnen. De meeste kinderen noemen zich ook geen vrijwilliger, en worden zo ook niet genoemd door de werkers. Marieke S benoemt ze als haar 'steunpilaartjes'. Jurja noemt de jongeren die vrijwillige taken op zich nemen de 'Bosco-teens'. De Bosco-teens noemen zichzelf wel vrijwilliger en zijn daar ook erg trots op. De Bosco-teens zijn ook de enige jongeren die dingen voor anderen doen, zoals begeleiden van de kinderdisco en het folderen in de buurt.

Samen doen: waarde en contacten

Naast de activiteiten levert het (hybride) vrijwilligerswerk contacten en vriendschap op die ook overgenomen worden in de privé-sfeer. Een voorbeeld: een vrijwilligster van Het Honk Drenswolde geeft aan dat wanneer ze ziek is, er ook aandacht voor haar is. Ook persoonlijke groei wordt door haar belangrijk gevonden: "Je bewustzijn, je innerlijk, je ontwikkelt je door nieuwe ervaringen en contacten.

Het vrijwilligerswerk levert de Bosco-teens een zekere status en privileges op, maar het zijn ook echte 'gezelligheidsdieren', ze vinden het leuk om samen activiteiten te ondernemen.

Capabele vrijwilligers?

Het werk steunt juist vaak op de betekenis voor mensen die niet meetellen of die het moeilijk hebben. Petra: "Bij Het Honk krijgen meer mensen een kans. Er kunnen bij ons ook mensen als vrijwilliger terecht waar 'iets mee is'. Zo is er nu iemand vrijwilliger die heel moeilijk is te verstaan. Een andere vrijwilliger is ontzettend dwars en eigenwijs (maar kan wel veel). Dit zijn personen die bij reguliere organisaties waarschijnlijk niet snel in aanmerking zullen komen om vrijwilligerswerk te verrichten. De bandbreedte van afwijkingen die wij tolereren⁶⁴ is groter. Daarnaast wordt er rekening gehouden met de omstandigheden waarin de vrijwilliger verkeert."

⁶⁴ Het is dit soort formuleringen dat onze aandacht trekt omdat er ook gezegd had kunnen worden dat men het goed voor hen en voor ons allemaal vindt en ook volstrekt normaal dat zij erbij horen. Dat zou een formulering zijn die meer wijst in de richting van presentie en hybride vormen van binding dan de voorliggende.

Bij de Bosco-teens zijn het juist de jongens die laten zien dat zij de verantwoordelijkheid aankunnen, met name als zij een voorbeeldfunctie hebben voor de andere jongens. Maar Spirit biedt niet alleen de voorbeeldige maar alle jongens de kans om te groeien naar deze status.

In het kinder- en jongerenwerk zijn de meeste hybride vrijwilligers meisjes / vrouwen. Uitzonderingen zijn natuurlijk de Bosco-teens, dat zijn allemaal jongens.

Langdurig/structureel – incidenteel

Alle drie de praktijken maken gebruik van een aantal volwassen vrijwilligers die zich structureel inzetten voor de buurt. Vaak worden bij incidentele activiteiten moeders betrokken, op ad hoc basis, om de kinderen te begeleiden. Alleen in het Buurtpastoraat Kanaleneiland en Spirit Utrecht komt het voor dat kinderen / jongeren langere tijd als hybride vrijwilliger betrokken zijn bij bepaalde projecten die zij zelf in gang gezet hebben.

Over de duurzaamheid van contacten kunnen de werkers nog niet al teveel zeggen, doordat de werkers nog maar enkele jaren werkzaam zijn in deze buurten. Duidelijk is wel dat ze hechte contacten proberen op te bouwen door langdurig met de kinderen / jongeren op te trekken en terug te blijven komen. Petra: "Een paar kinderen zie je wel telkens terug. Een meisje dat vroeger actief bij ons was, is nu actief in de internationale meidengroep 'All in the mix'. Ook merk je dat tijdens mijn vakantie de vrijwilligers gewoon doorgaan met activiteiten organiseren. Dit komt enerzijds door de structuur die geboden is via Het Honk, maar ook door de jarenlange investering in de relaties."

Rol

Dat kinderen in het (hybride) vrijwilligerswerk rollen op zich nemen die ze thuis ook hebben, wordt herkend. Zowel in het Buurtpastoraat Kanaleneiland als Het Honk Drenswolde proberen de werkers meisjes in bescherming te nemen, te weerhouden om niet al teveel in de zorgende rol door te slaan. De Marokkaanse jongens in Spirit Utrecht zijn van huis uit wel gewend om met kleine kinderen om te gaan. Maar op straat is het tussen je leeftijdgenoten natuurlijk niet stoer om zorgzaam te zijn voor de kleintjes. Doordat in Spirit een veilige sfeer gecreëerd is, durven de jongens toch deze zorgzame kant te laten zien.

Bosco-teens is een status die de jongeren kunnen verdienen. De subcultuur waarin de Marokkaanse jongens verkeren, is heel sterk gericht op hiërarchie. Buiten de deur vindt een ware machtsstrijd plaats: wie is de sterkste? Jurja merkt dat de jongens heel erg de behoefte hebben aan hiërarchie. Zij biedt hun een alternatieve hiërarchie, op basis van positieve eigenschappen als zorgzaamheid en behulpzaamheid. "Wanneer jongens deze eigenschappen ten toon spreiden, zijn ze hier 'de grote jongen'. Zij willen graag een voorbeeldfunctie hebben voor de kleine jongens, hun laten zien dat ze ook ander gedrag kunnen vertonen."

4.1.5. Conclusie

Al bij al

Het werk van Marieke S in het Buurtpastoraat Kanaleneiland komt het meest overeen met het eerder geschetste beeld en dan met name met het werk van Monique de Bree en Ruth van den Born. Ze is letterlijk op straat en probeert aan te sluiten aan bij wat er bij de kinderen speelt; volgens hun ideeën worden de projecten opgezet en mede door de kinderen uitgewerkt. Er is echter wel een verschil in benadering. Marieke S is duidelijk op zoek naar het constructieve en creatieve in de buurt en richt zich daarmee niet op de meest kwetsbare, meest problematische kinderen. Het is vooral Spirit Utrecht dat zich richt op de moeilijke groep van overlast gevende jongeren.

Het werk van Jurja en Petra wijkt qua vorm af van de eerder beschreven praktijken, omdat zij hoofdzakelijk vanuit of zelfs *in* een (soort) buurthuis werken. Dat

brengt beperkingen met zich mee, onder meer als het gaat om het zich bewegen in de leefwereld van de kinderen en jongeren. Binnen deze beperking heeft met name Jurja een presentieachtige benadering van de jongeren, waarbij ze duidelijk de jongeren in hun tempo volgt en ze stimuleert om hun verlangens waar te maken. De jongens fungeren daarbij als hybride vrijwilligers in de Bosco-teens. In Het Honk Drenswolde lijkt dit minder het geval te zijn. Hier zijn geen activiteiten of langdurige projecten opgezet naar aanleiding van wensen van kinderen die ze vervolgens zelf uitwerken. Kinderen doen wel af en toe mee aan activiteiten. Maar hier gaat het merendeels om activiteiten die door volwassenen zijn verzonden, of activiteiten van zeer kortdurende aard. Misschien komt dat doordat de kinderwerkster het laatste jaar grotendeels afwezig was.

In alle drie praktijken worden volwassen vrijwilligers ingezet, op wie het etiket 'hybride' slechts met moeite past, en dan nog in afwijkende zin. Duidelijk is dat het hierbij vaak (zeker in Het Honk Drenswolde) gaat om 'gedeukte' mensen, die zich in het reguliere vrijwilligerswerk niet thuis zouden voelen, maar die een zeer grote inzet leveren voor de (kinderen en jongeren in) de buurt. Hun positie in het werk is al bij al toch min of meer 'traditioneel'. De hybride vrijwilligers kunnen wel grotendeels zelf invulling geven aan hun taken. Bij Spirit zien we een vrijwilligster die ervan gruwet zo te worden genoemd en die vrij wil zijn in haar trouw: daarmee bepleit ze een vorm van 'natuurlijke betrokkenheid' die wij onder 'hybriditeit' hebben geschaard. We hebben de indruk dat zulke vrijwilligers er ook op andere plaatsen zijn en op het ene moment als 'echte' vrijwilliger functioneren en op het andere moment als gebruiker.

In vergelijking met de praktijken die we eerder onderzochten (met name die van Ruth en Monique, maar in zekere zin ook die van Titus) valt in deze drie projecten op dat de werkers sterk streven naar overzichtelijkheid, naar vaste structuren, naar programma's en activiteiten en dat ze daartoe ook uitgesproken (eigen) doelstellingen koesteren. Het werk heeft een zwaardere ideologische lading⁶⁵, meer 'bedoelingen' vanuit de professional. Dat geldt het minst voor Jurja (Spirit) en meest voor Marieke S en Petra. Wat goed is voor de kinderen ('groeien', 'positiviteit') lijkt in behoorlijke mate tevoren vast te staan. De doelgroep ligt op deze drie werkplekken ofwel in theorie ofwel in de praktijk meer vast dan we in het onderzoek bij de eerste drie buurtpastores zagen: of dat eveneens correspondeert met de meer uitgesproken (ideologische) positie van waaruit gewerkt wordt, is niet helemaal duidelijk.

In het concept van hybriditeit was ook omschreven dat kwetsbare kinderen of kinderen uit 'gezinnen in de problemen' soms vastgehouden of zelfs geborgen worden in 'fancy functies' als onderleider, oudste van de dag, etc.: die figuur vinden we in deze drie projecten niet of nauwelijks terug. Dat correspondeert waarschijnlijk met het feit dat geen van deze drie projecten werkelijk (diep) is geworteld in de leefwereld van de betrokken kinderen en jongeren, in hun thuissituatie, in hun gezinnen en buurtje. Marieke S komt daar niettemin het dichtst bij in de buurt. Die leefwereldlijke worteling zien we juist wel sterk ontwikkeld bij Ruth en Monique, en ook bij Titus. Bij hen speelt het werk zich voortdurend af langs twee parallelle sporen die elkaar soms kruisen: de publieke en de private contacten. In feite zien we dat aansluiten bij de *leefwereld* vervangen wordt door aansluiten bij de *belevingswereld*. En dat is niet hetzelfde! Mogelijk is het mede te wijten aan deze niet ver ontwikkelde 'private contacten' dat het concept 'relatie' op deze drie werkplekken lichter, oppervlakkiger wordt opgevat dan in de andere drie waar 'relatie' een zwaardere, ook affectieve betekenis lijkt te hebben.

Ten slotte: het valt op dat op deze drie plekken meer over 'ordeproblemen' wordt gesproken dan in de eerst onderzochte werkplekken. Dat kan samenhangen met de structuur van het werk (in een gebouwtje) maar ook met het accent op 'activiteiten'. Vergeleken met Ruth en Monique heeft ook Titus (veel) meer met 'ordeproble-

⁶⁵ De betrokken werker is niet gelukkig met de kwalificatie 'ideologisch'. Toch wordt deze gehandhaafd omdat ze uitdrukt wat we hebben gevonden: de ideeën of leer die vooraf zijn gevormd wegen zwaarder dan de empirische werkelijkheid en sturen het handelen en de verhoudingen aan die daarin worden nagestreefd.

men' te kampen en ook zijn werk speelt zich goeddeels in een gebouwtje af en kent nogal wat vaste activiteiten: dat maakt de gegeven verklaring dus geloofwaardiger.

De slotconclusie

Deze drie werkplekken die aanvullend onderzocht werden, kennen alle een hoog, zij het verschillend, presentiegehalte en zijn zonder twijfel verwant met de eerst onderzochte werkplekken. Daarmee hebben ze sterke overeenkomsten maar ook enkele opvallende en veelbetekenende verschillen. Overeenkomsten en verschillen zijn echter niet onze onderzoeksinteresse: dat is de hybriditeit. De gevonden overeenkomsten en verschillen steunen de stelling van de hybriditeit: hoe opener en hoe meer verworteld in de leefwereld van de kinderen en jongeren er gewerkt wordt, des te passender en waarschijnlijker het model van de hybride vrijwilliger; en omgekeerd, waar er meer intenties vooraf zijn, waar er meer aanbodgericht wordt gewerkt, waar de doelgroep meer vaststaat, waar er meer in een gebouwtje dan op straat wordt gewerkt, waar het activiteitenprogramma vaker vaststaat, daar wordt het model van de hybride vrijwilliger onwaarschijnlijker. Dat zegt overigens niets van de waarde van het ontplooid werk, maar geeft wel steun aan de stelling die we onderzoeken.

4.2. Verschillen en overeenkomsten tussen het reguliere vrijwilligerswerk en de presentiebenadering als het gaat om vrijwilligers

In paragraaf 4.1 werd de vergelijking gezocht met ander *presentiewerk* met en voor kinderen en jongeren; in deze paragraaf (4.2) zoeken we de vergelijking onder het gezichtspunt van regulier *vrijwilligerswerk* met en voor jongeren, terwijl we in paragraaf 4.3 de vergelijking maken met ogenschijnlijk gelijkaardig *kinder- en jongerenwerk*.

Er is een duidelijk verschil in uitgangspositie tussen (A) het reguliere vrijwilligerswerk en (B) de presentiebenadering en haar omgang met vrijwilligers. Hieronder gaan we vergelijkenderwijs ($A \leftrightarrow B$) in op de verschillen tussen beide, gelet op doelstelling (4.2.1), de werving en selectie van vrijwilligers (4.2.2), de begeleiding (4.2.3), de motieven (4.2.4), en de uitkomsten (4.2.5) resp. ingang (4.2.6) tot het vrijwilligerswerk.

4.2.1. Doelstelling en motieven van organisaties om jongeren te activeren tot vrijwilligerswerk

A In de verschillende doelstellingen en motieven zijn drie invalshoeken te onderscheiden (Boutellier, Broenink en Steketee, 2004):

- ◆ De *oriëntatiebehoefte* van jongeren in het algemeen: jongeren de mogelijkheid bieden van een toekomstoriëntatie. Het betreft een brede doelstelling die gericht is op de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemende jongeren in de samenleving. Jongeren moeten de mogelijkheid krijgen om zich te oriënteren op de maatschappij door praktische ervaringen op te doen buiten de school.
- ◆ *Allocatiebehoefte* van de maatschappij: het land heeft behoefte aan jongeren die actief worden in sectoren met tekorten en wil daarom meer jongeren activeren naar vrijwilligerswerk. Het doel is jongeren productieve arbeid te laten verrichten op maatschappelijke nuttige taakgebieden (recreatie, zorg, integratie etc.) waarin langs reguliere weg niet of nog niet goed is voorzien. Het mag niet ten koste gaan van bestaande arbeidsplaatsen of concurrentievervalsend werken.
- ◆ *Normatief-disciplinerende behoefte* van de maatschappij: het aanleren en bevorderen van gemeenschapszin en sociale verantwoordelijkheid van jongeren. Het is goed als jongeren een nuttige bijdrage leveren aan de maatschappij. Het handelen van jongeren/burgers moet niet alleen gericht zijn op het eigen maatschappelijke succes, maar ook op het nemen van verantwoordelijkheid voor de samenleving (bijv. jongeren als stadswacht of maatje). Het gaat dan om zaken als

respect, zorgzaamheid, maar ook om het kunnen en willen leveren van een eigen, kritische bijdrage aan de inrichting van de samenleving.

B Binnen de presentiebenadering zijn de doelen geheel anders gesteld. We geven een overzicht van (een clustering in) de drie doelen zoals we deze in het onderhavige onderzoek hebben gevonden.

Doel is jongeren de toegang bieden tot 'iets anders' en ze 'erbij' te houden, niet te laten wegglijden naar de marge van de samenleving. De gerichtheid is op kinderen en jongeren die niet actief zijn, die buitengesloten zijn of dreigen te worden, geen toegang hebben tot de reguliere voorzieningen en nergens bij horen. Hier zien we de afstand verkleinen tussen kinderen/ jongeren en instanties, activiteiten, werkers. We zien bovendien dat ze 'geborgen' worden in aangename activiteiten en zinvolle functies.

Er is meer sprake van een personalistische en existentiële oriëntatie, onder meer gericht op geluk en de versterking van het zelfbeeld. Een relatie aangaan is een goed in zichzelf en zowel doel als waarde. Geslaagd is deze oriëntatie onder meer als de betrokken jongeren een zinvolle toekomst voor zich zien.

Doel is voorts betekenisvol bij anderen horen: het verbinden, het samenbrengen van mensen. Daaronder schuilt vaak een pedagogische intentie en de wil een sociaal-cultureel kapitaal met en voor de kinderen / jongeren op te bouwen.

Kortom het reguliere vrijwilligerswerk vervult primair een soort maatschappelijke behoefte (extended goals) terwijl de presentiebenadering in dit geval van binnenuit werkt (survival goals). Het initiatief wordt genomen door de bewoners in de wijk en de presentiebeoefenaar is faciliterend.

4.2.2. Werven versus in contact met elkaar komen

A Door een tanende belangstelling van jongeren voor het verrichten van vrijwilligerswerk is de aandacht in het reguliere vrijwilligerswerk vooral gericht op het werven van jongeren. Organisaties zijn bezig om een vrijwilligersaanbod te ontwikkelen dat jongeren aanspreekt. Het moet kleinschalig zijn, intiem en niet te langdurig zijn. Veel aandacht gaat naar (het inspelen op) de motieven van jongeren om vrijwilligerswerk te gaan doen. Welke prikkels moet het vrijwilligerswerk in zich hebben om jongeren te motiveren om deel te nemen? Het moet kunnen concurreren met de baantjes die jongeren tegenwoordig hebben.

B Vanuit de presentiebenadering zijn de beoefenaars er veel meer op gericht om de jongeren te activeren en te ondersteunen als *zij zelf actief willen worden*. Vanuit de behoefte en wensen die er leven bij jongeren of kinderen in de wijk hen ondersteunen bij het organiseren ervan. Presentiebeoefenaars hoeven geen prikkels aan te bieden, zij zijn op zoek naar wat er leeft bij de jongeren zelf. Daarvoor zijn de presentiebeoefenaars gericht op het contact maken met de jongeren, het aansluiten bij hun leefwereld, zeer nabij zijn. Het gaat om verbinden (het samenbrengen van mensen) en om een relatie opbouwen.

Kortom: het reguliere vrijwilligerswerk werkt meer van buitenaf en is bezig om geschikte jongeren te vinden, daarom is het hevig geïnteresseerd in zowel de kenmerken van de vrijwilligers als in de kenmerken van het vrijwilligerswerk. Vanuit de presentie – dat meer van binnenuit werkt – is men meer bezig met het opbouwen van vitale contacten en relaties die zonodig overgaan in activiteiten.

4.2.3. Begeleiden versus katalysator zijn

A Vanuit de organisatie waar reguliere vrijwilligers werkzaam zijn, is het belangrijk om een goede begeleiding te bieden. Met name omdat men wil dat de jongeren actief blijven in de organisatie is men gericht op leereffect. Jongeren kunnen allerlei sociale

vaardigheden leren, als ze goed begeleid worden en als ze in de gelegenheid worden gesteld relevante ervaringen op te doen. Vrijwilligerswerk heeft jongeren zo beschouwd veel te bieden: het is een ideale maatschappelijke oefenplek, waarbij de jongere de eigen horizon kan verbreden, verantwoordelijkheden aangaat, nieuwe organisaties en mensen leert kennen en wellicht ervaringen opdoet die goed staan op het CV.

B Vanuit de presentie is begeleiden niet zozeer het relevante trefwoord. Het begeleiden is erop gericht om jongeren zelf activiteiten te laten ontplooiën: niet zij helpen de beroepskracht maar omgekeerd. De beroepskracht is een katalysator, die sluimerende behoeften, verlangens en potentie naar boven haalt. Het gaat veel meer over aanwezig zijn, trouw zijn, faciliteren, continuïteit stimuleren, inspringen daar waar er mogelijkheden zijn en communicatiestoornissen wegnemen die het werken belemmeren.

Het groeiproces in de rol van kinderen als hybride vrijwilliger gaat als volgt: eerst moeten de kinderen/jongeren leren om gebruiker te zijn. Hetzelfde geldt voor de 'grote zussen' en 'moeders' die erbij betrokken worden. Daarna maar vooral *daarin* leren ze zelf hoe ze organisator kunnen worden; ze nemen dan zelf verantwoordelijkheid op zich en gaan zorgen voor de kinderen die dat niet kunnen. De presentiebeoefenaar leert de kinderen zeer fundamentele dingen (vertrouwen, je uitspreken, nadenken, zorgen voor anderen), maar ook heel alledaagse dingen (zoals: hoe fiets je veilig in de stad, hoe weet je wanneer en welke trein je moet nemen?).

Het groeiproces bestaat dus in het aangaan van contact: (a) mensen vinden (relatie stichten), (b) relatie beheren, richten en mensen erbij laten horen en (c) ten slotte de relatie en het geïmpliceerde groeiproces bestendigen. In dat alles vinden tal van persoonlijkheidsvormende en op maatschappelijke participatie gerichte leerprocessen plaats.

4.2.4. Motiveren van jongeren versus existentiële en personalistische motieven

A Zoals hiervoor gezegd, moet het reguliere type vrijwilligerswerk jongeren motiveren om deel te nemen. De motivatie om vrijwilligerswerk te verrichten verschuift: grofweg van plichtsbesef naar persoonlijke interesse, vaak niet zonder eigenbelang. Er meldt zich een nieuw type vrijwilliger: de kort-verbandvrijwilliger, shoppend, zappend; meer calculerend, en niet-ideologisch geïntereerd (SCP, 2003⁶⁶).

Jongeren die vrijwilligerswerk doen zien dat veeleer als een uitvloeisel van hun hobby of vrijetijdsbesteding dan als vrijwilligerswerk. Een van de belangrijkste redenen voor jongeren om vrijwilligerswerk te doen is dat ze het leuk vinden. Omdat vrijwilligerswerk in de visie van jongeren gemakkelijk op lijkt 'onbetaald werk', moet het wel aan een aantal voorwaarden voldoen, wil het die nare bijmaak niet krijgen.

- Ter eerste mag het niet teveel kosten, niet in materiële zin, noch in immateriële zin. Kortom: het mag je geen geld kosten, niet teveel tijd in beslag nemen en emotioneel niet te belastend zijn.
- Daarnaast moet het iets opleveren, waarbij vooral het sociale aspect van belang is. Het moet leuk en gezellig zijn, en samen met andere jongeren gebeuren.
- Het vrijwilligerswerk moet nuttig werk zijn, waar je iets van kan leren en dat waardering oplevert. Het moet niet teveel met problemen samenhangen.
- Het aanbod moet flexibel aangeboden worden: jongeren willen graag gedurende een beperkte periode wat doen, maar zijn niet uit op het langdurig vervullen van functies in vrijwilligersorganisaties.
- Uit een inventariserend onderzoek van de Vereniging NOV blijkt dat jongeren absoluut serieus genomen moeten worden. Zij willen niet zomaar opdrachten uitvoeren, maar ook een inbreng hebben. Ze willen dat er gelijk-

⁶⁶ *De sociale staat van Nederland 2003*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau 2003, met name hfd., 7 "Participatie".

waardig met hen wordt omgegaan. Dit betekent soms dat de organisatie ook kritisch naar zichzelf moet kijken.

- Jongeren willen duidelijkheid over de taken, een goede begeleiding en waardering voor hun inzet.
- Ook geven de organisaties aan dat jongeren het druk hebben en zich niet voor een lange termijn willen vastleggen. Korte en concrete klussen sluiten het best aan bij de leefwereld van de huidige jongeren.

Kortom: jongeren willen dat het werk facetvol is (flexibel, aansprekend, concurreren, ervaringen, toegankelijk, variatie, organisatie en lachen).

B Min of meer dezelfde aspecten spelen óók binnen de presentiebenadering. Daarin schuilt dus geen groot verschil: het moet bijvoorbeeld ook leuk en gezellig zijn, en samen met anderen gebeuren. Maar daarnaast zijn er ook andere accenten. De belangrijkste aanvulling ligt opnieuw in het relationele: het gezamenlijke moet een specifieke kwaliteit hebben, het moet tot een goede verstandhouding komen. Dat is uitermate belangrijk, net als het verbinden van mensen. Verder wordt er getracht aan te sluiten bij wat er lokaal leeft. Presentie sluit meer aan bij de *natuurlijke loop* der dingen. En ten slotte zien we veelal een ‘zwaan-kleef-aan’ effect, kinderen nemen elkaar en soms ook volwassenen mee.

4.2.5. Product versus proces

A Een ander verschil is dat het reguliere vrijwilligerswerk veelal nuttig moet zijn, terwijl dat in de presentie *niet per se* een doel is. Het nut ligt liefst op maatschappelijk vlak maar kan ook de betrokkene zelf, in zijn ontplooiing en kansen, betreffen. Binnen het reguliere vrijwilligerswerk gaat men er doorgaans van uit dat er een product geleverd wordt. Die productoriëntatie verdicht zich in drie kenmerken:

- Wat gedaan wordt moet een *vaste activiteit* zijn: goed identificeerbaar, af te bakenen, te voorspellen en uiteindelijk ook ordelijk te beschrijven en onderzoeken (op zijn effecten, doorwerking, opbrengst).
- Persoonlijke interesse van de vrijwilliger is prima, maar *het nut* van de activiteit ligt toch vooral buiten de persoon zelf. Verondersteld wordt een altruïstische houding, iets voor een ander willen doen, belangstelling hebben voor een maatschappelijk doel: milieu of kunst, de ander of wat dan ook.
- De activiteit zelf wordt ontplooid via een stappenplan, agenda, tijdsplanning etc. Er ligt een *makend plan* aan ten grondslag.

B In de presentiebenadering gaat het meer om het proces, het gezamenlijk iets doen met een open eind. Er wordt zoveel mogelijke overgelaten aan de jongeren zelf, wat ze gaan doen, het is hun initiatief en zij kunnen er trots op zijn. De jongeren zijn de eigenaar van het proces en wat eruit komt. De presentiebeoefenaar leidt vooral de relationele verbanden in goede banen, zorgt dat een bepaalde (negatieve) cultuur niet dominant wordt. Dikwijls mondt zulke zorg uit in gedeeld eigenaarschap.

- Het gaat om de gezamenlijkheid (het scheidt nieuwe verbanden/ ontmoeting/ verbondenheid/ geborgenheid).
- Het gaat doorgaans óók om plezier/ betrokkenheid. Ook om het appel op anderen, om verantwoordelijkheid.
- Het nut ligt dicht bij de mensen zelf (een verzetje voor henzelf, een mogelijkheid te praten, je te laten zien in een andere hoedanigheid, niet vergeten te worden).
- Dingen zelf doen (het is leuk om te helpen): respect en eer verwerven, geëerd worden om wat je kunt en wie je bent.

4.2.6. Aanbod gestuurd versus belevingsgericht

- A** Instellingen hebben er baat bij dat vrijwilligers actief zijn binnen de organisatie, anders wordt er allerlei werk niet uitgevoerd. Organisaties zoals de Rode Kruis maar ook sportverenigingen kunnen hun activiteiten alleen uitvoeren *met behulp van* vrijwilligers. Dat betekent dat van vrijwilligers gevraagd wordt om zich aan een vaste activiteit te verbinden, waarbij de opdracht van buitenaf komt. Zo doende komen de accenten te liggen bij:
- Behoeftte vanuit de organisatie.
 - Opdracht van buitenaf.
 - Vaste activiteit / langlopend verband.
- B** Bij presentie liggen de accenten duidelijk anders. Hier gaat het beslist minder, of zelfs niet, om aanbodssturing, om denken vanuit de organisatie en haar tekorten. Het vertrekpunt ligt bij het aftasten van de behoefte en verlangens van de betrokken kinderen en jongeren zelf:
- Initiatief ontstaat vanuit de bewoners/ jongeren zelf.
 - De activiteiten zijn veranderlijk, spontaan, flexibel en vaak een kwestie van knap improviseren.
 - Bovendien kan men zo snel inspringen op zaken die zich aandienen, nodig blijken en die vereisen dat er losjes georganiseerd is.

Tot zover enkele accentverschillen tussen het reguliere werken met vrijwilligers (jongeren en kinderen) en de manier waarop dat in de lijn van de presentie gebeurt.

4.3. Bijzondere projecten

Hybride vrijwilligerswerk in de kansarme wijken toont overeenkomsten met projecten voor kinderen en jongeren elders. Drie van zulke projecten worden hier beschreven en afgezet tegen het onderwerp van dit onderzoek.

4.3.1. ENIP!

*Beschrijving*⁶⁷

De afkorting ENIP! staat voor En Nu iets Positiefs! Marokkaanse probleemjongeren knappen vrijwillig spullen (meubels, rolstoelen) op voor Marokkaanse weeshuizen, bejaardenhuizen, ziekenhuizen en scholen. Na drie maanden mogen ze mee naar Marokko om de spullen weg te brengen. Daar werken zij nog een week als vrijwilliger in de ontvangende instelling.

ENIP! wordt in het jaar 2000 bedacht door bewoners, bedrijven en instanties in de Amsterdamse wijk Slotervaart / Overtoomse Veld. Zij willen iets doen aan de negatieve spiraal waarin de buurt terecht is gekomen (onrust en negatieve publiciteit door hinderlijk, soms gewelddadig groepsgedrag van jongeren van met name Marokkaanse afkomst). Twintig Marokkaanse jongens van tussen de 16 en 21 jaar die dreigen af te glijden naar de criminaliteit of daar al in zitten, doen mee. Zij werken drie keer per week in de werkplaats en gebruiken hun tijd daar ook voor gesprekken en discussie. Gesterkt door het gevoel iets goeds te hebben gedaan en geholpen door hun begeleiders grijpen de jongens ENIP! aan om hun leven een positieve draai te geven. Ze keren terug naar school of werk.

Dit succes smaakt naar meer. Het idee wordt overgenomen in andere Amsterdamse wijken die kampen met groepen lastige jongeren. Momenteel lopen in Amsterdam drie ENIP!-projecten per jaar, steeds voor 20 tot 25 jongeren. Dit zijn niet

⁶⁷ Bronnen: *ENIP! Project voor risicjongeren: methodiekbeschrijving en stappenplan* door het Verwey-Jonker Instituut en www.ENIP.nl.

meer alleen Marokkaanse jongens, maar steeds vaker ook jongeren met andere achtergronden.

Vergelijking

Overeenkomsten tussen dit project en hybride vrijwilligerswerk als beschreven in dit onderzoek:

- De deelnemende jongeren zijn ook hybride vrijwilligers: vrijwilliger, participant en werker tegelijk.
- Het project is opgezet door de buurt en voorziet in een behoefte van buurtbewoners. De medewerkers / begeleiders worden in de buurt geworven. Althans, dit geldt in ieder geval voor het eerste, spontaan opgebloeide project. Het lijkt erop dat de vervolgprojecten meer van buitenaf gekatapulteerd worden. Misschien is dit onvermijdelijk bij het kopiëren van een succesvol gebleken methodiek.
- 'Eer' is een sleutelwoord, net als bij hybride vrijwilligerswerk. Het project stimuleert mensen hun geschonden eer te herstellen en te werken aan een nieuw gevoel van eigenwaarde.
- Het project sluit aan bij de behoefte van mensen iets voor anderen te doen. Deze behoefte zien we ook (misschien wel: juist) bij mensen die zelf problemen hebben.
- De begeleiders streven naar het opbouwen van een vertrouwensband met de deelnemers.
- Het project heeft een opvoedkundige doelstelling.
- De methode is in zekere zin indirect: samen iets praktisch doen geeft tijd en ruimte voor – kort samengevat – een goed gesprek. En om dat laatste draait het vooral.
- Het project is flexibel, het laat enige ruimte om af te wijken van het programma als de deelnemers daarom vragen (ten tijde van de moord op Theo van Gogh is het gewone werk even opzij gezet om deel te nemen aan een actie in verband daarmee).
- Duurzaamheid is een doel. Hoewel een ENIP!-project zelf maar drie maanden duurt, wordt nadrukkelijk gemikt op veel langduriger effecten voor de deelnemers en voor de hele buurt.

Verschillen zijn:

- De korte duur, ENIP! werkt als een hogedrukpan: het moet snel en het gaat snel. In onze Pilot overheersen nu juist de rustige opbouw, de duur, de gestage afstemming.
- Als het werk is gedaan, stopt de activiteit maar in de presentie worden dan de relaties niet beëindigd, bij ENIP! wel.
- Het project richt zich op een bepaalde doelgroep: probleemjongeren, in eerste instantie van Marokkaanse afkomst. In de praktijk is het bovendien een jongensproject. Bij hybride vrijwilligerswerk zien we merendeels meisjes en vrouwen. (Vraag: leent de ene werkwijze zich meer voor werken met meisjes, de andere voor werken met jongens; zien we verschillende hechtingspatronen?)
- De latere kopieën van het eerste, succesvolle ENIP! lijken niet meer zuiver voort te komen uit een vraag van de buurt. Het maatschappelijke en politieke probleem – in het gareel krijgen van lastige groepen – lijkt gaandeweg als drijvende kracht belangrijker te worden. Dit houdt verband met de wijze van financiering. Stadsdelen willen liefst meetbare resultaten terugzien voor hun subsidiegeld, dat wil zeggen: minder overlast en criminaliteit.
- Weliswaar wordt met zoveel woorden gestreefd naar een vertrouwensband met de deelnemers, maar hoe reëel is dit streven in slechts drie maanden tijd? Bovendien is het bewust rouleren van de begeleiders (met het oog op de discipli-

nering) hierbij een complicerende factor. Het woord 'vertrouwensband' wordt hier anders gebruikt dan bij het hybride vrijwilligerswerk in ons onderzoek.

- De groepen deelnemers komen tot stand door selectie, hierbij ontstaan zelfs wachtlijsten. Hybride vrijwilligerswerk zoals wij dat vinden selecteert niet, beoogt alleen wel de meest kwetsbaren te bereiken.
- Het project kent een aanzienlijke bestuurlijke overhead. Hybride vrijwilligerswerk in onze Pilot kent een veel eenvoudiger structuur.
- ENIP! kent een publiekelijk succesvol imago en kan concreet iets laten zien. Voor veel hybride vrijwilligerswerk geldt dit niet, de resultaten zijn voor buitenstaanders onzichtbaar.

4.3.2. TOS

*Beschrijving*⁶⁸

Thuis Op Straat (TOS) beoogt kinderen weer veilig buiten te laten spelen door het aanbieden van speelgoed en activiteiten op stadspleinen. De filosofie is het 'heroveren' van de straat en deze teruggeven aan de buurtbewoners – in de eerste plaats aan de kinderen – en het bestrijden van de sociale onveiligheid die mensen binnenshuis houdt. TOS trekt van plein naar plein, groeit nergens vast en blijft steeds zoeken naar de plekken waar het aanbod het dringendst nodig is.

In eerste aanleg zijn de begeleiders mensen die in aanmerking komen voor een 'arbeidstoelende maatregel' zoals een ID-baan. Zij worden speciaal opgeleid om dit werk te doen. De stijl van werken is los improviserend en inspeland op de behoeften van kinderen en volwassenen in de buurt ('een flexibele, contextgevoelige organisatie'). Er komen veel kinderen op af en TOS oogst veel enthousiasme in de buurten die het aandoet.

Het project is in 1996 ontstaan in de Rotterdamse wijk Hillesluis. Inmiddels een beschermd merk, is TOS nu actief (geweest) in veel Rotterdamse wijken en ook in Amsterdam, Schiedam, Dordrecht, Spijkenisse, Leiden, Leerdam, en Bergen op Zoom.

Vergelijking

Overeenkomsten tussen dit project en hybride vrijwilligerswerk:

- TOS mikt op het bereiken van een groep kinderen die omschreven wordt als 'niet de gemakkelijksten'. Ook de professionals die met hybride vrijwilligers werken zijn gespist op het bereiken van de meest kwetsbaren en minst weerbaren. Dat kunnen dus (deels) dezelfde kinderen / jongeren zijn.
- Het project wil oog hebben voor 'de schoonheid van het onvolmaakte'. Ook daar zien we een overeenstemming met de presentie, het improviseren, het onder ogen zien van wat niet goed lukt.
- Het project is outreachend, gaat dus naar de mensen toe.
- Het werkt niet vanachter een bureau en bedient zich niet van bureaucratische logica.
- De activiteiten liggen niet vast en spelen in principe soepel in op de situatie van het moment. TOS hoeft niet steeds iets te organiseren, kan ook alleen aanwezig zijn en het aan de kinderen zelf overlaten.
- Het project beoogt het creëren van een veilige omgeving voor kinderen. Ook bij hybride vrijwilligerswerk draait het om een veilig milieu waarin mensen zich zichzelf durven zijn. Het woord 'veiligheid' wordt hier gebruikt in zijn relationele betekenis, dus niet in de zin van openbare orde.
- De kernactiviteit, buiten spelen, is geen doel op zich. Het is de bedoeling meer te bereiken, zoals problemen signaleren en volwassenen in de buurt activeren voor voortzetting van dit werk.

⁶⁸ Bronnen: *Kom naar Buiten! TOS is er ook!* door Karin Voogd en Radboud Engbersen, verder: www.thuisopstraat.nl

- De TOS-ers onderhouden, na hun initiële training, hun scherpste en focus door middel van intervisiebijeenkomsten met collega's, in zogenaamde 'lerende groepen'.

Verschillen zijn:

- TOS is een merk, ingebed in een franchiseformule. Dit kan verstarrend werken en herbergt het gevaar dat een goed werkend, vitaal idee een formule wordt, een methodische truc. Wie iets in deze geest wil gaan doen, is vanwege de franchise gehouden om het exact te doen zoals voorgeschreven in de TOS-formule.
- Dit project werkt met speciaal getrainde, betaalde krachten (ID-baners). Veelal zijn dit lager opgeleiden. Werkers die hybride vrijwilligers activeren, zijn in het algemeen hoger opgeleid.
- Bij TOS gaat het over diverse niveaus van binding – in de literatuur omschreven als *bonding* (binnen de eigen groep), *bridging* (met andere groepen) en *linking* (met het institutionele circuit). Bij het hybride vrijwilligerswerk vinden we een andere, meer primaire vorm van binding, *attachment*, de hechting tussen buurtbewoner / jongere/ kind en werker (zie hierboven hoofdstuk 3.3).
- TOS-ers die problemen signaleren, gaan hiermee niet zelf aan de slag; zij sluiten kinderen / gezinnen door naar anderen in de hulpverlening.
- Het woord trouw in de context van dit project betekent: betrouwbaar zijn in de zin van fysieke aanwezigheid, bij hybride vrijwilligerswerk betekent het relationele trouw.
- TOS is iets dat 'van buiten' komt, dus niet ontstaat als initiatief vanuit de buurt. Wel is het de bedoeling dat buurtbewoners het werk op den duur overnemen, dit blijkt in de praktijk moeizaam.
- TOS kent, naast territoriale (de wijk) en categoriale (kansarme kinderen) principes, ook een politiek doel: bestrijden van overlast, bevorderen van veiligheid en rust op straat.
- TOS-ers houden een logboek bij, beroepskrachten die met hybride vrijwilligers werken met een dagboek. Het eerste is meer kwantitatief, registrerend, het tweede meer reflexief.

4.3.3. Straathoekwerk

*Beschrijving*⁶⁹

In het Amsterdamse stadsdeel Oud-Zuid (de Diamantbuurt) werken het jongerenwerk (JW) van welzijnsorganisatie Combiwel en de Stichting Streetcornerwerk (SCW) beide met probleemjongeren. SCW richt zich op jongeren van 12 tot 23 jaar die overlast veroorzaken en die crimineel zijn of daarnaar dreigen af te zakken. Door op straat met hen in contact te komen, proberen de werkers hen te geleiden naar trajecten voor individuele dienst- en hulpverlening. JW organiseert een inloop en groepsactiviteiten voor jongeren van 12 tot 18 jaar, van hieruit worden de jongeren zonodig verwezen naar hulpverlening. Beide organisaties stellen zich mede ten doel overlast door jongeren in de buurt te bestrijden.

Doelstelling, doelgroep en werkterrein van JW en SCW overlappen elkaar, maar hun methoden verschillen. De organisaties werken in de praktijk minder effectief samen dan gewenst is. Met het oog op verbetering zijn beider werkwijzen in november 2005 onder de loep genomen en beschreven door onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut.

Vergelijking

Overeenkomsten met hybride vrijwilligerswerk:

⁶⁹ Bron: *Samen voor een goede route* door dr. Majone Steketee en drs. Suzanne Tan, Verwey-Jonker Instituut.

- Met name het SCW werkt vindplaatsgericht en outreachend. Voor het JW geldt dit veel minder (heeft een eigen ruimte waarin het allemaal gebeurt).
- SCW-ers bouwen aan vertrouwen bij jongeren, mede vanuit de filosofie dat je alleen iets aan overlast kunt doen wanneer je de jongeren die het veroorzaken leert kennen.
- SCW-ers laten de regie bij de jongere zelf.
- SCW kiest ervoor aan de zijde van de jongere te staan en gaat met hen mee naar instanties.
- SCW-ers werken flexibel en ontschot. Zij verwijzen niet snel door, maar pakken van alles zelf op.
- SCW en JW hebben een pedagogische doelstelling. (JW-ers beperken zich hierbij sterk tot de methodiek van belonen en straffen).
- SCW-ers treden zonodig hard op. Werkers met hybride vrijwilligers hebben ook de ervaring dat hun werkwijze dit toelaat juist omdat er een relatie is. Mensen die iets met elkaar hebben kunnen wel iets van elkaar hebben.
- Het JW doet soms beroep op de talenten en de eigen verantwoordelijkheid van jongeren.

