

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –  
2016 – Volume 25, Issue 3, pp. 39–57  
<http://doi.org/10.18352/jsi.494>

ISSN: 1876-8830

URL: <http://www.journalsi.org>

Publisher: Utrecht University of Applied Sciences,

Faculty of Society and Law, in cooperation with

Utrecht University Library Open Access Journals

Copyright: this work has been published under a

Creative Commons Attribution-Noncommercial-No

Derivative Works 3.0 Netherlands License

**Dr. Isolde Driesen** is researcher in a practical-based  
research program at NIM Maatschappelijk Werk, an  
organisation for social work.

**Pamela Besselink, M HCSW** is researcher in a practical-  
based research program at NIM Maatschappelijk Werk, an  
organisation for social work.

Correspondence to: Isolde Driesen

E-mail: [i.driesen@nim.nl](mailto:i.driesen@nim.nl)

Received: 14 October 2015

Accepted: 23 Juni 2016

Category: Research

# OVER NORMALISEREN EN MORALISEREN. DE WERKZAME BESTANDDELEN VAN DE HULPVERLENING AAN GEZINNEN MET MEERVOUDIGE PROBLEMATIEK

ISOLDE DRIESEN,  
PAMELA  
BESSELINK

---

## ABSTRACT

### **The effective factors in support for families with multiple problems**

Numerous families in the Netherlands are struggling with multiple problems and the support provided for those families is undergoing many changes. In recent years, the government has transferred several of its social tasks to local councils, which were given responsibility for social support and youth welfare as of 2015. This devolution of responsibility is completely transforming the social domain, so it is crucial for parties in this field to focus increasingly on the development of active forms of support that are appropriate for first-line care for the target group.

## OVER NORMALISEREN EN MORALISEREN

Families with multiple issues struggle with a combination of socio-economic and psycho-social problems. In addressing these problems, it is important that effective assistance is offered to these families. However, too few effect studies have been carried out into interventions as part of the assistance provided to this target group. For this reason, there is currently insufficient knowledge of which type of assistance is most effective for these families (Holwerda, Jansen & Reijneveld, 2014). There is also a lack of in-depth knowledge about the specific effective factors of the support offered to families with multiple issues.

This qualitative study examines the effective factors of assistance for families with multiple problems as perceived by their social workers, in order to explicitly show the social workers' existing implicit knowledge about which elements of this support are effective. The research population consisted of a group of social workers employed by NIM. Social workers with expertise and experience in providing assistance to families with multiple problems were selected. The study yielded in-depth knowledge into the effective factors of assistance offered to families with multiple issues.

The working relationship is considered by social workers to be one of the most important effective factors of assistance. They state that a good working relationship with the client plays a decisive role in a successful assistance process. The basic attitude of the social worker is essential for achieving a successful working relationship with the client. This basic attitude is characterized by involvement and transparency.

The social workers state that the degree to which they take control of the client's situation also plays a decisive role in the working relationship. According to them, the client is initially in control and this is most effective. But if the social worker assesses the living conditions of the client as seriously compromised, it can be more effective for the social worker to take control temporarily.

In general, social workers devote considerable attention to promoting the motivation of parents in families with multiple issues. They consider this motivation to be one of the most important factors for successful assistance. The targeted use of interventions to promote this motivation is considered essential, with a distinction made between intrinsic and extrinsic motivation. In terms of taking control, if the social worker assesses that parents in families with multiple problems are sufficiently motivated, they can retain control of the situation. However, if there is little intrinsic motivation and living conditions are seriously compromised, it is more effective for the social worker to take control temporarily in order to (first and foremost) promote extrinsic motivation.

Social workers state that targeted assistance to parents in families with multiple problems must include all facets of life. They do not believe that problems can be resolved through a fragmented approach. An integrated approach is needed to be able to provide effective support. According to the social workers, the financial problems should be assigned the highest priority. It is important that the financial situation is first stabilized as much as possible before dealing with problems in other areas of life. Social workers state that parents are often affected most by the financial problems. Other types of problems can only be effectively tackled once the financial situation is more stable or there is at least a prospect of a better financial future.

The social workers in this study take an eclectic approach. There is no single methodology or approach that is considered to be the most effective. Consequently, none of the social workers questioned work according to the criteria of one specific method. They indicate that they have the knowledge and skills set of the various methods in their "toolbox" and use these in their work with clients. Finally, the social workers indicate that assistance should be clearly structured, with an action plan being formulated together with the client, including a primary goal and secondary goals that are assessed regularly during the assistance process.

The insights yielded by this study contribute to our knowledge of the most effective approach to families with multiple problems. The results are currently being translated by NIM into a practical approach that fulfils the basic principles of the transformation in youth care.

### **Keywords**

Families with multiple problems, multi-problem families, support, effective factors, working alliance, social work, social domain

### **SAMENVATTING**

#### **De werkzame bestanddelen van de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek**

Er zijn in Nederland veel gezinnen die kampen met meervoudige problematiek. De hulpverlening die geboden wordt aan deze gezinnen is aan grote veranderingen onderhevig. In de afgelopen jaren zijn er overheidstaken in het sociale domein naar de gemeenten overgeheveld. Met ingang van 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de maatschappelijke ondersteuning en de jeugdzorg. Deze decentralisaties zorgen voor een ware transformatie in het sociale domein. Het

## OVER NORMALISEREN EN MORALISEREN

is nu dan ook van cruciaal belang dat er vanuit het sociale domein meer aandacht besteed wordt aan het ontwikkelen van voor de eerstelijns zorg geschikte werkzame hulpvormen voor deze doelgroep.

