Grijp je KANZ!

De methode voor succesvolle samenwerking met multiprobleemgezinnen

Auteurs: drs. E. (Eva) Stultjens, drs. M. (Meta) Severin & dr. C. (Carola) Mes.

In opdracht van Bureau Jeugdzorg Breda & Provincie Noord-Brabant

Inhoudsopgave

**Voorwoord**

KANZ is erop af en doen!

**1. Wat is KANZ?**

1.1 Voor welke situaties is KANZ bedoeld?   
1.2 Waarom juist met KANZ aan de slag?

**2. Doelen en opzet**

2.1 Doelen

2.2 Opzet

**3. KANZ in de praktijk**

3.1 Voorbereidende fase

3.2 Uitvoeringsfase

3.3 Afsluitende fase

**4. Competenties van de uitvoerder**

4.1 Definitie van competenties

4.2 De KANZ-competenties en randvoorwaarden voor de uitvoering

**5. De effectiviteit van KANZ**

5.1 Het effect van KANZ op gezinsniveau

5.2 Het effect van KANZ op de samenleving

5.3 De kosten en de baten van KANZ

**6. De visie achter KANZ**

**Bijlagen in trainingsmap**

1 Gezinsplan  
2 Methodieken en visies

3 Effectinstrumenten

**Voorwoord**

**KANZrijke aanpak**

Over hulpverlening aan kwetsbare gezinnen is al veel gesproken en geschreven. Er zijn vaak meerdere instanties bij betrokken, die zich elk op een afzonderlijk deel van het vraagstuk richten. Maar sommige problemen zijn groter, dieper en omvattender dan bestaande werkwijzen in het jeugdzorgsysteem aankunnen. Dan is samenhang in aanpak en overstijgend werken van meerdere domeinen nodig om de jeugdigen en hun gezinnen weer in beweging te krijgen en te houden.  
  
We zijn ervan overtuigd, dat zo’n meervoudige aanpak beter is voor deze gezinnen. Termen als ‘drang’ en ‘dwang’ horen we ook steeds vaker tijdens zoektochten naar de juiste aanpak. De Jeugdreclassering Breda heeft op basis van deze gegevens een meervoudige een multi-methodische aanpak ontwikkeld: KANZ.  
  
KANZ is een werkwijze die oplossingsgericht en duurzaam van aard is. Ondanks dat de KANZ aanpak een dringend karakter heeft staat maatwerk voor gezinnen voorop in een doorgaande leerlijn. Daarnaast is reflectie van de KANZ-medewerker ook een wezenlijk onderdeel van de methodiek, zodat alle kritische tegenkrachten uit de praktijk ons bij de maatschappelijke les houden.  
  
Dit boekje richt zich op ervaren professionals van welzijnsinstellingen, gemeenten en andere instanties die zich bezighouden met het welzijn van deze gezinnen. Ook vormt het ook een leidraad voor professionals die in de praktijk met deze gezinnen aan de slag gaan of willen. Compleet met uitvoerige instructies en talrijke tips.  
  
De beschrijving van methode en trainingsmodule is mogelijk gemaakt met subsidie van het innovatiefonds van de provincie Noord-Brabant. Verder hebben ook de medewerkers van Bureau Jeugdzorg Breda zich extra ingezet bij de productie van deze uitgave.   
Een woord van dank is dan ook zeer op zijn plaats.

Pieter van Loon  
Initiatiefnemer KANZ

**Inleiding**

**KANZ is erop af en doen!**

“Helder voor de geest staat me de jongen die eerst de ramen van het buurthuis had ingegooid en vervolgens de aangesnelde agent de huid had vol gescholden. Bij de start van de begeleiding werd door vele partijen aangegeven dat het een agressief gezin betrof, waar vader (crimineel verleden) geweld niet zou schuwen. Mijn collega en ik moesten uit het oogpunt van veiligheid een agent meenemen. Dit hebben we niet gedaan, omdat we toch met zijn tweeën op huisbezoek zouden gaan. We stonden daar aan de deur en gaven de vader van de jongen aan dat we zorg hadden om zijn zoon en graag wilden voorkomen dat de politie nog eens voor hem aan zou moeten bellen. En of meneer wist hoe we dat samen zouden kunnen bereiken. De vader van de jongen trok de deur wagenwijd open en vroeg ons binnen voor een kop koffie. Van de weeromstuit begon hij te huilen, want het zat hem allemaal erg hoog. Waarom was nog niemand komen uitleggen wat er precies was voorgevallen met zijn zoon en waren er alleen maar brieven gestuurd die hij nauwelijks begreep?”  
  