Verschillen zijn:

- Aansluiting met de buurt, gemeenschapsopbouw, sociale context en aandacht voor sociale cohesie ontbreken. Het werk beperkt zich tot jongeren van de doelgroep.
- JW biedt veel en kostbare voorzieningen gratis aan (computers, uitjes, sporten, films). Dit leidt tot consumeergedrag, een 'haalcultuur' bij de doelgroep.
- De relatie die zo ontstaat is een zakelijke of ruilrelatie: wie (tijdelijk) gewenst gedrag vertoont, krijgt iets.
- Met name JW komt binnen via de groep, individuele problematiek komt dan niet zo gauw aan bod. Bij hybride vrijwilligers is de ingang het individu en is aandacht voor individuele vragen heel gewoon.
- Externe doelen m.b.t. openbare orde overvleugelen het interne doel van werken met en vanuit de jongeren zelf. Bij hybride vrijwilligerswerk doet de werker die zich het lot van een jongere aantrekt mogelijk (in het geval van de onderhavige doelgroep) óók iets aan overlast, maar hij verandert vooral iets aan het lot van de jongere zelf.
- JW legt een grens tussen het eigen werk en hulpverlening. Voor hulpverlening verwijst men. In ons onderzoek zijn zorg en welzijn, hulpverlening en sociaal-cultureel werk nu juist verweven en *geen* gescheiden domeinen.
- JW lijkt geneigd de problemen van zijn doelgroep te taboeïseren. Collega's die problemen benoemen, wordt verweten te 'focussen op het negatieve'. Mogelijk is dit terug te voeren op de culturele factor, de JW-ers zijn veelal afkomstig uit dezelfde etnische / culturele groep als de jongeren met wie zij werken.

Overall conclusies

De vergelijking maakt duidelijk dat hybride vrijwilligerswerk niet op zichzelf staat. Het komt op belangrijke punten overeen met vormen van kinder- en jongerenwerk die elders opgeld doen. Zo kiezen ook andere werkers voor een flexibele, losjes georganiseerde werkwijze. Deze stelt hen in staat in buurten dichtbij de bewoners te werken, op straat, los van kantoren en kantoortijden, meebewegend met het ritme van het (buurt)leven en niet te zeer gehinderd door de schotten tussen probleemcategorieën en werkvormen.

Bij deze projecten wordt duidelijk dat ook anderen uitsluitend praten niet zien als een goede optie voor wie contact wil maken met moeilijk bereikbare, kwetsbare mensen. Samen iets doen maakt de ontmoeting leuker, minder beladen en biedt de gelegenheid de ander te leren kennen, erachter te komen wat zijn problemen zijn en

wat hij wil en kan. Achter de uiterlijke vorm – iets leuks of nuttigs doen – gaat een diepere bedoeling schuil. Dit is geen truc. Het werkt namelijk alleen als de werker en de persoon met wie hij werkt een relatie hebben opgebouwd. Deze relatie is de basis.

Ontschot werken en de bereidheid hebben van alles aan te pakken en niet te streng af te bakenen waarvoor de werker wel en niet is, zien we bij diverse projecten terug. Hetzelfde geldt voor het kenmerk van ‘partij kiezen’ voor de mensen uit de doelgroep en bijvoorbeeld met hen meegaan wanneer zij instanties bezoeken. Voor de werkers die dit doen, is de consequentie vaak dat zij als collega niet serieus genomen worden en dat zij als het ware in dezelfde machteloze (vragende) positie komen te verkeren als hun cliënt.

Alle projecten, ten slotte, stellen zich een pedagogisch doel. Soms staat dit meer, soms minder op de voorgrond. De werker kan rolmodel zijn, maar ook hier geldt: alleen als er een band is tussen werker en cliënt.

De gevonden overeenkomsten overtuigen overigens niet altijd omdat wel vaak dezelfde terminologie gebruikt wordt als bij hybride vrijwilligerswerk, maar het de vraag is of hetzelfde bedoeld en geïmplementeerd wordt. Dit zien we bijvoorbeeld bij de woorden ‘vertrouwensband’, ‘relaties opbouwen’, ‘trouw’ en ‘veiligheid’.

Financiers verlangen dat projecten voor kinder- en jongerenwerk aantoonbare resultaten laten zien. Door dit afrekenmechanisme hebben projecten die informeel, flexibel, kleinschalig en vitaal beginnen de neiging tot verstarring en verzakelijking. Hierbij gaat iets wezenlijks verloren. De minder meetbare effecten van hetgeen werkers over een vaak lange periode bereiken in de relationele sfeer, voor de levens van individuen, tellen immers letterlijk niet mee.

Van de andere kant hebben we ook duidelijke verschillen gevonden. Zes ervan verdienen het nader benoemd te worden. We doen dat beknopt door ze in een overzichtelijke tabel te resumeren.

Waarin verschillen enip!, tos en straathoekwerk van de presentiebenadering in het werken met kinderen en jongeren?

Trefwoord(en)	Korte toelichting
<p>1. Methodisering</p>	<p>De andere drie kennen veel meer dan de presentie een uitgewerkte methodiek, een 'formule' of zelfs een franchiseformule. De presentie is vooral een goed doordachte <i>benadering</i> en veel minder een methodiek.</p>
<p>2. Ruimte voor rijke relaties</p>	<p>De relaties in de presentiebenadering zijn 'dik en rijk': behalve dat ze nuttig en functioneel zijn, zijn ze ook affectief kostbaar, en pedagogisch en moreel gemodelleerd.</p>
<p>3. Aandacht voor het existentiële</p>	<p>De mogelijkheid om de jongere persoonlijk, in zijn ontwikkeling, aandacht te geven en hem dus te helpen zijn leven goed op te pakken, is in de presentiebenadering veel meer gewaarborgd dan in de genoemde drie methodieken die zo'n soort intentie niet of nauwelijks kennen.</p>
<p>4. Pressie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kortebaan werk • Vastgestelde doelen • Noodzaak van succes • Gevaar van afroming • Dikdoenerij / succesformule 	<p>De drie genoemde methodieken lijden veel meer onder de druk van buitenaf: ze moeten succes hebben, en wel snel (op een erg korte termijn), in de vooraf aangewezen richting (vaste doelen). De politiek, die de financiering mogelijk maakt, grijpt directer in en de noodzaak van succes leidt er gemakkelijk toe dat men liever (semi)professionals (zoals ID-ers) en goed opgeleide mensen inschakelt dan amateuristische vrijwilligers. Bovendien zien we dat de methodieken gemakkelijk tot een verkoopbare 'succesformule' worden uitgewerkt, zich (publicitair) breed maken en als eenvoudig kopieerbaar uitgevent worden. Het daarin aanwezige presentiegehalte lijdt onder die 'bewerkingen voor de markt'.</p>
<p>5. Selectiviteit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distant ten opzichte van het onoplosbare • Doelgroep 	<p>Met wat niet lukt en met wie onverbeterlijk is hebben de drie methodieken weinig op: de druk om succesvol te zijn maakt het ook moeilijk je met dergelijke jongeren in te laten. Overigens geldt voor alle drie dat tevoren is bepaald op welke doelgroep ze zich richten; de presentiebenadering is in dat opzicht veel opener en stemt zich vrijelijker af op wat om steun vraagt.</p>
<p>6. Institutionalisering</p>	<p>In de drie methodieken zien we hoe al snel</p>

- Bureaucratisering
- Domeinafbakening
- Weinig sturing vanuit reflectiviteit

regels en voorschriften worden geïntroduceerd, hoe er wachtlijsten en hiërarchische posities ontstaan en er zelfs een bestuurlijke overhead gevormd wordt. Dat zien we niet in de presentiebenadering. Waar de laatste gemakkelijk door domeinen of werksoorten heen gaat, zien we dat de drie methodieken gebonden zijn aan heel specifieke disciplines en vakgebieden, en behoren te verwijzen als ze raken aan andere. De sturing van het werk geschiedt dan ook eerder vanuit vaststaande kaders dan, zoals in de presentie, vanuit een constante reflectie op het werk.

5. De uitvoerbaarheid

5.1. Algemene opmerkingen vanuit presentiefilosofie

Presentiebeoefening laadt gemakkelijk de verdenking op zich een onbestuurbare en deels ook niet aan te leren praktijk te zijn. Die verdenking is vals, maar het is belangrijk erop in te gaan.

Onbestuurbaarheid?

Presentiebeoefening vertrekt, zoals we boven hebben gezien, niet vanuit een kant-en-klaar plan, volgt geen tevoren gekozen methodiek en articuleert evenmin welke concrete doelen bereikt zullen gaan worden. Bovendien is er voortdurend sprake van afstemming op en aansluiten bij de ander. Vanuit het management kan daardoor de ongerustheid ontstaan dat de presentiebeoefenaar maar wat doet, dat hij of zij zich niet door de instelling maar door het veld laat leiden en daaraan misschien ook wel is overgeleverd, en dat de leidinggevende het nakijken heeft. Hoe bewaakt men het proces, de opbrengst, de kwaliteit, de efficiency? Hoe wordt het gelegitimeerd? Dat presentie zo te werk zou gaan en tot deze bandeloosheid zou leiden, is vervelend voor de leidinggevende omdat h/zij geen grip op de uitvoerder zou hebben, maar zou de gehele instelling in gevaar kunnen brengen omdat je met deze onvoorspelbaarheden bij de subsidie- of opdrachtgever geen plannen op tafel kunt leggen en je nauwelijks kunt verantwoorden voor wat er gebeurt. Die zal geen geld over hebben voor zoiets vaags. Scherp gezegd: vanuit de positie van de leidinggevende kan de presentiebeoefenaar er al snel uitzien als een 'ongeleid projectiel'. Dat is hij zeker niet, maar zie hier de aanduiding van een probleem.

Niet aan te leren?

Een tweede probleem op dit vlak ligt bij de vraag hoe men presentiebeoefenaar wordt. Daarbij zijn er twee extreme, onhanteerbare antwoorden: (a) presentiebeoefening is helemaal niet aan te leren, het is een prachtig kunst die virtuozen vanwege hun talent beheersen, het is een trefwoord voor de mooie praktijk van charismatici, begenadigde werkers. Of (b) presentie is in de grond van de zaak een alledaagse praktijk die gewone, aardige mensen van goeden wille allang beheersen. Je hoeft het niet op een school of ergens in cursusverband te leren: je moet een gewoon, deugdzaam en hartelijk mens zijn. Dat volstaat. Beide extremen komen op hetzelfde neer: presentie is niets voor professionals.

Het voert te ver om hier beide bezwaren in een uitgebreide argumentatie te ontzenuwen. Zeker is wel dat ze geen hout (hoeven te) snijden maar wel serieus te denken geven. Vanuit onze onderzoeksbevindingen – in het onderzoek zijn deze vragen aan de orde geweest – gaan we in op beide bedenkingen.

5.2. Leerbaarheid presentie

De beroepskrachten in dit onderzoek werken met hybride vrijwilligers vanuit de presentiebenadering. Centraal hierin staat de menselijke en ongedwongen relatie tussen werker en buurtbewoner /cliënt /vrijwilliger.

Voor de werker is de eigen persoon(lijkheid) zijn belangrijkste gereedschap. Presentiebeoefening is een combinatie van vakbekwaamheid en het inzetten van de persoon(lijkheid). In Andries Baarts *Een theorie van de presentie* (TP, Deel IV, hoofdstuk 7) wordt gesteld dat deze manier van werken een bijzondere vorm van professionaliteit vereist, onder meer gevoed door voortdurende (zelf)reflectie op de werk-

zaamheden. In dit onderzoek is nader gekeken naar de vraag of en hoe presentie te leren valt. Wat we daarover nu melden, is ontleend aan de beroepssocialisatie van de onderzochte werkers.

Opleiding

De initiële opleiding van de werker op HBO- of academisch niveau (veel werkers zijn dubbel opgeleid) vormt de basis. Deze opleiding brengt formele en generieke vaardigheden bij zoals een analytisch vermogen, plus een beroepsattitude en theoretische onderbouwing. Hoog opgeleid als beginnende werkers zijn, moet het aanleren van wat nodig is voor de presentiebenadering dan nog beginnen. Dit gebeurt in de praktijk, door discussies, een gedeeld leerproces met andere presentiewerkers en door middel van ondersteuning door een ervaren collega die optreedt als supervisor. Presentie moet onderwezen en in de praktijk geleerd worden.

Werken volgens de presentiebenadering wordt wel gezien als een ambacht. Het wordt ook aangeleerd als een ambacht, door oefening en met behulp van de kennis en ervaring van anderen. Alle presentiewerkers moeten hun eigen vorm vinden, iedere werker is immers anders, net als iedere werksituatie.

De ervaring leert dat de werker eerst de nodige ballast – voor een deel afkomstig van de opleiding – moet afschudden. Zo zal een kinderwerker allicht aan de slag gaan met een hoofd vol ideeën over vakantiekampen, schilderclubs en kindermusicals. Deze activiteitenreflex staat echter haaks op het ‘ongehaast aanwezig zijn’ in de buurt, het leren kennen van de kinderen en het ontdekken van hun noden. Wie steeds bezig is met decors schilderen en broodjes smeren, let niet goed op wat er werkelijk aan de hand is met de kinderen. Dit opletten moet eerst gebeuren. De werker moet immers aansluiting vinden bij de buurt en bij de mensen die er wonen. Dat doet hij door er te zijn en goed, aandachtig te kijken en te luisteren. Door zich onder te dompelen in en bloot te stellen aan het leven in de buurt waar hij gaat werken. Deze zogeheten *exposure*⁷⁰ – die steeds terugkomt wanneer de werker zijn werkterrein verlegt – vergt tijd, aandacht, geduld en vooral ook (geleide) reflectie.

Supervisie

Een hulpmiddel voor beginnende presentiewerkers is het dagboekschrijven. Het dagboek wordt geregeld besproken met collega's en / of de supervisor. De laatste maakt bij het lezen geen gebruik van vooraf gestelde doelen of standaarden; hij leest de dagboekverslagen betreffende blanco. Dit heeft ermee te maken dat de presentiewerker zelf consequent moet leren reageren op wat er werkelijk gebeurt, zonder zich te laten afleiden door vooropgezette ideeën. Om deze werkwijze goed te kunnen ondersteunen en begeleiden, moet de supervisor met een gelijkaardige open blik naar de werker kijken⁷¹. Alleen dan heeft de supervisie zin en schiet de werker er iets mee op. Hier – en niet alleen hier, maar daarover elders – zien we dat de presentiebenadering zich uitbreidt naar de lagen om het eigenlijke werk heen: de supervisor, manager, directie etc.

Wie net begint, zal vaak merken dat er een bepaalde moeilijkheid is waarop hij steeds weer stuit. Iemand maakt bijvoorbeeld steeds dezelfde fout, raakt steeds uit balans bij eenzelfde soort gebeurtenis. Of durft bepaalde trekken van de buurt(bewoners) niet waar te hebben omdat ze pijnlijk zijn, negatief of juist onverwacht positief. De aankomende presentiebeoefenaar kijkt niet goed, durft of kan niet goed kijken, heeft sterke voorkeuren, zit op slot en is onnodig distant of juist te romantisch gestemd. Een ervaren supervisor heeft dit probleem in de gaten, vaak eerder dan de

⁷⁰ De *exposure* zelf, haar stadia, opbouw, valkuilen, betekenis en de begeleiding ervan zijn uitvoerig beschreven in *Een theorie van de presentie*, Deel III.

⁷¹ Dat wordt door Gert Jan van der Kolm (*Tijdschrift voor Supervisie en Coaching*, najaar 2006) abusievelijk bestreden, zoals hij dat ook al eerder had gedaan in de scriptie waarmee hij afstudeerde als supervisor: *Exposure of ontmoeting: supervisie in urbane trainingen*, (geen plaats geen jaartal): [Dordrecht 2004, 36 p.]. We zullen daar bij een andere gelegenheid op terugkomen.

werker zelf. Het uitdiepen van dit thema – waar ligt het aan en hoe buig je deze zwakte om tot kracht? – is vormend. Het is ook noodzakelijk, want werkers die hun eigen ‘hang ups’ niet onder ogen zien, negeren een feilen in hun gereedschap. Met alle risico’s (fouten maken, vastlopen) van dien.

In de leerfase maken beginnende presentiewerkers vaak iets mee dat hen diep raakt en dat hen doet twifelen over de vraag of ze met dit werk willen doorgaan, of ze er eigenlijk wel geschikt voor zijn. Ook andere beginnende beroepskrachten maken vuurdoopachtige momenten mee, maar voor presentiewerkers zijn deze des te ingrijpender omdat ze geen arsenaal aan professionele reacties hebben om zich achter te verschansen. Ze hebben immers alleen zichzelf, ze zijn hun eigen instrument. Dit maakt hen extra kwetsbaar. Anderen, supervisor, vertrouwde collega’s of begripvolle werkgevers zijn bij zo’n gebeurtenis hard nodig om de betrokkene te helpen kijken naar wat er precies gebeurd is en hoe daaruit te leren valt. Voor presentiewerkers is alleen al voor het verwerken van dit soort gebeurtenissen werken binnen een vertrouwd en veilig team weinig minder dan noodzaak. Komt men die vuurdoop goed door dan is in de regel een duurzame toewijding het resultaat.

Het complete oefenproces, waarbij de werker zichzelf als instrument in een orkest afstemt op de buurt waar hij werkt, is een tijdrovende zaak. Het kan een aantal jaren in beslag nemen.

5.3. Legitimatie

Er bestaan verschillende manieren om de waarde van een bepaalde werkwijze te rechtvaardigen en gronden, met andere woorden om de werkwijze te legitimeren. Van ‘evidence based’ (het moet zo omdat wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat het werkelijk werkt, overeenkomstig de claim), via consequentialistisch (de goede opbrengst of uitkomst is de rechtvaardiging) tot deontologisch (we doen het zo omdat wij dit beschouwen als onze plicht).

Voor hybride vrijwilligerswerk zoals beschreven in dit onderzoek, bestaan (nog) geen evidence based argumenten. Het is ook de vraag of deze er zullen komen, omdat de effecten heel moeilijk objectief te maken en toe te schrijven zijn. Hiervoor zijn het menselijk gedrag en het menselijk gevoelsleven waarop de presentiebeoefenaars zich in een natuurlijke setting betrekken te complex. Interventies van professionals maken bovendien een te beperkt deel uit van het totaal aan krachten dat werkzaam is in een mensenleven. Bewijs maar eens dat een jongere zijn schoolopleiding afmaakt dankzij het zelfvertrouwen dat hij ontleent aan zijn deelname aan vrijwilligerswerk en de contacten met medevrijwilligers en beroepskrachten / presentiebeoefenaars. Toch is zoiets geheel niet ondenkbaar, werkers zijn er geregeld getuige van.⁷²

Langs de consequentialistische weg is hybride vrijwilligerswerk wel te rechtvaardigen. Er is sprake van opbrengst. Groepen die moeilijk bereikbaar of zelfs onbereikbaar zijn voor de reguliere vrijwilligerssector (laag opgeleid, kansarm, gemarginaliseerd), worden wel actief in hybride vrijwilligerswerk. Zij doen mee en zijn niet langer uitgerangeerd. Nog afgezien van de waarde die dit op zichzelf al heeft, kan dit een opstap zijn naar verdere participatie. Dit is het in de praktijk ook vaak (deelname aan onderwijs en betaalde arbeid bijvoorbeeld). Op individueel niveau is eveneens op-

⁷² Op het congres “Kenniss beter delen” (24 maart 2006) stelt de bijzonder hoogleraar, onderzoek en ontwikkeling effectieve jeugdzorg, tevens NIZW medewerker, Tom van Yperen: volgens schattingen zijn er minstens 1500 interventies op het veld van jeugd en opvoeding. Ongeveer 1% daarvan is evidence-based (volgens streng wetenschappelijk onderzoek) en die 1% wordt weinig gebruikt. De getallen ontleent hij aan Boendermaker e.a. (2003), Loeffen e.a. (2004), Veerman e.a. (2005) – zie aldaar. Daar staat tegenover dat sinds jaar en dag in wetenschappelijk onderzoek gemeld wordt dat de goede resultaten van pedagogische en therapeutische ingrepen in zeer belangrijke mate specifiek zijn, dat wil zeggen niet aan een (bewust manipuleerbare) variabele toegeschreven kunnen worden.

brengrst zichtbaar: mensen die voorheen binnen zaten, verpieterden of vereenzaamen, worden actief en komen op het relationele vlak in beweging.

Voor de werkers in dit onderzoek lijkt met name de deontologische legitimatie van groot gewicht: dit werk wordt gerechtvaardigd door de sterke overtuiging dat het juist en fatsoenlijk is, dat zij dit moeten doen. "We moeten er voor zorgen dat iemand niet wordt uitgesloten." De vraag of een persoon relationeel of maatschappelijk succes boekt, doet er dan niet meer toe. Ook als het niet lukt een persoon te verbinden met anderen, met de gemeenschap, laat de werker zo iemand niet los. Hij blijft contact houden. Zelfs de relatie met alleen de werker kan een individu al iets minder verloren, iets sterker in het leven doen staan.

Accountability

De beroepskrachten die werken met hybride vrijwilligers maken gebruik van praktijkverhalen om verantwoording af te leggen en hun werk inzichtelijk te maken. Cijfers hebben hierbij slechts een beperkte zeggingskracht. Werkers die voor hun jaarverslagen cijfers verzamelen, kampen vaak met het gevoel dat deze lijstjes (bijvoorbeeld: aantallen contacten, aantallen mensen, hun leeftijden en afkomsten, contacttijden) weinig tot niets zeggen over wat er werkelijk gebeurt, laat staan over de betekenis die het werk heeft.

Toch kan tellen nuttig zijn. Zo geeft *Een theorie van de presentie* (TP Deel III, hfd 6) een helder antwoord op de vraag of presentiewerk duurder is dan regulier maatschappelijk werk, zoals vaak gedacht wordt. Voor het onderzoek zijn gedurende zeven jaar alle cijfers nauwgezet bijgehouden. De uitkomst is dat de caseload gelijk is aan die van een klassiek maatschappelijk werker. Cijfers lijken overigens objectief, maar kunnen ook liegen. Waar een groot aantal contacten lijkt te duiden op succes, is dit een vertekening als de kwaliteit van die contacten belabberd is. Het omgekeerde kan ook.

Door verhalende beschrijvingen van hun werk en de waargenomen resultaten ervan, krijgen de werkers beter voor het voetlicht wat hun werk behelst. De verhalen hebben hun eigen overtuigingskracht. Bij deze narratieve accountability is het wel een feit dat de werker zelf selecteert en dat het onzichtbaar blijft hoe de selectie precies tot stand komt. Om hierop licht te werpen, is meer informatie nodig, die bijvoorbeeld verkregen wordt door erover te praten. Dit heeft een bijkomend voordeel: narratieve verslagen zullen zo de reflectie op het werk stimuleren. Hoe dan ook, in deze Pilot was de verantwoording deels getalsmatig, deels verliep ze via kritisch geconstrueerde en eveneens kritisch ontlede verhalen over het werk.

5.4. Macht

Critici van de presentiebenadering hebben gewezen op de volgens hen onheldere machtsrelaties bij deze stijl van werken.⁷³ Immers: wie controleert de machtsuitoefening door de werker? Regels, standaarden en protocollen ontbreken immers en die zijn juist bedoeld om cliënten te beschermen tegen willekeur en onordelijke uitoefening van macht.

De beroepsbeoefenaren erkennen dat zij een zekere macht hebben in de uitoefening van hun vak. Die macht houdt niet zo zeer in dat zij de autoriteit hebben gunstige beslissingen voor mensen te nemen of af te dwingen. Dit soort macht ontbreekt juist vaak geheel. Zoals eerder gesteld (hoofdstuk 3.3) heeft dit te maken met de positie die werkers kiezen: naast de cliënt en daarmee soms noodgedwongen tegenover de instituties. De collega's aan de andere kant van het bureau zijn hierdoor soms geneigd de werker te zien als een soort familielid van de cliënt. Anders gezegd: de werker wordt bij gelegenheid beschouwd als een bevooroordeelde, in plaats van als een medeprofessional met kennis van zaken.

⁷³ Zie bijv. Tim Schilling en Lies Schilder in *Sociale Interventie* 2004/3.

De macht van de presentiewerker zit in de relaties die hij met buurtbewoners / vrijwilligers heeft. Wanneer deze een hoge pet op hebben van de werker en hem vertrouwen, geeft dit de werker invloed op hun denken en gedrag. Deze moet echter heel voorzichtig met zijn invloedrijke positie omgaan, want vertrouwen is breekbaar. Zodra mensen het gevoel krijgen gemanipuleerd te worden, haken zij immers af en verdampt het werkkapitaal van de werker, de relatie. Wanneer dit gebeurt, lopen ook nog eens de relaties met anderen in de buurt in gevaar.

Zelfregulatie (door voorzichtig en discreet te opereren) is het eerste middel dat presentieachtige beroepskrachten toepassen om te voorkomen dat macht onzuiver of ongezond wordt aangewend; interactieve regulatie (steeds weer bij mensen checken of ze het eens zijn) is het tweede. Ten slotte is regulatie mogelijk door het samen met betrokkenen opstellen van spelregels en procedures en door consequent te evalueren nadat een activiteit is afgerond. In alle gevallen zijn dus vereist: (a) *maximale transparantie* (de presentiewerker maakt volledig zichtbaar hoe hij werkt, wat hij nastreeft, welke middelen hij inzet *et cetera*) en (b) *sociale insluiting* zodat de werker niet op zichzelf blijft en in een kritisch forum van collega's opereert.

5.5. Bestuurbaarheid

De sturing van het werken met hybride vrijwilligers vanaf bestuursniveau is een subtiel proces. Dat de beroepskrachten 'op straat' werken en voortdurend reageren op wie/wat zij daar tegenkomen maakt het aansturen op afstand een lastige zaak. Besturen zal altijd op hoofdlijnen én in dialoog met de werkers moeten gebeuren.

Door zich bij de werker geregeld te informeren over diens feitelijke werkzaamheden kan het bestuur de werker volgen en zijn keuzes bevragen. Openheid van de kant van de werker is dus een voorwaarde *evenals een inhoudelijke interesse van het bestuur*. Het zal duidelijk zijn dat de werker, die in het dagelijks werk omgaat met kwetsbare mensen en tere processen, zich deze openheid alleen kan permitteren bij veilige verhoudingen. Een straffe afrekencultuur werkt hier niet. Evenmin als een bevelshuishouding, want het uitvoeren van opdrachten van hogerhand staat al snel haaks op de presentiebenadering. Het is wel denkbaar dat het bestuur bepaalde criteria formuleert (duur, tijdbesteding, doelgroepen) waaraan de geleverde werkzaamheden getoetst kunnen worden. Deze eventuele criteria moeten in goed overleg met de betrokken werkers opgesteld worden. Ook kan het bestuur de werkers bijvoorbeeld vragen een tijdlang op bepaalde aspecten van hun werk te letten (bijvoorbeeld aandacht voor bekende, erg kwetsbare groepen of buurtjes), zodat deze later gezamenlijk onder de loep genomen kunnen worden.

Wil dit alles goed gebeuren, dan moet het bestuursorgaan de werkwijze uiteraard wel snappen. Dit is geen vanzelfsprekendheid; presentiewerkers moeten aan hun bovengeschilden doorgaans veel uitleggen over hun methode van werken. Zij moeten dit ook steeds opnieuw wanneer zij met nieuwe bestuurders te maken krijgen. De ervaring is dat besturen die de presentiebenadering niet begrijpen of waarderen (onbekend maakt onbemind) een remmende factor zijn. Zulke besturen komen ook niet toe aan het inhoudelijk ondersteunen en sturen van het werk. Dit hoeft overigens geen blijvend probleem te zijn wanneer bestuurders zich open opstellen. Zolang de dialoog maar in stand blijft ontwikkelen zij zich mee met hun werkers, zo heeft de praktijk uitgewezen.

6. Slotbeschouwing: het belang van relaties

Centraal in deze Pilot staat het belang van 'in relatie staan'. In een later stadium en vooral in relatie tot de andere Pilots moet dit concept uitgediept worden: het is cruciaal en heeft mogelijk ook een innovatieve betekenis voor de sector. Onderstaan volgt slechts een 'plattegrond' van een eerste verkenning annex uitwerking.

1. Soort en onderscheid

'Relatie' moet worden onderscheiden van en/of gerelateerd aan en gesitueerd worden temidden van:

- contact – accent op de verbinding als zodanig, kortstondig, weinig diepgang, ruilgericht
- verstandhouding – accent op de (stilzwijgend) gedeelde visie en kijk op / interpretatie van de cruciale thema's van gesprek of het leven waarop men betrokken is; er heerst overeenstemming tussen betrokkenen
- betrekking, verhouding – accent op de neutraliteit⁷⁴ van de 'relatie' met een positionele insteek: hoe men ten opzichte van elkaar is gepositioneerd ('verhouding')
- band, binding / gehechtheid – accent op de affectieve en referentiële aspecten
- contract / verbintenis – accent op gejuridificeerde en geformaliseerde aspecten.

Niet alle 'contact' zouden we relatie moeten noemen: het gaat in 'relaties' om specifieke kwaliteiten en intensiteit; we zouden die exclusief moeten reserveren voor 'relaties'. Ik citeer graag Annelies van Heijst (*Menslievende zorg* hfd 4) "Een tweede opmerking vooraf betreft het woord 'relatie', dat in het alledaagse spraakgebruik verschillende betekenissen heeft. Ik onderscheid hier een smalle en een gevulde. De smalle betekenis zien we in 'relatiegeschenk' en 'zakenrelatie': een betrekking tussen vreemden, die op contractuele basis iets aangaan waarbij ze allebei belang hebben. Spreken we over een verbroken relatie, of over wat verwanten en vrienden relationeel bindt, dan bedoelen we iets dat ook gevoelsmatig diep ingrijpt en niet calculerend is. Dit noem ik de gevulde of kwalitatieve betekenis van 'relatie'. Het woord 'zorgrelatie' wordt tegenwoordig veel gebruikt voor wat er is tussen de professionele zorgverlener en de zorgontvanger, maar ik spreek liever neutraal van een zorgbetrekking. De benaming 'zorgrelatie' reserveer ik voor een door beide partijen werkelijk gewaardeerde verhouding. Die ontstaat soms in de zorgsetting tussen mensen die elkaar voorheen vreemd waren, maar regelmatig ook niet. Idealiter wordt er binnen een professionele zorgbetrekking naar zo'n gewaardeerde verhouding gestreefd. Steun voor die kwalitatieve betekenisgeving alsmede uitleg over hoe er aan de opbouw van zo'n gewaardeerde verhouding gewerkt kan worden, vind ik bij Baart."

Is er eenmaal zo'n typologie van soorten betrekkingen, waaronder dus de relatie, dan kunnen we aan de hand van *andere* invalshoeken de idee van 'in relatie staan' verder uitwerken en *specificeren*. Hieronder volgen enkele van die andere, nadere, invalshoeken.

2. Functie of waarde

In het onderzoek vinden we voortdurend een soort spanning die we zouden kunnen typeren als 'de instrumentele waarde van de relatie versus de relatie als een goed in zichzelf'. Het is duidelijk dat de relatie vaak een medium is, om de ander te begrijpen (hulpvraag horen), te diagnosticeren (wat is hier het probleem?), te beïnvloeden (bijv. gedragsverandering), te werven (voor participatie) etc. Van de andere kant vinden we ook steeds weer dat 'in relatie staan' voor mensen een weldaad is: dan word je gezien, gewaardeerd, geborgen, bemoedigd, bemind, erkend etc. De eerste waarde van de relatie in de context van de presentie bestaat daarin en hoewel daaraan óók in-

⁷⁴ De uitdrukking "...ze hebben een verhouding" is géén neutrale uitdrukking van de betrekking, maar deze betekenis prevaleert hier niet.

strumentele trekken zitten, is dat niet de overheersende betekenis. Beide betekenissen kunnen heel goed samengaan, zij het in een hiërarchische verhouding (als het op presentie aankomt).

Op de achtergrond loopt hier het onderscheid mee tussen hulp (praktisch, gericht op *problem solving*, interventiegericht) en steun (sociaal, emotioneel-affectief, gericht op de versterking van de persoon / empowerment, op bemoediging, op specifieke of generieke bevestiging). Steun is innerlijk tevens gericht op existentiële aangelegenheden: kwesties die spelen in het (zinnig, bevredigend, betekenisvol) kunnen voeren van het eigen leven. Steun is óók een aanduiding van een omslag, waarin een buitenstaander, vreemdeling meer eigen wordt, nadert, vertrouwd en dus 'een bekende' wordt.

3. Ontwikkeling

Opvallend in het onderzoek is voorts hoe men denkt dat de betrekking tot stand komt. Aan de ene kant vinden we de expliciete *instelling* van de betrekking: op een bepaald moment, goed gemarkeerd, vaak gebonden aan een plan of intentie gaan de betrokkenen met elkaar in zee, sluiten een contract/ overeenkomst; beginnen aan een project of samenwerking; stichten een dienstverleningsrelatie etc. Daar staat de diffuse groeimodus tegenover: elkaar tegenkomen, geleidelijk tot een relatie komen en daarbij vloeiend de *substantie* van de relatie ontdekken en ontwikkelen (waar gaat het hier over, wat hebben we met elkaar?). De primaire tegenstelling is dus: maken of laten (groeien)?

Maar ook hier loopt op de achtergrond nog een ander, secundair onderscheid mee, namelijk dat van de bestemming van de betrekking. We vinden in het onderzoeksmateriaal dat de bestemming van de betrekking soms/ vaak bij de aanvang vaststaat: hier gaat het om een hulpverleningsrelatie, een pastorale relatie, een begeleidingsrelatie etc. Daarmee staat van meet af aan vast, zij het binnen bepaalde marges, waar het in die relatie om te doen is. Bovendien is daarmee ook bepaald wat de strekking van de relatie is (waartoe ze neigt, waarop ze mikt), en ook wat de spelregels bij benadering zijn: niemand kijkt ervan op dat in een therapeutische relatie de zorgontvanger anders bejegend wordt dan in een begeleidingsrelatie. Vrijwel iedereen zal het afkeuren als een pastorale relatie overgaat in een amoureuze betrekking: men zal zeggen dat in dat geval de regels overtreden zijn, dat het niet meer gaat om een pastorale relatie maar om misbruik. Al dit soort vastigheid is natuurlijk tegelijk ook relatief omdat de regels van het relatiebeheer, de aanleg en strekking van de relatie voor een deel ook op conventies en onderhandelingen berusten en dus niet zomaar klip en klaar zijn. Hoe dan ook, tegenover deze relaties-met-initiële-bestemming staan de relaties die hun bestemming zoeken: wat zullen we gaan doen, wie zullen we voor elkaar zijn, waar zal het tussen ons om draaien? Dat zoeken geschiedt niet contextloos en is evenmin losgemaakt van institutionele verwachtingen ('ik ben hier als speeltuinwerker/ buurtpastor') maar die kaders bieden volop ruimte om het waartoe van de relatie te gaan ontdekken en ontwikkelen. Of die ruimte wordt gepakt. 'Relaties-met-gezochte-bestemming' zijn dus opener, flexibeler, iteratiever en zijn beter in staat af te stemmen op het verlangen van de zorgontvanger. Ze zijn, omgekeerd, vanuit een institutioneel perspectief lastiger te hanteren (kunnen 'alle kanten' opgaan) en dus ook lastiger te legitimeren.

4. Handelen en praktijken

Een volgende relevante insteek om de uiteenlopende soorten betrekkingen en daarbinnen de relatie op te helderen loopt via het onderscheid 'handelen' en 'praktijken', of nauwkeuriger gezegd: *weten te handelen* en *praktijken opgang brengen en in stand houden*. Ook dit verschil zal bij een andere gelegenheid goed uitgespit en doordacht moeten worden. In *Tweespraak* (p. 16) schreef ik reeds: "Wie goede practici op dit veld onderzoekt, zal ontdekken dat zij zo goed zijn omdat zij – al dan niet intuïtief – dit alles kunnen en doen *in een bedding van praktische wijsheid*. Ze zijn in staat om

zorgpraktijken te stichten en te onderhouden. En dat is iets heel anders dan dat zij tientallen *zorghandelingen* verrichten, de een na de ander. Wie al die losse, goed uitgevoerde *zorghandelingen* aaneenrijgt, heeft nog geen goede zorgpraktijk. En daar gaat het om. Het is niet gemakkelijk om uit te leggen wat zorgpraktijken zijn en ik hoop daar in de komende jaren met anderen verder over te kunnen nadenken. Maar om u een idee te geven: goede zorgpraktijken zijn een geïntegreerd geheel van op de situatie van behoefte afgestemde en voor die situatie ook heel passende manieren van doen en zeker ook van laten en maat weten te houden, van contextueel interpreteren en in één vloeiende beweging door beoordelen, van aanvoelen en anticiperen, van ernstig zijn en spanning breken, van je laten zien en je rol met toewijding vervullen, van een verstandhouding opbouwen en je ervaringen beschikbaar hebben, van je verantwoordelijkheden durven nemen en tegelijk bij de ander te laten wat van hem of haar is. Een goede praktijk vloeit, heeft samenhang, is een relationeel beheerd samenspel, begrijpt welk goed er in de betreffende situatie op het spel staat en is dáár ook op gericht, verenigt in zich verschillende soorten kennis, variërend van 'boekenkennis', als ik dat zo mag noemen, en impliciete ervaringskennis tot morele en existentiële kennis: de inzichten en ervaringen die je nodig hebt om als een goed mens zo goed mogelijk te kunnen leven. Een zorgpraktijk wil het beste, excelleren. Je kunt het werk niet doen en denken: '..ach, af en toe een bejaarde over het hoofd gezien of een dooie patiënt geeft niet, zolang het er maar niet meer dan 3% per jaar zijn.' Praktijken zijn aangelegd op perfectie, op het behalen van al hun ingebakken doelen."

Punt is nu dat zulke praktijken niet kunnen opbloeien als de betrekkingen waarin dat moet gebeuren schraal zijn, en dus eerder contracten, verbintenissen, contacten en verhoudingen zijn. Praktijken, zoals hier omschreven en zoals gevonden in dit onderzoek, behoeven relaties, verstandhoudingen en waarschijnlijk ook affectieve banden. Deze vormen voorwaarde(n) en uitkomst van zulke praktijken.

5. Uitdrukkingshandeling

Parafrazerend op de uiteenzetting van Annelies van Heijst in *Menslievende zorg* a.w. (die steunt op Ginters) vat ik een uitdrukkingshandeling op als doelhandeling (ik wil iets bereiken: het nut van de handeling) die tegelijk aan de andere tot uitdrukking brengt welke waarde deze handeling voor mij heeft (de betekenis van de handeling). Een voorbeeld: als ik als speeltuinwerker een kind bij me roep om er voor te zorgen dat het wat fruit eet dan doe ik drie dingen tegelijk: op het nuttigheidsniveau van de fysieke betekenis gaat het hier om voeden, vitaminen, gezondheid etc. Op betrekkingniveau geef ik het kind (en ook anderen) te kennen dat hij of zij mij aan het hart gaat, dat ik dit kind (hoe dwars het misschien ook is) de moeite waard acht en – ten derde – dat ik het om die reden in onze gemeenschap insluit, erbij haal, sociaal insluit en in elk geval niet vergeet, verwaarloos of verstoot. Dat is al bij al dus een uitdrukkingshandeling waarin ik 'al reddend' ook tot uitdrukking breng welke waarde de ander voor mij heeft. Welnu, als we in de lijn van de presentie zeggen dat goede zorg voor de ander gegeven wordt in uitdrukkingshandelingen dan is het duidelijk dat we per implicatie aangeven dat we het over relaties hebben en niet over contact, contracten etc. Deze uitdrukkingshandelingen vinden (noodzakelijkerwijs) plaats in 'dikke' relaties – een handig hulpconcept dat we boven reeds introduceerden en dat mettertijd ook verder uitgewerkt moet worden.

6. Vertrouwen

Ten slotte wijzen we erop dat relatie en vertrouwen intern verbonden zijn. Dat betekent enerzijds dat relaties steunen op vertrouwen en anderzijds dat 'vertrouwen hebben' veronderstelt dat er relaties (in de boven genoemde, veelbetekenende zin) bestaan. Als men het (professioneel) geven van hulp, steun, zorg en dergelijke met de daaraan verbonden risico's (gaat het wel goed?) niet volledig op slot wil zetten met protocollen en verantwoordelijkheid afdekkende regels, dan is 'vertrouwen kunnen hebben in elkaar' een vereiste. Dat vertrouwen betreft dan niet alleen fiducia in de

competentie van de ander (hij of zij zal het als vakkracht wel weten en goed doen) maar veel meer, bijv. ook dat de ander mij begrijpt, veilig is en in mijn belang zal handelen. Die betekenissen of dimensies van vertrouwen komen overeen met specifieke kwetsbaarheden: in zekere zin moet ik me ook aan de professional durven uitleveren en door dat te doen treden mijn zwakke plekken aan het licht: ik weet het ook allemaal niet, ik kan gemakkelijk beschadigd worden, domme dingen nastreven; ik heb zo mijn eigen leventje en daarin zitten op mijn manier logica en zin: ik wil niet dat die platgewalst worden. Welnu, juist een relatie biedt of genereert het vertrouwen dat in zulke situaties nodig is en voorkomt dat al deze onzekerheden in een stortvloed van formele procedures en aansprakelijkheden 'afgedekt' worden. In onderstaand tabelletje duiden we de dimensies kort aan en typeren we met welke kwetsbaarheden deze corresponderen.