In deze kwalitatieve studie zijn de werkzame bestanddelen van de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek volgens de hulpverleners onderzocht, om zodoende hun aanwezige impliciete kennis over wat werkzaam is in deze hulpverlening te expliciteren. Er zijn semigestructureerde interviews afgenomen onder 12 hulpverleners werkzaam bij NIM Maatschappelijk Werk. Dit onderzoek heeft geresulteerd in inzicht in de werkzame bestanddelen. De belangrijkste resultaten zijn: 1) Cruciaal is het zorgdragen voor een goede werkrelatie, door middel van een betrokken en transparante basishouding; 2) nadrukkelijke aandacht voor het bevorderen van de motivatie wordt ook als een werkzaam bestanddeel gezien, waarbij er onderscheid gemaakt wordt tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie; 3) een integrale aanpak met een eclectische werkwijze is nodig om effectieve hulpverlening te kunnen bieden; 4) hierbij dient de financiële problematiek de hoogste prioriteit te krijgen, volgens de hulpverleners; 5) verder dient de hulpverlening duidelijk gestructureerd te worden; 6) de regievoering heeft een grote invloed op de werkrelatie, waarbij de hulpverleners duidelijk maken dat de regie in eerste instantie bij de cliënt hoort, maar het in bepaalde situaties werkzamer is om de regie over te nemen. De resultaten worden momenteel door NIM vertaald in een praktische aanpak die voldoet aan de uitgangspunten van de transformatie in de jeugdzorg.

## Trefwoorden

Gezinnen met meervoudige problematiek, multiprobleemgezinnen, hulpverlening, werkzame bestanddelen, werkrelatie, regie, maatschappelijk werk, sociaal domein

## INLEIDING

Er zijn gezinnen in Nederland die kampen met een veelheid aan problemen op meerdere levensgebieden. In een studie verricht in opdracht van de Raad voor de Volksgezondheid & Zorg wordt geschat dat in 3 tot 5% van alle gezinnen in Nederland sprake is van meervoudige en complexe problematiek. Het zou dan gaan om 75.000 tot 116.000 gezinnen in Nederland (De Klerk, Prins, Verhaak & Van den Berg, 2012). Deze gezinnen bevinden zich veelal in een leefsituatie die zich kenmerkt door een complexe meervoudige problematiek. Zij kampen met een combinatie van problemen op sociaaleconomisch en psychosociaal gebied. De hulpverlening

aan deze gezinnen is een middel om hen uit de problemen te helpen. Het bieden van effectieve hulpverlening aan deze gezinnen is dan ook van belang. Er is op dit moment echter nog onvoldoende kennis over welke hulpverlening effectief is (Holwerda *et al.*, 2014). Er zijn in binnen- en buitenland nog maar weinig effectonderzoeken verricht naar interventies binnen de hulpverlening aan deze doelgroep. Daarnaast is er een gebrek aan diepgaand inzicht in de specifieke werkzame bestanddelen van de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek.

Onder druk van de huidige bezuinigingen en de transities in de jeugdzorg zal er steeds meer preventief, in de eerste lijn hulpverlening geboden moeten worden aan gezinnen. Vanwege de decentralisatie van de zorgtaken naar de gemeenten, vindt binnen de gemeenten in Nederland sinds 1 januari 2015 een reorganisatie van de eerstelijns hulpverlening plaats. De bedoeling is dat de eerstelijns hulpverlening gaat fungeren als het schakelpunt van hulp en zorg voor gezinnen en daarbij preventie en vroeghulp biedt. Hierbij dient de eerstelijns hulpverlening zoveel mogelijk zelf op te pakken en te voorkomen dat gezinnen instromen in de zwaardere vormen van de (jeugd) zorg. De eerstelijns hulpverlening dient zich daarom opnieuw in te richten en wel zo dat zij in staat is om laagdrempelige, niet-gefragmenteerde, generalistische hulp te bieden (normaliseren). Het is dus van groot belang dat er werkzame hulpvormen ontwikkeld worden. Om meer kennis te verkrijgen over wat werkzaam is in de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek heeft NIM Maatschappelijk Werk (NIM) opdracht gegeven tot kwalitatief onderzoek onder experts: de hulpverleners met veel ervaring op het gebied van hulpverlening aan deze gezinnen. Dit onderzoek is een vorm van "practice based evidence". Practice based evidence zet professionals aan tot het expliciteren van de werkzaamheid van het professioneel handelen. Impliciete ervaringskennis wordt hierdoor geëxpliciteerd en gesystematiseerd, waardoor het toepasbare kennis en generaliseerbare inzichten oplevert. Het is een manier om bottom-up effectieve hulpvormen te ontwikkelen, waarbij er gestart wordt bij de ervaringskennis van professionals (en cliënten) om vanuit deze basis een hulpvorm verder uit te bouwen. Daarmee kan de kwaliteit van de hulpverlening verbeterd en ook gelegitimeerd worden (Smeijsters, 2009).

De doelstelling van dit onderzoek is om de impliciete kennis van hulpverleners over de werkzame bestanddelen van de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek te expliciteren. De vraagstelling van het onderzoek luidt: wat zijn de werkzame bestanddelen van de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek volgens de hulpverleners? Deelaspecten van deze vraag betreffen de verschillende werkzame bestanddelen, zoals de relatie tussen cliënt en hulpverlener, het zorgdragen voor een goede motivatie, een aanpak die past bij het probleem

en aansluit bij de hulpvraag, goede structurering van de interventie en een uitvoering van de interventie zoals het hoort.

### **Gezinnen met meervoudige problematiek**

Dit onderzoek richt zich op gezinnen met meervoudige problematiek. Een veelgebruikte term hiervoor is multiproblemegezinnen. In de literatuur zijn veel definities te vinden voor multiproblemegezinnen (Holwerda *et al.*, 2014). De verschillende definities kunnen verwarrend werken in het werkveld, omdat hierdoor onduidelijk is over welke specifieke groep het gaat. Waar de meeste definities in overeenkomen, is dat een multiproblemegezin een gezin is van in ieder geval één ouder en één kind, waarbij er sprake is van een combinatie van zowel financiële als psychosociale problemen. Vaak wordt de houding naar de hulpverlening ook benoemd in de definitie, waarbij benadrukt wordt dat bij multiproblemegezinnen vaak al veel hulpverlening betrokken is geweest en dat dit niet tot de gewenste resultaten heeft geleid. Hierdoor zouden multiproblemegezinnen wantrouwend tegenover de hulpverlening staan (Goderie & Steketee, 2003).