Hester Eijgel  
KANZ-medewerker

**Dit gaat over KANZ**

Een werkwijze die de problemen van multiprobleemgezinnen sámen met het gezin en omgeving aanpakt en oplost. Geen brieven op afstand, niet praten over, maar eropaf en doen.

**Het effect van KANZ in één zin**

Het zorgt dat het gezin - ouders en kinderen - weer op de rails komt, dat overlast van het gezin voor de buurt afneemt en torenhoge kosten van een dreigende wettelijke maatregel worden voorkomen.

**Voor wie is dit boekje geschreven?**

Dit boekje is geschreven voor professionals die met jongeren en gezinnen werken, die de situatie van multiprobleemgezinnen en hun omgeving willen verbeteren en de kosten hiervan willen terugdringen. Dit kunnen gemeenten zijn, maar ook welzijnsinstellingen, jeugdzorginstellingen, en andere organisaties die te maken hebben met het welzijn van deze gezinnen. Ook zzp’ers kunnen KANZ, in samenwerking met andere organisaties of zzp’ers, uitvoeren.

**Hoe gebruik je dit boekje?**

Als leidraad bij de uitvoering. Een KANZ-traject is altijd maatwerk, maar er zijn handvatten, criteria en tips en deze zijn verzameld in dit boekje. Er staat ook in wat KANZ precies is, waarom je KANZ inzet, wat de meerwaarde is en wat het gezinnen, hun omgeving en gemeenten kan opleveren.

**1 Wat is KANZ?**

**1.1 Voor welke situaties is KANZ bedoeld?**

KANZ is een werkwijze om problemen van multiprobleemgezinnen samen met het gezin en de omgeving aan te pakken en op te lossen. Geen hulp op afstand met brieven, niet praten over, maar erop af en doen. Het hoofddoel van KANZ is het wegnemen of verminderen van ontwikkelingsbedreigingen van jeugdigen die opgroeien in een multiprobleemgezin.

Een multiprobleemgezin is een (vaak éénouder-) gezin dat problemen ervaart op verschillende leefgebieden zoals de opvoeding van de kinderen, het voeren van de huishouding, het individueel welzijn van de gezinsleden, de partnerrelatie en handhaving in de maatschappij. Zo’n gezin heeft al veel hulp gehad zonder succes en instanties weten niet meer wat ze met het gezin aan moeten. Het gezin is veelal wantrouwend geworden richting hulpverleningsinstanties en mijdt deze (Kalsbeek, 2008). Daarnaast zijn er onvoldoende beschermende factoren, zoals het hebben van een steunende omgeving, rond de ouders aanwezig of worden deze onvoldoende benut (Steketee & Vandenbroucke, 2010; Zoon, 2012).

Niet alle problemen hoeven (in gelijke mate) in elk gezin aanwezig te zijn. Wel hebben multiprobleemgezinnen gemeen dat de aanwezige problemen groter worden of zich opstapelen waardoor de draagkracht van het gezin aangetast wordt. Hierdoor neemt de kans op verwaarlozing en kindermishandeling toe (Hermanns, Mordang & Mulders, 2002; Steketee & Vandenbroucke, 2010). In alle gezinnen is door de problemen sprake van een ongezonde en onveilige leefsituatie voor één of meerdere jeugdigen, worden zij ernstig in hun ontwikkeling bedreigd en/of dreigt er een wettelijke maatregel. KANZ richt zich op álle problemen en creëert een totaalaanbod voor het hele gezin, samen mét het gezin.