Betekenis van “...de ander vertrouwen”	Dat sluit aan ...
1. Hij kan er wat van, is competent	... bij mijn onvermogen, onkunde, hulpeloosheid: ik richt mij tot de ander omdat ik in nood ben en er zelf niet uitkom. Ik vertrouw erop dat hij wel weet hoe dat kan of moet, of minstens er een weg in weet
2. Hij is veilig	... bij mijn kwetsbaarheid, weerloosheid, verwondbaarheid: als ik hem vertrouw ga ik ervan uit dat hij mijn brekelijkheid respecteert en er rekening mee houdt, dat hij er geen misbruik van maakt en ze niet verhevt
3. Hij begrijpt mij bij mijn manier van leven, bij wat mijn leven samenhang, richting en zin geeft; ik vertrouw erop dat hij die 'kennis' niet zal negeren of verwerpen wanneer hij mij helpt, leidt, verzorgt
4. Hij handelt in mijn belang	... bij mijn goed en ik vertrouw er dus op dat hij niet (stiekem) bezig is met zijn eigenbelang (over mijn rug) of mij gebruikt voor zijn eigen doeleinden
5. Hij beschermt mij	... bij mijn niet kunnen overzien: ik weet niet volledig of niet goed genoeg hoe de dingen gaan lopen, ik neem risico's, en hij beschermt mij in deze onoverzichtelijkheid, daar vertrouw ik op
6. Hij verlicht mijn lot	... bij mijn gebrekkige draagkracht als ik op mezelf ben teruggeworpen: ik kan niet alles aan en ik vertrouw erop dat hij mijn lot helpt verlichten.

Pilot 3a

Het leven van jonge moeders

Inhoud

1.	Onderzoeksverloop.....	173
1.1.	Probleemstelling.....	173
1.2.	Aanpak	173
	<i>Fase 0: Voorbereiding.....</i>	<i>174</i>
	<i>Fase 1: Exploratie</i>	<i>174</i>
	<i>Fase 2: Verdieping & Verbreding</i>	<i>175</i>
	<i>Fase 3: Synthese</i>	<i>176</i>
1.3.	Geldigheid en reikwijdte	176
2.	Literatuurverkenning	178
2.1.	Morele problematisering van jong moederschap	178
2.2.	Gevolgen van jong moederschap.....	178
2.3.	Oorzaken van jong moederschap	180
2.4.	Positionering van de pilotstudie.....	181
3.	Bevindingen.....	183
3.1.	Het leven van jonge moeders.....	183
	3.1.1. <i>Contrasten in zelfredzaamheid.....</i>	<i>183</i>
	3.1.2. <i>"Ik ben ook tienermoeder geweest".....</i>	<i>184</i>
3.2.	Opgaven	186
	3.2.1. <i>Positionering als jonge moeder</i>	<i>186</i>
	3.2.2. <i>Levensinrichting</i>	<i>189</i>
	3.2.3. <i>Gezinsleven.....</i>	<i>192</i>
	3.2.4. <i>Samenvatting</i>	<i>195</i>
3.3.	Informele ondersteuning.....	195
	3.3.1. <i>Familie-netwerken.....</i>	<i>196</i>
	3.3.2. <i>De betekenis van vriendschappen</i>	<i>200</i>
	3.3.3. <i>De website tienermoeders.nl als maatje... ..</i>	<i>202</i>
3.4.	Aansluiting tussen hulpvraag en hulpaanbod	203
3.5.	Professionele ondersteuning.....	208
	3.5.1. <i>Vormen van ondersteuning</i>	<i>208</i>
	3.5.2. <i>De waarde van professionele hulpverlening.....</i>	<i>210</i>
4.	Centrale thema's	213
4.1.	Regievoering	214
4.2.	Eer	215

1. Onderzoeksverloop

1.1. Probleemstelling

Deze Pilotstudie naar *lotgenoten, maatjes en vrijwilligers voor kwetsbare jongeren* is ingegeven door de constatering dat lokale initiatieven, gericht op het koppelen van weerbare vrijwilligers aan kwetsbare burgers, een kwaliteitsimpuls verdienen. Actioma stimuleert en ondersteunt reeds jaren dergelijke lokale initiatieven, en gelet op de betekenis van deze (vrijwillige) hulp aan kwetsbare groepen en de omvang van hun problematiek, lijkt de steun en uitbouw van deze activiteiten wenselijk. De Pilotstudie richt zich hierbij in het bijzonder op de hulp en steun aan tienermoeders, zoals deze zichtbaar wordt op de website tienermoeders.nl. Deze tienermoedersite is een initiatief van het Katholiek Centrum Welzijnsbehartiging Rotterdam (inmiddels MARA, Rotterdam). Op de website wordt informatie voor en over tienermoeders gebundeld en bovendien wordt de mogelijkheid tot interactie geboden: de jonge moeders kunnen foto's en verhalen van zichzelf plaatsen en kunnen via een gastenboek met elkaar discussiëren. Dientengevolge biedt de site een schat aan informatie over de leefwereld van jonge moeders. Onze veronderstelling is, dat een grondige opheldering van deze leefwereld in beeld brengt welke helpende en steunende relaties van betekenis zijn voor jonge moeders, en daarmee zowel vrijwilligers als hulpverleners kan helpen om hun aanbod beter op de doelgroep af te stemmen.

De doelstelling die bij de start van deze Pilotstudie is geformuleerd, is dan ook drieledig:

1. Een grondige opheldering verschaffen van de leefwereld van tienermoeders, zoals deze zichtbaar wordt op de website;
2. zodanig dat deze opheldering kan leiden tot een verbetering en versterking van de hulp, zorg en educatie die op de doelgroep is gericht;
3. om daarmee een kwaliteitsimpuls te geven aan het Landelijk Steunpunt Support en de bijbehorende website t.b.v. tienermoeders.

In aansluiting op deze probleemstelling heeft in 2005-2006 een grondige verkenning van de leefwereld van tienermoeders plaatsgevonden. Bijzondere aandacht is daarbij uitgegaan naar de wenselijkheid van steun en de functie van reeds bestaande initiatieven als de tienermoedersite. Met de opgedane kennis kan deze steun, met name waar het informele vormen van steun betreft, inhoudelijk in kaart worden gebracht. In deze notitie worden de inzichten die daarmee zijn opgedaan gepresenteerd. Alvorens hiertoe over te gaan, wordt het verloop van de Pilotstudie uiteengezet.

1.2. Aanpak

In de Pilotstudie is gekozen voor een inductieve werkwijze, waarbij de concrete ervaringen die de jonge moeders op het forum beschrijven het uitgangspunt vormen om tot algemene kennis over (hulp en steun aan) deze doelgroep te komen. Deze inductieve werkwijze komt tot uitdrukking in de fasering van het onderzoek en de verschillende activiteiten die daarin zijn ondernomen. Hierbij is getracht om aanvankelijk vanuit een zeer open houding naar het datamateriaal te kijken, dus met zo min mogelijk theoretische vooringenomenheid. In de informatie die hiermee over het leven van tienermoeders wordt verzameld, wordt vervolgens gezocht naar centrale thema's en patronen, om op die manier niet alleen tot een beschrijving van de leefwereld te komen, maar om eveneens begrip te krijgen van de interne logica van die leefwereld. Dit alles met als doel het hulpaanbod ook beter op die leefwereld aan te laten sluiten.

Als gezegd komt de inductieve grondslag van het onderzoek tot uitdrukking in de fase-
ring die gevolgd is, waarbij bij aanvang van het onderzoek de nadruk ligt op een open
verkenning van het datamateriaal, maar waarbij deze verkenning gaandeweg steeds
meer plaatsmaakt voor vergelijking en analyse van het materiaal. Voor elke fase zul-
len wij nu nader preciseren welke activiteiten hebben plaatsgevonden.

Fase 0: Voorbereiding

Een inductieve werkwijze hanteren, is niet hetzelfde als onvoorbereid een onderzoek
ingaan. Ook in deze Pilotstudie is een grondige voorbereiding van de onderzoeker
aan de dataverzameling en –analyse voorafgegaan. Het doel van deze ‘nulfase’ is
tweeledig:

- hoewel theoretische vooringenomenheid moet worden voorkomen, is het van belang dat de onderzoeker vertrouwd raakt met de problematiek die wordt be-
studeerd, in dit geval het leven van (zeer) jonge moeders. Deze vertrouwdheid
met de problematiek is met name van belang, om ‘gevoelig’ te worden voor de
belangrijke thema’s en vragen in het leven van jonge moeders en deze in het
datamateriaal te kunnen herkennen.
- het is van belang dat onderhavig onderzoek zo mogelijk wordt gepositioneerd
ten opzichte van reeds bestaande inzichten, zodat het ook echt *nieuwe* kennis
aan deze inzichten toevoegt.

In het kader van deze voorbereiding hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

1. Er is een quick scan gemaakt van wetenschappelijk onderzoek naar tiener-
moeders en de problemen waar zij mee geconfronteerd worden. Hiervoor is
zowel Nederlandse als buitenlandse literatuur over dit onderwerp bestudeerd en
op zijn merites bekeken. Hiervan wordt verslag gedaan in hoofdstuk 2 van deze
rapportage.
2. Als beheerder van de website tienermoeders.nl vormde MARA een belangrijke
toegangspoort tot de doelgroep tienermoeders en beschikte zij over expertise
die voor het onderzoek relevant zou kunnen zijn. In aanvulling op de literatuur-
studie zijn daarom gesprekken gevoerd met medewerkers van MARA. Met deze
gesprekken is gepoogd alvast een beeld te krijgen van de bezoeksters van de
site en hun wensen, verlangens en denkbeelden. MARA toonde zich hierbij
meer dan bereid om medewerking aan de Pilotstudie te verlenen. Zij hebben
gecontroleerd of de gegevens van de site juridisch gezien gebruikt konden wor-
den voor onderzoek. Toen dat het geval bleek te zijn, heeft MARA de website
opengesteld voor onderzoek en zelfs ruimte op de site ter beschikking gesteld
ten behoeve van het onderzoek.
3. In aansluiting daarop is een quick scan gemaakt van de tienermoedersite. Hier-
bij zijn de verschillende onderdelen van de website, te weten de foto’s, de op-
roepjes, de verhalen en het gastenboek, bekeken op hun geschiktheid voor en
toepasbaarheid in de Pilotstudie. Ook heeft de onderzoekster zich al in een
zeer vroeg stadium van het onderzoek voorgesteld aan de bezoeksters van de
site. Hierdoor werd het mogelijk om rechtstreeks contact te leggen met de jonge
moeders, mocht er behoefte zijn aan uitbreiding van het datamateriaal.

Fase 1: Exploratie

Op basis van de quick scan van de tienermoedersite, is geconstateerd dat twee on-
derdelen het meest geschikt zouden zijn voor analyse.

- De levensverhalen die de jonge moeders op de site plaatsen, omdat deze in-
zicht geven in de persoonlijke levens van de jonge moeders.
- Het gastenboek waarin de bezoeksters van de site discussiëren, omdat zij hier-
in al doende *onderling* steun, informatie en advies uitwisselen.

In het voorjaar van 2005 is uit alle verhalen die op dat moment op de site stonden (af-
komstig uit 2003, 2004 en 2005) een selectie gemaakt van 23 verhalen, welke ingege-

ven was door het aantal verhalen dat per jaar beschikbaar was: 7 verhalen van de 110 uit 2003, 11 van de 124 uit 2004 en 5 van de 61 uit 2005. Deze selectie is in eerste instantie systematisch gekozen. Vervolgens zijn de gekozen verhalen op inhoud en vooral omvang bekeken om te garanderen dat zij niet een eenzijdige selectie vormden van alle verhalen die geplaatst waren. Ten behoeve van de analyse zijn deze verhalen in Atlas.ti ingevoerd. Met behulp van deze software werden de verhalen via de methode van het 'open coderen', geordend naar een aantal centrale thema's en subthema's. Op basis van deze ordening is een eerste beschrijving van de leefwereld van jonge moeders tot stand gekomen.

Gelijktijdig met de eerste analyse van de verhalen werden ook de andere onderdelen van de tienermoedersite bezocht. Al snel bleek het gastenboek een eigen functie te hebben en veel te vertellen over de behoefte aan hulp en steun. Op basis van deze constatering is ook het gastenboek in het onderzoek betrokken. Hiertoe zijn alle berichten in de periode van 09-06-2005 tot 28-06-2005 uit het gastenboek gekopieerd, en ingevoerd in Atlas.ti. De analyse van het gastenboek heeft zich vervolgens met name gericht op de onderlinge steunfunctie hiervan voor de jonge moeders.

Fase 2: Verdieping & Verbreding

De tweede fase van de Pilotstudie kende twee hoofdonderdelen:

1. Allereerst werden bestaande inzichten verder uitgediept. In de eerste verkenning van de leefwereld bleken een aantal thema's van groot belang in de verhalen, zoals de manier waarop de meiden sturing gaven aan hun handelen (regie), de steun die zij ondervonden van hun omgeving (binding) en de herpositionering die er ineens plaatsvond toen ze zwanger werden (eer). Met deze kennis is het datamateriaal opnieuw bestudeerd, ditmaal om de verhalen op deze thema's te vergelijken. Op de waargenomen verschillen en overeenkomsten tussen jonge moeders is theoretisch gereflecteerd, onder andere door gebruik te maken van de kennis en deskundigheid van externe experts. Op deze manier ontstond naast een beschrijving van de leefwereld, ook een grondige analyse daarvan. Om deze analyse goed in de empirie te kunnen verankeren, is de oorspronkelijke selectie verhalen aangevuld met 7 nieuwe verhalen. Deze gaven echter geen nieuwe aanvullingen of inzichten in de bestaande kennis.
2. Tegelijkertijd bracht de eerste verkenning van de leefwereld ook enkele leemtes in het materiaal aan het licht. De verhalen beperkten zich overwegend tot de zwangerschapsperiode. Zo bespraken de bezoeksters van de tienermoedersite nauwelijks hun ervaringen met het moederschap en opvoeden en bleven ook de ervaringen met professionele hulpverlening buiten beeld. Gelijktijdig met de theoretische verdieping is dus een verbreding van het materiaal ingezet, welke overigens ook in de oorspronkelijke onderzoeksopzet was ingepland, maar die nu een wat andere invulling kreeg, namelijk als aanvulling in plaats van een verdieping. Er is voor gekozen om een digitaal discussieforum op te richten en om interviews af te nemen bij een aantal jonge moeders.

In het najaar van 2005 is, in samenwerking met MARA, een digitaal forum opgericht, waar de onderzoekster met jonge moeders discussies kon voeren. Er is voor gekozen om dit forum een gesloten karakter te geven. Dat wil zeggen dat forumleden een wachtwoord en inlognaam nodig hadden om toegang te krijgen. Dit had als voordeel dat buitenstaanders geweerd konden worden van de site, waardoor de meiden in anonimiteit hun verhaal konden doen. Bovendien bood deze geslotenheid de mogelijkheid om deelnemers die zich aanmeldden voor het forum te selecteren: alleen tienermoeders werden toegelaten tot het discussieforum. De volgende criteria werden daarbij gehanteerd: de deelnemers moesten 20 jaar of jonger zijn bij hun eerste zwangerschap, en zij mochten op het moment van het onderzoek niet ouder zijn dan 28 jaar. Uiteindelijk zijn 42 meiden lid geworden van het forum, waarvan 11 meiden zeer actief waren,

20 meiden de site incidenteel bezochten, en 11 meiden na hun eerste bezoek niet meer zijn teruggekomen. De besproken topics zijn deels door de onderzoeker, deels door de meiden zelf ingebracht. In totaal hebben we 25 topics besproken. In januari 2006 is met vier meiden van het forum een 'meeting' in levende lijve gehouden om onderwerpen nog wat verder uit te diepen.

Omdat de indruk bestond dat met name 'zelfredzame' meiden de tienermoedersite bezochten en er toch ook meiden zijn wier leven er minder rooskleurig uitziet, is besloten om deze meiden met een minder voorspoedig levensverhaal te interviewen. Er zijn in totaal 6 interviews gehouden met jonge moeders.

Het materiaal vanuit het forum en de interviews is gedurende een aantal maanden langzaam binnengedruppeld, maar kent wel een grote omvang. De interviews variëren van 1,5 tot 3 uur gespreksmateriaal en het forum beslaat in totaal al gauw zo'n 1000 berichtjes, zonder de live meeting! Al dit nieuwe materiaal moest, net als het bestaand materiaal, in kaart gebracht worden. Hierbij is de kennis die is opgedaan in de eerste fase van het onderzoek wel degelijk gebruikt, maar is eveneens ruimte gelaten om nieuwe onderwerpen aan bod te laten komen. Alleen zo kan vanuit dit verzameld materiaal immers tot aanvullingen op het bestaand materiaal gekomen worden, en kan het de leemtes opvullen die daarin bestaan. Naast een verdieping op de eerste fase, vond in de tweede fase dus eveneens een verdere verkenning van de leefwereld plaats, waarmee de eerste bevindingen zijn aangevuld.

Fase 3: Synthese

De laatste onderzoeksfase is die van de synthese, waarin getracht wordt de bevindingen in een coherente beschrijving en theorie over het tienermoederschap te plaatsen en vandaaruit aanbevelingen te formuleren voor een verbetering van de hulp, zorg en educatie aan jonge moeders. In deze fase hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- De onderzoeksbevindingen zijn bestudeerd op hun consequenties voor de hulp, zorg en educatie aan jonge moeders, en de manier waarop hulpverlening, in het bijzonder het Landelijk Steunpunt deze hulp, zorg en educatie kan verbeteren.
- Wat door jonge moeders als zinvolle hulp wordt ervaren, kunnen we daarom nu vertalen in een kwaliteitsimpuls aan maatjesprojecten in het algemeen en jonge moeders in het bijzonder. Meer over deze maatjesprojecten, de kwaliteit ervan en de vrijwilligers die erbij betrokken zijn, is te vinden in het laatste deel van deze rapportage: "Een outreachend Steunpunt Support ... " (Pilot 3b)
- De resultaten van de studie zijn besproken met de medewerkers van het MARA en zijn in zeer algemene bewoordingen teruggekoppeld naar de bezoeksters van de tienermoedersite, welke gaandeweg de Pilotstudie steeds via 'updates' op de website op de hoogte zijn gehouden van het verloop van het onderzoek.
- Een en ander heeft geresulteerd in aanbevelingen welke in hoofdstuk 5 van deze rapportage worden besproken.

1.3. Geldigheid en reikwijdte

Het hierboven beschreven verloop van het onderzoek en de keuzes die daarin gemaakt zijn, hebben consequenties voor de waarde van de Pilotstudie. Eén aspect van het onderzoeksverloop verdient in dit kader extra aandacht.

Tegenover de diepgang van intensief, kwalitatief onderzoek als deze Pilotstudie, staat de beperkte omvang van de onderzoeksgroep die het moeilijk maakt bevindingen statistisch te generaliseren naar een grotere populatie. Bovendien kende het bestaande materiaal op de website leemtes en bestond het vermoeden dat de tienermoedersite slechts door een bepaalde groep jonge moeders bezocht werd, namelijk zelfredzame,

overwegend autochtone meiden. Overigens wil dit expliciet *niet* zeggen dat deze jonge moeders altijd zelfredzaam zijn geweest of nooit problemen hebben gekend. Zij benaderen op het moment van rapportage het moederschap echter allemaal met een vergelijkbare insteek: de verhalen worden verteld volgens een vast format met weinig aandacht voor het moederschap en veel aandacht voor de zwangerschap en met weinig ruimte voor problematisering van het moederschap. Dit format geeft daarmee een enigszins vertekend beeld van de leefwereld van jonge moeders.

Er is op een aantal manieren geprobeerd deze eenzijdigheid tegemoet te komen:

- Het format waarmee de meiden zich op de website presenteren is aan een nadere blik onderworpen, om het vertekend effect ervan te analyseren⁷⁵.
- Op het discussieforum en in de interviews zijn die thema's besproken die in de verhalen niet ter sprake kwamen.
- Voor de interviews zijn moeders benaderd die zich in een moeilijke levensfase bevinden (overigens is dat voor 4 van de 6 respondenten daadwerkelijk het geval). Hiermee hoopten we de beleving van het moederschap door de tienermoeders genuanceerder te kunnen 'kleuren'.
- Door het forum gesloten te houden konden de bezoekers in anonimiteit hun meningen en ervaringen delen. Dit resulteerde in open discussies waarin ontbrekende thema's, zoals 'opvoeding' en 'professionele hulpverlening' aan bod kwamen en waarin ook minder positieve ervaringen met het moederschap benoemd werden.

Door deze maatregelen beschouwen wij de inhoudelijke leemtes die het bestaande materiaal vertoonde als 'opgevuld' en denken we tegenwicht te kunnen bieden aan het sterke format van de verhalen op de tienermoedersite. Desondanks is door de beperkte omvang van de onderzoeksgroep niet vast te stellen in welke omvang de waargenomen verschijnselen aangetroffen kunnen worden in de totale populatie tienermoeders. Deze Pilotstudie beoogt dan ook vooral een *inhoudelijk inzicht* te geven in de leefwereld van tienermoeders, en hun problemen, wensen en denkbeelden. Uitspraken over *aantallen* tienermoeders die deze problemen, wensen en denkbeelden ervaren kunnen wij niet doen.

Tot slot blijft staan dat de bezoekers van de site en in onze onderzoeksgroep overwegend jonge moeders van autochtone komaf lijken te zijn. Afgaande op de foto's op de site en de gegevens die de meiden in de levensverhalen over zichzelf geven, hebben wij de sterke indruk dat de verdeling allochtoon-autochtoon niet representatief is voor de totale groep tienermoeders in Nederland. Hoewel ongepland, bleek dit van grote toegevoegde waarde op het onderzoek. Waar andere onderzoeken veelal aandacht besteden aan de specifieke kwetsbaarheid van allochtone tienermoeders, kunnen wij dat doen voor een groep die totnogtoe onderbelicht is gebleven, namelijk autochtone meisjes.

⁷⁵ Overigens lijkt dit format niet zozeer het resultaat te zijn van het communicatiemedium – te weten het internet – maar lijkt dit vooral resultaat te zijn van een 'taboe op kwetsbaarheid' in de publieke presentatie van jonge moeders. Later zullen we hier nog op terug komen (hfst. 4).

2. Literatuurverkenning

Bij de start van de Pilotstudie is een korte literatuurverkenning verricht onder zowel Nederlandse als buitenlandse onderzoeken over tienermoederschap. Daarbij is het opvallend dat buitenlands onderzoek op dit terrein, met name uit de Verenigde Staten, veel rijker is dan Nederlands onderzoek. Niet alleen zijn er veel meer publicaties, ook is er een grotere variëteit in de onderwerpen waar aandacht aan wordt besteed. Een sterke problematisering van het tienermoederschap loopt echter als een rode draad door alle onderzoeken heen. In onderstaande wordt ingegaan op deze verschillende probleemdefinities van jong moederschap.

2.1. Morele problematisering van jong moederschap

Een eerste probleemdefinitie die vrij impliciet uit studies naar voren komt, heeft te maken met seksualiteit en seksueel gedrag onder jongeren. Zo wordt verondersteld dat algemene opvattingen over seksualiteit en moraliteit zijn weerslag hebben op het denken en handelen van jongeren en daarmee van invloed zijn op het al dan niet voorkomen van tienerzwangerschappen. Een belangrijke illustratie van dit denken is het feit dat de vrije seksuele moraal in Nederland als verklaring dient voor het relatief lage aantal tienermoeders in ons land (zie Garssen, 2004). Seksuele moraal en het voorkomen van tienerzwangerschappen zijn daarmee onlosmakelijk met elkaar verbonden. Ook in de V.S. wordt een verband gelegd tussen tienerzwangerschappen en seksuele moraal. Zo werden tienermoeders in het verleden geproblematiseerd omdat hun zwangerschap zou getuigen van een zwakke moraal: het zijn promiscue meiden (Arney en Bergen, 1984; Rhode, 1994). Heden ten dage speelt morele afkeuring nog steeds een rol in het debat over tienermoeders in de Verenigde Staten. Voor diegenen die tienermoederschap vanuit deze invalshoek problematiseren, is het verschijnsel niet alleen in zichzelf moreel verwerpelijk, maar is het ook een uitingvorm van een breed cultureel verval in de samenleving (Rhode, 1994). Hoewel deze morele problematisering erg bepalend is voor de discussie over tienermoeders, is dit perspectief veeleer in het maatschappelijke dan het wetenschappelijke debat terug te vinden. Slechts een enkele studie laat de implicaties van deze morele problematisering zien voor tienermoeders. Zo gaat Whitehead (2001) in op het sociale stigma dat op tienermoeders rust en de schaamte die zij ervaren. In de meeste gevallen bestudeert wetenschappelijke literatuur echter niet de morele beladenheid van het tienermoederschap. Zij probeert de meer 'objectieve' problemen die gepaard gaan met tienermoederschap in kaart te brengen. Ook hierbij gaat het echter nog steeds om een problematisering: tienermoederschap wordt gedefinieerd als een onwenselijk en sterk negatief verschijnsel.

2.2. Gevolgen van jong moederschap

Een van de achtergronden voor de sterke problematisering van tienermoederschap berust op de veronderstelling dat moederschap op jonge leeftijd tal van negatieve consequenties heeft voor⁷⁶:

- a. de kinderen van de moeder (pedagogisch perspectief)
- b. de toekomstperspectieven van de moeder (sociologisch perspectief)
- c. de identiteitsontwikkeling van de moeder (psychologisch perspectief)

⁷⁶ Deze indeling is deels gebaseerd op een indeling van Moore en Brooks-Gunn in hun overzichtsstudie uit 2002. De kwalificaties 'pedagogisch, sociologisch en psychologisch' zijn door ons toegekend en deze zeggen vooral iets over het object van studie en niet over de disciplines waar de onderzoekers uit afkomstig zijn.

Pedagogisch perspectief

De gevolgen van het jonge moederschap voor de ontwikkeling van hun kinderen heeft in tal van studies aandacht gekregen (zie o.a. Heaven, 2002, Moore & Brooks-Gunn, 2002). Daarbij wordt onder andere onderzocht of:

1. De ontwikkeling van kinderen van jonge moeders achterblijft vergeleken met de ontwikkeling van kinderen van oudere moeders. Concrete voorbeelden van dergelijke achterstanden zijn de constatering dat kinderen van tienermoeders het slechter doen op school en een groter risico lopen om zelf tienermoeder te worden.
2. De ouderschapsstijl van jonge moeders verschilt van de ouderschapsstijl van moeders die op latere leeftijd hun eerste kind krijgen (Moore en Brooks-Gunn, 2002). Zo constateren McAnarney e.a. (1986) dat jonge moeders minder meegaand, invoelend en toegankelijk zijn.

Dergelijke verbanden tussen de leeftijd van een moeder en haar opvoedingsstijl respectievelijk de ontwikkeling van haar kind, kunnen echter moeilijk aangetoond worden en krijgen veel kritiek. Zo stellen verschillende auteurs (Hollander, 2001; Geronimus e.a., 1994; Phoenix, 1991) dat niet de leeftijd van de moeder, maar de sociaal-economische positie waar zij zich in bevindt verantwoordelijk is voor eventuele (ontwikkelings)achterstanden.

Sociologisch perspectief

Jong moederschap heeft eveneens consequenties voor de sociaal-economische positie van een meisje. Jonge moeders zouden een ongewisse toekomst tegemoet gaan met financiële problemen, een onzekere positie op de arbeidsmarkt en een (in eerste instantie) grote afhankelijkheid van sociale voorzieningen (Moore, 1978; Grogger en Bronars, 1993). Deze geringe weerbaarheid en zelfredzaamheid van de moeders levert kosten op voor de samenleving en ook deze maatschappelijke problematisering van tienerzwangerschap heeft van sommige auteurs expliciet aandacht gekregen (zie bijvoorbeeld Burt, 1986).

Ook hier rijst de vraag in hoeverre de leeftijd waarop moeders hun eerste kind kregen, een verklaring is voor de problemen die de tienermoeders in hun latere leven ervaren. Hun geringe kansen op de arbeidsmarkt en afhankelijkheid van sociale voorzieningen kunnen immers ook samenhangen met de geringe weerbaarheid van de moeders alvorens zij zwanger werden. Een bekende hypothese is in dit verband het zogenaamde 'discouraged worker effect' (Meerdink, 1991). Het ontbreken van een kansvolle positie op de arbeidsmarkt versterkt volgens deze hypothese het moederschapsideaal en biedt meiden een toekomstperspectief. Tegelijkertijd gaat er van het moederschap hiermee een bestendigingsmechanisme uit. Door het jonge moederschap is het voor vrouwen immers moeilijker hun positie aanzienlijk te verbeteren.

Psychologisch perspectief

Ten derde is te verwachten dat jong moederschap consequenties heeft voor de ontwikkeling van de adolescent. Moeder worden is vanuit dit perspectief voor veel vrouwen een belangrijk omslagpunt in hun leven en oefent invloed uit op hun zelfdefinitie en de rollen die zij innemen. De consequenties van het moederschap voor de individuele ontwikkeling van de *tienermoeder* zijn echter nog niet uitgebreid onderzocht. Onderzoek op dit terrein is vooral gericht op moederschap in het algemeen, en niet op tienermoeders specifiek (Moore en Brooks-Gunn, 2002).

2.3. Oorzaken van jong moederschap

Verscheidende auteurs hebben eveneens stil gestaan bij de vraag *waarom* tienerzwangerschappen voorkomen. Tienermoederschap wordt in dat geval veelal opgevat als uitingsvorm van sociaal-maatschappelijke problemen. Kaplan (1997) onderscheidt drie stromingen die gangbaar zijn in het verklaren van het hoge aantal tienerzwangerschappen onder Afro-Amerikaanse meiden in de V.S.

Culture of poverty

De culture of poverty these refereert aan het bestaan van 'armoedeculturen'. Als reactie op hun levensomstandigheden ontwikkelen armen overlevingsstrategieën, welke het moeilijk maken om aan hun omstandigheden te ontsnappen. Aldus ontstaat een armoedecultuur, met bijbehorende normen en waardensystemen, die zichzelf reproduceert. Kaplan laat zien dat deze these een belangrijke rol heeft gespeeld in de problematisering van jong moederschap in de V.S., mede omdat jong moederschap verbonden werd met het bestaan van dergelijke armoedeculturen, welke een morele deviantie krijgen toebedeeld. In dit type theorieën wordt impliciet sterk teruggesproken op een morele problematisering van tienermoeders: er wordt gerefereerd aan groepen die er andere normen en waarden op na houden dan de dominante en daar wordt een belangrijke oorzaak in gevonden voor het voorkomen van tienerzwangerschappen.

Economische verklaringen

Economische verklaringen refereren aan de structuur van de samenleving als oorzaak voor sociale ongelijkheid en de overlevingsmechanismen die mensen als reactie daarop ontwikkelen. Armoede, een gebrek aan opleiding en een toekomstperspectief worden ervoor verantwoordelijk gehouden dat tienermeiden zwanger raken. Daarmee zou tienerzwangerschap dus ook deels een klassengebonden kwestie zijn. Dit type verklaringen laat een vorm van rationaliteit zien in tienerzwangerschappen. Op het moment dat de kansen op een goede opleiding en goede positie op de arbeidsmarkt klein zijn, kan het voor vrouwen een aantrekkelijk perspectief zijn om moeder te worden. In de Nederlandse literatuur is deze verklaring deels terug te vinden in het onderzoek van Meerdink e.a. (1991) wanneer zij de vraag stellen of sociaal-economische factoren een motief kunnen zijn voor het op jonge leeftijd zwanger worden.

Culturele strategieën

Deze derde categorie richt zich net als de eerste op culturele aspecten, in dit geval van met name zwarte gemeenschappen, maar verschilt daarvan door niet de morele deviantie, maar de sterke familienetwerken als een belangrijke overlevingsstrategie neer te zetten. Kinderen krijgen en opvoeden is een onderdeel van deze strategie, en wordt als een belangrijk cultureel kenmerk gezien van zwarte gemeenschappen. Overigens deelt Kaplan deze visie niet. Zij geeft een inkijkje in de wereld van zwarte Amerikaanse tienermoeders en concludeert naar aanleiding daarvan dat ook in deze subcultuur het jonge moederschap op afkeuring kan rekenen en hoewel kinderen krijgen en opvoeden een overlevingsstrategie kan zijn, is deze volgens Kaplan niet verbonden aan een specifieke etnische cultuur. Een voorbeeld van een Nederlandse studie die focust op dergelijke culturele normen en waarden, is de studie van Terpstra e.a. (1995). Zij schrijven in een artikel over alleenstaande moeders, dat 'moeder worden' in de Antilliaanse gemeenschap een voorwaarde is voor de vorming van een volwaardige vrouwelijke identiteit. Alleenstaande moeders en tienermoeders valt daarom ook geen sterke afkeuring ten deel.

Als aanvulling op de bovenstaande verklaringen schetst Kaplan haar eigen 'theorie over de armoede van relaties' waarin zij het moederschap juist als overlevingsmechanisme ziet voor jonge meiden die in geen enkel netwerk een plaats innemen en betekenisvolle relaties met anderen onderhouden. De hypothese dat vrouwen op jonge leeftijd zwanger worden om een gebrek aan liefde en de aanwezigheid van een

kerngezin op te vullen (zie bv Hanna, 2001) zou tot dit theoretisch perspectief gerekend kunnen worden.

2.4. Positionering van de Pilotstudie

Al deze studies overziend is te constateren dat er, met name in de V.S., een groot arsenaal aan onderzoek en literatuur over tienermoederschap waarin diverse probleemdefinities tot uitdrukking komen variërend van een:

- 1) morele problematisering
- 2) de problematisering van de (maatschappelijke en individuele) consequenties van jong moederschap
- 3) de problematisering van tienermoederschap als uitingsvorm van bredere sociaal-maatschappelijke achterstanden

Al deze studies delen echter ook een aantal kenmerken. Allereerst is dat de objectivistische benadering waarmee zij naar de problematiek kijken. De persoonlijke beleving van het jonge moederschap door de meiden zelf komt nauwelijks aan bod en op dit terrein is nog weinig studie verricht (zie ook Whitehead, 2001). Daardoor is er in deze studies veelal geen aandacht voor de *persoonlijke* probleemdefinities en steunbehoeften van jonge moeders. Het tienermoederschap wordt vanuit algemene concepten verklaard en geproblematiseerd, vaak zonder stil te staan bij de alledaagse problemen en wensen van diegenen om wie het gaat, de jonge moeders zelf. Individuele kwetsbaarheden van jonge moeders en de manier waarop hulp en steun hierop aan zouden kunnen sluiten, komen daardoor niet goed voor het licht. Natuurlijk worden op basis van onderzoek wel degelijk beleidsaanbevelingen gedaan. Daarbij gaat de aandacht uit naar preventie van tienerzwangerschappen (Rutgers Nisso Groep) en zijn er enkele onderzoeken die stil staan bij de problemen van jonge moeders en de hulp aan deze doelgroep, zoals de studies van JSO (2005) en van Lier (2002).

Ten tweede heeft deze objectivistische benadering er niet voor gezorgd dat de problematisering van tienermoeders van alle oordeelsvorming is ontdaan. Zo bevatten de studies die in deze notitie aan bod komen, uitspraken over de normen en waarden, capaciteiten en maatschappelijke positie van tienermoeders. Elk van de theorieën en studies neemt een ander aspect als uitgangspunt, maar altijd worden tienermoeders als groep geproblematiseerd. Hierbij zijn het veelal niet eens de persoonlijke problemen *van* jonge moeders die de hoofdrol spelen, maar zij worden zelf als een probleem gezien.

Ten derde is het opmerkelijk dat in veel van deze onderzoeken vaak een specifiek etnische invalshoek wordt gekozen, zowel in Nederland als in het buitenland. Zo is de studie van Kaplan geheel gericht op een specifieke categorie tienermoeders en wordt het voorkomen van tienerzwangerschappen deels vanuit een culturele invalshoek verklaard. In Nederland heeft Rutgers Nisso Groep na haar eerste onderzoek naar de achtergronden van tienermoederschap in 2005, een soortgelijk onderzoek opgezet waarin alleen allochtone tienermoeders werden onderzocht⁷⁷. Daarnaast wordt in de publicaties van CBS stil gestaan bij de vraag naar de verdeling autochtoon-allochtoon in de totale populatie en zijn er ook in Nederland studies die zich tot een etnische groep beperken (zie het artikel van Terpstra over Antiliaanse moeders bijvoorbeeld). Genoeg aandacht dus voor allochtone meisjes, nauwelijks expliciete aandacht voor autochtone tienermoeders.

⁷⁷ C. Wijsen et al. (2006) *Kind van twee werelden. Een kwalitatief onderzoek naar de achtergronden van zwangerschappen bij allochtone tieners*. Rutgers Nisso Groep

Deze Pilotstudie probeert zich op al deze punten te onderscheiden en dat doet zij door welbewust voor een leefwereldperspectief te kiezen. Het leven van jonge moeders wordt van binnenuit in kaart gebracht, met aandacht voor de probleemdefinities, normen, waarden, rolopvattingen en handelingspatronen van de jonge moeders zelf. Hun ervaringen vormen de leidraad in deze studie.

Daarmee verlaten we de sterk problematiserende invalshoek die veel andere studies hanteren wanneer zij naar jonge moeders kijken. Waar anderen tienermoederschap vaak als maatschappelijk probleem beschouwen, wordt tienermoederschap in dit onderzoek niet per definitie als maatschappelijk probleem gezien noch wordt er vantevoren gedefinieerd wat problematische aspecten van tienermoederschap zijn. Dat wil niet zeggen dat de problemen en opgaven van jonge moeders niet aan de orde zouden (mogen) komen. Om aanbevelingen te kunnen doen voor hulp, zorg en educatie aan jonge moeders is het zelfs noodzakelijk ook stil te staan bij moeilijke kanten van het leven met een kind. Daarbij wordt echter wel vanuit de individuele beleving van het moederschap vertrokken en de problemen, hindernissen en belemmeringen van het jonge moederschap worden vanuit het perspectief van de jonge moeders zelf beschreven.

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de jonge moeders met de zwangerschap en het moederschap beschreven. We zullen daarbij met name stil staan bij de opgaven die gepaard gaan met het jonge moederschap en die de meiden te boven moeten komen. Vervolgens wordt in kaart gebracht welke vormen van ondersteuning de jonge moeders ontvangen bij deze opgaven, en wat hun oordeel over die ondersteuning is. Allereerst zal echter een korte schets worden gegeven van de onderzoeksgroep en hun leefsituatie.

3.1. Het leven van jonge moeders

3.1.1. Contrasten in zelfredzaamheid

In hoofdstuk 2 is aan de orde gekomen dat tienermoederschap sterk geïmpacted wordt. Op basis van bestaande inzichten over deze doelgroep ontstaat onwillekeurig het beeld van meisjes met een problematische afkomst en problematische toekomst. De leefsituaties van de jonge moeders in dit onderzoek laten echter grote verschillen zien en brengen reliëf aan in deze probleemdefinitie. Allereerst omdat het een groot deel van de jonge moeders eigenlijk helemaal niet zo slecht vergaat.

Anneke⁷⁸ *“Ik ben Anneke en werd op mijn 17e zwanger. Mijn vriend en ik waren toen zo'n 6 maanden bij elkaar. Ik was net begonnen aan een opleiding en ook hij zat nog op school. Om even heel snel te gaan... Op 30 december werd onze zoon geboren, een maand later konden we met elkaar een flat betrekken. Toen de kleine anderhalf was zijn we getrouwd en nog eens anderhalf jaar later kregen wij een prachtige dochter. Inmiddels heb ook ik m'n opleiding afgerond en wonen we sinds kort in een echte eengezinswoning (met tuin).”*

In de persoonlijke verhalen van de meiden zijn duidelijke contrasten zichtbaar in de leefsituaties en problemen van de jonge moeders. Een groot deel van de meiden slaagt er in een gezinsleven op te bouwen, dat wil zeggen, zij voeden samen met de biologische vader hun kind(eren) op en voeren een zelfstandige huishouding. Anneke illustreert dit aan de hand van een persoonlijke ervaring, maar ook als we kijken naar de 'objectieve' kenmerken van de leefsituatie van de jonge moeders, dan zijn deze veelzeggend. Zo is bijna de helft van de onderzoeksgroep (27 moeders) nog samen met de vader van haar kindje en hebben 11 moeders inmiddels een nieuwe partner (zie bijlage A). Slechts een deel van de meiden (19) staat er alleen voor. Verder wonen veel meiden zelfstandig (27) of bij (schoon)familie (15). Slechts 2 meiden zijn afhankelijk van hulpverlening voor onderdak. Zij wonen in een kamertrainingsproject of de vrouwenopvang. Uit dit alles is op te maken dat in ieder geval een deel van de onderzoeksgroep er in geslaagd is om een eigen gezinnetje te stichten en dit gezinnetje te huisvesten.

Hiertegenover staan echter de meiden wier leven onrustig is. Meiden zonder vaste verblijfplaats, zonder thuis, zonder partner, maar met verschillende problemen...