In dit onderzoek is ervoor gekozen om het specifiek te hebben over gezinnen met meervoudige problematiek. In de eerstelijns hulpverlening kunnen mensen laagdrempelig terecht. Dit maakt dat de heterogene groep gezinnen die zich hier aanmeldt sterk zal variëren in de ernst van hun problematiek. Hulpverleners in de eerste lijn zullen daarom in staat moeten zijn om zowel preventief als curatief interventies in te zetten. Juist over de eerstelijns hulpverlening aan deze groep 'doorsnee' gezinnen in niet-klinische settings blijkt weinig bekend (Barnhoorn *et al.*, 2013).

In dit onderzoek is er daarom voor gekozen om zelf een brede definitie te formuleren. Deze definitie luidt: een gezin met meervoudige problematiek is een gezin waarin er minimaal één ouder en één kind is en waarbij er sprake is van meerdere problemen op meerdere levensgebieden. Daarnaast vinden de onderzoekers dat de definiëring van de term "gezinnen met meervoudige problematiek" beter passend is, omdat het minder stigmatiserend is dan de term "multiproblemegezinnen".

### **Werkzame bestanddelen**

Bij de vraag welke manier van hulpverlening het beste werkt bij gezinnen met meervoudige problematiek is het van belang om inzicht te krijgen in de algemene werkzame bestanddelen

van de hulpverlening. Algemene werkzame bestanddelen zijn factoren van de hulpverlening die bijdragen aan het gewenste resultaat, ongeacht de doelgroep, de gehanteerde interventie etc. Dit zijn dus de bestanddelen die altijd tot betere resultaten zullen leiden (Van Yperen, 2003). Algemene werkzame bestanddelen volgens Van Yperen (2003) zijn:

- een goede kwaliteit van de relatie tussen cliënt en hulpverlener;
- het zorgdragen voor een goede motivatie;
- een aanpak die past bij het probleem en aansluit bij de hulpvraag;
- een goede structurering van de interventie en
- een uitvoering van de interventie zoals het hoort, bijvoorbeeld zoals vastgelegd in een methodiekbeschrijving of draaiboek.

In de discussies over wat werkt zijn verschillende benaderingen zichtbaar. Er zijn auteurs die hierbij sterk naar de specifieke methodiek kijken. Er zijn ook auteurs die aangeven dat de specifieke methodiek maar voor een klein deel de uitkomsten van de hulpverlening bepaalt en dat dit veel meer bepaald wordt door cliënt- en omgevingsfactoren, algemene werkzame factoren en het placebo-effect (Van Yperen, Van der Steege, Addink & Boendermaker, 2010; Zoon & Berg-le Clerc, 2013).

Barnhoorn *et al.*, (2013) noemen het benadrukken van een tegenstelling tussen algemeen en specifiek werkzame factoren en de discussie over welke soort factoren het meest bijdragen aan effectieve hulpverlening onvruchtbaar. Ook de onderzoekers die deze studie hebben uitgevoerd zijn van mening dat de discussie over de algemene werkzame bestanddelen versus de specifieke methodieken oneigenlijk gevoerd wordt en het onderscheid losgelaten dient te worden. Werkzame bestanddelen en methodieken zijn moeilijk van elkaar te onderscheiden, omdat veel methodieken juist gericht zijn op het bevorderen van bijvoorbeeld een goede werkrelatie met de cliënt. Werkzame bestanddelen en methodieken kunnen elkaar versterken. Zo kunnen methodieken een gunstige invloed hebben op de werkzame bestanddelen. Daarnaast geven de algemene werkzame bestanddelen aan dat structuur aanbrengen in de interventie als werkzaam wordt beschouwd. Een methodiek wordt nu juist ontwikkeld om deze structuur aan te brengen en is in die zin dus ondersteunend voor de hulpverlening. In deze studie zijn de onderzoekers ervan uitgegaan dat werkzame bestanddelen en specifieke methodieken een positieve wisselwerking op elkaar uitoefenen. Zo kan een methodiek juist gericht zijn op het in stand houden van de juiste werkzame bestanddelen en moeten de werkzame bestanddelen juist geïntegreerd worden in toepasbare methodieken. Hiermee sluiten we aan bij het Integratief Werkzame Factorenmodel ([IWF-model])

## OVER NORMALISEREN EN MORALISEREN

van Pijnenburg en Van Hattum (2013). Daarbij spelen ook contextfactoren een belangrijke rol, in dit geval hebben we te maken met de hierboven beschreven context van de transities in het sociale domein, die om specifieke vaardigheden en competenties van de professional vragen. De hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek dient in deze context preventief en laagdrempelig geboden te worden, in de leefomgeving van deze gezinnen (dichtbij, in de wijk). Barnhoorn *et al.* (2013) spreken in dit verband over competenties die van belang zijn voor de "nieuwe" (generalistische eerstelijns) professional: werken volgens de transformatie-principes van eigen kracht, ontzorgen en normaliseren.

## ONDERZOEKSMETHODOLOGIE

### Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestond uit de groep hulpverleners werkzaam bij NIM. De hulpverleners die grote expertise en ervaring (tussen de 5 en 25 jaar) hebben op het gebied van hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek zijn geselecteerd. Uiteindelijk resulteerde dit in een onderzoekspopulatie van twaalf hulpverleners werkzaam in de verschillende hulpvormen van NIM, namelijk het algemeen maatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk, casemanagement en gezinscoaching. Hier is gericht op geselecteerd om een zo breed mogelijke ervaringskennis te verzamelen.