**Groot maatschappelijk probleem**

Het bestaan en de ernst van de problematiek van multiprobleemgezinnen wordt al lange tijd erkend in de samenleving. De term multiprobleemgezin is voor het eerst in gebruik genomen in de jaren ‘50 in de VS (Sousa & Eusébio, 2007) en vindt in Nederland zijn ingang in de jaren ‘80 via de orthopedagogiek (Bouverne-De Bie & Roose, 2007). Er bestaat echter geen eenduidige definitie van de term en ook wordt er geen eenduidige groep gezinnen aangeduid: hét multiprobleemgezin bestaat dus niet (Drost, 2000). Ghesquière (1993) hanteert een voor KANZ goed bruikbare definitie: “een multiprobleemgezin is een gezin dat kampt met een chronisch complex van socio-economische en psychosociale problemen waarvan de betrokken hulpverleners vinden dat het weerbarstig is voor hulp” (p. 42). De definitie bevat dus een dubbele thematiek: het gaat om een problematische hulpverleningsrelatie die het gevolg is van kenmerken van het gezin én kenmerken van het hulpverleningssysteem (Ghesquière, 1993; Nederlands Jeugdinstituut, 2013a; Studium Generale Groningen, 2006; Uittenbogaard, 2010a).

**Hoe ontstaat een multiprobleemgezin?**

Onderzoek van Klerk e.a. (2012) laat zien dat ongeveer 15% van de gezinnen in Nederland risico loopt om multiprobleemgezin te worden. Het gaat dan om zogenaamde kwetsbare gezinnen waarbij minimaal vier risicofactoren zoals een laag opleidingsniveau van de ouder(s), een laag inkomen, werkloosheid in het gezin, het wonen in een ongunstige buurt, een eenoudergezin, et cetera, tegelijkertijd aanwezig zijn. In absolute aantallen gaat het over ongeveer 350.000 gezinnen. Hoewel in het onderzoek veel combinaties van risicofactoren werden gevonden bij de gezinnen, was er één combinatie die relatief vaak voorkwam: in 8% van de kwetsbare gezinnen (28.000 absoluut gezien) is sprake van een laag opleidingsniveau van de ouder, een niet-westerse achtergrond, een eenoudergezin, armoede, wonen in een achterstandsbuurt en emotionele problemen bij de ouder (Van den Broek et al., 2012).

**Wat zijn de gevolgen als we het negeren?**

Hermanns (2001) stelt dat een kind dat opgroeit in een multiprobleemgezin door het onveilige opvoed- en opgroeiklimaat een groter risico heeft om gedrags- en/of ontwikkelingsproblemen te ontwikkelen en dus later in het eigen gezinsleven problemen krijgt. Daarbij wordt de kans op het voorkomen van psychische en gedragsproblemen bij het kind vertienvoudigd wanneer het blootstaat aan vier of meer risicofactoren. Uit onderzoek is ook gebleken dat de problemen waar multiprobleemgezinnen mee te maken hebben vaak van generatie op generatie worden overgedragen (NJi, 2013; Bodden & Dekovich, 2010; Van der Steege, 2009; Hermanns, 2001). Hierbij speelt een zich herhalend patroon van disfunctionele interacties, zowel binnen als met anderen buiten het gezin, een rol. Ook problemen met het opvoeden van kinderen, zoals bijvoorbeeld verwaarlozing, worden overgedragen op de volgende generatie (Steketee & Vandenbroucke, 2010). De kans dat een kind dat opgroeit in een multiprobleemgezin in zijn of haar latere leven ook meervoudige problematiek binnen zijn eigen gezin ontwikkelt is groot.