Jocelyn *“Ik ben nu 18 en ik heb nu bijna 7 maanden een relatie met mijn vriend (20 jaar) en ben bewust zwanger geraakt... ik heb 2 miskramen gehad maar na 3½ maand was ik dan toch echt zwanger! Ik blij, hij blij... Het enige wat hij mij was vergeten te vertellen, was dat hij tot in zijn oren in de schulden zat! [-] Op een middag zag ik het niet meer zitten...??!! Hoe moest ik, zwanger en wel, zonder stroom en gas en water leven? Dat kon gewoon niet... Ik ben ingestort en heb mijn moeder nog kunnen bellen. Die is mij meteen komen halen.”*

⁷⁸ De namen van de respondenten zijn gefingeerd. De citaten zijn vrij weergegeven en op sommige plaatsen ingekort, wat wordt aangegeven door [-].

In onze onderzoeksgroep bevinden zich dan ook jonge moeders met heel uiteenlopende levens en problemen. Dit komt eveneens tot uitdrukking in hun gebruik van hulpverlening.

Anneke *“Even over 'de instanties', gek, ik heb nooit iets te maken gehad met welke instantie dan ook.”*

Petra *“Ik zit nu in totaal zo'n 4 jaar bij het jonge-moeder-centrum, en de kruipgroep (opvoedingscursus). Ik volg nog gesprekken waar wordt gesproken over het heden, waar ik tegen aanloop, en niet meer iets om het verleden. Heb eigenlijk niet meer de hulp nodig. Kan er zijn voor mezelf en voor m'n dochter, maar vind het fijn om op iemand terug te vallen omdat ik verder niet veel vriendinnen of familie heb waar dat wel kan. Zelfs heb ik me in laten schrijven bij een reïntegratiebureau om weer naar school te kunnen en te gaan werken.”*

Waar sommige moeders nooit met professionele hulpverlening in aanraking komen zoals Anneke, hebben anderen juist heel veel contacten met hulpverleners op diverse levensterreinen (opvoedingsondersteuning, geestelijke gezondheidszorg, arbeidsreïntegratie). Deze contacten kunnen bovendien heel sterk in het privéleven doordringen, wanneer ze bijvoorbeeld een gebrek aan vrienden en familie vervangen en dus eigenlijk als 'steunnetwerk' gaat fungeren, zoals bij Petra het geval is. Daarmee laten zich in het gebruik van hulpverlening grote verschillen zien tussen de moeders in de:

1. Omvang en frequentie van hun contacten met hulpverleners.
2. Het bereik van de contacten, de levendomeinen waarop ze behulpzaam zijn.
3. De intrusiviteit van de contacten, het doordringen in het privéleven.

Later komen we nog op het gebruik van professionele hulpverlening terug (zie §3.5). Voor nu willen we vooral constateren dat de verhalen van jonge moeders grote verschillen laten zien in levensinrichting en het gebruik van hulpverlening. Dit heeft vooral consequenties voor een goede aansluiting tussen hulpverlening en doelgroep. Een vormige zorg, hulp en educatie gericht op de doelgroep tienermoeders, zal vermoedelijk voor een deel mis schieten.

3.1.2. "Ik ben ook tienermoeder geweest"

Betekent bovenstaande dat zorg, hulp en educatie voor een bepaalde groep meiden totaal overbodig is? Het antwoord hierop is nee. De manier waarop de jonge moeders over het tienermoederschap praten, maakt namelijk twee dingen duidelijk:

- Allereerst dat het merendeel van de jonge moeders voor opgaven geplaatst wordt, ook de moeders die op het moment van het onderzoek hun leven op orde hebben.
- Maar dat deze opgaven ten tweede bij een bepaalde levensfase horen. Verschillende meiden uit de onderzoeksgroep zijn deze opgaven dus reeds te boven gekomen.

Laten we dit nader toelichten...

Wie de verhalen over en van jonge moeders leest, op de website maar ook in andere media, krijgt de indruk dat jonge moeders vooral te maken krijgen met concrete problemen zoals gebreken en achterstanden in hun leefsituatie – denk aan het feit 'dat het voor jonge moeders lastig is om huisvesting te vinden'. Zo worden in het gastenboek op de website ook regelmatig vragen gesteld die met dergelijke concrete problemen te maken hebben...

Gast *“Samen met de gemeente heb ik overlegd om een studie te gaan volgen. Alleen, dan komt mijn uitkering te vervallen en krijg ik studiefinanciering. Weet iemand misschien hoeveel dit ongeveer is? Ik woon op mezelf, dus ik moet er ook huur enzo van betalen. Ik ben bij die mensen van studiefinanciering geweest en die zeiden dat als ik niet rond kan komen met het geld dat ik krijg,*

dat dan mijn ouders bij moeten betalen of moet ik een lening opnemen. Maar wegens omstandigheden kunnen mijn ouders (gescheiden) dat niet.”

Ook in onze studie komen we dergelijke concrete problemen tegen. De verhalen die de jonge moeders ons vertellen leren echter dat de concrete problemen die met tienermoederschap gepaard gaan niet op zichzelf staan, maar dat hier grotere en vaak complexere opgaven achter schuilgaan. Waar problemen vooral de praktische levensinvulling van jonge moeders betreffen, refereren opgaven daarentegen aan wensen en behoeften van jonge moeders die met het moederschap op het spel worden gezet. Een illustratie...

Hanne *“Ik zou heel graag 1 avond in de week willen sporten, maar omdat ik eigenlijk geen oppas wil voor 1 avond per week en ik het ook niet kan betalen, ga ik dus niet sporten. Het zijn kleine dingen, maar dat mis je wel...”*

In bovenstaand voorbeeld vertelt Hanne dat het gebrek aan financiën maakt dat zij er eigenlijk nauwelijks hobby's op na kan houden. Daarmee staat een concreet probleem (gebrek aan financiën) een behoefte (aan sport, ontspanning) in de weg. Hanne noemt dit gemis 'klein', en hier is dus niet duidelijk sprake van een opgave. In het datamateriaal komen echter ook 'grote' en wezenlijke behoeften en verlangens van de meiden aan bod die door het jonge moederschap op het spel komen te staan. Niet het concrete probleem zelf wordt dan negatief beleefd, maar vooral het onvervuld blijven van die behoeften en verlangens. Wanneer de vervulling van dergelijke behoeften en verlangens op het spel staat, benoemen wij dit als de opgaven van het jonge moederschap. De meiden moeten dan immers maar zien hoe zij alsnog in die behoeften tegemoet moeten komen. Deze opgaven geven, meer dan de concrete problemen, informatie over de vraag welke vormen van ondersteuning wenselijk, maar vooral behulpzaam zijn bij het te boven komen van die opgaven. Ze hebben immers niet alleen betrekking op de praktische tekortkomingen van het tienermoederschap, maar op de wensen en verlangens van de meiden zelf. In het vervolg van deze notitie zullen we dus niet langer spreken over problemen van het tienermoederschap, maar over de opgaven van het tienermoederschap.

Overigens kijken ook de jonge moeders zelf op deze manier tegen de problemen en belemmeringen in hun leven aan. Voor hen staan de concrete dagelijkse problemen vaak niet op zichzelf, maar maken onderdeel uit van grotere opgaven waar tienermoeders nu eenmaal mee te maken krijgen. Opgaven, die je vervolgens ook kunt 'overwinnen'.

Kim *“Ik heb een moeilijke tijd achter de rug en heb mijn leven nu goed op de rit, maar dat was ABSOLUUT niet gelukt zonder die schatten van ouders van mij. Nu ben ik 27 en ben ik moeder van een zoon van 10. Ik heb sinds 4 jaar een relatie en ben in september getrouwd. Ik heb een stiefdochter van 7 jaar. Ik heb een goeie baan en werk 4 dagen in de week. Is toch best goed gekomen dacht ik zo.....”*

Deze jonge moeder beschrijft dat ze een moeilijke tijd achter de rug heeft, maar dat ze nu haar leven 'goed op de rit heeft'. Daarmee beschouwt ze de opgaven waar het tienermoederschap haar voor plaatste als afgerond en is een bepaalde fase in haar leven ten einde gekomen. Natuurlijk kent ook dan het dagelijks leven nog wel degelijk concrete *problemen*. De 'opgaven' van het tienermoederschap zijn voor het gevoel van deze moeder in ieder geval overwonnen. De vrouwen met al wat oudere kinderen voelen zich vaak ook geen tienermoeder meer: het is een periode die je achter je hebt gelaten. Zo vertellen enkele meiden expliciet bij hun introductie aan mij: *'ik ben ook tienermoeder geweest...'*

Resumerend kunnen we constateren dat jonge moeders zich voor verschillende opgaven geplaagd zien, welke zij kunnen overwinnen. Een groot deel van de meiden slaagt daar ook in. De relevante vragen die hieruit voortvloeien voor deze Pilotstudie zijn vanzelfsprekend:

- Over welke opgaven hebben we het eigenlijk?
- Wat is het belang van ondersteuning in het overwinnen van die opgaven, en welke vormen van ondersteuning zijn 'behulpzaam'?

Beide vragen zullen in navolgende beantwoord worden.

3.2. Opgaven

In de verhalen van de jonge moeders komen tal van opgaven naar voren. Sommige daarvan worden breed gedeeld, anderen gelden voor een heel specifieke groep meiden. Het zou te ver gaan al deze opgaven te bespreken. Wij zullen ons in onderstaande beperken tot drie opgaven waarvan de keuze is ingegeven door het feit dat ze heel duidelijk de waarde van ondersteuning kunnen illustreren.

3.2.1. Positionering als jonge moeder

"Mijn andere zorg: ik moest het aan mijn ouders vertellen"

Het is bijna vanzelfsprekend dat jonge moeders in discussies met elkaar en in hun verhalen ervaringen uitwisselen over de zwangerschapsperiode. Dit gebeurt, met name op de website, dan ook veelvuldig. Zij vertellen over de ontdekking van de zwangerschap, de manier waarop de bekendmaking verliep en het besluit over het kindje (wil ik het houden of niet?). Daarbij loopt één vraagstuk in het bijzonder door al deze gebeurtenissen heen: hoe gaat mijn omgeving – vooral mijn familie en partner – op het nieuws reageren?

Deze zorg is om een aantal redenen opmerkelijk. Allereerst omdat het meer in lijn der verwachting zou liggen dat een meisje zich zorgen maakt om zichzelf en haar toekomst: wat voor consequenties heeft dit voor *mij*? Ten tweede omdat – in tegenstelling tot wat andere onderzoekers signaleren – de jonge meiden zich niet alleen zorgen maken om de reactie van de omgeving, maar deze ook een heel belangrijke plaats toekennen. Met andere woorden: zij zijn niet alleen angstig voor hun reactie, maar doen er ook alles aan om de relaties met familie en partner goed te houden. Laten we dit laatste eens nader bekijken.

Om te beginnen is de relatie met de sociale omgeving met zorgen omgeven. Niet alleen wordt er veel aandacht besteed aan gebeurtenissen waar ouders of partners een rol in spel ook zijn deze gebeurtenissen sterk emotioneel geladen.

Lieke *"Ik was 16 toen ik "per ongeluk" zwanger raakte. Doodsbenauwd voor de reactie van mijn ouders natuurlijk. Heb het 4 maanden kunnen verzwijgen tot ze erachter kwamen. Wat was ik bang."*

De jonge moeders voelen zich angstig of onzeker, en zien heel erg op tegen momenten als de bekendmaking. Hun welbevinden is deels afhankelijk van de reactie die ouders of partner geven op het nieuws van de zwangerschap. De zorgen gaan echter verder. Met name ouders krijgen namelijk een stem in de manier waarop met het besluit over de zwangerschap wordt omgegaan.

Dit is opmerkelijk. Zo wordt in de studie van Rutgers Nisso (van Berlo & Vanwesenbeeck, 2005) vastgesteld dat de meeste tienermoeders de beslissing, voor een kind of voor abortus, *zelf* hebben genomen. Dit geldt natuurlijk voor de meiden die bewust

zwanger zijn geworden. Deze meiden kregen vaak ook te maken met boze ouders en er werd druk op hen uitgeoefend. In de studie wordt echter ook geconstateerd dat de meiden die onbedoeld zwanger zijn geworden, vrijgelaten worden in hun keuze en bij die meiden was zelden sprake van druk. Zij kregen steun en hulp van hun ouders bij de besluitvorming, maar deze blijft daarmee wel een individuele aangelegenheid. Het is de zwangere tiener die bepaalt hoe het verder moet. Een deel van de meiden uit onze onderzoeksgroep, 12 in totaal, vertelt echter dat deze besluitvorming over voortzetting van de zwangerschap in hun situatie een *gezamenlijke* aangelegenheid was. Van de jonge moeder en haar partner, of van de jonge moeder en (een van) haar ouders. Deze gezamenlijke besluitvorming kan twee vormen aannemen.

Allereerst kan er sprake zijn van 'gedwongen positionering'. Positionering refereert daarbij niet aan sociale rollen die mensen innemen – en die veranderen met het jonge moederschap – maar heeft betrekking op het feit dat mensen in onderlinge relaties en in netwerken, altijd een positie *ten opzichte van elkaar* innemen. Met andere woorden, als mens verhoud je jezelf op een bepaalde manier ten opzichte van je omgeving. De zwangerschap en het moederschap brengen veranderingen in de verhouding van jonge moeders ten opzichte van anderen, en soms gebeurt dat ook onder invloed van die sociale omgeving. Dit is het geval wanneer (schoon)ouders de aanstaande jonge moeder onder druk zetten. In onze studie gebeurt dat niet alleen bij meisjes die bedoeld zwanger zijn geworden, maar ook bij meiden die onbedoeld zwanger zijn geworden. Overigens is deze druk er niet altijd op gericht om meisjes abortus te laten plegen. Sommige meiden moeten ook overtuigd worden om het kindje te houden.

Suzan *“Eerst wilde ik het eigenlijk niet. Maar hij heeft me een beetje overgehaald van nou laten we het toch doen.”*

Het komt echter eveneens voor dat aanstaande moeders hun ouders heel expliciet een plaats geven in het besluitvormingsproces, zoals Maartje doet. Dit zijn we in de studie van Rutgers Nisso echter niet tegengekomen.

Maartje *“Toen heb ik ook tegen mijn moeder gezegd, van wat vind jij, want ik vind, ik vond toentertijd dat mijn moeder daar ook een keus in had. Wat dacht mijn moeder dat het beste was voor mij. Wilde zij het wel? En dacht zij wel dat het voor mij beter was om een kind te krijgen of juist niet. Dus mijn moeder heeft er eigenlijk ook wel een stem in gehad.”*

Hier is eerder sprake van een vrijblijvende positionering. Het is de jonge moeder die de besluitvorming rondom de voortzetting van de zwangerschap tot een gezamenlijk proces maakt en daarmee invloed uitoefent op de positionering van zichzelf ten opzichte van haar omgeving. Waar de eerder genoemde sociale druk de indruk wekt dat meiden helemaal geen bemoeienis willen van ouders of partners, laat dit voorbeeld zien dat er eigenlijk iets anders aan de hand is. Jonge moeders verwachten en wensen zelfs bemoeienis! Maar deze moet wel een heel specifieke vorm hebben. Later komen we er nog op terug welke vorm dat dan moeten zijn (§3.3). Op deze plaats willen we ons betoog verder onderbouwen door nog een derde opvallende constatering te doen, namelijk dat sommige meiden een zwangerschap juist 'gebruiken' om een positie en bemoeienis af te dwingen. Daarvoor moeten we vooral kijken naar die meiden die bewust zwanger zijn geworden.

In de onderzoeksgroep bevinden zich 5 moeders die er bewust voor hebben gekozen om zwanger te worden en een kindje te krijgen. De overige zwangerschappen waren ongepland, waarbinnen echter wel een duidelijk onderscheid aangebracht kan worden tussen gewenste en ongewenste zwangerschappen. Dit drieledig onderscheid naar 1) bewuste zwangerschappen 2) ongeplande en ongewenste zwangerschappen 3) ongeplande en gewenste zwangerschappen komt ook in andere studies naar voren (Rut-

gers Nisso, van Berlo & Vanwesenbeeck, 2005). Wat deze Pilotstudie echter verder nog laat zien, is dat er naast een 'actieve kinderwens' onder jonge meiden ook vaak een 'passieve kinderwens' leeft. Hier betreft het jonge meiden die fantaseren over het moederschap en verlangen naar een kindje, zonder dat zij die fantasieën in handelen omzetten. Verschillende meiden uit de onderzoeksgroep geven aan dat zij 'vroeger' wel eens op die manier over kinderen gefantaseerd hebben. En ook het gastenboek op de website tienermoeders.nl wordt regelmatig bezocht door jonge meiden die graag een kindje willen.

Maartje	<i>"Ik heb het ook gezien bij mezelf. Ik heb een moeilijke jeugd gehad en ik wilde ook vroeg een kind en toen ben ik gaan nadenken waarom wil ik dat? Omdat ik iets wilde dat onvoorwaardelijk van me houdt en dat er altijd is en nooit weggaat, altijd in m'n leven blijft en dat heb ik nu. Maar ik heb er nog wel even mee gewacht. Als ik 14 of 15 was, en ik was dan zwanger geweest, had ik het weg laten halen, omdat ik in die tijd nog zelf heel erg in de knoop zat met mezelf en dat heb ik nu min of meer opgelost."</i>
Gast	<i>"Ik heb een vraag. Ik heb al vanaf mijn 13e moedergevoelens. Is dit raar? Ik wil zo graag een kindje maar zit nog met m'n opleiding."</i>

Nog afgezien van de meiden die bewust voor het moederschap kiezen, zijn er dus ook meiden die niet zwanger proberen te worden, maar wel degelijk fantaseren over een kindje. Deze waardering voor het moederschap komt voort uit een drietal elementen:

1. De behoefte aan warmte en liefde. De jonge moeders noemen vaak als 'oorzaak' voor tienerzwangerschappen in het algemeen, een gebrek aan liefde in de eigen gezinssituatie. Drie respondenten hebben deze behoefte aan liefde en een kindje zelf ervaren. Zoals één van de respondenten zegt *"het is dus denk ik meer een wens naar een warm en fijn gezin/liefde, die je zelf zou kunnen creëren"*.
2. De behoefte aan erkenning. Volgens een heel kleine groep respondenten (3) maakt het jong moederschap je ook een beetje 'bijzonder' en krijg je aandacht omdat je jong moeder bent. Die aandacht is vaak ook negatief, maar wordt door deze moeders toch als prettig ervaren: *"Gewoon, het is zo, ja, je bent 22 en je hebt een kind van 5. Ja, dan krijg je toch altijd wel iets meer aandacht en zo dan een vrouw van 28 die zwanger is bijvoorbeeld."*
3. Het idealiseren van het moederschap. Zij zien alleen de positieve kanten van het moederschap (de liefde, de gezelligheid) en niet de negatieve kanten: *"ik denk niet echt dat ze verder kijken dan die schattige baby'tjes. Er komt veel meer bij kijken dan alleen maar knuffelen met je kindje. Het lijkt allemaal mooi, maar 't is ook zwaar natuurlijk!"*

Oftewel, deze meiden vinden zwangerschap een aantrekkelijke optie, omdat ze daarmee tekortkomingen in hun sociale relaties kunnen compenseren. Deze behoefteigheid illustreert dat sommige meiden blijkbaar de zwangerschap gebruiken om een 'positie' af te dwingen ten aanzien van hun omgeving.

Resumerend signaleren wij in de grote zorgen die de meiden zich maken om de reactie van de omgeving en hun pogingen om de relatie met de omgeving 'goed' te houden niet alleen concrete vraagstukken (hoe pak ik die bekendmaking aan?) maar ook een grotere opgave. Deze bestaat er uit dat meiden zichzelf moeten herpositioneren ten opzichte van hun familie en partner. Deze herpositionering heeft als grondslag een duidelijke behoefte aan bemoeienis, meer specifiek, aan liefde en erkenning. Overigens doet deze opgave zich in twee variaties voor:

- Er is een gebrek aan relaties (geen positie in een sociaal netwerk) en dit gebrek moet gevuld worden.
- De zwangerschap brengt bestaande posities en relaties juist aan het wankelen en plaatst je voor de opgave om deze te herstellen.

De uitkomsten van deze opgave zijn verschillend. Relaties kunnen verstevigd worden door de zwangerschap, maar meiden kunnen er ook alleen voor komen te staan. De houding van de omgeving is in deze medebepalend (zie voor uitwerking §3.3): niet alleen voor de uitkomsten van dit proces, maar ook in de definitie ervan.

Chantal	<i>Mijn vader spreek ik dan bijna niet meer en voor ik beviel wel vaak. Nu dus niet meer bijna. En ja, met mijn moeder ben ik eigenlijk alleen nog maar closer geworden. We praatten in het begin meer een beetje over oppervlakkige dingen, meer over vriendjes en alles. Nu praten we echt heel diep over hoe ik me voel. [-]</i>
Vraag	<i>En heb je een idee waardoor die verwijdering met je vader is gekomen, want hij was niet echt boos zei je hè...</i>
Chantal	<i>Nee, hij was niet echt boos, nu nog steeds niet maar... Ja... Mijn vader die is een beetje, ja, een beetje hard. Hij bouwt een muur om zichzelf heen en vindt het heel moeilijk om dingen rechtstreeks te zeggen zeg maar. En eh, nou over sommige dingen die ik doe is hij het niet helemaal eens.</i>
Maartje	<i>"Mijn moeders is echt mijn aller-aller-allerbeste vriendin. En dat komt echt door de zwangerschap"</i>

3.2.2. Levensinrichting

"Niks bereikt en toch al moeder"

De tweede opgave waar jonge moeders mee te kampen hebben, heeft betrekking op hun levensinrichting. Het moederschap komt voor het merendeel van de meiden onverwacht, en veelal hebben zij niet de gelegenheid gehad om zelf vorm en invulling aan hun leven te geven. De opgave waar de jonge moeders mee geconfronteerd worden, bestaat er uit dat ze leren om zich op een bevredigende manier te verhouden tot hun nieuwe leven en hun rol als moeder. Zij moeten, met andere woorden, vrede hebben met de manier waarop hun leven is ingericht, ook al is die inrichting uiteindelijk niet wat je van het leven verwacht had!

Daarmee heeft deze opgave zowel een materieel als een immaterieel aspect. Het materieel aspect heeft betrekking op het feit dat de levensinrichting van een meisje daadwerkelijk verandert met de komst van een kindje, soms tegen verwachtingen en wensen van de jonge moeders in. Deze veranderingen zijn feitelijk en tastbaar en maken het leven met een kindje op zichzelf soms al tot een opgave. Zo noemen de jonge moeders een aantal aspecten van hun leven die zij als zwaar ervaren:

- De hectiek van het dagelijks bestaan. Het leven met een kind is vol van activiteiten en drukte: *"het is een beetje lastig combineren met kindje, huisje, werk..."*
- De vaste structuur van het dagelijks bestaan. Niet alleen is het dagelijks leven druk, het is vaak ook erg georganiseerd en kent routines waar je niet meer onderuit komt, omdat je nu eenmaal een zware verantwoordelijkheid draagt. *"Nou, eigenlijk verandert je leven wel drastisch en het bestaat nu alleen nog maar uit plannen. Organisatorisch moet je dingen goed op elkaar afstemmen."*
- De beperkingen van het jonge moederschap. Tot slot komt aan de orde dat je als jonge moeder niet zo veel hulpbronnen ter beschikking hebt, financieel noch sociaal. Zo staat een deel van de moeders uiteindelijk alleen voor de opvoeding. *"...als je er alleen voor staat, heb je niemand die je even kan vervangen, wanneer je eigenlijk te moe bent door het vechten door de hele dag heen."*

De jonge moeders concluderen dan ook dat de geboorte van een kindje het leven 'op zijn kop' zet en dat dat leven soms best zwaar kan zijn. Het is vervolgens echter de vraag in hoeverre de moeders er ook vrede mee hebben dat het leven er zo anders uitziet dan verwacht en gewenst. Ondanks de zwaarte, de structuur en de beperkingen, kun je immers best gelukkig en tevreden zijn met dat nieuwe leven. Het is ech-

ter niet voor iedereen even gemakkelijk om gelukkig te zijn en vrede te hebben met de manier waarop het leven gelopen is.

Lieke *“Wat de nadelen van het moederschap zijn? Dan moet ik heel goed nadenken, maar ook dan kan ik niks verzinnen. Ik vind het super om moeder te zijn. Tuurlijk, je moet alles aanpassen, maar dat weet je en dat geeft dan toch niks? Jij hebt voor het kind gekozen, dus dan moet je dat er ook maar bij nemen. Nee hoor, voor mij geen nadelen aan het moederschap.”*

Chantal *“Ik vind het soms heel erg moeilijk om gelukkig te zijn met die kleine omdat het eh, ja, omdat ik best wel iemand ben die veel vrijheid nodig heeft en dat heb je natuurlijk niet met zo'n kleintje en ik had nog zo veel grote plannen voor in de toekomst. Nou ja, dat kan je natuurlijk niet allemaal nakomen. Maar ik ben op zich, over het algemeen ben ik wel gelukkig. Ik ben wel blij met hem in ieder geval.”*

De moeders die in bovenstaande tekstfragmenten aan het woord komen, geven aan dat je leven verandert als er een kindje komt. Lieke vertelt dat je ‘alles moet aanpassen’, Chantal vertelt vooral over het inleveren van vrijheid. Waar Lieke echter vrede heeft met die aanpassingen, vindt Chantal het soms best moeilijk om gelukkig te zijn. Als voornaamste reden voert zij hiervoor aan dat het leven met een kleintje je beperkt in je vrijheid en in je toekomstplannen. De hectiek, de structuur en de beperkingen zijn op zichzelf zwaar, maar dit wordt nog eens versterkt door het feit dat hierdoor andere dromen, wensen en verwachtingen ten aanzien van het leven niet zo gemakkelijk gerealiseerd kunnen worden. Hierin komt het immateriële aspect van deze opgave tot uitdrukking. Niet alleen de levensinrichting zelf maakt het leven zwaar, maar vooral het feit dat die levensinrichting er anders uitziet dan *verwacht en gewenst*. Met andere woorden, de materiële zwaarte van de levensinrichting staat ook de vervulling van specifieke behoeften en verlangens in de weg en juist dat maakt het moeilijk om vrede te hebben met het moederschap. Verschillende behoeften passeren de revue in de verhalen van de jonge moeders. Op deze plaats wordt er een in het bijzonder toege-licht.

Eén behoefte die er uitspringt in de verhalen van de meiden en die het gevoel van zingeving aantast, is de behoefte aan maatschappelijke participatie. Deze behoefte wordt in het merendeel van de verhalen verwoord in termen van het volgen van een opleiding en het verrichten van betaalde arbeid.

Dewi *“Dat bedoel ik ook, mij lijkt het niks om echt heel veel jaren thuis te gaan zitten. Daarom ook lekker de kinderen lekker snel achter elkaar ja. Want als je 12 jaar wacht met je tweede kind. En dan ook nog werk, ja, wat voor werkervaring heb je dan opgedaan. Het is toch belangrijk in deze maatschappij om werk te hebben, lijkt mij.”*

Petra *“Nou ik wil heel graag eerst een behoorlijke tijd naar school terug. Ik wil een carrière opbouwen, ik wil het goed voor elkaar hebben, ik wil niet meer afhankelijk zijn van iemand anders of wat dan ook. Ik wil wel samenwonen en ik ga binnenkort ook wel samenwonen. Maar ik wil geen kinderen meer en ik wil onafhankelijk blijven zeg maar.”*

Een aantal zaken vallen op in de behoefte van de meiden om betaalde arbeid te verrichten.

Een groot deel van onze onderzoeksgroep heeft de ambitie om een opleiding af te ronden en/ of betaalde arbeid te verrichten, overigens vaak naast een gezin! Slechts 1 jonge moeder meldde expliciet dat zij dergelijke maatschappelijke participatie bewust uitstelt totdat haar kinderen volwassen zijn. Deze bevinding contrasteert met onze literatuurverkenning. Zo constateert Rutgers Nisso (van Berlo en Vanwesenbeeck, 2005) dat tienermoeders in ieder geval voor de zwangerschap vaak een gebrek aan ambities hadden. Los van de vraag of de meiden in deze Pilotstudie hun ambities

weten te verwezenlijken, is het duidelijk dat het moederschap door veel meiden niet als levensvullende taak wordt gezien, maar dat fulltime moederschap hooguit voor een bepaalde periode een bevredigende levensinvulling is.

Daarmee is echter nog niet alles gezegd. Aan de behoefte aan maatschappelijke participatie – deelname in instituties als werk, scholing en maatschappelijke verbanden – liggen namelijk verschillende verlangens ten grondslag. Het levert de moeders op meerdere manieren iets op. Allereerst zijn uit de verhalen duidelijk persoonlijke verlangens op te maken. Werk en scholing compenseren bepaalde nadelen van de levensinrichting van jonge moeders: het biedt financiële voordelen, vergroot je ‘vrijheid’, het brengt je in contact met andere mensen...

De jonge moeders hebben echter ook sociale verlangens. Zo vertelt Dewi in bovenstaand citaat niet zozeer dat het voor haarzelf belangrijk is om werk te hebben (hoewel ook dat een argument is) maar dat het *in deze maatschappij* belangrijk is om werk te hebben. Petra maakt expliciet dat zij door middel van werk *onafhankelijk* wil blijven. In deze argumentaties, geven de jonge moeders aan dat werk en scholing niet alleen van belang zijn voor zichzelf, maar dat deze ook van belang zijn voor hun positionering in de samenleving en in hun relaties met anderen.

In deze positionering moet je als jonge moeder allereerst onafhankelijk zijn en anderen niet tot last zijn. Dit blijkt uit het citaat van Petra, maar ook andere uitlatingen wijzen op het belang van zelfredzaamheid. Zo voelen een aantal moeders schaamte over het feit dat zij een bijstandsuitkering ontvangen en wordt het niet altijd makkelijk gevonden om hulp te vragen aan anderen.

Dorinde *“Ik vind het gewoon niet fijn dat ik een uitkering heb. Al weet ik dat het even niet anders kan, ik schaam me er soms gewoon voor....”*

Werk en scholing betekenen echter ook dat je maatschappelijk ‘nuttig’ bent. Dit ‘nuttig’ zijn komt minder vaak naar voren dan het belang van zelfredzaamheid, maar duikt soms wel op. Zo vertelt een van de respondenten dat haar motivatie om mee te werken aan het onderzoek, voortkomt uit de behoefte om iets te kunnen betekenen voor anderen. Ze meldt daarbij expliciet: als dat niet met werk kan, dan moet het maar door je ervaring aan te bieden.

Nadia *“Dan kun je beter iets met jouw leven gaan betekenen voor een andere persoon. Als je toch niet in de maatschappij kunt gaan werken, dan hoop ik tenminste dat iemand uit jouw ervaring, uit jouw levenslijn toch zichzelf kan herkennen en zeggen van OK, ik ben niet de enige met dit probleem.”*

‘Nuttig zijn’ en ‘zelfredzaam zijn’, zijn daarmee voor de meiden belangrijke manieren om een sociaal geaccepteerde en gerespecteerde positie te bereiken en daarmee hun leven zinvol in te richten. Het moederschap zelf levert volgens de jonge moeders namelijk geen status op. Ook in de literatuurverkenning is gebleken dat juist van tienermoeders verwacht wordt dat zij veel sociaal-economische problemen kennen en dat eveneens verwacht wordt dat zij niet zo geschikt zijn als opvoeders. Overigens komen de jonge moeders daarmee wel in een dilemma terecht: maatschappelijk participeren verhoogt je sociale status als burger, maar heeft immers consequenties voor je rol als moeder. Uit de verhalen van de meiden is op te maken dat ook opvattingen over moederschap doorklinken in de keuzes die zij maken ten aanzien van de inrichting van hun leven: Kan ik het wel maken om te gaan werken? Om een opleiding te doen? Om mijn kind bij anderen achter te laten?

Resumerend kan gesteld worden dat het moederschap het leven van een meisje op zijn kop zet. Zowel materieel – in de daadwerkelijke levensinrichting – maar ook immaterieel, omdat niet aan bepaalde wensen en verwachtingen van het leven tegemoet kan worden gekomen. De meiden staan voor de opgave om desondanks toch een bevredigende invulling aan het leven te geven. Het is duidelijk dat de behoefte aan maatschappelijke participatie een rol van betekenis speelt in die levensinrichting. Niet alleen vanwege de persoonlijke verlangens die er aan ten grondslag liggen, maar vooral ook vanwege de sociale verlangens naar een gerespecteerde positie als moeder en burger.

3.2.3. Gezinsleven

“Het gekke was, ik wilde hem zo graag terug. Ik wilde mijn idealistische beeld levend houden (P, S. en ik samen in een leuk huisje, enz)”

De derde en laatste opgave die in deze notitie besproken wordt, betreft het creëren van een stabiel gezinsleven. In paragraaf 3.1 is reeds geconcludeerd dat een aantal meiden er uiteindelijk in slaagt om een ‘echt’ gezinnetje te stichten, dat wil zeggen, vader, moeder en kindje(s) die samenwonen en op die manier een hecht samenlevingsverband vormen. Uit de verhalen van de meiden blijkt dat zij – zowel voor zichzelf als voor hun kinderen – een sterke behoefte voelen om van een dergelijk verband deel uit te maken. De omstandigheden waarin de kinderen geboren worden maken het echter moeilijk om een traditioneel gezinnetje te vormen. De meiden zien zich daarmee voor de opgave geplaatst om zichzelf en hun kind, ondanks die omstandigheden, toch onderdeel te laten zijn van een stabiel en liefdevol samenlevingsverband.

Om te beginnen speelt ook hier de levensinrichting weer een rol en vooral de hectiek van het leven en eventuele beperkingen in sociale en financiële hulpbronnen. Zo noemen de meiden zelf dat:

- Meisjes die jong zwanger worden hun zaken financieel vaak niet op orde hebben. Hierbij valt te denken aan het feit dat je afhankelijk bent van anderen voor onderdak of inkomen, dat toegang tot hulpbronnen zoals een uitkering moeilijk is op die leeftijd: *“je krijgt op die leeftijd heel moeilijk een uitkering, heel moeilijk een eigen huis...”*.
- Meisjes die jong zwanger worden vaak niet zo’n stabiele relatie hebben. Dat betekent dat in ieder geval een deel van de (aanstaande) jonge moeders het kindje alleen op zal moeten voeden.: *“je hebt op dat moment ook meestal het idee dat je een goede relatie hebt terwijl het heel vaak weinig voorstelt en je toch na een paar maanden weer uit elkaar bent en dan sta je er toch alleen voor...”*

Deze omstandigheden maken dat de gezinnen van jonge moeders er (tijdelijk) bijzonder uitzien: jonge moeders wonen bij (schoon)ouders, zijn soms alleenstaande ouder, moeten door hun onderwijsverplichtingen een deel van de opvoeding in handen van anderen achterlaten... Vooral de consequenties hiervan voor de totstandkoming van een stabiel en warm gezinsleven worden betreurd door de jonge moeders. Een eventueel gebrek aan financiën bijvoorbeeld, wordt weliswaar lastig en vervelend gevonden, maar heeft geen consequenties voor de opvoedingstaak van de jonge moeders.

Dorinde *“Maar ja het leven in de bijstand is gewoon vervelend, je gaat alleen maar omlaag en een keer financieel ruimte hebben zit er gewoon niet in, mijn kleine meisje heeft alles wat ze nodig heeft maar daarom moet ik mezelf wel te kort doen... Een keer kleding kopen of lingerie is er echt niet bij. Maar goed, ik ben wel dankbaar want kan gewoon eten en heb een dak boven mijn hoofd.”*

Dorinde beschrijft dat haar kleine meisje wel alles heeft wat ze nodig heeft. De beperkte financiële mogelijkheden belemmeren haar dus niet in haar taak als moeder. Je wordt er met andere woorden geen *slechtere* moeder door. Anders is dat voor de af-

wezigheid aan sociale hulpbronnen, en dan betekent dat hier vooral het gemis van een vader voor het kindje, maar ook de afwezigheid van moeder zelf.

Nadia: *“Ik weet: mijn kinderen komen zeker iets tekort. Dat weet ik zeker, want ze hebben geen vader en dat zullen ze tekort komen. Ik weet het. Ik weet wat me te wachten staat, dat hoeft niemand me te vertellen.”*

Dorinde: *“Sinds ik op school zit en dus heel regelmatig (elke dag dus) moet leren is mijn dochter totaal veranderd. Ze luistert totaal niet meer naar me en dus zodra ik ga leren is het 'feest'. In principe krijg ik dus niet de kans om te leren....dit is heel zwaar want ik wil mijn opleiding afmaken maar ik wil niet dat daardoor mijn dochter lijdt en ja dat is nu eigenlijk wel het geval...”*

De jonge moeders in bovenstaande tekstfragmenten vrezen dat hun kindjes lijden onder de afwezigheid van hun vader of hun moeder. De omstandigheden waaronder het kindje geboren is, maken dat er geen sprake is van een traditioneel kerngezin. De afwezigheid van een vader wordt op zich betreurd, maar ook het feit dat – mede door het alleenstaand en jonge moederschap – moeder niet altijd aanwezig kan zijn voor het kindje. Met andere woorden, de meiden kunnen hun kinderen niet altijd de stabiele gezinssituatie bieden die ze voor hen wensen. Met name waar het de aanwezigheid van een vader betreft, maken zij zich hier zorgen over. Want hoe leg je uit dat jouw kindje geen papa heeft? En hoe zorg je dat je kinderen, ondanks dat gemis, geen liefde en aandacht tekort komen?

In deze zorgen klinken drie specifieke verlangens door die de opgave waar de meiden voor staan verder verhelderen. Allereerst is dat het verlangen naar een stabiele en warme gezinssituatie zelf. Oftewel, het feit dat jij en je kindje deel uitmaken van een sociaal verband waarin je liefde krijgt en kan geven. Dit is ook voor de moeders zelf van belang. We hebben immers al gezien dat de behoefte om deel uit te maken van zo'n gezin en als onderdeel van een sociaal systeem 'erkend' te worden, voor een klein deel van de meiden een aanleiding is om zwanger te worden. De moeders wensen echter ook voor hun kinderen een dergelijke liefdevolle omgeving. Het ontbreken van een vader, en vooral de impliciete uitspraken die ermee gedaan worden, zouden er voor kunnen zorgen dat je kindje zich niet geliefd voelt. De afwezigheid van een vader, wordt dan ook als een afwijzing ervaren. Een belangrijke vraag voor de jonge moeders is hoe ze ervoor kunnen zorgen dat dit gebrek aan liefde van een vader, en de afwijzing van het kind die daaruit spreekt, niet zo wordt ervaren door zoon of dochterlief!

Nadia *“Zulke dingen moet je niet ter sprake brengen, je moet altijd aan een kind, ja... Toch zoiets zeggen van, we houden van jou, we houden echt van jou en we zijn trots op jou en pappa houdt even veel van jou als mamma. Nooit, nooit, dat aanraken. En dat voelt hij zich fijn aan. Ik heb een moeder en ik heb een vader, alleen mijn moeder en mijn vader gaat niet samen. Maar pappa houdt evenveel van mij als mijn mamma.”*

Ten tweede is het ontbreken van een kerngezin van belang, omdat het alleenstaand ouderschap de meiden zwaar valt en het ook daarom wenselijk zou zijn om deel uit te maken van een gezinnetje. De meiden verlangen ernaar om de opvoeding van een kindje met iemand te kunnen delen.

Hanne *“Je moet alles alleen doen, zijn 1e verjaardag, zijn 1e schooldag, de eerste stapjes, de eerste woordjes, etc... dat soort dingen wil je zo graag met iemand delen en graag op hetzelfde moment nog... en met wie kun je daar beter over praten dan met diegene die net zoveel van jou kindje houdt als jijzelf...”*

Overigens: de aanwezigheid van een 'vader' of een plaatsvervanger daarvan wordt dus duidelijk niet alleen gemist vanwege zijn financiële bijdrage of een andere praktische waarde. Het gaat duidelijk om de behoefte het ouderschap met iemand te delen, niet alleen de zware momenten, maar ook de mooie momenten! De meiden die er wel helemaal alleen voor staan redden het praktisch dan ook vaak wel, maar zij voelen zich daarom niet minder alleen.

In het verlengde daarvan is het van belang om te signaleren dat het gemis van een biologische vader en de onmogelijkheid om een traditioneel gezinnetje te vormen juist wordt geproblematiseerd omdat wel van een vader *verwacht* mag worden dat hij aanwezig is voor moeder en kind. Deze verwachtingen zijn zowel expliciet als impliciet in het verhaal aanwezig.

Leni *"Ik heb sinds 5 maanden een nieuwe vriend en hij doet alles wat een papa zou moeten doen."*

Chantal *"Ja, hij gaat ook elke twee weken, gaat hij er een weekend heen, van vrijdag tot zondag en eh, ja gewoon kadootjes en hij doet gewoon met zijn vader dingen die, ja, die een vader met zijn zoon hoort te doen. Dus wat dat betreft is het wel gewoon zoals het hoort."*

Opmerkelijk in het taalgebruik van de meiden is dat zij spreken over datgene wat een vader 'hoort te doen'. De jonge moeders zijn zich er dus van bewust dat van vaders bepaalde activiteiten verwacht mogen worden, deze horen bij zijn taak en rol als vader. Deze verwachtingen gelden zowel moeder als kind: een vader moet er zijn voor zijn kind én zou zijn of haar moeder moeten ondersteunen in de opvoeding. Juist vanwege deze verwachtingen aan het adres van de vader, wordt zijn afwezigheid als extra pijnlijk ervaren. De moeders voelen zich verlaten omdat een jongen met zijn afwezigheid expliciet weigert om de taken die nou eenmaal bij het vaderschap horen, op zich te nemen. Niet alleen wordt steun en liefde ontbeerd, eveneens wordt afwijzing ervaren.