### Dataverzameling

In dit onderzoek is gekozen voor het afnemen van semigestructureerde interviews. Aan de hand van literatuuronderzoek is een topiclijst opgesteld, welke voorgelegd is aan de respondenten. De volgorde van topics lag hierbij niet vast. Het gaat om "sensitizing concepts" oftewel "attenderende begrippen": aan het literatuuronderzoek ontleende globale noties, ruime omschrijvingen die in de loop van het onderzoek tijdens de analyse nader ingevuld worden (Boeije, 2005).

Om tot de topiclijst te komen is gebruik gemaakt van de inzichten over werkzame bestanddelen van onder andere Van Yperen *et al.* (2010) en Pijnenburg en Van Hattum (2013), beschreven in het theoretisch kader. Deze werkzame bestanddelen betreffen de relatie tussen cliënt en hulpverlener, zorgdragen voor een goede motivatie, aanpak die past bij het probleem en aansluit bij de hulpvraag, goede structurering van de interventie en een uitvoering van de interventie zoals het hoort. De vragen die gesteld zijn over deze werkzame bestanddelen, gingen met name



in op wat de hulpverlener hierbij van belang vindt. Voorbeeldvragen hierbij zijn: Wat vind jij belangrijk in de werkrelatie? Hoe zorg je ervoor dat ouders gemotiveerd worden/blijven? In hoeverre sluit je aan bij de hulpvraag van de cliënt? Daarnaast zijn vragen gesteld over mogelijke andere werkzame bestanddelen en factoren die van belang zijn in het licht van de transformatie binnen het sociale domein. Tevens is door middel van de STARR-methode bij elke hulpverlener diepgaand een succesvolle casus uitgevraagd, om ook op deze wijze werkzame bestanddelen van de hulpverlening te ontdekken. STARR staat voor: situatie, taak, actie, resultaat en reflectie. De STARR-methode is zeer bruikbaar om te analyseren en te reflecteren op het professioneel handelen (Rubrecht & Stuyling de Lange, 2010). Hiervoor is gekozen om inzichtelijk te krijgen bij welk resultaat de hulpverlener de aanpak als werkzaam bestempelt. Door middel van de STARR-methode werd namelijk gefocust op één bepaalde cliëntsituatie en de uitgevoerde aanpak (taak en acties), om vervolgens nader in te gaan op wat vervolgens het behaalde resultaat hiervan was. Afsluitend was er ruimte voor reflectie, waardoor de hulpverlener de gelegenheid kreeg om de gehanteerde aanpak (taak en acties) zelf te beoordelen.

### **Data-analyse**

De data-analyse is uitgevoerd door drie onderzoekers. Elk interview is door minimaal twee onderzoekers geanalyseerd. Het theoretisch kader dat reeds beschreven is, fungeerde in dit onderzoek als zoeklichttheorie. Theoretische achtergronden kunnen in kwalitatief onderzoek gebruikt worden als oriënterend kader om verschijnselen te interpreteren (Baarda, Bakker, Peters, Julsing & Fischer, 2009). De interviews zijn getranscribeerd. De eerste stap in de data-analyse van de ruwe data is het selecteren van betekenisvolle (in relatie tot de onderzoeksvragen) eenheden tekst. De fragmenten hebben codes toebedeeld gekregen. Na acht interviews zijn alle transcripties en codes opnieuw kritisch bestudeerd. Er zijn codes samengevoegd, waardoor er een abstractere codering ontstond. Om de codes te ordenen is er een analysetabel gemaakt. De analysetabel is de basis geweest om tot de bevindingen te komen. Door de codes van de verschillende respondenten te vergelijken ontstond er een duidelijk patroon met onderliggende thema's. Deze voorlopige thema's zijn getoetst door opnieuw data te gaan verzamelen en te analyseren. Na twaalf interviews was er sprake van theoretische verzadiging.

### **RESULTATEN**

Dit onderzoek heeft geresulteerd in een verdiepend inzicht in de werkzame bestanddelen van de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek. De respondenten spreken hierbij

## OVER NORMALISEREN EN MORALISEREN

vooral over de ouders uit de gezinnen, aangezien deze zich bij NIM aanmelden als hulpvrager. Daarom wordt er in de beschrijving van de resultaten gesproken over de ouders uit gezinnen met meervoudige problematiek, waarbij de hulpvraag en problematiek uiteraard ook betrekking kan hebben op de kinderen in het gezin.

### **Werkzame bestanddelen van de hulpverlening**

De werkrelatie wordt door de hulpverleners als één van de belangrijkste werkzame bestanddelen van de hulpverlening beschouwd. Zij geven aan dat het hebben van een goede werkrelatie met de cliënt doorslaggevend is voor een succesvol hulpverleningstraject. Zij streven hierbij naar een gelijkwaardige samenwerking met de cliënt, waarin sprake is van wederzijds respect.

Kenmerkend voor hulpverlening is dat naast ingezette methodieken het resultaat ook bepaald wordt door wie de hulp uitvoert. De hulpverlener neemt zijn eigen persoon mee in de hulpverlening, is zo te zeggen zijn eigen instrument. Dit geldt volgens de hulpverleners zeker bij de hulpverlening aan ouders uit gezinnen met meervoudige problematiek. De basishouding van de hulpverlener is cruciaal om een succesvolle werkrelatie met de cliënt tot stand te brengen. De basishouding van de hulpverlener kenmerkt zich daarbij door betrokkenheid en transparantie.

De hulpverlener dient bovendien aan te sluiten bij de leefwereld van de ouders. Het begrip "leefwereld" verwijst naar de wereld zoals deze door mensen wordt beleefd. Alle hulpverleners gaven hierover aan dat het van groot belang is om je hier als hulpverlener diepgaand in te verplaatsen. Het hebben van empathie voor de cliënt is daarbij een kerncomponent. Het gaat om het daadwerkelijke invoelen van de ingrijpende impact van de meervoudige problematiek op het leven van het gezin. De betrokken basishouding is er een die zich kenmerkt door niet te veroordelen, respect te tonen voor de cliënt en als hulpverlener authentiek te zijn. De hulpverlener staat als het ware "naast de cliënt" en gaat vanuit deze positie de werkrelatie met de cliënt aan.