Behalve het verhoogde risico voor kinderen opgroeiend in een multiprobleemgezin op het ontwikkelen van psychische en gedragsproblemen, zijn er ook gevolgen voor de maatschappij. Naast de eventuele overlast die de omgeving van het gezin ervaart, gaan er ook enorme kosten voor de samenleving gepaard met de hulpverlening en ondersteuning aan multiprobleemgezinnen. Horstik en Veuger (2012) stellen in hun onderzoek dat een gezin gemiddeld zo’n €40.000 per jaar kost en in sommige gevallen zelfs €75.000. In een artikel van Huisman uit de Volkskrant van 31 juli 2012 stelt Peter Cuyvers (Landelijk projectleider VOLG): ‘In Nederland wordt een kleine 30 miljard euro per jaar uitgegeven aan zogenaamde inactieve huishoudens’. Cuyvers stelt dat dit onder andere kosten zijn die gemaakt worden voor zorg- en hulpverlening, gemeentelijke ondersteuning en uitkeringen. Daarnaast zijn er kosten als gevolg van schoolverzuim, criminaliteit, et cetera.

**1.2 Waarom juist met KANZ aan de slag?**

Vaak vallen multiprobleemgezinnen tussen wal en schip. Het huidige hulpverleningsaanbod is niet toereikend en te versnipperd voor de vragen en noden die deze gezinnen hebben. Ze kampen met problemen waar soms ook langdurige hulp voor nodig is, terwijl het beschikbare hulpaanbod gericht is op maar één probleem en slechts van korte duur is.

KANZ pakt tegelijkertijd meerdere problemen aan - samen met het hele gezin én de omgeving - en biedt daar waar nodig ook langdurige hulp. Bij KANZ werkt de medewerker, zoals gebruikelijk in andere methoden, ook vanuit het gezin. Problemen zijn in die omgeving nou eenmaal het beste zichtbaar. Het vernieuwende is dat de KANZ-medewerker niet meer alleen coacht, maar de problemen ook echt pragmatisch en sámen met het gezin aanpakt. Hij of zij staat naast het gezin, helpt ze in het dagelijks leven en krijgt het gezin weer op de rails.

KANZ vult dus het gat in het bestaande hulpverleningsaanbod; KANZ is vasthoudend en doeltreffend en maakt ook gebruik van het bestaande hulpverleningsaanbod. Door samen te werken met het gezin en af te stemmen met andere betrokkenen wordt de hulp vele malen effectiever.

**2. Doelen en opzet**

**2.1 Doelen**

Zoals hierboven beschreven is het hoofddoel van KANZ het wegnemen of verminderen van ontwikkelingsbedreigingen van jeugdigen die opgroeien in een multiprobleemgezin.

Om het hoofddoel te bereiken gaat KANZ aan de slag met de jeugdige(n), de (stief)ouders en/of verzorgers én de omgeving van het gezin. De subdoelen op deze drie elkaar wederzijds beïnvloedende actoren gelden voor alle multiprobleemgezinnen in meer of mindere mate. Problemen alsook de mate waarin ze voorkomen kunnen per gezin verschillen. Daarom hoeven niet alle subdoelen op elk gezin in dezelfde mate van toepassing te zijn. Per gezin wordt bekeken in hoeverre subdoelen nagestreefd en/of behaald dienen te worden. Met het gezin samen worden deze doelen vervolgens SMART geformuleerd.

[Plaatje naast tekst hierboven]

Jeugdige

Ouders

Omgeving

Subdoelen jeugdige:

- De jeugdige gedraagt zich op een voor zichzelf, gezin en maatschappij acceptabele manier.

- De jeugdige ervaart geen of minder problemen in zijn ontwikkeling (sociaal, emotioneel, cognitief, dan wel fysiek).

- De jeugdige gaat naar school en heeft een (zinvolle) vrijetijdsbesteding.

- De jeugdige wordt niet onder toezicht gesteld of uit huis geplaatst en komt niet in aanraking met het jeugdstrafrecht.

Subdoelen (stief)ouders en/of verzorgers:

- (Stief)ouders en/of verzorgers zijn in staat een gunstig opvoed- en opgroeiklimaat te bieden aan hun kind(eren), met voldoende structuur, veiligheid, hygiëne, gezonde voeding en zelfverzorging.

- (Stief)ouders en/of verzorgers hebben toereikende opvoedingsvaardigheden, afgestemd op het ontwikkelingsniveau en de behoeften van hun kind(eren).