Waar de voorgaande twee verlangens vooral verwachtingen aan het adres van de biologische betreffen, wordt een derde verlangen zichtbaar die vooral de jonge moeder aangaat. Het ontbreken van een vader heeft immers niet alleen directe consequenties voor de 'ontvangen en te geven' liefde aan het kind en de steun aan de jonge moeder, maar geeft meiden ook het gevoel dat zij als moeder tekort schieten. Het is voor de meiden ook pijnlijk om te zien dat hun zoon of dochter iets 'tekort' komt, en dat zij die tekortkoming niet kunnen compenseren. Zij willen met andere woorden een goede moeder zijn voor hun kind, en het alles bieden wat het nodig heeft. De omstandigheden van het tienermoederschap en het ontbreken van een biologische vader maken dat dat niet altijd mogelijk is.

Hanne *"Daarnaast is het gewoon pijnlijk voor mezelf om te zien dat T. zo graag antwoord wil hebben op zijn vragen en dat hij toch de vaderliefde mist..."*

Hanne vindt het pijnlijk voor haar zoontje dat hij vaderliefde mist, maar vindt het ook pijnlijk voor zichzelf om dit als gegeven te aanvaarden. Hier staat de positie van de jonge moeder zelf ter discussie: wat kan ik mijn kind als jonge moeder eigenlijk bieden? De meiden vrezen met andere woorden dat hun kinderen iets tekortkomen, en zien het als hun taak als moeder om deze tekorten zo veel mogelijk te compenseren. Zij moeten daarmee ook de verwachtingen die aan hen gesteld worden, en die zij aan *zichzelf* stellen, vervullen.

Resumerend betreft de derde opgave de omstandigheden waaronder een kindje geboren wordt, welke maken dat moeders en hun kinderen minder gemakkelijk een stabiel gezinsleven kunnen vormen. De behoefte aan een traditioneel gezinsleven is duidelijk aanwezig, en de consequenties van met name het alleenstaand ouderschap zijn

groot. Zowel moeder als kind maken daardoor immers geen onderdeel uit van een liefhebbend sociaal verband. Dit betekent een gemis aan liefde, maar ook aan steun van een vader op momenten dat deze wel aanwezig zou moeten zijn. De jonge moeders zijn het – in hun eigen ogen – aan hun kinderen verschuldigd om hier zorgvuldig mee om te gaan en toch een stabiel gezinsleven te creëren.

3.2.4. Samenvatting

Tot slot van deze paragraaf een overzicht van de drie opgaven die we totnogtoe besproken hebben, en de behoeften en verlangens die daaraan ten grondslag liggen.

	Positionering	Zingeving	Gezinsleven
Opgaven	(her)vinden van je plaats in netwerken en relaties	vrede vinden met het leven	creëren van een hecht samenlevingsverband
Behoeften	Een geaccepteerde positie in te nemen ten opzichte van anderen.	Een gerespecteerde maatschappelijke positie te bereiken (o.a.).	Onderdeel te zijn van een stabiel & hecht gezinsleven.
Verlangens	<ul style="list-style-type: none"> • Geliefd zijn • 'Gezien' worden • Lief te hebben... 	<ul style="list-style-type: none"> • Onafhankelijk zijn • Nuttig zijn • En daarmee: gerespecteerd worden 	<p>Niet verlaten worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liefdevolle verbintenissen aangaan. • Delen in de ervaring van het ouderschap. <p>Anderen niet verlaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je kind niets verschuldigd zijn

3.3. Informele ondersteuning

Tot dusverre de voornaamste opgaven in het leven van jonge moeders. Vervolgens is de vraag welke actoren aanwezig zijn in de verhalen van de meiden, en hoe zij de jonge moeders kunnen ondersteunen in de opgaven waar zij voor staan.

In de verhalen van de jonge moeders zijn verschillende personen op heel verschillende manieren aanwezig. Hun handelen heeft veelal consequenties voor het leven van de meiden en de problemen waar zij voor staan: soms in negatieve zin, dan weer in zeer positieve zin. *Alle* jonge moeders die veel 'ontvangen' van hun sociale omgeving beschrijven de aanwezigheid van deze personen als onmisbaar. Diverse meiden doen uitspraken waarmee ze zeggen: zonder hen had ik het niet gered...

Chantal *"Nou, ik denk ook dat zonder mijn moeder, dat het nu een zootje was geweest hoor... Dat wel..."*

Daarmee wordt de waarde van een sociaal netwerk geïllustreerd, maar opmerkelijk genoeg ook het feit dat de meiden zich *zeer bewust zijn* van die waarde daarvan. Anders dan bijvoorbeeld in de studie van Rutgers Nisso (van Berlo en Vanwesenbeeck, 2005) geconcludeerd wordt, vinden meiden de aanwezigheid en ondersteuning vanuit

hun sociale omgeving niet vanzelfsprekend, maar vinden zij deze 'bijzonder' en 'speciaal' en dit wordt ook uitgesproken!

Miranda *"Kan er wel van genieten, samen met mijn hele omgeving. Iedereen is hartstikke enthousiast en ik heb het gevoel dat het bij andere jonge moeders vaak het tegenovergestelde is. Ik prijs me dus gelukkig met de steun die ik heb!"*

In navolgende wordt stil gestaan bij de vraag, wat er dan eigenlijk zo bijzonder is aan die mensen. Laten we om te beginnen eens kijken uit welke personen de sociale omgeving bestaat en wat zij doen. De ouders van de jonge moeder en de biologische partner zijn dan het meest nadrukkelijk aanwezig, dat wil zeggen dat zij het meest in de verhalen voorkomen en ook het meeste 'doen' voor de meiden. Overigens op de voet gevolgd door schoonfamilie en overige familieleden zoals broertjes, zussen, ooms en tantes. Vrienden en vriendinnen zijn opmerkelijk genoeg hekkensluis. Hoewel het in de lijn der verwachting ligt dat 'leeftijdgenoten' voor adolescenten heel belangrijk zijn, komen deze nauwelijks aan de orde wanneer gevraagd wordt naar 'bijzondere mensen' of 'steunervaringen'. Vrienden en vriendinnen zijn dan ook minder nadrukkelijk aanwezig in de levensverhalen. Later zal blijken dat deze 'getalsmatige' afwezigheid in de levensverhalen duidt op het bestaan van een sociale hiërarchie: sommige mensen geven nou eenmaal meer ondersteuning dan anderen. Voor nu betekent het dat we voor het toelichten van de waarde van die ondersteuning, vooral zullen vertrekken vanuit de ervaringen die de jonge moeders hebben met (schoon)-ouders en partners, waaraan in het vervolg gerefereerd zal worden met de benaming actoren.

3.3.1. Familie-netwerken

Om te beginnen laten alle actoren tezamen een heel scala aan handelingen zien. Een korte impressie van wat al die personen allemaal doen:

- Woonopvang bieden
- Meegaan naar de verloskundige
- Aanwezig zijn bij de bevalling
- Oppassen op de kleine
- Adviseren in besluitvorming
- Adviseren in opvoedingskwesties
- Een baby-uitzet kopen
- Een luisterend oor bieden
- De zwangerschap bekendmaken
- Samen een zwangerschapstest doen

Dit lijstje activiteiten laat grote verschillen zien in zowel de vorm als de inhoud van het handelen van al die mensen. Wat betreft de vorm is er soms sprake van een zeer nadrukkelijke aanwezigheid van actoren en soms zijn ze nauwelijks merkbaar aanwezig. Wanneer ouders of schoonouders je een onderdak bieden bijvoorbeeld, dan heeft dat handelen een heel andere aard dan wanneer zij luisteren naar je klaagzang over zwangerschapskwaaltjes. Het eerste grijpt veel meer in het leven van een meisje in dan het laatste. Woon je bij je ouders, dan ben je immers letterlijk en figuurlijk afhankelijk van ze. Wat betreft de vorm van het handelen zouden we dus een onderscheid kunnen maken naar:

- het bieden van hulp, waarbij ouders een probleem voor je oplossen, een taak overnemen, of een besluit voor je nemen;
- het geven van advies, waarbij de kennis en ervaring van anderen gebruikt wordt om problemen op te lossen en besluiten te nemen;
- het bieden van troost of een bemoedigend woord, deze vorm van handelen is het minst actief maar bied vooral mentale steun bij een probleem, taak of een besluit. Om begripsverwarring verderop in deze notitie te voorkomen, gebruiken we voor deze vorm van hulp de term 'support'.

Al deze vormen van handelen kunnen zich laten zien op verschillende levensdomeinen van een meisje; daarmee krijgt het handelen inhoud. Wanneer ouders taken

overnemen bijvoorbeeld, dan heeft dat op de verschillende domeinen onder andere de volgende verschijningsvormen:

- Het praktische domein betreft de organisatie van het leven, zoals dat eerder in §3.2 aan de orde is gekomen. Het dagelijks leven van jonge moeders kent veel organisatie en hectiek waarbij anderen tot hulp kunnen zijn: *“Ik heb kunnen studeren door de oppashulp van mijn ouders.”*
- Het materieel domein betreft vanzelfsprekend de beperkingen in de hulpbronnen van de moeders, en de compensatie die anderen daarin kunnen geven. *“Financieel zit ik ook wel eens, en dan stort ie wat op mijn rekening en dan lukt het wel weer.”*
- Het derde domein noem ik het mentaal domein, en dit betreft met name de emotionele last die het moederschap op je legt. Meiden vinden het als gezegd bijvoorbeeld moeilijk om de zwangerschap bekend te maken, en ouders kunnen deze last van hen overnemen. *‘Ik durfde het niet aan mijn vader te vertellen, dus dat heeft mijn moeder voor mij gedaan.’*

Deze vormen van handelen sluiten daarmee aan op de elementen die het moederschap zwaar maken voor de meiden: de hectiek, de structuur, de beperkingen, zie §3.2. Een element van ondersteuning komt hier als vanzelfsprekend uit naar voren. Natuurlijk is een jonge moeder geholpen als ouders oppassen of helpen bij dingen zij moeilijk vindt.

Chantal *“Ja, maar ja goed gelukkig is mijn moeder, die helpt mee heel erg en eh, ik zit op kickboxen en mijn moeder die past dan een keer in de week een uur op zodat ik op kickboxen kan. Dus dat is wel heel erg tof. Of als ik huiswerk moet maken en die kleine vervelend is, zegt ze oh, geef die kleine maar aan mij, kun jij lekker je huiswerk maken.”*

Daarmee is echter nog niet alles gezegd. Allereerst is in voorgaande gesteld dat jonge moeders hun omgeving ‘bijzonder’ vinden. Hier wil ik dat nuanceren door te stellen dat niet alle vormen van ondersteuning ook in dezelfde mate gewaardeerd worden. Later komen we daar verder op terug. Ten tweede is het opvallend dat de hulp die mensen bieden vaak een praktisch karakter heeft: ze komen behangen, passen op, vertellen het nieuwtje van de zwangerschap aan anderen. De jonge moeders waarderen deze aanwezigheid echter niet alleen omdat er een probleem mee wordt opgelost, maar vooral omdat met die praktische handelingen, uitdrukking wordt gegeven aan een minder tastbare vorm van steunende aanwezigheid. Zo vertelt Dewi in onderstaand citaat dat ze altijd bij haar ouders terecht kon, en dat ze haar altijd steunden. Concreet geven ze advies en praten ze met je, maar de vraag of daarmee problemen ‘opgelost’ worden blijft onbeantwoord en lijkt niet zo relevant. Het is niet het adviseren of de praktische hulp die gewaardeerd worden, maar het feit dat ouders ‘altijd voor je klaar staan’. Daardoor wordt duidelijk dat niet zozeer het praktisch handelen zelf gewaardeerd wordt, maar de bereidheid daartoe en de steun die van *die bereidheid* uitgaat.

Dewi *“Voor mij zijn mijn ouders bijzondere mensen. Zij hebben me altijd gesteund. En vooral met de zwangerschap: ze waren er altijd voor me om te praten en om me te steunen. Ook na de bevalling zijn ze er altijd voor me geweest en nu nog steeds. Als ik mijn ouders om een advies vraag bijvoorbeeld. Ze staan altijd voor me klaar.”*

Oftewel, het handelen heeft hier niet zozeer waarde omdat het praktisch is en bijdraagt aan de oplossing van problemen, maar heeft vooral waarde omdat zij symbool staat voor de onvoorwaardelijke aanwezigheid van de ouders, en deze aanwezigheid wordt *in zichzelf* als steunend ervaren.

Wat we hier eigenlijk tegenkomen, is een vorm van ‘uitdrukkingshandeling’. Door Van Heijst (2005) wordt een uitdrukkingshandeling beschreven als handelen dat niet per

se nut heeft, maar dat betekenis heeft omdat iemand zichzelf met die handeling aanwezig stelt voor de ander. Dat is precies wat de ouders van Dewi lijken te doen, of waar in ieder geval hun waarde in lijkt te schuilen. Los van het feit dat de verhalen van de tienermoeders laten zien dat er met het handelen van actoren veel praktisch 'nut' gepaard gaat, lijkt de waarde ervan vooral gelegen te zijn in de uitdrukking die mensen met dat handelen geven van hun 'aanwezigheid' voor de ander. Een illustratie...

Lieke *"Wat hebben mijn ouders mij goed opgevangen zeg. Ze steunden door dik en dun, hebben alle spulletjes gekocht, gingen mee naar de verloskundige/ echo. Echt alles deden ze voor me. We huilden samen, lachten, voelden de 1e schopjes. Noem het maar op. Toen ze eenmaal geboren was woonde ik nog thuis en ik hoefde er 's nachts eigenlijk niet uit. Tuurlijk deed ik het wel, want het was mijn kind, maar mijn moeder vond het ook gezellig. M'n dochter groeide op in een huis met alleen maar volwassenen die zich allemaal over haar bekommerden, maar ze wist wel het verschil tussen mama en de rest. Mijn moeder bemoeide zich ook niet met me, maar hielp me zo veel ze kon."*

Chelsey *"Mijn ouders waren van de oude stempel: 'Er moest getrouwd gaan worden'. Dat was even schrikken voor P. en mij maar ook daar stemden we in toe. Zijn ouders begonnen meteen van alles te regelen voor de bruiloft (de muziek, de catering, zelfs mijn bruidsjurk was al uitgezocht). Ik vond het echt verschrikkelijk."*

In bovenstaande citaten zijn zowel de ouders van Lieke als de ouders van Chelsey handelend aanwezig. In het leven van Lieke wordt hulp geboden door de ouders, ze hebben alle spulletjes gekocht, en zij bieden support, er wordt samen gelachen, gehuild. Ook de ouders van Chelsey bieden hulp: ze regelen alles voor de bruiloft. Waar Lieke van mening is dat haar ouders haar zeer goed hebben opgevangen, vind Chelsey hun aanwezigheid echter 'verschrikkelijk'. Het verschil in waardering lijkt niet alleen voort te komen uit het feit dat Lieke's ouders naast hulp ook support, troost, bieden maar de hulp zelf wordt ook anders gewaardeerd. Het verschil in waardering komt voort uit het feit dat de ouders van Lieke en de ouders van Chelsey met hun handelen iets heel anders uitdrukken.

Lieke stelt expliciet dat de hulp van haar ouders, haar moeder in het bijzonder, niet 'bemoeierig' is. Haar dochter wist ook het verschil tussen mama en de rest. Ouders zijn dus tot hulp, zonder daarbij hun oordeel over Lieke en haar opvoedingsmethoden uit te spreken.

Dit is totaal anders in het geval van Chelsey. Hoewel haar ouders het niet zo expliciet zeggen, wordt het ongehuwde moederschap afgekeurd. Met hun hulp bij de bruiloft geven zij uitdrukking aan hun afkeuring over het ongehuwde moederschap van hun dochter. Ouders spreken hier dus impliciet een oordeel (veroordeling?) uit over hun dochter. De hulp die dan verleend wordt, wordt – ondanks het eventuele praktische nut! – niet als waardevol en steunend ervaren, maar wordt ervaren als een *pressiemiddel* om het leven in een meer geaccepteerde richting te krijgen.

Wat we zien is dat de ouders van Chelsey (deels) hetzelfde doen als de ouders van Lieke, maar dat hun handelen een andere waarde heeft. In dit geval geven de handelingen van de ouders, en de manier waarop de moeders dat interpreteren en waarderen, vooral uitdrukking aan het oordeel dat zij over hun dochters vellen. Daarmee is de manier waarop de ouders van Chelsey zich aanwezig stellen fundamenteel anders dan de manier waarop de ouders van Lieke dat doen. Uit het datamateriaal komt vervolgens heel duidelijk naar voren welke aspecten van die aanwezigheid zo gewaardeerd worden en van belang zijn, met andere woorden, welke waarden er in het handelen tot uitdrukking komen.

Een eerste aspect zijn we in bovenstaande citaten al duidelijk tegengekomen, en deze heeft betrekking op de oordelen van ouders. Voor de jonge moeder is het van belang dat ouders, ondanks hun eventuele schrik of verdriet om de zwangerschap, er desondanks blij van geven dat ze hun dochter niet afwijzen of veroordelen nu ze zwanger is gebleken. Niet zozeer de inhoud en de vorm van het handelen is daartoe van belang – het nut ervan – maar vooral datgene wat er impliciet mee gezegd wordt...

Ingrid *Ik geloof dat mijn moeder al na de eerste twee weken met een paar sokken aan kwam. En drie weken later met kleren en weet ik het wat meer. Dus toen vond ze het wel goed.*

Het geven van babykleertjes in bovenstaand citaat is niet waardevol vanwege het element van 'hulp' dat ermee gepaard gaat, maar vooral omdat het uitdrukking geeft aan de goedkeuring van ouders met de zwangerschap.

Naast het 'oordeel' dat ouders in hun handelen kunnen laten blijken, zijn we eveneens 'beschikbaarheid' tegengekomen als belangrijk aspect van hun aanwezigheid. Om dit te illustreren nemen we wederom het citaat van Dewi, waarin één woord in het bijzonder opvallend vaak terugkomt...

Dewi *...ze waren er altijd voor me om te praten en om me te steunen. Ook na de bevalling zijn ze er altijd voor me geweest en nu nog steeds. Als ik mijn ouders om een advies vraag bijvoorbeeld. Ze staan altijd voor me klaar."*

Het is dus eveneens van belang dat ouders er blij van geven dat er op ze vertrouwd kan worden voor hulp, advies en support, dat deze niet aan inhoudelijke of temporele voorwaarden verbonden is. Dat hun aanwezigheid dus onvoorwaardelijk is.

Tot slot is aan de orde gekomen dat actoren met hun handelen ook uitdrukking geven aan hun betrokkenheid en medeleven met de jonge moeder. Dit werd al expliciet genoemd door Lieke, wanneer zij het woord 'bekommeren' in de mond neemt. Haar ouders en broertjes zijn niet zo maar een 'oppas' of een onderdak, maar zij doen dat omdat zij zich om je *bekommeren*. Met andere woorden, het doet goed als uit het handelen van actoren blijkt dat zij zich iets aantrekken van je leven, er interesse in tonen, en dat het voor hen belangrijk is dat het goed met je gaat. Die betrokkenheid gaat verder dan de algemene interesse die mensen wederzijds in elkaar stellen – hoe gaat het met je? – maar wat op het spel staat is het daadwerkelijk op de hoogte zijn van en meeleven in bepaalde vraagstukken. Het gaat dus om een letterlijke en emotionele nabijheid bij de jonge moeder.

Chantal *En ja, met mijn moeder ben ik eigenlijk alleen nog maar closer geworden. We praatten in het begin meer een beetje over oppervlakkige dingen, meer over vriendjes en alles. Nu praten we echt heel diep over hoe ik me voel.*

Hiermee hebben we gezegd dat het handelen van actoren niet alleen praktisch nut heeft, maar ook meerwaarde heeft omdat het uitdrukking geeft aan de onvoorwaardelijke, niet veroordelende en betrokken aanwezigheid van actoren.

Aanwezigheid van actoren

Kenmerken	Geeft uitdrukking aan...
Beschikbaarheid <i>Onbegrensd</i> ----- <i>Begrensd</i>	De bereidheid van actoren om klaar te staan voor de ander, op elk moment en ongeacht wat je doet.
Oordeel <i>Instemmend</i> ----- <i>-Veroordelend</i>	Het denken van de actor over het leven van de ander, de bereidheid om hier goedkeuring aan te geven, ondanks evt. verschillen in opvatting.
Nabijheid <i>Nabij</i> ----- <i>Op afstand</i>	De betrokkenheid van de actor op het leven van een ander, de mate waarin gedeeld wordt.

3.3.2. De betekenis van vriendschappen

Waar in het voorgaande met name de betekenis van familie centraal stond, zullen we in deze paragraaf de betekenis van vriendschappen nader toelichten. Uit de verhalen van de jonge moeders blijkt dat de positie van vrienden en vriendinnen nogal problematisch is. Een kleine groep moeders (5) vertelt moeite te hebben met het onderhouden van vriendschappen, dit was ook voor de zwangerschap al het geval en is na die zwangerschap niet anders. De jonge moeders die voor de zwangerschap wel betekenisvolle vriendschappen onderhielden, hebben de ervaring dat deze veranderen na de zwangerschap. Het verschil in leefwereld wordt hiervoor verantwoordelijk gehouden. Enerzijds gaan leeftijdgenoten anders tegen jou aankijken en kunnen ze zich niet meer zo gemakkelijk in je verplaatsen. Anderzijds vertellen ook de jonge moeders zelf dat zij die oude vriendschappen anders zijn gaan bekijken.

Wietske *"Ik heb het idee dat ze erg makkelijk tegen mij aankijken: oh je bent moeder, je kan de hele dag bij wijze van op de bank liggen en uit je neus eten en af en toe luier verschonen en de fles geven."*

Anneke *"Ik dacht dat ik vrienden voor het leven had, maar toen onze levens zo ver uiteen gingen besefte ik dat vrienden ook weer kunnen en mogen gaan. Sommige mensen passen bij een bepaalde periode in je leven en voor andere periodes heb je weer liever anderen om je heen."*

Hoewel dit verlies aan vriendschappen betreurd wordt, lijkt er niet veel ondersteuning mee verloren te gaan. Dit is opmerkelijk, omdat de activiteiten van vriendinnen die wel aanwezig zijn, niet wezenlijk lijken te verschillen van de activiteiten die in voorgaande paragraaf beschreven zijn. Dat wil zeggen dat ook vriendinnen:

- Op de kleine passen
- Een luisterend oor bieden
- Cadeautjes geven aan de kleine
- Aanwezig zijn bij de bekendmaking

Hoewel dit gewaardeerd wordt, is de aanwezigheid van vriendinnen van minder groot belang dan de aanwezigheid van ouders en familie, zoals we die in voorgaande paragraaf geschetst hebben. Dit lijkt onder andere te maken te hebben met de positie die

zij innemen in het leven van de moeder, en de steunende aanwezigheid die daarmee gepaard kan gaan.

Anneke *“Ik vind het woord 'steun' wat moeilijk te definiëren. Als het echt gaat om wie mij geholpen hebben te 'overleven' dan zijn dat vooral mijn ouders en vriend (nu man) geweest. Vriendinnen en vrienden waren wel eens een luisterend oor en ze brachten ook gezelligheid en afleiding en ze toonden hun medeleven en ja, dat is ook heel belangrijk om je gelukkig te blijven voelen maar het is een ander soort steun. Vriendschap is minder onvoorwaardelijk heb ik het idee.”*

Maartje: *“Bij mij is het zo dat ik mn ouders kan bellen wanneer ik wil als is het midden in de nacht het kan en als ik iets nodig heb dan ga ik ook naar mn ouders, op het moment dat ik vrienden midden in de nacht bel dan is het van "waarom bel je zo laat nog" ik merk het aan mezelf ook als een vriendin mij snachts belt dan ben ik eerder geneigd om te zeggen bel me morgen terug dan dat is zeg wat is er. Het is moeilijk, vriendinnen zorgen voor de lol en zijn op die manier tot steun in mijn ogen en ouders zijn er voor de "ergere dingen" en bij mij ook voor de financiële hulp.”*

Met andere woorden: vriendinnen handelen niet heel anders dan ouders. Ook zij geven hulp in de vorm van oppas bijvoorbeeld en bieden support in de vorm van een luisterend oor, maar hun aanwezigheid is niet onvoorwaardelijk en blijft vaak beperkt tot de 'minder erge dingen'. Vriendinnen zijn dus – in de ogen van de jonge moeders! – beduidend minder beschikbaar en zij bevinden zich op een grotere afstand van de jonge moeder, hoewel er wel degelijk medeleven is. Zij nemen dus een andere positie in ten opzichte van de jonge moeder, en hun aanwezigheid heeft daarmee ook andere kenmerken. Dit gegeven lijkt – meer nog dan de omvang van hun hulp, advies en support – verantwoordelijk voor het feit dat zij als minder steunend worden ervaren.

Deze positionering is overigens vooral te herleiden tot de eerder geschetste constatering dat de levens van jonge moeders en hun leeftijdgenoten erg uiteen gaan lopen. Met name in het licht van deze 'kloof' tussen tienermoeders en hun leeftijdgenoten, is het interessant om ook de betekenis van lotgenotencontacten te bekijken. Deze lijken wel degelijk van belang te zijn voor de meiden. Zo zoeken veel meiden via de site contact met elkaar en verschillende jonge moeders merken expliciet op dat deze contacten waardevol zijn. Zij geven hiervoor 3 redenen:

- De meiden zijn nieuwsgierig naar de ervaringen van anderen en zijn benieuwd hoe zij met hun tienermoederschap omgaan, zoals Ingrid.
- Lotgenotencontacten helpen ook om gevoelens van eenzaamheid te verminderen. Niet letterlijk, maar het is bemoedigend om te weten dat jij niet de enige bent die met al die opgaven kampt. Een stukje (h)erkenning dus...
- Ook de ondersteuning die je van andere jonge moeders krijgt lijkt beter aan te komen dan de ondersteuning van professionals of volwassen mensen die verder van je afstaan. Zie bijvoorbeeld het verhaal van Suzan...

Ingrid *“Ja, ik wilde wel graag weten wat het was. Ik kende geen jonge moeders. Ja. Mijn tante dan, maar die's nou ook ergens in de 30. Dus ja, dat is al een heel verschil. Dus daar kun je niet echt van afzien zeg maar. Maar verder kende ik geen tiener of jonge moeders kende ik niet, dus ja dan is het toch wel interessant om even te zien hoe en wat van anderen.”*

Suzan *“Want ik heb ook wel eens een keer met een meisje gepraat en dat was ook een tienermoeder en die had ook hulp van volwassen mensen en hulpverleningsinstanties, maar als ze dan toch met mij praatte dan was dat heel anders. Je neemt sneller iets van elkaar aan dan dat je van een volwassen persoon iets aan zou nemen. Omdat je zelf in dezelfde situatie zit. Dus ik denk dat dat heel erg zou helpen.”*

Tegelijkertijd lijkt deze behoefte aan lotgenotencontact wel beperkt tot een bepaalde levensfase, namelijk de periode tijdens en na de zwangerschap, waarin je je leven immers weer op de rit moet zien te krijgen. Ben je daar in geslaagd, dan worden contacten met lotgenoten juist een beetje ‘contraproductief’ gevonden...

Petra *“Want ja, ik kan ook vriendinnen krijgen uit zeg maar het jonge tienermoedersproject of uit eh, of van Mediant of zo, van het inloophuis, ik zeg maar wat. Maar ik schiet er niet echt veel mee op. Ik heb gewoon veel meer baat bij mensen die helder, die nuchter in het leven staan. Het is zo als je mensen om je heen hebt die alleen maar in de problemen zitten en zo, ja, ik merk gewoon dat ik daar heel erg uit ben en dat ik dat helemaal niet meer wil weten.”*

Met andere woorden: wanneer een moeder de opgaven van het tienermoederschap te boven is gekomen, verliezen lotgenotencontacten voor haar aan meerwaarde. Datgene dat de moeders verbond is immers weggevallen...

3.3.3. De website tienermoeders.nl als maatje...

“Ik vind het fijn dat er een site is voor tienermoeders!!! En natuurlijk aanstaande (tiener)moeders en andere mensen waar je over zwangerschap etc. kan praten”

Een bijzondere vorm van lotgenotencontacten die wij hebben kunnen bestuderen, werd zichtbaar op de website tienermoeders.nl. Op deze website kunnen jonge moeders op verschillende manieren met elkaar in contact treden, en als gezegd zijn de voornaamste functies waar wij naar hebben gekeken het gastenboek en de verhalen geweest (zie §1.2). De website blijkt dan van grote waarde voor de jonge meiden te zijn. Als we kijken naar de manier waarop zij er gebruik van maken, dan laten zich grofweg drie functies van de site onderscheiden, welke we als volgt benoemen:

1. De intra-persoonlijke functie gericht op *verwerking*
2. De inter-persoonlijke functie gericht op *leren*
3. Een sociale functie gericht op het verminderen van *eenzaamheid*

De eerste functie heeft betrekking op het feit dat de website jonge moeders de gelegenheid geeft om ‘hun verhaal’ te vertellen. De bezoeksters stellen dan ook expliciet dat zij met het verhaal ‘hun hart uit kunnen storten’ en daarmee heeft dit een verwerkingsfunctie voor de moeder zelf.

Eline *“Ik kom over een half jaartje weer wat typen om te laten weten hoe het allemaal gaat. Het is een lang verhaal, maar het is wel lekker om kwijt te zijn.”*

De verhalen kunnen echter ook bedoeld zijn om anderen te helpen. Zo introduceert een van de bezoeksters haar verhaal als volgt:

Marit *“Ik heb hieronder mijn verhaal geschreven zodat anderen het kunnen lezen en er misschien wat aan hebben.”*

Jonge moeders willen hun ervaringen dus ook met anderen delen, niet alleen voor zichzelf, maar ook in de wetenschap dat anderen daar wat aan kunnen hebben. Dat anderen er wat aan hebben is evident: in voorgaande paragraaf stelden we immers dat jonge moeders juist uit nieuwsgierigheid en gevoelens van ‘eenzaamheid’ graag de ervaringen van lotgenoten horen. Daarmee sluit de website nauw aan op de behoeften van de meiden. Overigens blijft deze interpersoonlijke functie niet beperkt tot het uitwisselen van levenservaringen, maar wordt er ook concrete informatie uitgewisseld.

Vraag	<i>“Hey (aankomende) tienermoeders. Ik ben een meid van bijna 17. Ik ben nu 1,5 maand zwanger. Maar in september ga ik een opleiding doen. Weet iemand hoe dat zit met verlof en/of stoppen met school?”</i>
Antw.	<i>“Wanneer word je 18? In het schooljaar dat je 18 wordt ben je nl. niet meer leerplichtig. Anders ben je het wel, en je krijgt geen uitstel als je geen 32 uur in de week werkt (moest vorige maand bij leerplichtambtenaar zijn).”</i>

Er wordt met andere woorden advies geboden en kennis uitgewisseld. Dit alles bij elkaar opgeteld, maakt dat de site een belangrijke ‘leerfunctie’ heeft.

Tot slot zijn de onderlinge contacten ook op zichzelf waardevol. De bezoekers van de site vormen samen een netwerk dat op de achtergrond altijd aanwezig is als je verhaal wil doen, dat troostende woorden biedt als het even niet goed met je gaat en dat bemoedigt in het moederschap. De complimentjes over de baby’s zijn op de site niet van de lucht.

Gast	<i>“Hallo. Ik wil even zeggen dat ik op je site heb gekeken en ik vind E. een heel mooi kindje!”</i>
Gast	<i>“Wat een heftig verhaal zeg, ik vind het werkelijk vreselijk voor je wat er is gebeurd. Ik heb helemaal niet hetzelfde meegemaakt hoor, maar leef tuurlijk wel met je mee. Ik vind dat je dapper gehandeld hebt!”</i>

Om bij het eerder door ons gemaakte onderscheid te blijven: de site biedt dus met name advies en support aan de jonge moeders. Daarbij is het opvallend dat advies en support vragen en geven niet gelijkelijk over de meiden verdeeld zijn. Er zijn met andere woorden bezoekers die vooral advies geven en anderen tot steun zijn, en er zijn eveneens meiden die vooral steun vragen en ‘afnemen’. Hier krijgen de contacten minder de vorm van lotgenotencontacten, maar lijken zij veeleer de aard te hebben van een soort van ‘mentoraatvormen’. Het illustreert en onderstreept in ieder geval de constatering dat het tienermoederschap opgaven kent die overwonnen kunnen worden: er is een zekere ‘rijping’ bij sommige jonge moeders zichtbaar, die overigens weinig met leeftijd van doen lijkt te hebben.

3.4. Aansluiting tussen hulpvraag en hulpaanbod

Tot dusver hebben we twee zaken beschreven. Allereerst de opgaven waar jonge moeders mee geconfronteerd worden. Daarvan hebben we gesteld dat jong moederschap niet alleen praktische problemen kent, maar ook onvervulde wensen, verlangens en behoeften moeilijk vervulbaar maakt. Deze hebben bovendien niet alleen met praktische zaken van doen (een huis, een inkomen) maar vooral met de behoefte aan liefde en respect. Daarnaast hebben we geconstateerd dat bepaalde actoren als heel ‘bijzonder’ worden beschreven en als zeer ‘steunend’ worden ervaren. Ook hier leek de steunervaring niet alleen gebaseerd op de mate waarin actoren praktische problemen oplossen, maar vooral op de impliciete boodschap die er vanuit hun handelen sprak. De laatste vraag die nog beantwoord moet worden is hoe deze opgaven en ondersteuning zich tot elkaar verhouden.

Om te beginnen is het lastig om hier een helder en eenduidig antwoord op te geven, juist omdat de meiden zelf nauwelijks eenduidig het handelen van actoren beoordelen. Ze zeggen dat iemand ‘tot steun’ is of niet, dat ze hebben geholpen te ‘overleven’. Maar wat dat overleven dan precies inhoudt, en wat ouders nu precies hebben geboden waardoor dat overleven mogelijk werd, blijft redelijk diffuus.

De hypothese die wij op basis van onze bevindingen formuleren is echter dat actoren die zich als onvoorwaardelijke, niet veroordelende en betrokken actor positioneren ten opzichte van een jonge moeder, aansluiten op specifieke behoefte, behoefte die ook ten grondslag ligt aan de opgaven waar de meiden voor staan. Bovendien maakt deze positie het mogelijk om ook echt een opgave te delen met een jonge moeder, waardoor zij er niet alleen voor staat. Een en ander zullen we wederom aan de hand van citaten van de moeders illustreren.

Allereerst is het heel duidelijk dat de positionering van actoren om zichzelf, los van de opgaven waar meiden mee geconfronteerd worden van belang is. Op de momenten dat actoren zich veroordelend uitspreken, zich op afstand houden, een moeder hulp of support ontzeggen, wordt dat duidelijk als gemis ervaren en verwoord! Niet alleen omdat er een situatie of opgave is die om die betrokkenheid vraagt, maar gewoon omdat het goed doet om die betrokkenheid te weten...

Emma *“Toen kwamen onze moeders erbij en mijn moeder schrok echt dat het al 10 weken was! Zijn moeder zei niets! Ze begon pas klote reacties te maken toen we buiten stonden! Ze heeft me niet eens aangekeken, toen ze weg ging zei ze geen eens doe of houdoe! En het rare is dat ze al die tijd dat ik zwanger ben nog niet eens heeft gevraagd hoe het met mij is!”*

Ten tweede lijkt de hulp, advies en support van mensen die wel betrokken, beschikbaar en instemmend zijn ook aan te sluiten bij de behoefte die aan opgaven ten grondslag liggen. Zij zijn met andere woorden vanuit hun specifieke aanwezigheid en positie niet alleen in staat om te helpen bij problemen, maar om eveneens aan te sluiten bij opgaven en daar een steun in te zijn. We zullen dit aan de hand van alle drie de beschreven opgaven illustreren, te beginnen met de laatste, het creëren van een stabiel gezinsleven.

Hanne *“Bijzondere mensen, ja dat zijn er genoeg, vooral mijn ouders die altijd voor ons klaar staan, die vaak genoeg op T. oppassen en hem ook lekker verwennen met een dagje uit...!! Mijn broertjes, die ook geregeld oppassen en lekker met hem ravotten/ voetballen/ sleutelen aan auto's, etc... Daarnaast de mensen van het kinderdagverblijf die in de tijd dat T. daar heeft gezeten echt als een tweede familie voor hem waren...”*

De familie van Hanne en de mensen van het kinderdagverblijf zijn heel bijzonder. In eerste instantie natuurlijk vanwege het praktisch nut dat hun handelen heeft, ze passen op bijvoorbeeld. De waardering van Hanne gaat echter vooral uit naar het feit dat familieleden ‘altijd voor je klaar staan’ (de hulp is onvoorwaardelijk!) en dat niet plichtmatig doen, maar daar ook iets bijzonders van maken. Ze passen namelijk niet zo maar op, maar ‘verwennen T. met een dagje uit’ en ‘ravotten, voetballen en sleutelen aan auto's’. Het verwennen van T. geeft daarmee uitdrukking aan de betrokkenheid, de nabijheid van ouders, en maakt dat zij een specifieke behoefte die ten grondslag ligt aan de opgave een gezin te stichten kunnen vervullen. Zij gaan op de lege plek staan die de biologische vader heeft achtergelaten. Met betrekking tot het kinderdagverblijf zegt Hanne zelfs letterlijk: ze waren als een tweede familie. Hiermee helpen zij Hanne uiteindelijk bij een van de opgaven die heel belangrijk leek te zijn voor jonge moeders, namelijk om haar alleenstaand ouderschap vorm te geven richting een stabiele en warme gezinssituatie. Dit lijkt echter met name gevoed te worden en mogelijk te worden, door de onvoorwaardelijke en betrokken aanwezigheid van familie.

De tweede opgave had betrekking op de levensinrichting van de meiden, welke zowel een materieel als een immaterieel karakter heeft. Op materieel gebied ervaren jonge moeders dat hun levensinrichting met een kind er heel anders uitziet en dit leven wordt vaak op zichzelf al ‘zwaar’ gevonden. Het is duidelijk dat ouders hierin tegemoet kunnen komen. Zij kunnen bijvoorbeeld de drukte en hectiek lenigen door oppashulp

te bieden, taken van je over te nemen, en dat gebeurt dan ook veelvuldig. Zo vertelt Chantal:

Chantal *“Ja, maar ja goed gelukkig is mijn moeder, die helpt mee heel erg en eh, mijn moeder die past dan een keer in de week een uur op zodat ik op kickboxen kan. Dus dat is wel heel erg tof. Of als ik huiswerk moet maken en die kleine vervelend is, zegt ze oh, geef die kleine maar aan mij kun jij lekker je huiswerk maken.”*

Als diezelfde Chantal gevraagd wordt wat haar kracht geeft, antwoordt zij echter het volgende:

Vraag *“Waar ik ook wel benieuwd naar ben... Jij zei: ‘mijn leven vergt nu meer organisatie en zo, ik moet steeds meer plannen’. Ehm, ik ben wel heel geïnteresseerd waar meisjes eigenlijk de kracht vandaan halen om dat te kunnen. Om al op heel jonge leeftijd moeder te zijn en dat ook aan te kunnen.”*

Chantal *“Ik geef echt zo veel om mijn broer en die motiveert me zo en mijn moeder ook. Die zegt ook steeds tegen me ‘ik ben trots op je’, en dat motiveert ook. Weet je, dat je denkt: als ik zo door ga, dan is mijn moeder trots op me en dat wil natuurlijk ieder kind. Dat je ouders trots op je zijn.”*

Chantals moeder helpt dus niet alleen praktisch bij het verwezenlijken van haar dromen, zij gaat ook in op de specifieke behoeften en verlangens die aan die dromen ten grondslag liggen, namelijk door haar de erkenning en het respect te geven waar ze naar verlangt. Zoals Chantal zegt: *mijn moeder is trots op me en dat motiveert ook*. Dat geeft kracht om door te gaan. Ook hier weer is het feit dat de moeder van Chantal expliciet en impliciet uitdrukking geeft van haar instemming met haar levenswijze, tot ‘steun’ in de opgave met betrekking tot de levensinrichting van deze moeder.

Overigens is het juist ook op dit punt dat de jonge moeders op de website en op ons forum elkaar tot ‘steun’ zijn. De wederzijdse complimentjes aan elkaars adres lijken vooral tot functie te hebben om elkaar erkenning te geven.