Ook een transparante basishouding is van cruciaal belang volgens de hulpverleners. Ze geven aan dat er in het verleden vaak al veel hulp in het gezin is geweest en dat dit niet heeft geleid tot de oplossing. Ouders kunnen hierdoor een bepaald wantrouwen hebben ontwikkeld jegens de hulpverleners. Hier dien je als hulpverlener dus op gepaste wijze mee om te gaan. Een

transparante basishouding, waarin de hulpverlener open communiceert, zonder verborgen agenda handelt, niets belooft wat hij niet waar kan maken, duidelijk is over de kaders van de hulpverlening en zich vertrouwenswaardig opstelt, is van cruciaal belang om tot een goede werkrelatie te komen.

### **Regievoering over de hulpverlening**

De hulpverleners geven aan dat de mate waarin zij de regie wel of niet overnemen van de cliënt bepalend is voor de werkrelatie. De regie ligt in eerste instantie bij de cliënt en dit is ook het meest werkzaam in de hulpverlening, volgens hen. Echter als de hulpverlener de leefomstandigheden van de cliënt dermate ernstig inschat kan het werkzamer zijn om de regie tijdelijk over te nemen.

Wanneer de regie bij de cliënt ligt, bepaalt deze zelf waarbij hij hulp nodig heeft. Er is een persoonlijke alliantie tussen de hulpverlener en de cliënt. De relatie staat centraal en er is ruimte om hieraan te werken. De hulpverlener sluit hierbij volledig aan bij de cliënt en zijn hulpvraag en doelen. De hulpverlener heeft een meer faciliterende rol. De hulpverlener heeft een betrokken basishouding en gaat naast de cliënt staan.

De hulpverlener neemt de regie over als hij de leefomstandigheden van de cliënt als ernstig beschouwt en zijn mogelijkheden om hier iets in te veranderen als beperkt inschat. Er is sprake van een taak-alliantie tussen de hulpverlener en de cliënt. Dit houdt in dat er een overeenstemming dient te komen over de doelen. De hulpverlener stelt zich hierbij moraliserend op. De basishouding van de hulpverlener is betrokken, maar de transparante basishouding is ook van belang. Hierin is hij duidelijk wat zijn rol is, wat de consequenties zijn van de hulp en ook van het niet accepteren van hulp. Er kan bij het overnemen van de regie sprake zijn van voorwaardelijke kaders van de hulpverlening (bijvoorbeeld opgesteld vanuit reclassering).

Het uitgangspunt in de hulpverlening aan ouders uit gezinnen met meervoudige problematiek is dat de regie zoveel mogelijk bij de cliënt behoort te liggen. Wanneer door hulpverleners wordt ingeschat dat dit niet kan en dat het werkzamer is om de regie over te nemen, heeft dit een tijdelijk karakter. De bedoeling is altijd dat de regie weer bij de cliënt komt te liggen.

## **Zorgdragen voor motivatie van de cliënt**

In het algemeen geven hulpverleners aan dat zij veel aandacht besteden aan het bevorderen van de motivatie van de ouders uit gezinnen met meervoudige problematiek. Zij zien de motivatie dan ook als een van de belangrijkste factoren voor een succesvolle hulpverlening. Het gericht inzetten van interventies om deze motivatie te bevorderen wordt als cruciaal gezien. Hulpverleners doen dit door kleine (sub)doelen te stellen met de cliënt, zodat kleine successen gevierd kunnen worden. Er wordt veelal ook praktische hulp geboden aan cliënten, om het vertrouwen in de hulpverlening te doen groeien. Dit wordt als specifiek werkzaam benoemd bij ouders uit gezinnen met meervoudige problematiek. Verder geven veel hulpverleners aan dat zij het belangrijk vinden om de ouders positief, krachtgericht te benaderen. Hierbij dus nadrukkelijk aandacht te besteden aan de krachten en kwaliteiten van de cliënt en dit te bevorderen door te complimenteren.

Wanneer een cliënt vanuit zichzelf niet gemotiveerd is (dus er is geen intrinsieke motivatie) dan is enkel het krachtgericht bevorderen van de motivatie vaak niet voldoende. De motivatie dient dan ook bevorderd te worden door te confronteren en duidelijke kaders te stellen. Transparant zijn over de consequenties van het wel of niet aanvaarden van de hulpverlening kan dan goed werken. De motivatie kan dan vanuit een externe factor, bijvoorbeeld het perspectief op een beter leven of het vooruitzicht van een maatregel in het kader van drang, bevorderd worden.

Gekoppeld aan de regievoering kan gesteld worden dat als ouders uit gezinnen met meervoudige problematiek naar inschatting van de hulpverlener voldoende gemotiveerd zijn, zij de regie zelf behouden. Echter als er geen sprake is van intrinsieke motivatie en de leefomstandigheden zijn ernstig, dan is het werkzamer dat de hulpverlener de regie tijdelijk overneemt om hiermee (in eerste instantie) de extrinsieke motivatie te bevorderen.

## **De aanpak**

Hulpverleners geven aan dat een integrale, eclectische werkwijze het meest werkzaam is bij ouders uit gezinnen met meervoudige problematiek. Allereerst geven hulpverleners aan dat doelgerichte hulpverlening aan deze ouders een integrale werkwijze vereist en dus gericht moet zijn op alle levensgebieden. De problematiek is, volgens hen, niet door een gefragmenteerde werkwijze op te lossen: er dient aandacht besteed te worden aan alle levensgebieden. De hulpvraag kan gericht zijn op één bepaald levensgebied. Als hulpverlener is het belangrijk om deze

hulpvraag integraal uit te vragen en dus ook in te gaan op overige levensgebieden, aangezien er vaak sprake is van grote verwevenheid. De gesprekstechniek van diepgaand integraal doorvragen is hierbij essentieel.