- (Stief)ouders en/of verzorgers hebben zicht en voldoende grip op hun financiële situatie.

- (Stief)ouders en/of verzorgers beschikken over voldoende sociale vaardigheden om zich te handhaven in de maatschappij.

Subdoelen omgeving:

- Het gezin wordt waar nodig ondersteund door haar (in)formele netwerk.

- Het gezin veroorzaakt en ervaart geen overlast in de woonomgeving.

- Het gezin heeft een positieve ervaring met hulpverlening en is gemotiveerd/bereid eventueel benodigde hulpverlening te zoeken/accepteren.

Genoemde subdoelen gelden in meer of mindere mate dus voor alle multiprobleemgezinnen. Per gezin kunnen daarnaast meer specifieke problemen spelen waarop ingespeeld moet worden om deze subdoelen te doen slagen, zoals onverantwoord middelengebruik, psychiatrische problematiek van ouders, problematisch gedrag van andere thuiswonende familieleden, lichamelijke en/of psychische mishandeling binnen het gezin en relatieproblemen tussen (ex)partners.

**2.2 Opzet**

Een KANZ-traject bestaat uit drie fasen: een voorbereidende fase, een uitvoeringsfase en een afsluitende fase, waarbij iedere fase een aantal standaard onderdelen omvat met een aantal basisactiviteiten. Een KANZ-traject wordt afgestemd op de specifieke noden en behoeften van het gezin. Omdat KANZ maatwerk is, is er geen minimale of maximale duur vastgesteld, maar doorgaans duurt een traject minimaal 6 maanden tot een jaar. Indien nodig is verlenging mogelijk tot maximaal twee jaar. Per gezin wordt bekeken hoeveel uren inzet nodig zijn. De ervaring tot nu toe leert dat per jaar zo’n 100 tot ruim 200 uren per gezin worden ingezet.

De werkzaamheden voor KANZ vinden voornamelijk bij het gezin thuis plaats. Daarnaast kan het ook zijn dat de KANZ-medewerker meegaat naar locaties waar het gezin vaak komt en waar zich problemen voordoen zoals de school van de jeugdige(n), het werk van de ouders, hulpverlenende instanties, of vrienden en familie.

KANZ wordt uitgevoerd door een gecertificeerde KANZ-medewerker. Hij/zij heeft mandaat om in bepaalde situaties zaken af te kunnen dwingen zoals het voorkomen dat het gezin wordt afgesloten van nutsvoorzieningen. Als hij/zij zelf niet het mandaat heeft vanuit zijn of haar functie, dan dienen er contacten te zijn met de mensen die wel dat mandaat hebben. KANZ-medewerkers werken met diverse partijen samen. Dit verschilt per traject, zoals de gemeente, de politie, de school van de jeugdige, het UWV, NUTS bedrijven, et cetera.

**3. KANZ in de praktijk**

**3.1 Voorbereidende fase**

We schetsen hier de voorbereidende fase en de verschillende stappen die hierbij ondernomen worden.

De voorbereidende fase duurt ongeveer vier weken en bestaat grofweg uit vijf stappen:

1. Instroom

2. Verzamelen, analyseren en wegen van informatie

3. Het kennismakingsgesprek

4. Gezinsplan maken

5. Afstemming met het gezin

We nemen deze fase stap voor stap door en laten zien in welke situaties je terechtkomt, welke acties je moet ondernemen en aan welke tijdsinvestering je moet denken. Aan de hand van voorbeelden uit de praktijk proberen we de stappen te verduidelijken en een gezicht te geven.