Maartje: *“... als ik het zo hoor dan gaat het bij iedereen hartstikke goed. Ik denk dat we met z'n allen heel trots kunnen zijn op onszelf en op elkaar, ik ben in ieder geval wel trots op mezelf en zeker ook op jullie!!!!”*

De eerste opgave tot slot, betrof de positionering van de jonge moeder ten opzichte van haar directe sociale omgeving. Als gezegd hadden de meiden met name in de eerste fase van de zwangerschap een sterke behoefte aan liefde en erkenning van hun omgeving. Inmiddels is al enigszins duidelijk geworden waarom dit zo cruciaal is, maar laten we het ook aan de hand van deze eerste opgave toelichten:

Liz: *“Mijn moeder reageerde heel anders dan ik had verwacht. Ze was niet boos, ze was zelfs blij. Ze heeft heel goed met me doorgesproken wat er allemaal zou gaan veranderen in mijn leven. Ze vroeg of ik dit aan zou kunnen. Zwanger zijn is niet zo moeilijk, maar een kind hebben dat is zwaar. Zeker als je zo jong bent. Mijn moeder beloofde me dat ze mij te allen tijde zou steunen. Dit heeft ze ook uitstekend gedaan.”*

Jennifer *“En toen eh, vertelde ik van eh, ja, je wordt opa. Oh? Ben je zwanger? Ja. Hij zegt: en ben je met K.? Ja. OK. Nou ja, en dat was het eigenlijk. Hij ging er niet echt op in. Maar de dag daarna had ik wel gewoon strakke kleren aan en je zag al wel gewoon een buikje zeg maar. Want ik was volgens mij al 4 maanden of zo. Ja, en nou ja, voor de rest reageerde hij er niet echt op.”*

De reactie op de bekendmaking van de zwangerschap is cruciaal voor voortzetting van de relatie tussen de jonge moeder en haar omgeving. Waar sommige ouders direct uitspreken dat de relatie ten opzichte van hun dochter niet verandert door de

zwangerschap, zoals in het verhaal van Liz, tonen anderen zich afkerig en houden zij zich soms zelfs totaal afzijdig, zoals in het verhaal van Jennifer. Dat betekent dat:

- a. De jonge moeder zelf een andere positie krijgt ten opzichte van haar ouders: zij moet hun liefde en respect in een aantal gevallen ontberen, wat op zichzelf – zo hebben we aan het begin van deze paragraaf gezien – als gemis ervaren wordt.
- b. Dit heeft echter eveneens consequenties voor de waarde en waardering van de te ontvangen hulp, advies en support. Sommige ouders bieden nog wel degelijk hulp, maar hun afkeuring over de zwangerschap domineert de relatie met hun dochter zo hevig, dat deze hulp aan waarde inboet.

Chelsey *“Op een gegeven moment zat ik alleen met mijn ouders en zijn ouders en werd er mij constant verteld dat ik hun toch alleen maar pijn deed, etc. Op een nacht was ik dit zo beu dat ik P. belde met de vraag of hij me op wilde halen, omdat ik ruzie had mijn ouders. Ik had wat spullen gepakt en ging naar beneden. Mijn ouders en broer probeerden me tegen te houden maar uiteindelijk kon ik weg. Daarna is er heel veel gebeurd. Ik kreeg niet alleen problemen met ouders, ook P. nam geen verantwoordelijkheid. Mijn ouders hebben uiteindelijk alles voor mij en S. gekocht: de hele babykamer, de inrichting, mijn kleding en verzorging, zelfs de eerste kleertjes!”*

Hoewel de ouders van Chelsey haar helpen – ze kopen de babykamer, de kleding en betalen de verzorging – lijkt in deze relatie wel degelijk iets stuk. In tegenstelling tot Chantal, wier moeder trots op haar is, wordt Chelsey verteld dat ze haar ouders toch alleen maar pijn doet. De ontvangen hulp komt hier vanuit een heel andere context...

De ‘afloop’ van de eerste opgave lijkt daarmee medebepalend voor de opgaven die later nog zullen volgen. Als ouders en partner nauw verbonden zijn met een jonge moeder en haar onvoorwaardelijk liefhebben en accepteren, kan hun aanwezigheid niet alleen van praktisch nut zijn, maar vooral ook een steunende waarde hebben.

Wat al deze ‘waardevolle’ steun tenslotte gemeen heeft, is het feit dat er een grote verbondenheid is in de relatie tussen een jonge moeder en de hulpbieder. De moeder lijkt niet langer alleen te staan in haar opgaven, maar lijkt deze op tal van manieren met anderen te kunnen delen. Dat is anders voor de hulpbieders welke zich veroordelend uitspreken, of zich op afstand houden. Zij kunnen nog steeds van praktisch nut zijn, maar worden minder gewaardeerd door de jonge moeder. Uiteindelijk is het dus de positie van een hulpbieder waaraan hij/zij met de tentoongespreide handelingen uitdrukking geeft, die de echte waarde van hulp, advies en support lijkt te bepalen. In de verhalen zijn we vier van dergelijke expliciete posities tegengekomen, welke in onderstaand schema samengevat worden.

Positionering

	Verbondenheid	Betrokkenheid	Oppositie	Afstandelijkheid
Beschikbaarheid	++	+	+ -	-
Oordeel	++	+ (+)	-	+ -
Nabijheid	++	+	+ -	-

Eerder, in §3.3.1, hebben we gezien dat actoren met hun handelen uitdrukking geven aan verschillende aspecten, waarvan met name beschikbaarheid, oordeel en nabijheid erg belangrijk leken voor de jonge moeder. Op de eerste hierboven beschreven positie ‘scoren’ actoren op elk van deze dimensies erg hoog. Dat zijn de personen die

onvoorwaardelijk en voortdurend aanwezig zijn, die respect blijven betonen en die een jonge moeder nabij staan. Daarmee worden zij sterk verbonden met het leven van een jonge moeder en is er de mogelijkheid om opgaven ook echt te delen. Als gezegd wordt hun aanwezigheid het meest gewaardeerd en van het handelen dat zij tentoon spreiden gaat de meeste 'steun' uit.

Op de tweede positie scoren actoren op de beschreven dimensies minder hoog en dan met name als het gaat om beschikbaarheid en nabijheid. Een voorbeeld hiervan zijn de vriendinnen⁷⁹ die in §3.3.2 aan de orde zijn geweest. Hoewel zij vaak – niet altijd – de beste intenties hebben, en het leuk vinden dat hun vriendin een kindje krijgt, gaan de leefwereld van de jonge moeder en haar vriendinnen uiteenlopen. De vriendinnen lijken zich niet meer zo in elkaar te kunnen verplaatsen en lijken minder met elkaar te 'delen' dan voorheen. Bovendien is de hulp, advies en support die vriendinnen bieden, zo hebben we gezien, niet onbegrensd en voorwaardelijk. Hun positie kan dan ook worden beschreven als 'op afstand betrokken' en hun handelen wordt wel als steunend ervaren, maar *'helpt minder om te overleven'* en is een *'andere vorm van steun'*. Het is dus minder waardevol voor de jonge moeders...

Het moge duidelijk zijn dat de derde positie welke wij zijn tegengekomen in de verhalen, vooral gekenmerkt wordt door de dimensie 'oordeel'. Deze actoren kunnen niet hun goedkeuring of instemming geven aan het leven van de jonge moeder. Als vanzelfsprekend wordt hun beschikbaarheid daarmee ook minder onvoorwaardelijk (hoewel wellicht nog wel voortdurend) evenals hun nabijheid. Immers, personen die je leven afkeuren, kunnen minder 'meeleven' met de mooie en minder mooie momenten daarin. Ze delen immers de emoties/ opvattingen bij die momenten niet. Dit zijn de personen die expliciet dan wel impliciet pressie op de jonge moeder uitoefenen, overigens soms vanuit de beste bedoelingen en omringd met zorgen en ook praktisch handelen zoals hulp.

Tot slot zijn er de personen welke weliswaar praktisch handelen en daarmee tot nut zijn – bijvoorbeeld door een onderdak te bieden – maar waarbij in hun handelen geen enkele betrokkenheid op de jonge moeder tot uitdrukking komt. Ook hier hebben we voorbeelden van gezien, zoals de vader die helemaal geen reactie geeft op de zwangerschap van zijn dochter, of de moeder die *"nog steeds een beetje vind van je hebt dit zelf gewild dus dan doe je het maar ook zelf.. als ik moet huilen troost ze me ook niet..."* Hoewel hun positie met name gedomineerd wordt door hun grote afstand (de dimensie nabijheid), wordt daarmee ook de beschikbaarheid afgebakend: er kan niet altijd en voor alles een beroep op hen worden gedaan. Immers: als ik moet huilen, troost ze me ook niet. Hier wordt een jonge moeder duidelijk support waar zij behoefte aan heeft onthouden. Bovendien spreekt er uit bovenstaand citaat ook afkeuring: je hebt het immers zelf gewild (en impliciet: had je maar niet zo stom moeten zijn...). De afkeuring in zichzelf is echter niet bepalend voor deze positie, zo komt op deze positie ook 'onverschilligheid' voor, en kunnen mensen vandaaruit dus juist ook meegaan in de besluiten van een jonge moeder, omdat ze er eigenlijk niet zo veel om geven wat ze doet...

Welnu, in voorgaande hebben we gezien dat actoren praktische hulp geven, maar dat zij met hun handelen en in hun handelen ook uitdrukking geven van hun positie. Daarmee geven zij het handelen een 'waarde' mee. Deze bepaalt uiteindelijk of jonge moeders de aanwezigheid en de ondersteuning van anderen ook als waardevol en steunend ervaren. Dit is dus een subjectief oordeel: meiden zeggen dat ze hun ouders

⁷⁹ De concrete actoren worden hier gebruikt als illustratie. Het is niet gezegd dat vriendinnen altijd op de positie van 'betrokkenheid' staan, en het is niet gezegd dat niet ook anderen (zoals ouders) hierop kunnen staan. Aan de hand van de vriendinnen kan deze positie – op basis van de beschrijvingen uit de vorige paragraaf – echter wel goed toegelicht worden.

‘zo bijzonder vinden’, dat ze het ‘zonder hen nooit hadden gered’, dat ze ‘me altijd gesteund hebben’. Als wij spreken over waardevolle aanwezigheid, dan gaat het dus over de waarde en overlevingswaarde die actoren in de ogen van jonge moeders hebben gehad!

Tot slot moet expliciet vermeld worden dat al deze actoren wel degelijk hulp, advies en support kunnen bieden. Het handelen van personen die zich op afstand bevinden is echter veelal wel minder ‘rijk’ dan het handelen van personen die zich verbonden tonen. We hebben immers gezien dat zij vaak minder beschikbaar zijn bijvoorbeeld. Support zal in deze categorie dan ook niet vaak voorkomen, en zal ‘groeien’ naarmate de nabijheid, instemming en beschikbaarheid groeit... Om steunend aanwezig te zijn is het echter geen *voorwaarde* om zo veel mogelijk vormen van praktisch handelen te vertonen. De positionering zelf is namelijk al veelzeggend: een actor hoeft niet per se hulp, advies of support te bieden om gewaardeerd te worden. De *keuze* om ‘verbondenheid’ met een jonge moeder aan te gaan wordt als steunend ervaren, zoals de *keuze* om op afstand te gaan staan, in verlatenheid kan resulteren. De hulp, advies en support bepalen dus niet op zichzelf de waarde van de ondersteuning, maar het omgekeerde lijkt wel het geval te zijn. In een verbonden positie zullen hulp, advies en support vaker gepaard gaan en zal de ondersteuning zowel praktisch, emotioneel als symbolisch dus rijker zijn.

Waarde van actoren en hun ondersteuning

		Positie van de actor			
		Verbondenheid	Betrokkenheid	Oppositie	Afstandelijkheid
Handelen van de actor	Hulp				
	Advies/ educatie				
	Support				
		+			-

3.5. Professionele ondersteuning

In voorgaande is uitgebreid stil gestaan bij de waarde van informele vormen van ondersteuning. Het is echter ook interessant om de betekenis van professionele ondersteuning en de rol van hulpverleners in opgaven te bestuderen. Hierin toont zich van meet af aan een duidelijk verschil met informele sociale netwerken. Waar actoren als de ouders van een jonge moeder en haar partner een duidelijke rol kregen toebedeeld in hun levensverhalen, bleven professionele hulpverleners daarin opvallende afwezig. De ervaringen hiermee worden slechts door een kleine groep meiden beschreven maar zijn wel van groot belang, en zij worden in onderstaande dus op een aantal kernpunten samengevat. Daarbij besteden we aandacht aan de vraag hoe de contacten met professionele ondersteuning er uit zien (3.5.1), en de waardering daarvan door de jonge moeders (3.5.2).

3.5.1. Vormen van ondersteuning

Jonge moeders hebben ervaring met verschillende vormen van ondersteuning. Enerzijds zijn er de institutionele voorzieningen waar moeders een beroep op kunnen doen, maar die hen ook bepaalde verplichtingen opleggen. Denk bijvoorbeeld aan re-

gelingen voor kinderopvang, huisvesting, financiële ondersteuning in de vorm van uitkeringen, de 'leerplicht' e.d. Uit het materiaal blijkt dat jonge moeders dankbaar gebruik van maken van dergelijke voorzieningen. Organisaties als Steady en FIOM vormen een goede ontsluiting tot dit veld.

Anderzijds wordt ondersteuning geboden vanuit professionele hulpverleningscontacten. In de verhalen komen twee 'soorten' professionals aan bod, te weten:

- Medici (huisartsen, gynaecologen, verloskundigen etcetera). Deze beroepsgroep is op een zeer technische manier betrokken bij de zwangerschap. Dat wil zeggen dat zij alleen vanuit hun medische expertise bemoeienis tonen met de meiden, en nauwelijks specifieke hulp en steun aan de doelgroep aanbieden. Overigens wordt dit niet noemenswaardig door de meiden geproblematiseerd. Zij lijken ten aanzien van de medische sector vooral behoefte te hebben aan informatie en advies over zwangeren en bevallen. Deze vorm van hulpverleningscontact zal in het navolgende dus buiten beschouwing blijven.
- Psycho-sociale hulpverleners zoals opvoedkundigen, maatschappelijk werkers, psychologen, pedagogen etc. Dit laatste veld omvat veel vormen van ondersteuning en er wordt in heel wisselende mate gebruik van gemaakt (zie ook §3.1).

Ten aanzien van dit *totale* veld aan ondersteuningsmogelijkheden kan geconcludeerd worden dat in ieder geval een deel van de moeders geen bijzondere ervaringen heeft met professionele vormen van ondersteuning. Dat wil zeggen, dat zij wel degelijk met professionals in aanraking komen, maar dat hun ervaringen onder regulier gebruik vallen en derhalve weinig inzicht bieden in de mogelijke verbeteringen voor professionele hulp aan de bijzondere doelgroep jonge moeders. Wel delen de meiden de ervaring dat, met name institutionele voorzieningen en de professionele hulpverlening, moeilijk te bereiken en doorgronden zijn.

Miranda *"Als je ziet van bijvoorbeeld de studiefinanciering, ik krijg gewoon 900 euro in de maand. Nou, als ik hem opgeef voor 5 dagen kinderopvang in de week. Hoef ik maar 35 euro per maand te betalen... Omdat ik onder de 24 ben. Het kost heel veel moeite om het allemaal uit te zoeken, dat wel. Je moet er zelf achter komen, want ze komen het geld niet aanbieden."*

Zowel hulpzoekgedrag van de jonge moeders als toevallige factoren lijken dan ook medebepalend voor het uiteindelijk beroep dat zij doen op hulpverlening. Hoewel onze respondenten een vrij actief hulpzoekgedrag tentoonspreiden, is het niet altijd vanzelfsprekend om ergens een hulpvraag neer te leggen. Niet alleen vanwege de ondoordringbaarheid van het veld, maar ook vanwege de beladenheid waarmee 'hulp vragen' omgeven is. Deze beladenheid geldt overigens niet alleen ten aanzien van professionele hulpverleners, maar ook ten aanzien van informele vormen van hulp en steun.

Jocelyn *"Volgens mij ben ik een angsthaasje om naar een maatschappelijk werker te gaan.... Ik ben ook bang, nou ja bang... Ik zou het niet fijn vinden als mijn moeder of wie dan ook zouden gaan zeggen: 'kijk een half jaar geleden schreeuwde dat ze het allemaal zelf kon en nu moet ze terug de hulpverlening in' :S "*

Hulp vragen staat voor een aantal jonge moeders symbool voor incompetentie en afhankelijkheid. Overigens vinden zij het zelf geen uiting van incompetentie, maar de meiden denken dat hulpbieders hun vraag wel zo opvatten. Zij verwachten met andere woorden, dat het neerleggen van een hulpvraag het beeld van jonge moeders als incompetent moeders oproept of bevestigt. Daarmee plaats je je als hulpvrager dus in een kwetsbare positie en toon je je niet zelfredzaam. De betekenis daarvan zal verderop in deze rapportage (in §4.2) worden toegelicht.

Des te opmerkelijker is het, dat verplichte vormen van hulp – of bemoeienis – niet duidelijk afgekeurd worden door de meiden. Contacten met professionele hulpverlening vinden immers niet altijd plaats op initiatief van een hulpvrager, maar kunnen ook dwingend zijn. Bijvoorbeeld wanneer de kindbescherming wordt ingeschakeld door de omgeving van een jonge moeder, of wanneer zij zelf geen voogdij heeft over het kind in verband met minderjarigheid. 5 jonge moeders hebben – in hun jeugd en/of tijdens het moederschap – te maken gekregen met een meer dwingende vorm van hulpverleningscontacten. Slechts weinig moeders laten zich uit over de vraag wat zij van die verplichte bemoeienis vinden. De spaarzame opmerkingen die er over gemaakt worden indiceren echter dat een vorm van controle op jonge moeders eigenlijk helemaal niet in verkeerde aarde valt.

Maartje	<i>“Ik vind dat het eraan ligt in hoeverre je met jezelf om gaat. Als je zelf alles kan regelen en je laat dat zien, dan vind ik het niet nodig dat je wekelijks gesprekken moet hebben, maar wel dat er gecontroleerd wordt hoe het gaat.”</i>
Nadia	<i>“Ik vind dat toch iemand een keer in de zoveel tijd naar dat meisje toe moet gaan om met zijn eigen ogen te kunnen zien: gaat alles wel goed daar. Wordt het kind wel goed behandeld. Niet dat het meisje misschien slecht is voor de baby maar het is een kind met een kind.”</i>

3.5.2. De waarde van professionele hulpverlening

In onderstaande zullen we inzoomen op de ondersteuning uit een van de genoemde sectoren, te weten, de professionele psycho-sociale hulpverlening. In deze hulpverleningscontacten wordt allereerst heel praktische hulp en ondersteuning geboden, zoals:

- Het bieden van woonopvang
- Opvoedingscursussen
- Hulp bij het invullen van formulieren
- Begeleiding bij zoeken naar werk

In deze activiteiten zijn bepaalde elementen te herkennen, die in het kader van de informele netwerken reeds ter sprake zijn gekomen. Ook professionele hulpverleners bieden hulp door taken of problemen van een moeder over te nemen en door haar te adviseren of te onderwijzen. Hun handelen is daarbij oplossingsgericht. Jonge moeders presenteren een probleem, dat hulpverleners – al dan niet samen met de moeders in kwestie – proberen op te lossen. Deze praktische hulp en educatie worden ook belangrijk gevonden door de meiden, maar zijn niet altijd bepalend voor de waarde ervan. Uit het datamateriaal blijkt namelijk dat professionele hulpverlening – bedoeld of onbedoeld! – soms meer doet dan bijstaan in het oplossen van concrete problemen.

Petra	<i>“Het helpt me eigenlijk best wel veel. Het consequent blijven, wat ik heel moeilijk vind, dus eh dat het me toch iedere keer bevestigt van dat ik het goed doe. Dat ik het vol kan houden omdat ik het alleen doe. En dan heb je toch wel nodig, dan heb je toch wel eens nodig van oh meid, je doet het wel goed en het komt allemaal wel en... Hun geven mij dat gevoel zeg maar. [...] Ja en iedere keer, ik heb zoiets, je kunt gewoon niet genoeg leren, je leert elke dag bij en zij wordt ook groter dus die tijd gaat ook mee en iedere keer kom ik weer wat nieuws tegen.”</i>
--------------	--

In bovenstaand fragment beschrijft Petra haar ervaringen met een opvoedingscursus. Deze zijn erg positief. Ze leert hoe ze bepaalde opvoedingsvragen of – problemen aan moet pakken: je komt immers iedere keer nieuwe vragen tegen waar de cursus bij kan helpen. Daarmee heeft de cursus een grote praktische en vooral educatieve waarde. Deze educatieve waarde staat echter niet centraal in het betoog. Dat begint namelijk met de constatering dat de opvoedingscursus de bevestiging geeft ‘dat ze het goed doet’. Uiteindelijk wordt juist dit, de bevestiging die de cursus biedt, het meest positief

beoordeeld. Dit illustreert dat ook hier weer het praktisch nut niet voorop staat in een hulpverleningshandeling en de waardering daarvoor. Datgene wat met de handeling tot uitdrukking wordt gebracht, namelijk dat je 'het goed doet', geeft waarde aan de handeling. Juist in zoiets praktisch als een opvoedingscursus waarin het risico bestaat dat moeders alleen met hun incompetenties geconfronteerd worden, wordt Petra bevestigd in haar rol als moeder.

Net zoals voor informele vormen van ondersteuning het geval is, wordt ook door het feit dat de hulpverlener bevestiging geeft, de aansluiting tussen hulpvraag en hulpaanbod vergroot. De mensen van de opvoedingscursus slagen er immers niet alleen in om in te spelen op de praktische vragen van Petra, maar sluiten eveneens aan op de behoeften en verlangens die ten grondslag liggen aan de opgaven die we in §3.2 gearticuleerd hebben. Die behoefte betreft in dit geval de onzekerheid van Petra of ze 'het wel goed doet' en dat maakt dat ze het 'vol kan houden dat ze het alleen doet'. Ook andere 'cases' maken echter duidelijk dat deze aansluiting tussen hulpvraag en hulpaanbod niet alleen op het niveau van de problemen, maar ook op het niveau van de opgaven relevant is. Vaak is praktische ondersteuning alleen voldoende, maar in het datamateriaal zijn ook zeker voorbeelden te vinden van jonge moeders die weliswaar hulp of advies krijgen, maar daar pas tevreden over zijn als die hulp hen ook sterkt in achterliggende opgaven.

In het datamateriaal zijn de mismatches⁸⁰ die de meiden beschrijven dan ook deels te herleiden tot het feit dat hun opgaven en behoeften niet gezien en/ of erkend worden.

Mismatch 1: verkeerd begrepen hulpvragen

Om te beginnen zijn er natuurlijk mismatches die niet aansluiten omdat de hulpvraag niet duidelijk is: meiden die om een hulp vragen bij het zoeken naar werk, en vervolgens in een 'babygroep' belanden bijvoorbeeld. Deze staan los van de opgaven waar meiden mee kampen, maar de concrete hulpvraag zelf wordt verkeerd begrepen of niet duidelijk overgebracht.

Mismatch 2: eenzijdige probleemdefinities

Daarnaast zijn er mismatches waarbij de hulpvraag wel begrepen wordt, maar waarbij de situatie van een jonge moeder te eenzijdig vanuit het perspectief van hulpverlening geproblematiseerd wordt.

Kim: *"Ik heb gesprekken gehad bij het Fiom en kijk daar niet positief op terug. Ik vond het verschrikkelijk. Er werd voor mijn gevoel erg op mij ingepraat dat ik een abortus moest laten doen, want hoe zou het verder moeten als je net 17 jaar ben en een baby hebt. Ik was er van overtuigd dat ik mijn kindje wilde houden. Toen eenmaal duidelijk was dat ik echt geen abortus wilde laten doen, heb ik toch nog wel een paar gesprekken gehad die mij enige steun gaven."*

In bovenstaand citaat is de hulpvraag - ik ben zwanger en hoe nu verder? - zowel voor de jonge moeder als de hulpverlener helder. De situatie waar de moeders zich in bevindt wordt echter wel op een heel verschillende manier gedefinieerd en geproblematiseerd. In de ogen van de hulpverlener is het kindje het probleem, in de ogen van de jonge moeder is dat duidelijk niet het geval, hoewel uit het citaat niet op te maken is wat zij dan wel problematisch vindt in haar situatie en wat ze anders zou willen.

Mismatch 3: eenzijdige aandacht voor problemen

Ten derde ontstaan mismatches omdat jonge vrouwen weliswaar aankloppen met een concrete hulpvraag, maar eigenlijk hun behoeften en verlangens vervuld willen zien.

⁸⁰ Mismatches zijn hier gedefinieerd als situaties waarin een hulpaanbod van een professional niet aansluit op een hulpvraag van een moeder.

Een voorbeeld hiervan is Hanne, een jonge moeder die het moeilijk vindt om met de vragen van haar zoon over zijn biologische vader om te gaan. Zij wil weten 'hoe ze daarmee om moet gaan' en in haar zoektocht naar een antwoord op deze vraag (overigens bij tal van personen en instellingen: VBOK, huisarts, ons forum, boeken) is ze het *meest* tevreden met het *minst informatieve* advies. Haar huisarts zegt – in tegenstelling tot anderen – niet wat ze zou moeten doen, maar:

Hanne *“Hij vond dat ik het allemaal goed deed en dat ik verder moest gaan zoals ik wou. Dat het vooral erg belangrijk is dat ik mijn gevoel volg en dat ik er gewoon voor zover mogelijk ook naar mijn kindje toe eerlijk over kan zijn. Hij zei dit ook omdat je aan ontzettend veel mensen om advies kunt vragen, maar niemand hetzelfde zal zeggen en buiten dat, dat ik mijn kindje het beste ken...”*

Wat Hanne blijkbaar zocht, was niet zozeer een concrete hulp bij een praktisch probleem – hoewel haar hulpvraag wel zo verpakt is! – maar een bevestiging in haar rol als moeder. Ze zoekt dus ondersteuning bij de opgave om haar kind een stabiel gezin te bieden, waarin de vader een plek krijgt die recht doet aan alle betrokkenen, maar waarin zij vooral als moeder haar taken 'goed' heeft uitgevoerd (zie 3.2.3, gezinsleven). De huisarts speelt vooral op dit laatste verlangen in en beperkt zich niet tot een praktisch advies op haar vraag.

Met name de tweede en de derde mismatch lijken een sterke focus op de concrete hulpvraag als grondslag te hebben. Er is geen aandacht voor de achterliggende opgaven en verlangens waar de jonge moeders mee aankloppen. Twee constatering zijn in dit licht tot slot relevant:

- De hulpvragen die jonge moeders formuleren zijn vaak concreet en zichtbaar, maar de achterliggende behoeften en verlangens zijn niet gemakkelijk waar te nemen.
- In onze onderzoeksgroep bevindt zich een zeer klein aantal (2) meiden voor wie de behoeften en verlangens de concrete hulpvragen gaan domineren. Zij maken op zo'n manier gebruik van hulpverlening, dat de praktische waarde ervan min of meer vervalt en deze vooral nog een functie heeft bij het vervullen van sociale behoeften en verlangens. Beide moeders ontberen overigens een betekenisvol sociaal netwerk! De professionele hulpverlening lijkt deze langzamerhand vervangen te hebben.

Suzan *“Nou het consultatiebureau daar heb ik toch wel een beetje aan gehad. Ik ging eigenlijk iedere week en dat was meer van mezelf dan dat het nodig was. Maar ik vond het gewoon leuk om te doen en daardoor werd ik natuurlijk zelf ook weer een beetje vrolijker. Gewoon omdat ik iedere week een bepaald iets had waar ik naartoe kon gaan en dat heeft me dus eigenlijk ook wel een soort van geholpen.”*

4. Centrale thema's

In voorgaande is in kaart gebracht hoe het leven van jonge moeders er uitziet. Daarbij is met name stil gestaan bij de opgaven waar zij tegen aan lopen en de ondersteuning die jonge moeders ontvangen. Dit levert een beschrijving van hun leefwereld op, die met behulp van een theoretische reflectie op de waargenomen verschijnselen, nog verder op begrip gebracht kan worden. Vier thema's vormen hiervoor het analytisch fundament, te weten:

Regie:

Met de zwangerschap komt het leven van jonge meiden danig onder druk gestaan: het leven loopt anders dan gepland en ineens word je als jong meisje voor allerlei opgaven geplaatst. Jonge moeders staan voor de taak om deze opgaven het hoofd te bieden en al doende de controle over hun leven te hervinden. Zij moeten met andere woorden, opnieuw de regie over hun leven in handen krijgen, en in de verschillende strategieën die de meiden gebruiken om dat te doen, laten zich een aantal centrale elementen aanwijzen die van belang lijken voor het hervinden van deze regie.

Binding:

Het belang van dit thema mag inmiddels als evident beschouwd worden. Aan een deel van de opgaven waar de jonge moeders tegenaan lopen, liggen sociale behoeften – aan liefde, aandacht en erkenning – ten grondslag en deze opgaven kunnen met hulp en steun uit betekenisvolle relaties gemakkelijker het hoofd geboden worden. Het thema binding geeft inzicht in de vraag wat 'betekenisvolle relaties' precies zijn en reflecteert daarop. Deels is al duidelijk geworden dat de modaliteit – of houding – van waaruit mensen hulp, advies en support bieden bepalend is voor de ervaren steun. Een verdere uitwerking van deze relatie tussen een jonge moeder en haar sociale omgeving kan echter nog meer inzicht geven in de totstandkoming en waardering van deze modaliteiten. Duidelijk is in ieder geval dat relaties meerdere functionaliteiten hebben en dat de uiteindelijke 'binding' tussen een jonge moeder en haar omgeving resultaat is van een subtiel samenspel tussen wederzijdse verwachtingen en de manier waarop men inspeelt op die verwachtingen.

Eer:

Een zwangerschap zet niet alleen de levensrichting van jonge meisjes op zijn kop, maar ook hun positie ten opzichte van anderen komt ter discussie te staan. We hebben het hier dan expliciet over een morele positionering, in plaats van een sociale, welke onder het thema binding centraal staat. In de beschrijving van de leefwereld zijn we impliciet al talrijke verwijzingen naar deze morele positionering tegengekomen: meiden zoeken naar erkenning, durven geen hulp te vragen uit angst dat daarmee de beeldvorming over jonge moeders negatief beïnvloed wordt, voelen 'schaamte' over het feit dat ze afhankelijk zijn van anderen... Uit alles komt duidelijk naar voren dat de 'eer' van jonge meisjes op het spel staat op het moment dat zij zwanger zijn en moeder worden. Een deel van hun handelen kan dan ook heel goed begrepen worden door stil te staan bij de vraag welke 'oneer' een zwangerschap met zich meebrengt, en hoe meisjes daarop reageren.

Identiteit:

Jonge moeders moeten zich als gezegd op de consequenties van de zwangerschap beraden en (opnieuw) regie over hun leven verwerven. Identiteitsvragen – wie ben ik en wat wil ik? – spelen hierbij een belangrijke rol. We zijn dit het meest duidelijk tegengekomen in de tweede opgave, het vinden van zingeving. De meiden worden vaak zwanger op een moment dat zij nog geen stabiel zelfbeeld hebben ontwikkeld en uit het datamateriaal komt duidelijk naar voren dat meiden worstelen met, maar ook groeien in, die identiteitsontwikkeling.

Deze thema's verdienen aanvullende reflectie en uitwerking, welke na deze Pilotstudie plaats zullen vinden. Twee thema's zijn echter al dusdanig uitgekristaliseerd, dat we er op deze plaats een aantal opmerkingen over willen maken.

4.1. Regievoering

Als gezegd, zet de zwangerschap het leven van meisjes danig op zijn kop en regievoering betreft de vraag in hoeverre zij er in slagen om dat leven weer 'onder controle' te krijgen. Dit heeft dus betrekking op de mate waarin jonge moeders actief richting geven aan hun leven, in beperkende omstandigheden. Met name deze laatste constatering is relevant. Regievoering vindt namelijk plaats in een heel specifieke context. Zwangere meiden en jonge moeders staan immers voor allerlei opgaven waar zij normaliter niet mee te kampen zouden hebben in deze levensfase. Denk bijvoorbeeld aan de opgave om een stabiel gezin te vormen (opgave 3). De zwangerschap en het moederschap vormen daarmee een druk op de actieve levensinrichting van jonge meiden, en regievoering krijgt voor hen een 'noodgedwongen' karakter. Jonge moeders hebben niet – zoals andere adolescenten – tijd en ruimte om te bepalen wat ze willen gaan doen met hun leven, met wie ze een gezin willen stichten etcetera.

Deze druk wordt soms nog eens vergroot door de sociale omgeving van jonge moeders. We hebben immers gezien dat deze een grote rol speelt in de opgaven waar de meiden mee te kampen hebben: zij kan tot steun zijn, maar kan eveneens pressie uitoefenen of zich juist helemaal afzijdig houden.

Regievoering onder jonge moeders vindt dus plaats onder druk en deze druk kent twee aspecten:

- De objectieve gebeurtenissen en opgaven dwingen om na te denken over de inrichting van het leven en brengen soms gemaakte plannen aan het wankelen.
- De sociale omgeving zet meiden soms onder druk om die levensinrichting op een specifieke manier vorm te geven of, ook dat is mogelijk, zij laat juist te veel ruimte aan meiden bij die levensinrichting. Zij hebben daarmee geen houvast.

Hoe dwingend deze druk is, verschilt vanzelfsprekend per individuele situatie. In de manier waarop de meiden ermee omgaan en richting geven aan hun leven, zijn echter een aantal dimensies te onderscheiden.

Zelfsturend vermogen

Allereerst is het de vraag in hoeverre jonge moeders in staat zijn om actief richting te geven aan hun handelen. Hierin laten zich grote verschillen zien. Waar sommige meiden heel doelbewust en actief handelen, nemen anderen een passievere houding in en geven daarmee ook de regie over het leven een beetje uit handen. Een mooie illustratie daarvan is de bekendmaking van de zwangerschap: door een aantal moeders wordt deze bewust 'doordacht' om daarmee ook de reactie van de omgeving positief te beïnvloeden (waar zij overigens niet altijd in slagen). Anderen wachten totdat de zwangerschap niet meer te verbergen is, en geven daarmee dus ook de regie over deze bekendmaking uit handen...

Chimène *"Ik heb het 's avonds tegen R. verteld en hij was ook heel blij maar we moesten het ook nog aan zijn vader vertellen. R. zou het zeggen en we hadden afgesproken dat we tegen zijn familie zouden zeggen dat het een ongelukje was geweest. Zijn vader was woedend."*

Sara *"De ouders van mijn vriend kwamen een keer op bezoek en die moeder zei: je bent toch niet zwanger!?! Wij nerveus naar elkaar kijken en gezegd dat we het niet wisten. Toen ik beter was wou mijn moeder met me naar de huisarts voor een test."*

Locus of control

Een tweede element van regievoering dat hiermee te maken lijkt te hebben, is de vraag of meiden het gevoel hebben dat ze iets kunnen veranderen aan hun situatie, of ze er invloed op uit kunnen oefenen. In de verhalen komen sterke gevoelens van macht en onmacht naar boven. De eerste verwijst naar een interne locus of control, waarbij meiden de oorzaak van gebeurtenissen en de inrichting van hun leven bij zichzelf neerleggen. Zij geloven dat ze invloed uit kunnen oefenen op hun leven. Anderen daarentegen leggen de oorzaak van gebeurtenissen buiten zichzelf neer (externe locus) en kennen zichzelf daarmee weinig invloed toe.

Onstoorbaarheid

Ten derde zijn niet alle moeders mentaal en emotioneel even sterk 'bewapend' tegen de druk die er op hun leven komt te staan: waar sommige meiden heel aangeslagen – bijna depressief – reageren op gebeurtenissen en opgaven, lijken anderen nauwelijks uit het veld geslagen. Voor regievoering is ook dit een belangrijk constatering. Het bepaalt weliswaar niet de daadwerkelijke regievoering, maar wel de mate waarin meiden zich opgewassen *voelen* tegen het leven. Het meest dramatische, negatieve voorbeeld daarvan zijn de jonge moeders die proberen om zelfmoord te plegen.

Weerbaarheid

Tot slot zijn er ook situaties waarin je als jonge moeder regelrecht onder druk gezet wordt, waarin de omstandigheden of mensen je er toe dwingen om bepaalde dingen te doen of een bepaalde weg in te slaan met je leven. De weerbaarheid die meiden op dat soort momenten tonen is eveneens een belangrijk aspect van regievoering. Hoe gemakkelijk worden eigen wensen en behoeften aan de kant gezet en wordt deze druk geaccepteerd?

Petra *"Ik heb heel veel geprobeerd met mijn familie. Het was niet alleen zijn ouders, het waren zijn ooms, het waren zijn tantes, het waren zijn nichten. Kwamen bij ons aan de deur om te kijken hoe het ging. [...] Ja, en aan de ene kant, ja, had ik zoiets van ja laat maar. Misschien accepteren ze me dan wel. Ik probeerde alles extra goed te doen terwijl ik gewoon niet meer kon, ik kon gewoon niet meer. Ik kon het hun toch niet aan het verstand brengen. Ja..."*

Met behulp van deze dimensies worden in het materiaal verschillende vormen van regievoering zichtbaar. Dit concept helpt daarmee op individueel niveau te begrijpen waarom sommige meiden beter opgewassen zijn tegen de opgaven van het moederschap dan anderen en kan daarmee ook van dienst zijn om meisjes juist beter opgewassen te *maken*. Met name begrippen als 'weerbaarheid' en het inzicht in de werking daarvan, bieden aanknopingspunten om meiden te helpen zich weerbaar op te stellen.

4.2. Eer

In het datamateriaal komt veelvuldig en expliciet tot uitdrukking dat 'tiernermoederschap' een onderwerp is dat in onze samenleving met schande omringd is. De meiden vertellen ons over hun ervaringen met roddels, vooroordelen en de schande die de zwangerschap over een jonge moeder en haar familie afroept. Zij reageren – zichtbaar en onzichtbaar – op deze afkeuring. Een goed begrip van zowel deze afkeuring als de reacties van de meiden daarop, is heel belangrijk om de houding van de jonge moeders en hun relaties tot anderen in voorgaande opgaven te begrijpen.

Laten we om te beginnen toelichten welke 'afkeuring' een jonge moeder ten deel valt. Hiervoor is het belangrijk om te constateren dat alle mensen, dus ook tiernermoeders, een morele positie innemen ten opzichte van anderen. Dit wil zeggen dat er zowel

vanuit één-op-één betrekkingen tussen mensen als vanuit het lidmaatschap van maatschappelijke verbanden verwachtingen aan mensen worden gesteld. Alle individuen die sociale relaties met anderen aangaan *behoren* zich op een bepaalde manier te gedragen en bezetten daarmee een morele positie in die relatie tot anderen. Mensen zijn zich ook voortdurend bewust van deze morele positie en met name van het feit dat anderen hun gedrag waarnemen, daar hun oordeel over vormen en daarmee een bepaalde positie aan je toekennen.

Uit het datamateriaal blijkt nu, dat het tienermoederschap deze morele positie van jonge meisjes ter discussie stelt. De meest directe aantasting van deze positie is zichtbaar in hun lidmaatschap van maatschappelijke verbanden, denk daarbij aan dorp, kerk of vriendengroep. De afkeuring uit dergelijke gemeenschappen is voor veel moeders duidelijk voelbaar.

Lieke *“Ik werkte toen in een winkel en als ze hadden afgerekend hoorde ik ze zeggen ze is nog maar 16! Nog een voorbeeld: ik loop met mijn moeder naar de voordeur, de buurvrouw staat ook buiten, vraagt ze aan mijn moeder: ‘is je dochter zwanger?’ Hallo, ik sta er bij hoor! Er werd veel over me geroddeld, dus ik ben maar wijde kleding gaan dragen zodat het niet zo opviel. Het deed mij pijn.”*

Niet alleen in gemeenschappen wordt de positie van jonge moeders aangetast. In bovenstaand citaat komt het al naar voren: ook ouders van tienermoeders worden op het gedrag van hun dochter aangekeken. De schande die het jonge moederschap met zich meebrengt straalt ook op deze personen – ouders, schoonouders, partners – af. Bovendien verwoorden jonge moeders ook de angst om hun ouders op een heel directe manier teleur te stellen: je voldoet niet aan hun verwachtingen. Daarmee komt ook de morele positie in betrekkingen met andere mensen op losse schroeven te staan...

Anneke *“Ik heb me in die eerste weken dat ik zwanger was wel eens schuldig gevoeld naar mijn ouders. Ze hadden mij goed opgevoed en dan stelde ik ze zo teleur, althans zo voelde ik dat, dat vonden zij niet. Ik schaamde me dus eigenlijk voor mijn ouders, dat ik niet geluisterd had naar hun wijze lessen.”*

Tot slot komt ook de betrekking tussen een jonge moeder en de biologische vader van haar kind op losse schroeven te staan. Het materiaal laat zien dat in ieder geval een aantal vaders hun kind niet wil erkennen en daarmee weigeren zij om op de positie van ‘vader’ te gaan staan. Een manier om dat zelf zonder ‘eerverlies’ te doen, is door juist de eer van de jonge moeder ter discussie te stellen: door vraagtekens te zetten bij haar seksuele gedragingen en integriteit. Daarmee worden de meiden dus miskend in hun positie als partner en moeder.

Marit *“Hij begon meteen dat het zijn kind onmogelijk kon zijn, dat ik vast naar meer jongens ging met dit verhaal voor geld en dat ik het kind maar moest laten weghalen.”*

Deze ‘oneer’ die aan de positie van tienermoeder kleeft, lijkt twee grondslagen te hebben.