Bij de prioritering van de hulp heeft de financiële problematiek de hoogste prioriteit. Belangrijk is dat eerst de financiële situatie zoveel mogelijk gestabiliseerd is, voordat problemen op de overige levensgebieden aangepakt kunnen worden. Hulpverleners geven aan dat de ouders vaak het meeste last hebben van de financiële problemen. Er zou pas ruimte ontstaan voor de aanpak van de overige problemen op het moment dat de financiële problematiek wat meer stabiel is, of er in ieder geval een perspectief is op een betere financiële toekomst.

Er is, vervolgens, niet één methodiek of benadering die beschouwd wordt als het meest werkzaam. Geen van alle ondervraagde hulpverleners werkt dan ook conform de criteria van één bepaalde methodiek. Ze geven aan de kennis en vaardigheden van de verschillende methodieken in hun "gereedschapskist" te hebben en van daaruit te werken met de cliënt. De hulpverleners hebben een eigen stijl ontwikkeld, waarvan zij uit ervaring weten dat die het beste werkt. De eigen werkwijze kenmerkt zich door een eclectische werkwijze, waarbij interventies uit meerdere methodieken worden ingezet. De methodieken die genoemd worden zijn de korte oplossingsgerichte therapie, systeemgericht werken, presentiebenadering, outreachend werken, sociale netwerkstrategieën, ervaringsgericht werken, systeemgericht werken en taakgericht werken.

Eclectisch werken is volgens de hulpverleners een bewuste keuze die voortvloeit uit het verlangen aan te sluiten op de leefwereld van de cliënt en recht te doen aan diversiteit. Juist bij ouders uit gezinnen met meervoudige problematiek is het van belang niet "uit een boekje te werken", of "lijstjes af te werken", maar een op de persoon en zijn context toegesneden persoonlijke werkwijze te hanteren. Elk traject betreft een maatwerk-traject en heeft een eigen aanpak nodig. Hier dient de hulpverlener flexibel mee om te kunnen gaan.

### **Structurering van de hulpverlening**

Het opstellen van een plan van aanpak samen met de cliënt wordt door alle hulpverleners als belangrijk gezien. Het plan van aanpak dient een leidraad te zijn, waarin duidelijk is wat de doelstelling van de hulpverlening is. Hierin wordt benoemd dat het erg belangrijk is om kleine doelen vast te stellen. De kleine doelen dienen regelmatig geëvalueerd te worden. De doelen

## OVER NORMALISEREN EN MORALISEREN

dienen op basis van prioriteit opgesteld te worden. Daarnaast kan er veel veranderen in de leefsituatie van de cliënt en het plan van aanpak dient hierop aangepast te worden. Flexibiliteit is hierin dus van cruciaal belang, geven de hulpverleners aan.

De structurering van de hulpverlening kan gekoppeld worden aan de regievoering. De regie ligt zoveel mogelijk bij de cliënt. De cliënt bepaalt dan ook de doelen van de hulpverlening, dus de inhoud van het plan van aanpak. De hulpverlener sluit aan bij de hulpvraag van de cliënt. Dit is dan ook het meest werkzaam. Echter, als de hulpverlener inschat dat de cliënt op dat moment onvoldoende in staat is om prioriteiten te stellen, dan zal hij meer de regie overnemen. De hulpverlener is dan sterker bepalend, zal niet zomaar aansluiten bij de hulpvraag van de cliënt en er zal meer onderhandeld worden over de doelen van de hulpverlening.

## CONCLUSIE

Dit onderzoek heeft geresulteerd in inzicht in wat de werkzame bestanddelen zijn van de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek volgens de hulpverleners. Een belangrijk bestanddeel is het zorgdragen voor een goede werkrelatie, door middel van een betrokken en transparante basishouding. Nadrukkelijke aandacht voor het bevorderen van de motivatie wordt ook als een werkzaam bestanddeel gezien, waarbij er onderscheid gemaakt wordt tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie. Een integrale aanpak met een eclectische werkwijze is nodig om effectieve hulpverlening te kunnen bieden. Hierbij dient de financiële problematiek de hoogste prioriteit te krijgen volgens de hulpverleners. Verder dient de hulpverlening duidelijk gestructureerd te worden, waarbij (sub)doelen geformuleerd en regelmatig geëvalueerd worden. De regievoering heeft een grote invloed op de werkrelatie, waarbij de hulpverleners duidelijk maken dat de regie in eerste instantie bij de cliënt hoort, maar dat het in bepaalde situaties werkzamer is om de regie over te nemen. Alle hulpverleners spreken hierbij wel van een krachtgerichte hulpverlening, waarbij het doel is dat de cliënt uiteindelijk zelf de regie heeft.

## DISCUSSIE

De werkzame bestanddelen die volgens de hulpverleners van belang zijn, komen sterk overeen met de werkzame bestanddelen die Van Yperen (2003) in zijn publicatie uiteenzet. Zo geven de hulpverleners aan dat het zorgdragen voor een goede werkrelatie van groot belang is. Dit is in

overeenstemming met de richtlijnen voor multiprobleemgezinnen. Ook daarin wordt beschreven dat de werkrelatie van cruciaal waarde is voor werkzame hulpverlening (Van der Steege & Zoo, 2015).

De hulpverlener kan zorgen voor een goede werkrelatie door de juiste basishouding te hebben. Dit is een basishouding die zich kenmerkt door betrokkenheid en transparantie. In een rapport van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkelingen (2012) wordt ook benadrukt hoe belangrijk betrokkenheid is, juist bij gezinnen met meervoudige problematiek, om een vertrouwensband op te kunnen bouwen. Bij het opbouwen van een vertrouwensband is een transparante houding eveneens cruciaal, zo stelt ook De Vries (2010). Uit een review van studies naar werkzame factoren blijkt ook de significantie van bepaalde persoonlijkheidskenmerken en competenties van professionals, zoals onbevooroordeeld zijn, betrouwbaarheid, consistentie, empathie, respect, echtheid en zelfregulatie. Daarbij wordt ook het belang van alliantiefactoren als wederkerigheid en respect in het opbouwen van een effectieve werkrelatie met jeugdigen en ouders genoemd (Barnhoorn *et al.*, 2013).