1. Er zijn aanwijzingen dat jonge moeders zich aangesproken voelen op hun seksuele moraal. Een aantal moeders koppelt de afkeuring die hen ten deel valt, aan hun gedrag op het gebied van relaties en seksualiteit: *“Wat mensen over mij gaan denken maakt mij niet uit, ik ben toch niet de enige die met iemand naar bed gaat?”* De daadwerkelijke afkeuring op dit thema lijkt vooralsnog echter mee te vallen.
2. Het is dan ook met name het maatschappelijk functioneren van jonge moeders dat ter discussie wordt gesteld. De oordelen over het maatschappelijk functioneren van jonge moeders tasten hun positie aan. De miskennis en oneer die

daarmee gepaard gaan, zijn heel complex en bevatten uitspraken over competenties van jonge moeders, hun levensloop en hun maatschappelijke positie. Kort samengevat, is het oordeel over het maatschappelijk functioneren gebaseerd op de veronderstelling dat tienermoeders – mede door hun leeftijd, maar vooral door de keuzes die zij in hun leven gemaakt hebben – noch een goede moeder, noch een goede burger zouden kunnen zijn: *“Ik ging naar de verloskundige maar die had duidelijk vanaf het begin al een instelling van: ‘ja, eigen schuld, je bent ook maar een dom kind, denk je nu echt dat je een kind kan opvoeden?’”*

Er worden dus (negatieve) uitspraken gedaan over de seksuele moraal en het maatschappelijk functioneren van jonge moeders, welke hun morele positie in gemeenschappen en in betrekkingen met andere mensen aantasten.

Met deze kennis, zijn bepaalde verschijnselen die we eerder tegenkwamen in de beschrijving van de leefwereld, veel beter te begrijpen. Een aantal gedragingen van jonge moeders, lijkt met name een reactie op de oneer die hen ten deel valt:

- Het sterke format van de site, waarin nauwelijks ruimte leek voor problematisering van het moederschap, lijkt voort te komen uit een taboe op kwetsbaarheid en de behoefte om juist de krachtige en competente kant van jonge moeders te laten zien.
- De enorme angst voor de bekendmaking en de angst voor het verlies van sociale relaties – zoals deze onder opgave 1 beschreven zijn – zijn veel beter te begrijpen nu duidelijk is welke posities allemaal aan het wankelen gebracht worden door de zwangerschap en hoe expliciet sommige mensen hun afkeuring ook laten blijken.
- Het belang van ‘zingeving’ en met name de maatschappelijke positionering daarbij kent een duidelijk streven naar erkenning en de behoefte een eerbare positie in deze samenleving te bezetten.
- De beladenheid van ‘hulp vragen’ voor sommige moeders is te begrijpen vanuit de positie die zij toegewezen krijgen, en de behoefte om die positie juist te ontstijgen.

Dit analytisch perspectief van ‘eer’ en de morele posities die mensen bezetten helpt dus de leefwereld van jonge moeders te begrijpen. Omdat de houding richting hulpverlening en ‘de buitenwereld’ in het algemeen er eveneens sterk door bepaald lijkt te worden, is het van belang om de kennis over oneer en eerstrategieën van jonge moeders mee te nemen in aanbevelingen voor zorg, hulp en educatie aan deze doelgroep.

5. Conclusies en aanbevelingen

In deze rapportage hebben wij geprobeerd de lezer inzicht te geven in de leefwereld van jonge moeders. Ook hebben we de verschillende vormen van informele en professionele ondersteuning aan jonge moeders in kaart gebracht en op waarde pogen te schatten. In deze voorgaande beschrijvingen en analyses liggen aanknopingspunten besloten voor de verbetering van de hulp, zorg en educatie aan jonge moeders en daarmee rest ons nog één vraag, namelijk: welke lering kunnen we uit deze Pilotstudie trekken? In het onderstaande zal deze vraag beantwoord worden. Al doende zullen we aanbevelingen formuleren voor al diegenen die met jonge moeders in aanraking komen en die met deze meiden optrekken. Deze doelgroep formuleren we met opzet zo breed. Onze beweegredenen daarvoor komen later uitgebreider aan bod, maar hebben in ieder geval van doen met de constatering dat hulp aan jonge moeders niet gereduceerd zou moeten worden tot het lenigen of oplossen van ‘beperkingen’ of ‘tekortkomingen’, zoals een tekort aan financiën of een gebrek aan opvangvoorzieningen voor kinderen. Daarmee is de toon voor de rest van dit hoofdstuk gezet en wordt het vertrekpunt van onze aanbevelingen dat *het aanbieden van praktische ondersteuning alleen onvoldoende aanknopingspunten biedt om opgaven tot een bevredigend eind te brengen*.

De argumenten daarvoor liggen vanzelfsprekend in de voorgaande hoofdstukken besloten, maar worden bij wijze van resumé nog eens samengevat.

De ervaringen van jonge moeders laten duidelijk zien dat het ‘zwaar’ is om op jonge leeftijd een kind te krijgen. Deze zwaarte wordt vaak in verband gebracht met de praktische en materiële belemmeringen in het leven van jonge moeders; het gebrek aan een stabiel inkomen of een plaats om te wonen bijvoorbeeld. Hoewel deze problemen ook in deze Pilotstudie naar voren kwamen, leken de zorgen van de jonge moeders zich op andere zaken toe te spitsen. Jong moederschap werpt een drempel op voor de vervulling van verlangens en behoeften die niet alleen met praktische of materiële zaken van doen hebben, maar die vooral een sociale en emotioneel-affectieve lading hebben, zoals het verlangen naar liefde, erkenning en respect (zie schema p. 28). Wij gaven er dan ook de voorkeur aan om het leven van jonge moeders in termen van opgaven – in plaats van problemen – te beschrijven. Ondersteuning, zo hebben we gezien, kent verschillende verschijningsvormen, maar wordt pas waardevol als zij vanuit een specifieke positie verleend wordt en daarmee aansluit bij opgaven en zich niet beperkt tot het oplossen of adviseren bij praktische problemen. Vanuit die specifieke positie namelijk, kunnen opgaven gedeeld worden, en kan een actor tegemoet komen aan de sociale en emotioneel-affectieve lading van deze opgaven. Daarmee krijgt het praktisch handelen – de hulp, advies en support – vervolgens ook een steunende waarde. Hieruit vloeien de volgende aanbevelingen voort.

5.1. Wie steunend is, kijkt verder dan problemen

In het licht van het voorgaande is het gerechtvaardigd om te stellen dat degenen die jonge moeders tot steun willen zijn, zich niet kunnen beperken tot het oplossen van concrete problemen en hulpvragen. Hoezeer deze problemen ook in de weg kunnen zitten, de zwaarte waarmee het jonge moederschap soms op meiden kan drukken wordt er niet volledig door bepaald. Om deze zwaarte te kunnen lenigen is het dan ook noodzakelijk kennis te nemen van de opgaven waar jonge moeders voor staan. Uit de bevindingen is echter naar voren gekomen dat deze opgaven, en de behoeften en verlangens die er aan ten grondslag liggen, niet zo gemakkelijk zichtbaar worden. Dat onder andere de ‘eer’ van de meiden maakt dat zij zich niet graag kwetsbaar to-

nen aan anderen. Verder kijken dan problemen en hulpvragen impliceert dus nogal wat.

5.1.1. **Vorbij de problemen kijken (1): over aansluiting tussen hulpvraag en hulpaanbod**

Allereerst is maar al te duidelijk geworden dat aansluiten bij de doelgroep, en het 'afstemmen van je aanbod op de doelgroep'⁸¹ niet simpelweg betekent: luisteren naar de vraag van een jonge moeder en hier een passend aanbod op doen. Achter die concrete hulpvraag gaat immers een heel scala aan behoeften en verlangens schuil dat niet direct waarneembaar is, maar waarin anderen wel degelijk wat kunnen betekenen. Om aan die behoeften en verlangens tegemoet te kunnen komen, is een combinatie van 'afstemmen op' en 'aansluiten bij' de jonge moeders noodzakelijk, en wel in een specifieke betekenis.

Afstemmen op de doelgroep betekent open staan voor de behoeften en verlangens van jonge moeders, daar aandacht voor hebben en ze erkennen als rechtmatige verlangens. Dit heeft consequenties voor de wijze waarop een hulpbieder jonge moeders benadert. Meiden moeten zich kunnen uitspreken en moeten kunnen laten zien wat hun behoeften en verlangens zijn. Van de hulpbieder vraagt dit dat deze ruimte geeft aan een jonge moeder, en dat deze geen oordeel uitspreekt over gearticuleerde behoeften en verlangens.

Afstemmen alleen is echter onvoldoende. Eveneens is aansluiting bij die gearticuleerde behoeften en verlangens nodig. Er moet met andere woorden, door een hulpbieder aan deze behoeften en verlangens tegemoet gekomen worden, wil er sprake zijn van steunende aanwezigheid. Wat dit behelst wordt toegelicht in §5.2. In onderstaande zullen we allereerst bekijken wat er nodig is – naast een open en niet moraliserende houding van een hulpbieder – om een hulpaanbod af te stemmen op de vraag van jonge moeders.

5.1.2. **Kennis: over beschrijvingen versus inzichten**

Om waardevolle ondersteuning te kunnen bieden aan jonge moeders is allereerst een specifiek soort kennis van en inzicht in de doelgroep nodig. Informatie over aantallen jonge moeders en hun objectieve kenmerken geeft hooguit een beschrijving van mogelijke problemen waar zij tegenaan lopen, maar maakt niet duidelijk welke ondersteuning jonge moeders wensen en welke ondersteuning ook daadwerkelijk waardevol wordt gevonden. Dergelijke informatie – denk aan karakteristieken als etniciteit, woonsituatie, opleidingsniveau en eventuele verbanden daartussen – is behulpzaam om de doelgroep in kaart te brengen, maar geeft onvoldoende inzicht in de wensen en verlangens van de jonge moeders, hun pogingen om die verlangens te vervullen, en de rol die anderen daarin spelen. Zij maakt met andere woorden weinig inzichtelijk wat jonge moeders nou eigenlijk helpt om de opgaven in hun leven te boven te komen. Daarvoor is meer inzicht nodig in de beleavingswereld van de meiden. Deze studie biedt dat en onderscheidt zich in dat opzicht van (vele) andere.

5.1.3. **Vorbij de problemen kijken (2): over erkenning en eer**

In voorgaande hebben we geconstateerd dat de opgaven waar jonge moeders voor geplaatst worden en de manier waarop zij daarmee omgaan, samenhangen met hun ervaringen met afwijzing en miskennis. Het is met andere woorden een reactie op de

⁸¹ De veronderstelling bij de start van deze pilotstudie (zie onze probleemstelling in §1.1), was dat een grondige opheldering van de leefwereld van jonge moeders kon helpen om het aanbod aan hulp, zorg en educatie beter op deze doelgroep af te stemmen. Dit blijkt nu inderdaad het geval. Echter *niet* omdat er een scala aan hulpvragen in kaart is gebracht op basis waarvan hulpverleners een 'aanbod' zouden kunnen samenstellen, maar vooral omdat is blootgelegd wat hulp, zorg en educatie precies waardevol maakt.

'oneer' die de jonge moeders wordt aangedaan, welke maakt dat zij geen erkenning vinden als moeder, als respectabel lid van de samenleving, en soms als partner of dochter. Voor jonge moeders is het echter van belang wel die erkenning te krijgen, en gezien en behandeld te worden in de positie die zij deels toch zelf gekozen hebben, die van moeder. Voorbij de problemen kijken betekent dus eveneens, meer zien dan de tienermoeder met een problematisch verleden, de dochter die teleurgesteld heeft, of de puber die 'onverstandig' met anticonceptie is omgegaan. Dit punt maakt ook duidelijk waarom wij in de inleiding van dit hoofdstuk onszelf tot een zeer brede doelgroep richten: deze oneer valt jonge moeders immers niet alleen vanuit hun directe omgeving ten deel, maar is mede afkomstig uit bredere gemeenschappen, zoals de 'buurt' en vriendengroepen. Het is daarmee een miskenning die breed aanwezig is. Zoals een van de forumbezoeksters ons als advies dan ook op het hart drukt: ... *"ik denk dat het belangrijk is om meiden te laten weten dat ze zich niet hoeven te schamen voor hun zwangerschap!! en dat ze net zo trots op hun buik en later op hun kindje mogen zijn zoals andere, maar wat oudere moeders dat ook zijn!! dat je niet minder bent dan andere vrouwen... omdat je jong zwanger bent geraakt..."*

Als rode draad loopt door de bovenstaande drie paragrafen en aanbevelingen heen dat het van zeer groot belang is dat jonge moeders vooral niet-moraliserend benaderd worden. Een eventueel hulpaanbod – hetzij door professionals, hetzij door personen uit het netwerk van een jonge moeder – moet zich hun problemen niet toe-eigenen, maar moet vooral volgend zijn in de behoeften en verlangens die de jonge moeders articuleren.

5.2. **Wie steunend is, kiest positie...**

In voorgaande hebben we gezien dat de waardering voor ontvangen ondersteuning mede ingegeven is door de positie van waaruit een hulpbieder hulp verleent. Deze positionering bevat in zichzelf echter al een daad: door voor een bepaalde positie te kiezen, drukt een actor zijn/ haar bereidheid tot aanwezigheid uit evenals zijn/ haar bereidheid om in de opgaven van een jonge moeder te delen. De positie is daarmee in zichzelf – ook zonder dat er hulp, advies of support geboden wordt – al uitdrukking van 'steun' of juist het tegenovergestelde daarvan, van 'verlatenheid'. De consequentie daarvan is dat hulpbieders zich dus eigenlijk niet kunnen onthouden van een positionering. Ondersteuning wordt nu eenmaal – bewust of onbewust – vanuit een specifieke dispositie geboden en deze bepaalt eveneens het steunend karakter daarvan. In onderstaande wordt dit nader toegelicht.

5.2.1. **Niet op afstand, maar nabij (1): informele ondersteuning**

Actoren die op enigerlei wijze ondersteuning bieden aan een jonge moeder, moeten zich van hun positionering bewust zijn. Steunend aanwezig zijn veronderstelt immers een zekere verbondenheid in de relatie met een jonge moeder, zodat vanuit die verbondenheid opgaven ook echt gedeeld kunnen worden. *"Weten dat je er niet alleen voor staat..."* is de aanduiding die de jonge moeders gebruiken. Dat betekent dat wie steun wil geven, niet alleen positie moet kiezen, maar een *specifieke* positie moet kiezen, namelijk naast de jonge moeder in plaats van op afstand of tegenover een jonge moeder. Deze specifieke positie, *naast* een jonge moeder, heeft een aantal kenmerken, en behelst dat deze beschikbaar is, niet veroordelend is, en zich nabij toont (zie §3.4 voor uitgebreide beschrijving):

Aanwezigheid van actoren

Beschikbaarheid	<i>Onbegrensd</i>	-----	<i>Begrensd</i>
Oordeel	<i>Instemmend</i>	-----	<i>Veroordelend</i>
Nabijheid	<i>Nabij</i>	-----	<i>Op afstand</i>

Voor hulpbieders is het van belang zich bewust te zijn van de positie die zij innemen en de waarde die in handelingen tot uitdrukking worden gebracht. Het gaat er niet alleen om kennis te nemen van de opgaven en onderliggende behoeften en verlangens zoals in voorgaande aanbevolen is, maar om eveneens kennis te nemen van de eigen positie ten aanzien van een jonge moeder en haar opgaven en de bereidheid tot aanwezigheid daarin.

Overigens lijkt de positie van verbondenheid door sommige actoren gemakkelijker bezet te kunnen worden dan door anderen. Eerder hebben we dit de 'hiërarchie' van het sociaal netwerk genoemd. Ouders – en dan met name moeders – en lotgenoten staan dicht bij jonge moeders dan bijvoorbeeld leeftijdgenoten. Voor weer anderen geldt dat jonge moeders er juist niet mee geassocieerd willen worden, zoals 'ex'-tiernmoeders zichzelf niet langer als tiernmoeder beschouwen. Dit is iets om bij het actief vormgeven van steunnetwerken – zoals maatjesprojecten – rekening mee te houden. Daarmee is overigens niet gezegd dat bepaalde actoren niet steunend aanwezig kunnen zijn voor elkaar, maar wel dat uitgangsposities van actoren blijkbaar kunnen verschillen.

5.2.2. Niet op afstand, maar nabij (2): professionele vormen van hulp en steun

Al deze opmerkingen over sociale netwerken, positionering en steunend vermogen van actoren, hebben overduidelijk consequenties voor – al dan niet georganiseerde – informele vormen van ondersteuning. Zij zijn echter wel degelijk ook voor professionele vormen van hulpverlening relevant. In paragraaf §3.5 is immers gebleken dat ook professionele hulpverlening beter aansluit wanneer zij moeders niet alleen ondersteunen bij de concrete hulpvraag waar zij mee aankloppen, maar ook aansluiten bij de achterliggende opgaven waar zij mee kampen. We hebben echter laten zien dat ook deze aansluiting een zekere positionering vraagt. Hulpverleners die afkeurend zijn, of zichzelf volledig op afstand plaatsen, kunnen praktisch tot nut zijn, maar worden minder gewaardeerd. Daarmee zeggen we eigenlijk dat ook het begrip 'professionaliteit' in de context van zorg herdefiniëring verdient, met daarin een minder sterke nadruk op zakelijkheid en juist meer aandacht voor sociale en affectief-emotionele betrokkenheid van de professional met een jonge moeder. Ook professionals plaatsen zich daarmee niet op afstand, maar juist naast jonge moeders.

Niet op afstand, maar nabij kent echter ook een tweede betekenis. Zij kan namelijk niet alleen vertaald worden in een hernieuwde visie op professionaliteit, waarin zakelijkheid aangevuld wordt door betrokkenheid, maar kan ook vertaald worden in een letterlijke nabijheid, dat wil zeggen een duidelijke aanwezigheid in het leven van jonge moeders *ook als zij daar niet om vragen*. Eerder (§3.5) is immers aan de orde gekomen dat jonge moeders ongevraagde bemoeienis van professionals eigenlijk nauwelijks afkeuren. Deze constatering moet wel expliciet in een breder kader geplaatst worden... Gezien het huidige politieke discours over mensen die een kwetsbare positie innemen in onze samenleving, bestaat het risico dat deze vraag om bemoeienis opgevat wordt als uiting van onvermogen, en daarmee resulteert in paternalisme. Ons inziens ligt er echter geen onvermogen aan de vraag ten grondslag. De verholen be-

hoeft aan bemoeienis ontstaat niet primair omdat jonge moeders het moederschap niet aan zouden kunnen. Op basis van de bevindingen ontstaat eerder de indruk dat de meiden niet alleen *de kennis* van dergelijke ongevraagde zorg waarderen, maar de *bezorgdheid* die ervan uitgaat. Zij lijken er daarmee naar te verlangen dat mensen zich geïnteresseerd en betrokken tonen (de behoefte aan controle is het sterkst bij meiden zonder sociaal netwerk!) en die tegemoet komen aan hun gevoelens van onzekerheid. Als we de behoefte aan bemoeienis echter alleen als onvermogen opvatten, zal de reactie op die vraag nooit passend kunnen zijn. Je kunt meiden immers niet bevestigen in hun moederschap, als je er primair vanuit gaat dat zij geen goede moeders zijn en *daarom* bij je aankloppen. Wederom: aan de bemoeienis mag geen veroordeling ten grondslag liggen. Het gaat er echter wel om betrokkenheid te tonen zonder dat een concrete hulpvraag daar aanleiding toe geeft... Dat anderen interesse tonen en zich afvragen of het allemaal wel goed gaat... Ook dat is een betekenis van 'niet op afstand, maar dichtbij'.

Bijlage A: Overzicht kenmerken onderzoeksgroep

Toelichting:

- Alle overzichten zijn gebaseerd op de leefsituatie van de jonge moeders ten tijde van het onderzoek. Met name in relationele staat en woonsituatie hebben zich echter veelal wijzigingen voorgedaan voorafgaand aan het onderzoek.
- Gezien het feit dat een deel van het datamateriaal bestaat uit bestaand materiaal (de verhalen) en dat de deelnemers het forum zelf kunnen besluiten over welke thema's ze meediscussiëren, ontbreken voor deze categorieën soms gegevens. Dit is in de tabel aangegeven met een vraagteken.
- In een aantal gevallen was er sprake van 'overlap' in de onderzoeksgroep. Elke jonge moeder is in onderstaande tabel echter maar 1 keer 'meegeteld'. Als moeders via meerdere wegen participeerden in het onderzoek is alleen de meest informatieve databron gebruikt. De verhalen zijn dan het minst informatief, de interviews het meest.

Tabel 1: Moederschap: situatie ttv onderzoek						
	Aantal	Abortus	Miskraam	Zwanger	1 zwangerschap voldragen	> 1 zwangerschap voldragen
Verhalen	29	1	3	6	16	3
Forum	28	-	1	2	18	7
Interview	6	-	-	-	5	1
Totaal	63	1	4	8	39	11

Tabel 2: Relationele staat					
	Aantal	Alleenstaand	Nieuwe partner	Biologische vader	?
Verhalen	29	9	4	16	-
Forum	28	6	5	11	6
Interview	6	4	2	-	-
Totaal	63	19	11	27	6

Tabel 3: Leeftijd									
	Aantal	Van de moeders				Van het oudste kind			
		<18 jr.	18-20 jr.	>20 jr.	?	0-2 jr.	3-6 jr.	7-10 jr.	?
Verhalen	29	8	13	2	6	14	1	1	5
Forum	28	1	14	13	-	14	7	4	-
Interview	6	1	3	2	-	4	2	-	-
Totaal	63	10	30	17	6				

Tabel 4: Woonsituatie					
	<i>Aantal</i>	Zelfstandig	Bij (schoon)ouders	In een woonproject	?
<i>Verhalen</i>	29	10	11	-	8
<i>Forum</i>	28	14	3	-	11
<i>Interview</i>	6	3	1	2	-
Totaal	63	27	15	2	19

Geraadpleegde literatuur

- Arney, W. & Bergen, B. (1984) Power and Visibility: the invention of teenage pregnancy. [electronic version] *Social Science and Medicine*, 18 (1).
- Berlo, W. van, Wijsen, C., Vanwesenbeeck, I. (2005) *Gebrek aan regie. Een kwalitatief onderzoek naar de achtergronden van tienerzwangerschappen*. Utrecht: Rutgers Nisso Groep. Retrieved from: http://www.rutgersnissogroep.nl/rutgersniso_groep/rng/digitaal/Onderzoekspublicaties_Rutgers_Nisso_Groep_
- Burt, M.R. (1986) Estimating the public costs of teenage childbearing. [electronic version] *Family Planning Perspectives*, vol. 18 (5), pp. 221-226
- C. Wijsen et al. (2006) *Kind van twee werelden. Een kwalitatief onderzoek naar de achtergronden van zwangerschappen bij allochtone tieners*. Utrecht: Rutgers Nisso Groep Retrieved from: http://www.rutgersnissogroep.nl/rutgersniso_groep/rng/digitaal/Onderzoekspublicaties_Rutgers_Nisso_Groep_
- Cohler, B.J. & Musick, J.S. (1996) Adolescent parenthood and the transition to adulthood. In: Graber, J.A., Brooks-Gunn, J., Petersen, A.C. (ed.) *Transitions Through Adolescence. Interpersonal Domains and Contexts* (pp. 201-232). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, publishers.
- Furstenburg, F.F., Brooks-Gunn J. en Chase-Lansdale, L. (1989) Teenaged Pregnancy and Childbearing [electronic version] *American Psychologist*, vol. 44 (2) pp. 313-320.
- Garssen, J. (2004) *Tienermoeders: recente trends en mogelijke verklaringen*. [electronic version] *Bevolkingstrends* 1, 13-22.
- Garssen, J. (2005) Helft tienermoeders autochtoon. *DEMOS*, 21, nr. 7, 49-53
- Geronimus, A.T., Korenman, S. en Hillemeier, M.M. (1994) Does young maternal Age Adversely Affect Child Development? Evidence from Cousin Comparisons in the United States. [electronic version] *Population and Development Review*, vol. 20 (3), pp. 585-609.
- Grogger, J. en Bronars, S. (1993) The Socioeconomic Consequences of Teenage Childbearing: Findings from a Natural Experiment. [electronic version] *Family Planning Perspectives*, vol. 25 (4) pp. 156-161 + 174.
- Hanna, B. (2001) Negotiating motherhood: the struggles of teenage mothers. [electronic version] *Journal of advanced nursing*, vol. 34 (4)
- Hanna, B. (2001) Adolescent parenthood: a costly mistake of a search for love. [electronic version] *Reproductive Health Matters*, vol. 9 (17), pp. 101-107
- Heaven, P.C.L. (2002) *The social psychology of adolescence*. Basingstoke, Hampshire: Palgrave.
- Heijst, A. van (2005) *Menslievende zorg. Een ethische kijk op professionaliteit*. Kampen: Klement
- Hollander, D. (2001) Young Mother's Disadvantage, Not Their Age Itself, Accounts for Their Children's Educational Problems. [electronic version] *Family planning perspectives*, vol. 33 (6), pp. 282-283

- Hudson, F. & Inechen, B. (1991) Taking it lying down. Sexuality and teenage motherhood. Houndmills: MacMillian education LTD.
- JSO Expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding (2005) Onderzoeksverslag naar project jonge moeder in Zuid-Holland. Retrieved from: <http://www.jso.nl/web/show/id=47496/contentid=337>
- Kaplan, E.B. (1997) *Not our kind of girl. Unraveling the myths of black teenage motherhood*. Berkeley: University of California Press
- Lier, L. van (2002) *Bemoederen of bemoeien? Een onderzoek naar de ervaringen en wensen van jonge moeders en professionals in de regio Haaglanden met betrekking tot huisvesting, zorg en ondersteuning en informatievoorziening*. Uitgave van fonds 1818.
- Males, M. (1992) Adult liaison in the 'epidemic' of 'teenage' birth, pregnancy, and venereal disease. [electronic version] *Journal of sex research*, vol. 29 (4)
- Macleod, C. (1999) Teenage pregnancy and its 'negative' consequences: review of South African Research-part 1. [electronic version] *South African Journal of Psychology*, vol. 29 (1).
- McAnarney, E.R., Lawrence, R.A., Riciutti, H.N., Polley, J. en Szilagyi, M. (1986) Interactions of Adolescent Mothers and Their 1-Year-Old Children. [electronic version] *Pediatrics*, vol. 78 (4) 585-590
- Masui, M. (1981) *Ongehuwd moeder. Sociologische analyse van een wordingsproces*. Antwerpen; Amsterdam: De Sikkels: De Nederlandsche Boekhandel;
- Meerdink, J. (1991) *Ik kan het zelf wel. Een verkennend onderzoek naar de leefsituatie van alleenstaande jonge moeders in Nederland*. Den Haag: buro WESP
- Miedema, M. & Janssen, O. (1986) *Respectabiliteit en deviantie in levensstijlen. Een kwalitatief onderzoek naar de leefwerelden van oud-leerlingen en vroegtijdige schoolverlaters in de tertiaire socialisatiefase*. Groningen: Criminologisch instituut, Rijksuniversiteit Groningen.
- Moore, K.A. (1978) Teenage childbirth and welfare dependency. [electronic version] *Family Planning Perspectives*, vol. 10 (4) pp. 233-235
- Moore, M.R., Brooks-Gunn, J. (2002) Adolescent Parenthood. In: Bornstein, M.H. (2002) *Handbook of Parenting*. 2nd ed, vol. 3, Being and becoming a Parent. (pp 173-214). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates
- Musick J.S. (1993) *Young, poor and pregnant. The psychology of Teenage Motherhood*. New Haven/ London: Yale University Press
- Phoenix, A. (1991) *Young mothers?* Cambridge: Polity Press
- Rhode, D.L. (1994) Adolescent Pregnancy and Public Policy [electronic version] *Political Science Quarterly*, vol. 108 (4), pp 635-669
- Terpstra, L. & Dijke, A. van (1995). Ik ben geboren om moeder te worden. Alleenstaande Antilliaanse moeders. *Nederlands tijdschrift voor Opvoeding, Vorming en Onderwijs*, 11 (5), 320-334.
- Whitehead, E. (1999) Teenage pregnancy: on the road to social death. [electronic version] *International Journal of Nursing Studies*, vol. 38 (4), pp. 437-446

Pilot 3b

Een outreachend steunpunt Support

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	231
2.	Historische aanleiding tot het steunpunt	231
3.	Steunpunt doelstelling in projectperiode 2005-2006	232
4.	Beginsituatie bij aanvang van Kwetsbaar	232
5.	Werk 2005-2006	233
	5.1. Vernieuwing in de breedte	233
	5.2. Maatwerk	236
	5.3. Structuur en samenhang in de projecten	236
	5.4. Presentiegrondslag	237
	5.5. Methodiekontwikkeling	237
6.	Huidige projecten	237
7.	Voortzetting Steunpunt 2007-2010	240

1. Inleiding

Het project Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar bestaat uit verschillende te onderscheiden, maar verwante onderdelen: Pilot 1 over het bereiken van kinderen en gezinnen met meervoudige problemen, Pilot 2 over de betrokkenheid en vormen van vrijwilligheid bij kinderen en jongeren, en Pilot 3: onderzoek naar de leefwereld van tienermoeders en hulp en steun aan hen en ontwikkelingswerk om goede hulp en steun via vrijwilligers te organiseren met maatjesprojecten volgens de supportmethodiek. Kwetsbare, heel jonge moeders horen tot de groep met wie we lokale supportprojecten organiseren, maar we bereiken ook thuisloze, gevluchte en gehandicapte jongeren, jongeren die in de problemen zijn geraakt of dreigen te raken en we ontwikkelen ook supportprojecten met mensen uit de maatschappelijke opvang en mensen in armoede.

In deze maatjesprojecten gaat het over het op duurzame wijze bereiken van kwetsbare jongeren en gezinnen in hun leven en overleven. De presentiebenadering is voor maatjesprojecten van beslissend belang: we werven, selecteren, trainen en begeleiden weerbare burgers om voor langere tijd maatje te zijn met iemand die dergelijke steun goed kan gebruiken⁸². Zo'n maatje is geen verlengde arm van de hulpverlening, maar iemand die in de buurt is, aansluit, geen drempels opwerkt, de relatie aangaat, openstaat voor vragen van allerlei aard, in hen geïnteresseerd is en hun eigen inbreng serieus neemt, kortom die er op een presentieachtige manier voor iemand is. Om de kwaliteit, het bereik en de duurzaamheid van deze lokale maatjesprojecten te bevorderen, hebben we een Landelijk Steunpunt Support heringericht vanaf het begin van het project Kwetsbaar.

2. Historische aanleiding tot het steunpunt

Supportprojecten zijn een vorm van maatjesprojecten, ontwikkeld en opgezet door Actioma (voorheen: KLVMA). Aan de oorsprong van deze projecten ligt een vraag van de Raad van Kerken: wat kunnen de kerken doen voor thuisloze jongeren, op een manier waar die jongeren mee gediend zijn? Na een onderzoek ('Dicht bij huis', Baart en Glissenaar, 1994) naar deze groep jongeren heeft Actioma negen veldexperimenten opgezet, bij verschillende typen organisaties, verspreid over het land: maatjesprojecten met tienermoeders, met thuisloze jongeren en lotgenotencontacten. Gebruik makend van de ervaringen uit deze veldexperimenten is een handboek geschreven (1998) waarmee zulke projecten opgezet en de deelnemers getraind konden worden⁸³. Inzichten uit onderzoek en veldexperimenten zijn op het congres "Vriendschap op maat" (1999) aan een breed publiek overgedragen. Met het oog op de verdere implementatie heeft Actioma vervolgens een landelijk steunpunt (2000) opgericht om maatjesprojecten van de grond te trekken en de training van de vrijwilligers te stimuleren. Vanuit het Steunpunt werden trainingen voor de coördinatoren van de lokale projecten verzorgd en aan kwaliteitsbewaking gedaan.

Na enige tijd is het Steunpunt een telefonische helpdesk: wie een Supportproject wilde opzetten kon met vragen terecht bij een ervaren coördinator (L. Steinmeijer van Mara in Rotterdam). Al snel bleek dat met deze lichte ondersteuning de lopende projecten, een enkele uitzondering daargelaten, niet standhielden, en dat met het verdwijnen van de eerste initiatieven ook voortzetting en gebruik van de supportmethodiek afnam. Voor Actioma was dat onbevredigend. Daarom hebben we besloten

⁸² Uitleg over de 'presentiebenadering': Baart, A: *Een theorie van de presentie*, Lemma Utrecht, 2001 (2005 3edr)

⁸³ Ineke Glissenaar: *Dicht bij huis: thuisloze jongeren en de mogelijkheden van kerkelijke interventie*, Den Bosch, SMA 1994. *Handboek Supportprojecten*, 's-Hertogenbosch, Actioma 1998; Glissenaar, I. en I. Reijn (red.): 1999: *Vriendschap op maat. Georganiseerde support door maatjes en buddy's*, SWP Amsterdam, 1999.

om in het kader van Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar het steunpunt opnieuw in te richten als een outreachend steunpunt met de taak om nieuwe initiatieven op gang te brengen en de kwaliteit van de nieuwe en bestaande projecten te verhogen.

3. Steunpunt doelstelling in projectperiode 2005-2006

In onze projectbeschrijving hebben we de beginsituatie als volgt beschreven:

“Actioma maakt in haar werkprogramma al jaren veel werk van het koppelen van weerbaren aan kwetsbaren. Die zogeheten weerbaren zijn in enigerlei vorm ‘vrijwilligers’: als maatje, als bezoeker, als buddy, als weekend-pleegouder, als begeleider van kamerbewoning, als vraagbaak, etc. De kwetsbaren worden door Actioma onder de sociaal-ethische term ‘sociaal overbodigen’ gebracht en zijn verder uitgesplitst in onder meer (1) dak- en thuislozen / stadsnomaden, (2) mensen met een psychiatrische achtergrond, (3) armen, en bewoners van achterstandswijken, (4) jonge kinderen / jongeren uit multiprobleem gezinnen; (5) zeer jonge ouders, met name tienermoeders, en (6) mensen die om andere redenen in onze samenleving niet welkom zijn (zoals overlastgevers, illegalen, voormalige gedetineerden). In deze Pilot gaat de aandacht uit naar (4), (5) en (6). In aansluiting bij deze beleidslijn stimuleert Actioma, waar het om kwetsbare jongeren gaat, maatjesinitiatieven voor tienermoeders, thuisloze jongeren, ama’s en haltjongeren waarbij gebruik wordt gemaakt van de Supportmethode. Landelijk worden initiatiefnemers van lokale projecten ondersteund met training, een helpdesk en met netwerkwerkbijeenkomsten. Die steun biedt Actioma. Sinds 2004 wordt in het bijzonder ingezet op het verbeteren van deze landelijke ondersteuning ten behoeve van het beter functioneren en renderen van lokale initiatieven. Deze steun en uitbouw verdienen een impuls, gelet op de omvang en ontwikkeling van de problematiek, de betekenis van dergelijk hulp en het maatschappelijke debat over overlast. Omdat er grote blinde vlekken op de kaart van Nederland bestaan is er alle reden om vanuit het Steunpunt drie lokale impulsen (Pilots/projecten) te organiseren en zo een beter (landelijk) netwerk van voorzieningen voor kwetsbare jongeren, tienermoeders en andere in te richten.”

De doelstelling van dit ontwikkelingsproject was een kwaliteitsimpuls geven aan het Landelijk Steunpunt Support.

Het beoogd resultaat van het Steunpunt, zoals geformuleerd in de projectaanvraag: “omvorming en uitbouw van het Landelijk Steunpunt Support van een ‘telefonische hulpdienst–op-afstand’ naar een outreachende instantie die lokaal initiatieven neemt en ondersteunt, zodat het Steunpunt adequater van betekenis kan zijn voor lokale vragen van professionele hulp- en zorgverleners, van vrijwilligers, lotgenoten en maatjes van tienermoeders en voor deze tienermoeders zelf. Dit resultaat ligt dus rechtstreeks in de dienstverlening en behelst ook gerichte investering in de regio’s waar nu de bedoelde voorzieningen ontbreken”

4. Beginsituatie bij aanvang van Kwetsbaar

Op het moment dat Actioma het Steunpunt effectief opnieuw inrichtte, liepen er zeven supportprojecten:

	Plaats	Groep	Dragende instelling
1	Den Haag	Tiernermoeders	KASO Den Haag
2	Rotterdam	Tiernermoeders	KCW Rotterdam
3	Gouda	Tiernermoeders	KCW Rotterdam
4	Lelystad	Ama's	SKAF
5	Utrecht	Ama's	KCW Utrecht
6	Arnhem	Tiernermoeders	KCMA Gelderland
7	Leeuwarden	Jongeren met problemen	KSMA Solidair Friesland

In de analyse van de toenmalige situatie springen een aantal zaken in het oog:

- Er liepen geen projecten meer met de oorspronkelijke doelgroep thuisloze jongeren.
- In plaats van uitbreiding was er sprake van een geleidelijke uitdunning van de lokale projecten.
- Versmald draagvlak: we zagen dat groepen vrijwilligers vrijwel steeds 'los' geworven worden, zonder een achterliggend dragend verband. De organisatie van de projecten was zonder uitzondering in handen van katholieke instellingen voor maatschappelijk activeringswerk. Kerken, de oorspronkelijke opdrachtgevers, waren niet meer als dragende partners betrokken. Daarmee was ook de toegang tot een groot vrijwilligerspotentieel afgesloten.
- Bedreigd in de voortzetting: als de projectfinanciering van lokale projecten ten einde liep, bleek er geen overdracht naar nieuwe dragers plaatsgevonden te hebben.
- Conceptuele verschuivingen:
 - Bij de meeste lokale projecten ontbrak het inzicht in het achterliggende concept van presentie.
 - De projectcoördinatoren en hun instellingen hebben de neiging om hun rol waarin ze vrijwilligers activeren, te verruilen voor een uitvoerende rol.

5. Werk 2005-2006

Door telefonisch advies, met netwerkbijeenkomsten, met bezoeken op locatie en het actief benaderen van mogelijke dragende instellingen, hebben we de afgelopen twee jaar gewerkt aan verbetering van de kwaliteit en duurzaamheid van de bestaande projecten en aan het op gang brengen van nieuwe projecten.

We hebben In deze nieuwe opzet van het landelijk steunpunt accenten gelegd op: (5.1) vernieuwing in de breedte van bereikte groepen, (5.2) inhoudelijk maatwerk op locatie, (5.3) structuur en samenhang in de organisatie van de projecten en (5.4) verankering van de presentiebenadering in het lokale werk. De inzichten en ervaringen van de werkjaren 2005-2006, zullen we de komende werkperiode gebruiken ter aanvulling en actualisering van de methodiek van het Handboek Support (5.5).

5.1. Vernieuwing in de breedte

De doelstelling van de Pilot was om ten minste drie nieuwe lokale initiatieven op gang te brengen. We hebben niet drie maar zeven nieuwe projectlocaties tot stand gebracht, ieder met een samenwerkingsovereenkomst met het steunpunt van Actioma. We begeleiden deze projecten. We hebben gezorgd voor basisfinanciering. Met deze zeven locaties behoort ook een vernieuwing van de tot nu toe gehanteerde methode tot de mogelijkheden. Een korte tour d' horizon langs deze zeven nieuwe locaties laat de meest opvallende punten in die vernieuwing zien:

- *Veghel*, maatjesproject voor lichamelijk gehandicapte jongeren: wat onze methodiek betreft is te Veghel een juweel gesmeed: de plaatselijke vrijwilligers i.c.

de protestantse en katholieke kerken, verenigden zich rond de vraag wat de noden van hun omgeving waren en hoe zij daar het beste hun inzet aan konden geven. Een onderzoek met behulp van Stichting de Vonk leerde dat de plaatselijke gemeenschap een groot aantal lichamelijk gehandicapte jongeren herbergt, die in de beweging naar 'vermaatschappelijking' in de wijken te kampen hebben gekregen met eenzaamheid. Was een maatjesproject ook voor hen in te richten en op zijn plaats? Het Pilotproject te Veghel loopt inmiddels succesvol en projecten met deze doelgroep worden in verschillende Brabantse plaatsen voorbereid door Stichting de Vonk. We spreken hier over een 'juweel' vanwege de – oorspronkelijke - aanzet van het project bij de betrokkenheid van een georganiseerde groep vrijwilligers. Zelfs in deze ogenschijnlijk ideale situatie is de werkelijkheid soms weerbarstig: de daadwerkelijk geworven en betrokken vrijwilligers zijn in de praktijk niet uit deze eerste groep betrokkenen afkomstig, maar geworven mede door de gehandicapte jongeren zelf. Dat zij daartoe in staat bleken, heeft vanzelfsprekend geleid tot nadere bepaling waarom het nu nodig zou zijn om voor en met hen maatjes te organiseren. Hun verklaringen en het verdere projectverloop lieten geen twijfel over de noodzaak: de ernstige handicaps zijn ten eerste vanwege de 'eerste indruk' en de vooroordelen een probleem (als je scheef in je stoel zit en slecht uit je woorden komt zal je ook in je hoofd wel niet helemaal gezond zijn). Maar vooral ook de biografie van jongeren en hun ouders heeft tot hun isolement geleid. Een leven lang in speciale scholen en internaten en de voortdurende aanwezigheid en afhankelijkheid van ouders, heeft tot gevolg dat normale sociale omgang buiten het kringetje van medegehandicapten op school –die daarna weer over het hele land uitzwerfen en bovendien moeilijk reizen- nauwelijks voorkomt en zeker niet is geleerd. Ook ouders zitten vaak vanwege de voortdurende zorg voor hun gehandicapte kind, in een sociaal beperkte positie. Gaandeweg het project bleek dat ouders het erg moeilijk vonden om hun kind samen met het maatje los te laten. Bescherming van hun kwetsbare kinderen bemoeilijkte ook nog de kansen op vriendschap. Zo is in dit project geleerd over de opgaven waar deze jongeren zich voor gesteld zien, en over de meest gelijkwaardige manier om andere jongeren aan hen te binden. De Pilot leidt daarom op verschillende vlakken bijstellingen in de methode.

- *Den Haag*, maatjesproject voor thuisloze jongeren: In de hofstad bestaat al enkele jaren een stedelijk overleg 'zwerfjongeren', waarin verschillende hulpverlenende instellingen hun interventies afstemmen⁸⁴. Vanuit dit netwerk is een beroep gedaan op Actioma om behulpzaam te zijn in het ontwikkelen van een maatjesproject, samen met het op te starten 'Vast en Verder', pension voor thuisloze jongeren van het Leger des Heils. In goed overleg heeft Stichting Mara, de regionale instelling uit ons netwerk, de klus opgepakt en goed onderzocht wat de mogelijkheden zijn. De groep thuisloze jongeren beschouwen we als de meest kwetsbare en moeilijkst bereikbare groep. Voor hen was de methodiek oorspronkelijk ontwikkeld. Geen van de projecten met deze groep heeft echter standgehouden en dat geeft te denken. Voordat het project van start kon gaan is daarom degelijk uitgezocht hoe het wel kansrijk en duurzaam kon zijn. Het project is op 01 januari 2007 begonnen. Men houdt rekening met de specifieke moeilijkheden die bij deze groep jongeren spelen: een lange, vaak problematische hulpverleningsgeschiedenis, geen vertrouwen meer in aangeboden hulp. Het is vanwege deze achtergrond moeilijker om vrijwilligers bij hen te betrekken. Vrijwilligers hebben een langere adem nodig en daarom moeten de training en begeleiding van hen dan ook in dat perspectief bijgesteld worden. Er

⁸⁴ Actioma spreekt over 'thuisloze jongeren' omdat het een groep betreft die veelal niet letterlijk dakloos op straat zwerft, maar wel hun oorspronkelijk of een goed vervangend *thuis* ontbeert. Zij logeren bij vrienden of vage bekenden voor kortere periodes of worden inmiddels opgevangen in een pension, waar wordt gewerkt aan scholing, werk, vertrouwen en zo mogelijk herstel van relaties.

is een projectvorm ontwikkeld waarin een jonge projectmedewerker, met wie de jongeren aansluiting zouden kunnen vinden, en vrijwilligers, veel tijd besteden aan vertrouwen winnen en persoonlijke contacten opbouwen. Er worden gezamenlijke sportactiviteiten georganiseerd met de thuisloze jongeren en de vrijwilligers, vrijwilligers eten regelmatig mee in de pensions en waar mogelijk zullen daar maatjes ingezet worden als de thuisloze jongeren ingaan op het aanbod van dit een-op-een-contact.

- *Leiden*, maatjesproject voor mensen met woonproblemen: In Leiden moet nog duidelijker worden wat het profiel van de groep zal worden, waarschijnlijk mensen die in hun woonsituatie op enigerlei wijze worden begeleid. Dat kunnen mensen zijn die kampen met woonproblemen waardoor ze uit hun huis gezet dreigen te worden, maar ook mensen die voor langere tijd in de maatschappelijke opvang van de Binnenvest verblijven, zowel jongeren als ex-daklozen van alle leeftijden.
- *Utrecht*, maatjesproject voor mensen in meervoudige problematiek, heeft na ampel beraad een financieel-administratief karakter gekregen: het gaat om maatjes die mensen bijstaan in hun communicatie met instanties, in hun financiële zorgen en in hun onvermogen om hun administratie op een goede manier te doen. In feite gaat het ook hier dikwijls om een heel kwetsbare groep (multi-problem gezinnen, vereenzaamde en maatschappelijk weinig weerbare mensen) die door het buurpastoraat wordt bereikt. Hier speelt armoede in al haar facetten, (geld, competenties, gezondheid, psychische draagkracht, sociale vaardigheid, opvoedings- en doorgeefcapaciteiten) iets wat de beoogde vrijwilligers niet uit eigen ervaring kennen.
- In *Drenthe* wordt een maatjesproject voor verstandelijk beperkten voorbereid door KSD in samenwerking met onder andere Stichting MEE. De andere vragers zijn de geestelijk verzorgers van de wooninstellingen voor verstandelijk gehandicapten en de werkgroep kerken en mensen met een verstandelijke handicap, waarin de ouders vertegenwoordigd zijn. Ook dit is voor onze methodiek een nieuwe doelgroep. We maken hierbij gebruik van de kennis van MEE Drenthe en de ervaring van de genoemde werkgroep in het contact tussen vrijwilligers en deze groep kwetsbare mensen. Het project is bedoeld voor alle cliënten van MEE, met name ook die niet in wooninstellingen wonen maar geacht zijn zelfstandig te kunnen wonen. De ervaring na de grote beweging om hen te 'vermaatschappelijken', is dat zij meestal inderdaad wel in staat zijn om eten te koken en voor huis en persoonlijke hygiëne te zorgen, maar dat het daarbij blijft. Ze knopen geen contacten aan, kunnen toevallig contact niet onderhouden en worden in rap tempo eenzaam middenin de woonwijk.
- Het *Almeerse* project is uniek in haar doelgroep: Jongeren met diverse problematische achtergronden, genoemd met de verzamelterm 'die aansluiting dreigen te missen'. In de praktijk gaat het om een groep met een verleden in internaten en jeugdinstanties van justitie, met verschillende culturele achtergronden. Zij worden opgevangen in een woonvoorziening van stichting Kionda, die hen begeleidt naar zelfstandig wonen en aansluiting op school of werk. Het maatje komt langszij tijdens de laatste periode in een woonvoorziening en is er dus in de overgangperiode. Bij deze jongeren is de reden voor het project niet dat zij in het geheel geen sociaal contact hebben, maar eerder dat zij beschadigd zijn in hun gezinssituatie en eerder 'verkeerde' vrienden hebben. Positieve aandacht blijkt voor hen meestal iets nieuws te zijn. Hier zijn stevige vrijwilligers gezocht en gevonden, die niet naïef zijn, noch betuttelend. Zij zullen uithoudingsvermogen moeten hebben om het vertrouwen van de jongeren te winnen.
- *Friesland*, maatjesproject voor jongeren met problemen. Het eerste initiatief voor het maatjesproject in Friesland kwam van de Friese politie. Men had voor dit project "HALT-jongeren" op het oog. Anno 2007 is niet alleen de politie bij dit project betrokken, maar worden ook jongeren bereikt die door de leerplichtambtenaar of bureau Jeugdzorg worden aangemerkt als kwetsbaar. Via scho-

len en kerken worden zowel jongeren uit de doelgroep als vrijwilligers gezocht. Dit project heeft niet alleen een tweede locatie in Drachten gekregen, maar inmiddels ook een duidelijk preventief karakter. De maatjes geven positieve aandacht, wat veel van de jongeren niet gewend zijn, en fungeren als rolmodellen. De vrijwilligers zijn hier enkele jaren ouder dan de jongeren aan wie ze gekoppeld worden, maar maximaal 40 jaar. De aandacht en het ondernemen van gewone sociale activiteiten, moet een steun zijn bij een lastige thuissituatie of dreigende uitval uit school.

We volgen deze nieuwe projecten van dichtbij met het oog op verbetering en vernieuwing van de werkmethode, respectievelijk verbeteren van de organisatie, aanpassingen in de training, het vinden van het juiste type vrijwilliger, zó dat er beter ingespeeld kan worden op de behoeften en verlangens van de betrokkenen om hulp en steun, en zo, dat de vrijwilligers aan hun inzet voldoening en plezier beleven en het goed uithouden. De inzichten over kwetsbaarheid, armoede, de betekenis en werkwijze van het buurtpastoraat, de levensopgaven van tienermoeders, het bereiken van multiprobleem gezinnen, de motieven voor vrijwillige inzet en de inzichten over wat goede steun is die hiervoor, als resultaat van de voorgaande Pilots uitvoerig beschreven zijn, zijn hierbij van groot belang.

5.2. Maatwerk

Het Handboek voor Supportprojecten dateert van 1999 en is geschreven voor projecten met tienermoeders, 'jongeren in de hulpverlening' en voor lotgenotengroepen. In de dagelijkse praktijk van de projecten is het nog slechts zeer gedeeltelijk bruikbaar. De nieuwe lokale projecten werken met andere doelgroepen en anderssoortige lokale dragende partners. Dat vraagt opnieuw om 'maatwerk' zowel wat de inhoudelijke als de organisatorische kant van de projecten betreft.

Een maatjesproject met ernstig gehandicapte jongeren (Veghel) vraagt van vrijwilligers immers andere vaardigheden dan van maatjes die op willen gaan trekken met jongeren die uit justitiële jeugdinstellingen komen en een nieuwe start moeten gaan maken (Almere). Een project dat stap voor stap over een hele provincie uitbreidt (Friesland) dient anders te worden georganiseerd dan een project dat een netwerkoverleg in een grote stad als basis heeft. (tienermoeders Rotterdam).

De methodiek mag dus niet tot uniformiteit in de projecten leiden, integendeel zelfs. Vanuit het Steunpunt stimuleren wij dat supportprojecten in het perspectief van de presentiebenadering verder ontwikkeld worden en dat de kernbegrippen ervan (helpen, steunen, nabij zijn, '...als een vriend zijn', je afstemmen, aansluiten, etc.) vanuit dat perspectief opgehelderd worden en dus ook aan de diverse doelgroepen aangepast worden.

5.3. Structuur en samenhang in de projecten

Structuur

We hebben niet alleen gewerkt aan maatwerk in de methodiek, we hebben tegelijkertijd ook degelijkheid in de structuur van de projecten willen brengen. Vanuit onze eigen (landelijke) infrastructuur werken we met een gericht scholingsprogramma aan de inhoudelijke en organisatorische kwaliteit van alle projecten van ma-instellingen. Al het maatschappelijk activeringswerk heeft immers de doelstelling om vrijwilligers te inspireren, te activeren en begeleiden in hun inzet en betrokkenheid bij kwetsbare anderen. Specifieker voor de Supportmethodiek gebeurt dat voorts vanuit het landelijk Steunpunt Support. Het Steunpunt onderhoudt contact met de lokale projecten, organiseert netwerkbijeenkomsten en bezoekt de verschillende locaties. In de zeven nieuwe initiatieven benutten we vaste evaluatiemomenten die in afspraken tussen het Steunpunt en het lokale project zijn afgesproken, ter bijstelling van de lokale projecten.

Financiering

We hebben begin 2007 met de Stichting DOEN een financieringscontract gesloten waarbij DOEN drie jaar lang 7 lokale projecten en het Steunpunt mede-bekostigt. Het Steunpunt kan zich op die manier een drietal jaren extra inzetten voor de kwaliteit en duurzaamheid van deze projecten. Een zevental nieuwe projecten is op gang gebracht. Projecten die eerst min of meer los van elkaar stonden zijn in één samenhangend kader gebracht en gebonden aan regelmatige evaluatie van hun voortgang, werkwijze en het halen van hun doelstellingen. Er is een stevige band tussen lokale projecten en landelijk Steunpunt. Bijsturing van de projecten is dientengevolge makkelijker.

Op deze manier is voortzetting van het landelijk Steunpunt Support gegarandeerd van 01-01-2007 tot 31-12-2009. Behalve de Stichting DOEN hebben we onder andere het Oranje Fonds betrokken bij de financiering van het Steunpunt.

5.4. Presentiegrondslag

De supportmethodiek is afgeleid van de presentiebenadering. In bijna geen enkel lokaal project had men echter nog weet van deze grondslag onder de werkwijze. In onze advisering, in het netwerkoverleg en onze bezoeken aan de projecten hebben we daarom voortdurend gewezen op de presentietheorie als pijler voor goede maatjesprojecten. Supportprojecten zijn er op plekken waar mensen stut en steun, nabijheid, verbondenheid missen. Concreet zijn de maatjes altijd een aanvulling op eventuele hulpverleners. Ideale maatjes werken in de lijn van de presentie niet met vastomlijnde te bereiken doelen, uitgestippelde trajecten, vaste afspraken en protocollen. Zij houden zich niet alleen bezig met problemen, maar met het hele leven, niet alleen met wat mensen niet kunnen, maar ook met zaken waar mensen goed in zijn. Het gaat in maatjesprojecten om sociaal contact. Ook als problemen zijn opgelost zijn maatjes de trouwe aanwezigen. Dat wil niet zeggen dat er geen problemen worden aangepakt, maar een geslaagd maatjescontact hangt daar niet vanaf. Maatjes proberen contact te maken en vol te houden, soms zoals een vriend of vriendin dat zou doen, maar dan wel een vriend(in) met stabiliteit, uithoudingsvermogen en met oog voor de eigen grenzen.

5.5. Methodiekwontwikkeling

De kennis die is opgedaan in de andere Pilots van het project Kwetsbaar, willen we bruikbaar maken voor de praktijk op locatie. We willen met deze inzichten en met de inzichten die we opdoen door het volgen van de lokale projecten, de bestaande, deels verouderde methodiek aanvullen met papers over de supportwerkwijze en met beschrijvingen van beproefde trainingen voor maatjes van kwetsbare, nieuwe groepen: lichamelijk gehandicapte jongeren, thuisloze jongeren, jongeren die aansluitingen missen in de samenleving, verstandelijk beperkten, mensen uit de maatschappelijke opvang, maatjes-administratief.

Inmiddels is er een trainingsmodel ontwikkeld voor administratieve maatjes voor multiprobleem-gezinnen, waarbij de inzichten die we in het project 'kwetsbaar' hebben opgedaan leidend zijn geweest.

Ook op plaatselijk initiatief zijn aanpassingen gemaakt in de training van vrijwilligers (maatjes voor tienermoeders, Rotterdam, en maatjes voor jongeren met problemen, Leeuwarden). Die verbeteringen worden door het Landelijk Steunpunt voor meer projectlocaties bruikbaar gemaakt.

6. Huidige projecten

Aan het eind van deze Pilotperiode kunnen we vaststellen dat er niet drie maar zeven nieuwe lokale initiatieven gesticht zijn die bovendien een stevige (formele) verbinding kennen met het landelijk Steunpunt. Daarnaast is er nog een aantal plaatselijke initia-

tieven die binnen afzienbare tijd tot maatjesprojecten kunnen uitgroeien. Een schematisch overzicht van lokale projecten staat in bijgaande tabel (p. 239). Daarin zien we ook een prognose van de toename in vrijwilligers en koppelingen. Eind 2007 verwachten we een driemaal zo'n groot aantal vrijwilligers en koppelingen.

We signaleren in de huidige projecten ook een aantal zwakke kanten:

- Vrijwilligers worden 'los' geworven, zonder achterliggende verbanden. Dat heeft als gevolg dat zij blijvend gezocht en gevonden moeten worden, dat zij zelf nauwelijks dragende partner in het project kunnen worden en het project afhankelijk blijft van de coördinator.
- Locale projecten worden teveel afhankelijk wordt gemaakt van hulpverleningsorganisaties, die terecht, vooral bezig zijn met de hulpvragen van hun cliënten en niet met het duurzaam betrekken en begeleiden van vrijwilligers. Op die manier worden vrijwilligers te gemakkelijk de verlengde arm van de hulpverlening in plaats van betrokken maatjes te zijn.
- In een aantal projecten worden jongeren los van hulpverlenende organisaties aangezocht ofwel ze melden zichzelf aan. Dat heeft gevolgen voor de betrokkenheid van andere organisaties en het draagvlak van het project. De coördinator is en blijft spil. Het gevaar is groot dat maatjes vragen krijgen die bij de hulpverlening thuishoren en dus in de verkeerde rol schieten, te zwaar belast worden en het niet uithouden.
- In een aantal projecten blijkt met veel enthousiasme vooronderzoek voor het project te worden gedaan, maar wordt vergeten met de beoogde samenwerkingspartners goede samenwerkingsafspraken te maken over het project. Soms heeft dat tot gevolg dat relevante organisaties uiteindelijk niet de mededragers worden maar soms zelfs concurrenten.

			Op 1 december 2006			De prognose voor 31 december 2007		
Plaats	Doelgroep	Dragende instelling	Vrijwilligers	Koppels	Bijzonderheden	Vrijwilligers	Koppels	Bijzonderheden
1	Den Haag	Tienermoeders						
		Mara			<i>overgedragen</i>			<i>overgedragen</i>
2	Rotterdam	Tienermoeders	16	16	<i>meest leeftijdgenoten</i>	32	32	
3	Gouda	Tienermoeders	?	?		?	?	
4	Lelystad	Ama's						
		KIM		-	<i>beëindigd</i>			
5	Utrecht	Ama's						
		KIM	-	-	<i>beëindigd</i>			
6	Arnhem	Tienermoeders	10	6		10	8	
7	Leeuwarden	Jongeren met problemen	18	18				<i>Tweede projectlocatie, uitbreiding naar hele provincie</i>
8	Drachten	Jongeren met problemen	-	-		36	36	
9	Drenthe (Emmen Hoogeveen Assen)	Verstandelijk beperkten	-	-		12	10	<i>Eventueel uitgroei naar drie verschillende locaties</i>
10	DenBosch/Tilburg	Lichamelijk beperkte jongeren				20	12	
11	Leiden	maatschappelijke opvang	-	-		15	10	
12	Utrecht	Buurt / administratief	-	-		12	12	
13	Den Haag	Thuisloze jongeren	-	-		15	10	
14	Almere	Jongeren met problemen	10	-		20	12	
15	Utrecht	tienermoeders	-	-		?	?	<i>Behoeftonderzoek, eventueel één project</i>
	Houten	Tienermoeders	3	3				
16	Rotterdam	Thuisloze jongeren				?	?	
17	Doorn	Meervoudig gehandicapten	-	-		?	?	
		verkenning			<i>Bartimeus / Kim ?</i>			
18	Utrecht	Thuisloze jongeren	-	-				
		Verkenning			<i>verkenning</i>			
19	Veghel	Lichamelijk beperkte jongeren	8	8		8	8	
20	Schijndel	Lichamelijk beperkte jongeren	-	-		?	?	<i>wens: jong</i>
21	Uden	Lichamelijk beperkte jongeren	-	-		?	?	<i>wens: jong</i>
	tesamen		65	51		180	150	

7. Voortzetting Steunpunt 2007-2010

De ervaringen in de Pilot, gecombineerd met het succesvolle aanboren van nieuwe financieringsbronnen, hebben ons doen besluiten het Landelijk Steunpunt Supportprojecten minimaal drie jaar op een zelfde outreachende wijze voort te zetten (tot 31-12-2009). Het Steunpunt heeft gedurende het project Kwetsbaar, 2005-2006, zijn waarde laten zien: er zijn nieuwe initiatieven van de grond gekomen, en behalve getalsmatige, hebben we ook een inhoudelijke impuls kunnen geven aan goede, vrijwillige hulp en steun aan kwetsbare jongeren. Zonder Steunpunt zullen de zwakke kanten van de lokale projecten die we in onze analyse zien, onvoldoende opgevangen kunnen worden.

Het Steunpunt kan voor geldgevers een belangrijke kwaliteitsborging zijn. Stichting DOEN heeft besloten om niet alleen maatjes- en mentorprojecten te faciliteren, maar dat ook vooral zó te doen dat zij de kwaliteit van de lokale projecten kon beïnvloeden.⁸⁵ DOEN zocht in maart 2006, Actioma aan omdat ze deze in het relevante veld de meest geschikte partner achtte. De samenwerking met DOEN is derhalve één van de vruchten van het project Kwetsbaar. Het Oranjefonds heeft ons om soortgelijke redenen, gevraagd een rol te spelen in zijn stimuleringsprogramma duurzame ondersteuning van maatjesprojecten voor jongeren en ons gevraagd een rol te vervullen in de begeleidingscommissie van het bijbehorende evaluatieonderzoek. Dit onderzoek wordt in opdracht van het Oranjefonds uitgevoerd door de Rijksuniversiteit Groningen. Ook die samenwerking is een van de vruchten van het project *Kwetsbaar*.

Deze rapportage over Landelijk Steunpunt en de lokale maatjesprojecten moge duidelijk maken dat we het van groot belang vinden om verder te investeren in goede hulp en steun aan kwetsbaren, en de inschakeling van liefst ook jonge burgers bij hen, liefst zó, dat die vrijwilligers het leuk vinden, het volhouden en het werk hun leven verrijkt en de betrokken kwetsbaren zich er daadwerkelijk mee geholpen weten.

We hebben ons voor de periode van 01-01-2007 tot en met 31-12-2009 de volgende taken en doelen gesteld:

- Dienstverlening: Ondersteuningstaken Actioma: een steunpunt voor maatjesprojecten continueren. Advisering met het oog op verbetering. Bilaterale contacten met projecten zullen worden aangevuld met netwerkbijeenkomsten. De caseload betreft minimaal 17 lokale projecten, groei wordt nagestreefd naar 20 lokale initiatieven in 2008 en 25 in 2009.
- Ontwikkelingswerk: geldt 7 projecten, waarvan enkele intensief: vooronderzoek / uitzoekwerk in Leiden; intensieve bemoeienis en voorlopige projectcoördinatie in Utrecht.
- Methodiekbeschrijving: De bevindingen uit de verschillende deelonderzoeken van Kwetsbaar naar de leefwereld van jonge moeders en de onderzoeken naar kwetsbare gezinnen en kinderen, alsmede de inzichten in vrijwillige inzet van onderzoeker H.Meeuws, de eerdere onderzoeken op het gebied van presentie, en bovendien de herzieningen van vrijwilligerstrainingen die in lokale projecten de laatste jaren zijn gemaakt, zijn kostbaar en bruikbaar in alle projecten die het Steunpunt faciliteert.
- Duurzaam maken: geldt minimaal de 7 aan Actioma gebonden projecten, maar in alle lokale projecten sturen we aan op tijdige uitwerking van deze doelstelling.

⁸⁵ De term 'mentorproject' is door de Sociale Agenda, het Oranjefonds, Stichting DOEN en door het recentelijk opgezet worden van een groot aantal projecten in zwang gekomen. Ons type project noemen wij nadrukkelijk niet zo, omdat bij ons gelijkwaardigheid en de presentiebenedering doelstellingen zijn, terwijl mentorschap duidt op wat de één nog moet leren van de ander om het contact te laten slagen. In onze projecten mag inderdaad geleerd worden en maatjes zijn niet zelden rolmodellen, maar het succes hangt er niet van af.

Onzerzijds doen we er alles aan deze opbouwelijke lijn van meet af aan in te brengen.

” Als een meisje problemen heeft, daar alleen mee staat en ze krijgt een maatje... en ze zit dan aan het eind van het jaar nog verder in de shit, maar dat maatje staat nog altijd naast haar, dan is het een geslaagd maatjescontact.” (coördinator van een lokaal maatjesproject)

Utrecht, 21 november 2007

Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar
opmerkingen bij de presentatie van het onderzoek

Actioma

Prof. dr Andries Baart

portes

Actioma en Portes



Opzet

Opbouw (van de inleiding):

1. Korte, algemene inleiding op het onderzoek en twee belangrijkste uitkomsten
2. Drie keer een nadere uitlichting: de praktijk, de voorwaarden en de aansturing

Change ment

3. Reacties

2



Vooraf

- Gaat om drie pilots:
 - bereiken multiproblem gezinnen
 - aansluiten bij zeer kwetsbare kinderen
 - en hulp en steun aan tienermoeders
- Twee jaar, 24 medewerkers, ook managers
- Centraal stond idee van
 - Effectieve aanpak om kwetsbare mensen te bereiken en vast te houden
 - en de hybride vrijwilliger: inzetten en steunen

3



Introductie

Dit onderzoek:

- Op grondslag van de presentie (*korte toelichting*)

4



Startpagina Contact Zoek

dinsdag 15 mei 2007

Presentie.nl

Startpagina

Menu
Startpagina
Presentie
Nieuws
Scholing
Agenda
Documenten
Links
Contact
Zoeken

Bijgewerkt op:
9-5-2007

Welkom bij Presentie.nl

Welkom bij Presentie.nl

Van sommige mensen is het leven kapot en wil het niet meer lukken. Ze zijn vaak geïsoleerd, verward, verscheurd en voelen zich verlaten - sociaal zijn ze overbodig. Anderen kijken hen met de nek aan, hebben hen opgegeven, of komen misschien plichtmatig een keerje kijken. Zorg, hulpverlening, verpleging en onderwijs hebben dikwijls de grootste mogelijke moeite hen te bereiken en hun een zinvol aanbod te doen. Allereerst ten behoeve van deze mensen zijn de presentiebenadering en de presentietheorie ontwikkeld: om hen draait het allemaal. Presentie is de trouwe en competente poging bij deze 'sociaal overbodigen' te blijven, hun met hoogwaardige steun, hulp en zorg van dienst te zijn en zo bij te dragen aan een goed leven waarbij deze mensen gezien, gehoord en in tel zijn.

Op deze website vindt u achtergrondinformatie over de presentiebenadering en over de activiteiten van de Stichting Presentie.

- Regelmatig worden door de stichting Presentie presentiecurcursussen en/of intervisiemogelijkheden geboden. Wilt u daarvoor op de wachtlijst geplaatst worden? Stuur uw bericht naar het [studie secretariaat](#).
- Wilt u reageren - heeft u vragen en/of opmerkingen - of heeft u een bijdrage voor de site? Stuur uw bericht naar het [studie secretariaat](#).
- Wilt u rechtstreeks van recent nieuws op de hoogte gehouden worden, dan kunt u zich hier aanmelden voor de digitale [Nieuwsflits](#).
- Wordt Donateur!

**Meer weten? Artikelen ophalen? Op de hoogte blijven?
Surf naar: www.presentie.nl**



Introductie

Dit onderzoek:

- Op grondslag van de presentie
- Sterk kwalitatief uitgevoerd in een design van 'learning communities of practitioners'
- Verliep zeer goed en was heel vruchtbaar: we leerden bijzonder veel en dat wordt ook verzilverd
- Vandaag gaat het vooral om de uitkomsten van over Pilot 1 en 2 en om de vragen die deze oproepen voor het management en beleid

6



Introductie

De twee starthypothesen blijken geloofwaardig te zijn:

1. ...hoe veel en vaak en effectief men vanuit de speeltuin plus buurtpastoraat inderdaad multiproblem gezinnen kent, bereikt, helpt, volgt en de hulp eraan coördineert
2. ...hoe juist de stelling van de hybride vrijwilliger is

7



Introductie

Toch is dat niet alles

- Algemeen gevoel is: het kan anders & beter, het kan wèl goed gaan: presente aanpak is effectief, professioneel hoogwaardig, weldadig voor de betrokkenen, goedkoop voor de subsidiënt en geeft energie en arbeidsvreugde aan betrokkenen
- Dat lijken de belangrijkste uitkomsten, maar er zijn er meer en die worden zodadelijk toegelicht.

8



Enkele uitkomsten uitgelicht

Ik wil graag enkele punten naar voren halen die bijzonder leerzaam zijn:

1. De goede praktijk
2. Gunstige voorwaarden
3. Management en beleid; enkele risico's

NB Ik laat dus ook allerlei interessants zitten, waaronder de maatjesprojecten en de ontdekkingen mbt hulp & steun aan tienermoeders

9



De goede praktijk



Praktijkkennis

1. De werkzame logica van de gevolgde presentiewerkers wijkt feitelijk af van:
 - Toegepaste methodiek
 - De logica van 'vakregels' en protocollen
 - De logica van expliciete vraagsturing
 - De insteek van de afstandelijke professionaliteit
 - Van een nette, voorspelbare uitvoering
 - De sturings- en afrekenrationaliteit van management en politiek

11



Praktijkkennis

1. De werkzame logica van de gevolgde presentiewerkers wijkt feitelijk af van:

Maar wat we zien is wel heel goed:

- Doelgericht
- Doeltreffend
- Doelmatig

En bovendien menslievend

- De sturings- en afrekenrationaliteit van management en politiek

12



Praktijkkennis

2. Een geslaagde praktijk steunt vooral op ‘wijze’ improvisatie, met veel ruimte voor:
 - De persoonlijke factor incl. trouw en betrouwbaarheid
 - Relationaliteit, *relationship based programming*, beraad en ‘verdunde ernst’
 - Morele keuzen, ‘professionele deugden’
 - Leefwereldlijke nabijheid en
 - Gebruik van *vele* kennisbronnen (waaronder vakbekwaamheid)

13



Praktijkkennis

3. De geslaagde praktijk steunt voorts op:
 - Een *gezamenlijke wil* en een volgehouden en veelzijdige aansluiting want...
 - ‘Multiproblem’ betekent niet alleen veel problemen maar ook: professionals kunnen er niet bij!
 - Erbij kunnen vergt dat je de ander kent, begrijpt, volgt, respecteert en hem of haar ook ziet in zijn niet-problematische leven.

14



Praktijkkennis

We observeren hoe speeltuinwerkers en de buurtpastor aan relevante kennis komen en deze gebruiken.

Vijf opmerkelijke zaken springen daarbij in het oog:

15



Praktijkkennis

1. Hoe ongehoord veel ze weten van de betrokken gezinnen en kinderen en hoe relevant die kennis is → de kennis er dus al
2. Het ongekaderde en disparate karakter van de kennis
3. Het vermogen deze kennis telkens opnieuw te (her)configureren (omgekeerde diagnostiek) en dus tot begrip te komen

16



Praktijkkennis

4. In de aanwending van deze kennis zitten steeds dezelfde problemen:
 - verhakseling,
 - betwiste geldigheidsclaims,
 - moeilijk vatbare domeinoverschrijding;
 - competentiekwesties
 - de kennis gaat (op weg naar 'boven') verloren of telt niet echt...

17



Praktijkkennis

5. De noodzaak van een geëigende taal om je kennis te kunnen ordenen, rechtvaardigen, etc.
6. Het functioneren van het team is cruciaal in het ontstaan en gebruik van deze kennis

18



Praktijkkennis

In geslaagde praktijken blijkt professionele kennis *dus* van een andere aard te zijn, anders te werken, anders te worden toegepast en anders te worden aangestuurd dan we gewoonlijk denken: dat roept zeer serieuze vragen op voor leidinggevenden.

19



Praktijkkennis

Bijvoorbeeld: kan in de organisatie geslaagde praktijkvoering voorop staan?

1. Volgend management en vooral sturen op inhoud
2. Aanvaarding van de werk- en situatiedefinitie door de gebruikers en direct betrokkenen
3. Durven steunen op warme en informele overdracht / primaire proces voorop

20



Praktijkkennis

4. Doorbreken en overschrijden van disciplinaire grenzen, specialismen, bureaucratische ordening: meer integralisme

21



Hulp en steun

Deze praktijk is niet alleen heel gunstig in het bereiken, ‘vasthouden’ en helpen van kwetsbare mensen, ze wordt ook erg gewaardeerd.

In ons onderzoek spreken ouders en kinderen (uit multiproblem gezinnen) zich uit over de presente hulp die ze ontvangen hebben. Wat zeggen ze, wat blijken ze te waarderen?

Een samenvatting: eerst de ouders, dan de kinderen

22

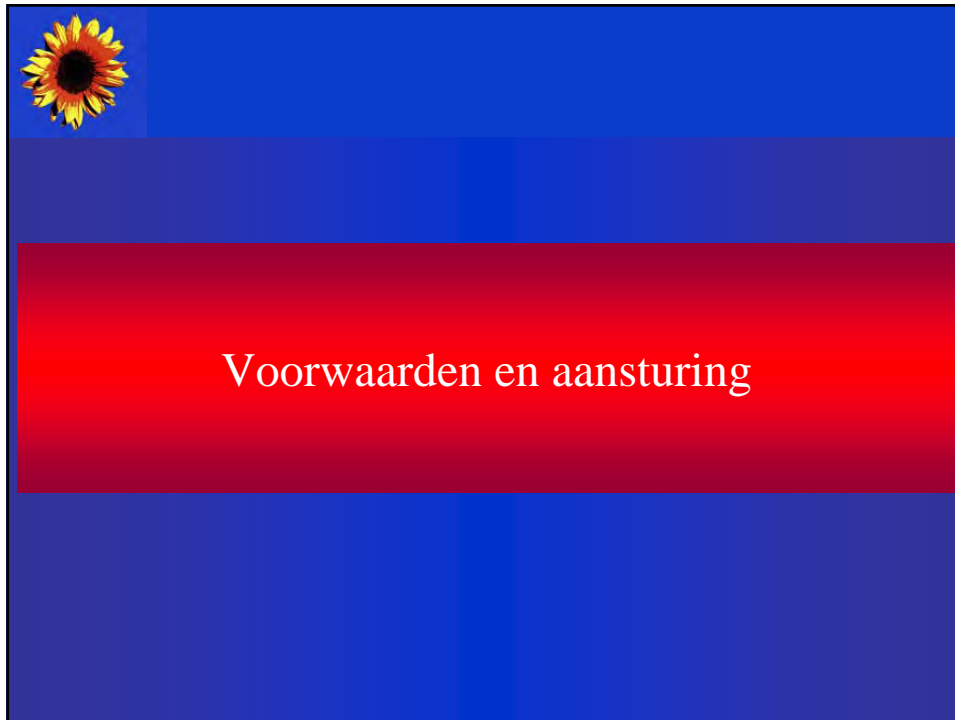
Funcities	Gespecificeerd
Steunen	Sociaal-emotioneel <u>opvangen</u>
	Aandacht en interesse <u>tonen</u> ; we hebben een band
	<u>Solidair</u> zijn / gaan duidelijk voor de zaak van de cliënt
Vervangen	<u>Bieden een praktische hulpbron</u> /vermogen die/dat node gemist wordt
	<u>Waken</u> en nemen waar ipv ouders
Helpen	<u>Sluiten je aan</u> op wat er al is
	Bevorderen <u>effectieve hulp</u>
Regelen	<u>Brengen hulp naderbij</u> , voorkomen dat hulp leed toevoegt, voorkomen verdere vernedering en onzeker worden
	Houden ons <u>bij elkaar</u>
	Bewaren het <u>overzicht</u>



Wat wordt gewaardeerd

Wat gewaardeerd wordt in de speeltuinwerkers en buurtpaastor

1. De werkers kennen de kinderen en de kinderen weten zich gekend
2. 'Altijd' is een trefwoord en staat dan voor: beschikbaar, vertrouwd, open, toegankelijk zijn
3. Echt, eerlijk: bij deze werkers hoef je je niet anders voor te doen en zichzelf zijn ook echt, niet gemaakt of 'functioneel'
4. Band hebben, vertrouwd zijn met elkaar , relatie hebben, soort familie zijn
5. Kun je mee praten, vragen uitleg, zijn veilig, voeden je op ('babbeltje')
6. Geven je een plek, letten op je



Voorwaarden en aansturing

We zagen de belangrijkste voorwaarden voor zulke goede praktijken. Ik som enkele (!) ervan op:

1. Werkers *ruimte* en *vertrouwen* geven en ze tegelijk 'binden' in een horizontale en verticale *learning community* die de praktijkproblemen werkelijk doordenkt
2. *Reflectieve* voortgang stimuleren, *niet* procedurele gehoorzaamheid!
3. Een procesbegeleider van buiten lijkt erg wenselijk

26



Voorwaarden en aansturing

4. Domeinoverschrijding, scharrelruimte en outreach propageren: verdienen zich terug
5. Het blijkt essentieel dat er een stabiel en goed functionerend team is met een eigen *inhoudelijk* gerichte *cultuur*: socialiseren, onderlinge zorg, continu waarnemingen uitwisselen en *debriefing*
6. Programmering van activiteiten is ingebed in relatiebeheer: van relatie naar activiteit denken!
7. Scherp onderscheid tussen welzijn en zorg is niet zo behulpzaam

27



Management en beleid



Management en beleid

Ook hier geldt: we hebben veel geleerd en slechts enkele punten kan ik nu naar voren halen:

1. De regie lag veel te vaak veel te hoog: in dit soort processen op de onderste trede leggen!
2. Volgend en faciliterend management lijkt bijna steeds aangewezen



29



Management en beleid

3. De definitie van de werksoort (ook vastgelegd in productboek) is te vaak een onnodige hinderpaal: maak 'definitieruimte' voor de betrokkenen, respecteer hybriditeit en organiciteit
4. Als je complexe vraagstukken oppakt ('multiproblem gezinnen' en kwetsbare kinderen) moeten managers ook inhoudelijk kunnen meegroeien met de praktijk en gericht staan naar het primaire proces.

30



Management en beleid

5. Signalen zijn er (anders dan men nu beweert) meer dan genoeg en ze worden ook bijna steeds goed opgevangen en gehoord; probleem is:
 1. Vooral de leefwereld betrokkenen *begrijpen* ze
 2. *Doorgeven* (wordt niet aangepakt / geloofd):
 3. Machteloosheid die onzekerheid omzet in autoritair gedrag, *formalisme*, etc.
 4. Gebrek aan *volmacht*: ze ziet de zaak op slot schieten en de betrokkenen houden elkaar in een wederzijdse houdgreep.
 5. Geen moreel *beraad*!

31



Management en beleid

6. Ik vrees dat het huidige beleid niet erg aansluit bij deze belangrijke uitkomsten:
 - Zie de toenemende bureaucratie in de plannen van Rouvoet: wij bepleiten omgekeerde
 - Zie de bemoeizuchtige huisbezoekprojecten in het kader van het beleid “aandachtswijken” van Vogelaar (“achter de voordeur” is hét trefwoord in dezen)
 - Zie het recente Utrechtse quick scan naar sociaal huisbezoek → te instrumenteel?

32



Management en beleid

7. Tot slot, het valt op dat sommige partijen een te smalle opvatting hebben van speeltuinwerk; ik noem er twee
 - De gemeentelijke politiek in Utrecht *ondanks het feit dat Utrecht met kop en schouder boven de rest van Nederland uitsteekt*
 - De landelijke koepel NUSO doet niets in de richting van deze problematiek en dat is eigenlijk onvoorstelbaar: bereiken kwetsbare kinderen en gezinnen. Te smalle opvatting...

33

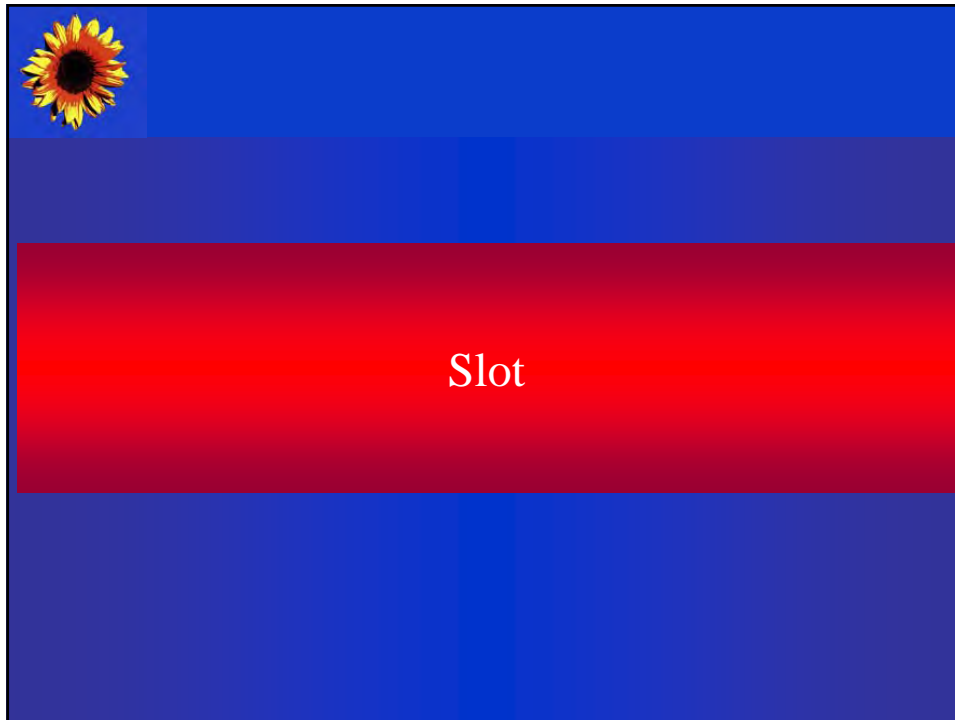


Management en beleid

Eerlijkheidshalve noem ik ook enkele risico's die aan de beschreven benadering kleven:

- Er waren afvallers: niet iedereen kan of wil zo werken
- Geeft in huidige organisatie collegiale spanningen vanwege de domeinoverschrijding
- Er leven nogal veel misverstanden over de presentie
- Verruiming van speeltuinwerk vergt veel van werkers.

34



Slotconclusies

1. Met presentie kun je kwetsbaren heel goed bereiken, vooral van onderop.
2. Je moet dan wel een juist idee hebben van wat presentiebeoefening is: de schijn is bedrieglijk!
3. Gefocust zijn op problemen oplossen is te vaak te kort door de bocht → zo werkt het niet...
4. Presentie is vooral van waarde en effectief door haar relationaliteit en het vergt bijzondere professionaliteit en bijzonder management om deze de ruimte te geven

36