Tevens blijkt uit dit onderzoek, in navolging van Van Yperen (2003), dat het zorgdragen voor een goede motivatie als werkzaam bestanddeel wordt beschouwd. De hulpverleners uit dit onderzoek geven aan dat de structurering van de hulpverlening, waarbij doelen gesteld worden en regelmatig geëvalueerd worden, een werkzame factor is. Van der Steege en Zoo (2015) benadrukken het belang van het stellen van doelen en de evaluatie hiervan ook in de hulpverlening. Verder komt naar voren dat een integrale aanpak specifiek werkzaam is bij gezinnen met meervoudige problematiek. Hierbij dient de financiële problematiek als eerste aangepakt te worden volgens de hulpverleners. Dit inzicht wordt ondersteund door het "family stress model". Het family stress model laat zien dat financiële problemen leiden tot financiële zorgen en psychische klachten bij ouders. Hierdoor zijn ouders minder goed in staat om een goede opvoeding te bieden aan hun kinderen (Conger, Rueter & Conger, 2000; Lee, Anderson, Horowitz & August, 2009). Het welzijn van kinderen wordt negatief beïnvloed. Deze kinderen hebben een groter risico op het ontwikkelen van gedragsproblemen (Conger *et al.*, 2000). Daarbij geldt dat een integrale aanpak, die volgens de professionals werkzaam is, ook aansluit bij het profiel van de generalist, zoals bijvoorbeeld door het Nederlands Jeugd Instituut (NI) opgesteld, waarbij domeinoverstijgend gewerkt wordt en alle leefdomeinen van het gezin betrokken en met elkaar verbonden worden (Barnhoorn *et al.*, 2013).

Van Yperen (2003) stelt dat het uitvoeren van de interventie, zoals dit hoort volgens bijvoorbeeld een draai- of werkboek, ook een werkzaam bestanddeel is. Dit komt niet uit dit onderzoek naar

## OVER NORMALISEREN EN MORALISEREN

voren. Wat opmerkelijk is in dit onderzoek is dat hulpverleners weinig waarde hechten aan het werken conform een bepaald draaiboek. Zij geven aan veel waarde te hechten aan eclectisch werken en hun eigen werkstijl. De hulpverleners geven aan dat er zoveel mogelijk aangesloten moet worden bij de hulpvraag van de cliënt, maar stellen ook dat dit niet werkzaam is bij die cliëntsituaties waarin de leefomstandigheden zorgwekkend zijn en de motivatie van de cliënt onvoldoende. Dan is het werkzamer om als hulpverlener de regie over te nemen en meer bepalend te zijn in de hulpverlening.

De invloed van regievoering binnen de hulpverlening wordt in de literatuur over de werkzame bestanddelen nog niet nadrukkelijk benoemd. Dit is vooral van belang nu vanuit de uitgangspunten van de transformatie gehamerd wordt op eigen kracht en regie van de cliënt. Uit dit onderzoek blijkt echter dat de regievoering een nadrukkelijke keuze moet zijn om de werkzaamheid van de hulpverlening te optimaliseren. Het overnemen van de regie raakt de context drang. De laatste jaren komt het bieden van hulp in een context van drang steeds vaker voor in de eerstelijns hulpverlening. Uit meerdere evaluatieonderzoeken blijkt dat een context drang tot goede resultaten van de hulpverlening kan leiden (Zoon & Berg-le Clerc, 2013).

De hulpverleners geven ook aan dat moraliseren soms nodig is. Binnen het werkveld van het maatschappelijk werk heeft er een tijd een taboe geheerst op moraliseren. Dit heeft te maken met de geschiedenis van het maatschappelijk werk als een professie die zich losgemaakt heeft van zijn oorspronkelijk kerkelijke context. Jos van der Lans (2004) schetst treffend hoe deze geschiedenis ook hulpverleners van nu gevormd heeft en geleid heeft tot het "paternalisme-syndroom", waarbij de hulpverlener vooral niet wil voorschrijven wat de cliënt moet doen. In de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek kan het echter belangrijk zijn om een cliënt te laten weten wat je als hulpverlener en als mens van een situatie vindt. De regie voeren impliceert dat een hulpverlener moraliseert. Dit houdt niet in dat de hulpverlener zich boven de cliënt stelt. Juist het laten weten wat je als hulpverlener en mens van de situatie vindt, verhoogt de gelijkwaardigheid binnen de werkrelatie met de cliënt. Moraliseren is in de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek soms nodig, zeker als er zorgen zijn over de kinderen. Dit moraliseren is geen gemakkelijke opgave voor de hulpverleners en dient zorgvuldig te gebeuren, waarbij het van belang is dat hulpverleners dit continu toetsen in een moreel beraad met collega's.

Zoals reeds beschreven is er nog maar weinig inzicht in welke interventies er effectief zijn voor gezinnen met meervoudige problematiek. Er is nog maar weinig effectonderzoek gedaan naar de interventies, zowel in binnen- als buitenland. Dit zou in de toekomst meer verricht moeten worden. Inzicht in wat werkzaam is in de hulpverlening is daarnaast van belang. Dit raakt de theoretische relevantie van deze studie. Dit onderzoek biedt een bijdrage aan de kennis over wat werkzaam



is in de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek. Deze kennis dient door middel van vervolgonderzoek uitgebreid te worden. Praktijk-gestuurd vervolgonderzoek, waarbij gezinnen met meervoudige problematiek verdiepend bevraagd worden, is van grote meerwaarde. Vervolgonderzoek zou zich moeten richten op hun leefwereld, ervaringen en behoeften. De gezinnen zelf zijn hierin immers de experts en het is van groot belang om hun inzichten te integreren in verdere methodiekontwikkeling.

Om meer inzicht te krijgen in de werkzame bestanddelen en de effectiviteit van hulpvormen in de eerste lijn is het noodzakelijk dat de gebruikte methodieken meer beschreven gaan worden. De methodieken zouden zo ingericht moeten worden, dat de werkzame bestanddelen van de hulpverlening tot uiting komen in de gehanteerde aanpak. Het is voor de eerstelijns hulpverlening in Nederland een uitdagende tijd. Met de huidige transformatie van de jeugdzorg heeft de eerste lijn explicieter de taak om de problematiek van gezinnen met meervoudige problematiek aan te pakken. De inzichten van dit onderzoek kunnen hier een bijdrage aan leveren en worden momenteel door NIM vertaald in een praktische aanpak, die voldoet aan de uitgangspunten van de transformatie in de jeugdzorg.

## **ACKNOWLEDGEMENTS**

Dit artikel is gebaseerd op een onderzoek uitgevoerd in opdracht van NIM Maatschappelijk Werk in Nijmegen. NIM is een instelling voor maatschappelijk werk in de regio Nijmegen. NIM maakt onderdeel uit van de sociale wijkteams en biedt op laagdrempelige wijze een eerste ingang naar hulp, informatie of advies bij opvoeden, relaties, verwerking, scheiden, financiële zaken, wet- en regelgeving en allerlei andere vragen en problemen die mensen tegen komen. Het onderzoek is mede mogelijk gemaakt door een projectsubsidie van de provincie Gelderland.

Met dank aan de professionals van NIM voor hun medewerking aan de interviews en Malou van Lent, die in het kader van haar afstudeeronderzoek als mede-onderzoeker aan deze studie heeft meegewerkt.

## **REFERENTIES**

Baarda, B., Bakker, E., Peters, V., Julsing, M., & Fischer, T. (2009). *Basisboek kwalitatief onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* [Qualitative Research handbook Handbook for establishing and conducting qualitative research]. Groningen: Noordhoff Uitgeverij.

## OVER NORMALISEREN EN MORALISEREN

- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen* [Analysing in qualitative research: Thinking and doing]. Den Haag: Boomonderwijs.
- Barnhoorn, J., Broeren, S., Distelbrink, M., Greef, M. de, Grieken, M. van, Jansen, W., ... Raat, H. (2013). *Cliënt-, professional- en alliantiefactoren: Hun relatie met het effect van zorg voor jeugd. Verkenning van kennis en kennishiaten voor het ZonMw- programma Effectief werken in de jeugdsector* [Client, professional and alliancefactors: Their connection to the effects of youth care. Exploration of knowledge and knowledge gaps for the ZonMw-program Effective work in youth care]. Den Haag: ZonMw.
- Conger, K. J., Rueter, M. A., & Conger, R. D. (2000). The role of economic pressure in the lives of parents and their adolescents. In L. J. Crockett, K. Rainer & K. Silbereisen (Eds.), *Negotiating adolescence in times of social change* (pp. 201–223). Cambridge: Cambridge University Press.
- Goderie, M., & Steketee, M. (2003). *Gezinnen in onbalans. Onderzoek naar het bereiken van gezinnen in probleemsituaties* [Families out of balance. Research into reaching families in problem situations]. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Holwerda, A., Jansen, P. E. M. C., & Reijneveld, S. A. (2014). *De effectiviteit van hulpverlening aan multiprobleemgezinnen: Een overzicht* [The effectiveness of assistance to multiple-problem families: an overview]. Groningen: Universitair Medisch Centrum Groningen.
- Klerk, M. de, Prins, M., Verhaak, P., & Berg, G. van den (2012). *Mensen met meervoudige problemen en hun zorggebruik* [People with multiple issues and the care they receive]. Den Haag: Raad voor de Volksgezondheid & Zorg.
- Lans, J. van der (2004). De kwelgeesten van professionals: Het paternalisme- en geitenwollen-sokken-syndroom [The plagues of professionals: Paternalism and the "sandals and woolly socks" syndrome]. In G. Lohuis, L. Polstra & G. Schout (Eds.), *Creativiteit in knellende omstandigheden*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Lee, C., Anderson, J., Horowitz, J., & August, G. (2009). Family income and parenting: The role of parental depression and social support. *Family relations, Interdisciplinary Journal of Applied Family Studies*, 58, 417–430. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1741-3729.2009.00563.x>
- Pijnenburg, H. M., & Hattum, M. van (2013). *Herziene versie van het Integratieve Werkzame Factorenmodel voor de jeugdsector* [Revised version of the integrative working aspects model for youth care]. Nijmegen: HAN University of Applied Sciences.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2012). *Ontzorgen en normaliseren: Naar een sterke eerstelijns jeugd- en gezinszorg* [Unburdening and normalising. Working towards strong first-line youth and health care]. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.

- Rubrecht, J., & Stuyling de Lange, G. (2010). *Kwaliteit verbeteren in de zorg* [Improving quality in health care]. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Smeijsters, H. (2009). Onderzoek in en door de praktijk en practice based evidence in de lerende organisatie [Research in and by means of practice and practice-based evidence in a learning organisation]. *THEMA*, 1(9), 4–12.
- Vries, S. de (2010). *Basismethodiek psychosociale hulpverlening* [Basic methodology of psychosocial assistance]. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Yperen, T. van, Steege, M. van der, Addink, A., & Boendermaker, L. (2010). *Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg. Stand van discussie* [General and specific active factors in youth care. State of the debate]. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Yperen, T. A. van (2003). *Resultaten in de jeugdzorg: Begrippen, maatstaven en methoden* [Youth care results: terms, criteria and methods]. Utrecht: NIZW.
- Zoon, M., & Berg-le Clerc, T. (2013). *Wat werkt in multiprobleemgezinnen?* [What works in multiple-problem families?]. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.