[kader]

BELANGRIJK VOOR DE HELE VOORBEREIDENDE FASE

**Je houding en instelling tijdens deze fase**

Tijdens de eerste vier weken wordt een bepaalde houding van je gevraagd. Het is belangrijk dat je in eerste instantie uitgaat van de hulpvraag en kansen van het gezin en met op korte termijn haalbare doelen begint. Je hebt een positieve houding; het eruit lichten en vergroten van positieve zaken binnen het gezin is heel belangrijk. Een dergelijke houding komt de motivatie van het gezin ten goede en verkleint de kans op weerstand bij het gezin. Gezien de veelal wantrouwende houding ten opzichte van hulpverleners, moet het gezin eerst vertrouwen in je krijgen. Hier is tijd voor nodig. Je sluit aan bij de wereld en het niveau van het gezin. Daarnaast is het heel belangrijk dat je alle handelingen voor het gezin zo veel mogelijk in aanwezigheid van en samen met het gezin uitvoert. Ook geef je als KANZ-medewerker niet zomaar op als het gezin weerstand toont. Het kan voorkomen, dat een gezin in eerste instantie niet goed meewerkt. Ga dan kijken waar dit aan ligt. Is het niet willen of is het niet kunnen? Blijf alert hierop en wees vasthoudend. Dit geldt voor deze fase, maar natuurlijk ook gedurende het hele verdere traject.

**Het blussen van de eerste brandjes**

Daarnaast kan het zijn dat je, terwijl je werkt aan het gezinsplan, al aan de slag moet met het oplossen van de meest prangende problemen. Bij veel gezinnen staan deurwaarders geregeld op de stoep en dreigt de energieleverancier met het afsluiten van gas, water en elektriciteit. Het kan ook gebeuren, dat de gezinsleden al tijden geen gezonde maaltijd meer hebben gehad. Dan ga je dus eerst samen naar de supermarkt. De methode KANZ staat voor actie. Het is erop af en doen! Soms moet je aan het begin van het traject dus eerst zorgen dat de primaire levensbehoeften van gezinsleden vervuld worden. Het in orde hebben van deze basisbehoeften is essentieel voor een goed verloop van de voorbereidende fase. Aan het eind van deze periode moet je samen met het gezin een gezinsplan hebben gemaakt voor het vervolg.

[einde kader]

**STAP 1: Instroom van een gezin**

Het CJG, buurtnetwerken en het Veiligheidshuis zijn de oren en ogen van de gemeenschap om bedreigde gezinnen te signaleren. De deelnemers van het CJG en het Veiligheidshuis komen op grond van herhaaldelijke of eenmalige uitwisseling overeen om een gezin aan te melden voor KANZ.

Omdat het gezinnen zijn waar al veel hulpverleningsinstanties zonder blijvend resultaat actief zijn geweest zullen ze altijd bij diverse organisaties bekend zijn. Minstens twee partijen moeten aangeven dat het gezin voor KANZ in aanmerking komt. Een KANZ-gezin voldoet aan alle van de volgende vijf kenmerken:

1. Het gezin is woonachtig in Nederland.

2. Het gezin heeft minimaal één thuiswonend (of ongeboren) kind in de leeftijd 0 t/m 23 jaar.

3. Het gezin heeft meervoudige en ernstige problemen op tenminste twee van de volgende vijf leefgebieden: opvoeding kinderen, voeren van huishouding, individueel welzijn gezinsleden, partnerrelatie ouder(s), handhaving in de maatschappij.

4. Er is sprake van drang en dwang: als het gezin niet aan het KANZ-traject deelneemt, dan volgt vrijwel zeker een gedwongen maatregel (ondertoezichtstelling (OTS), uithuisplaatsing van één of meerdere kinderen en/of een strafrechtelijke maatregel). Daarnaast kan het zijn dat het gezin uit huis wordt gezet of dat andere justitiële maatregelen volgen.

5. Het gezin bevindt zich aan het einde van de hulpverleningsketen. Instanties weten niet meer wat ze met het gezin aan moeten.

Er zijn geen contra-indicaties voor KANZ.

Als een gezin wordt toegelaten tot het KANZ-traject, dan komt het onder de hoede van twee KANZ-medewerkers: één primaire uitvoerder en één secundaire. De primaire uitvoerder is de eerste contactpersoon van het gezin en neemt het grootste deel van de uitvoering op zich. De secundaire medewerker wordt aangewezen om twee redenen: je hoeft nooit alleen naar een kennismakingsgesprek (je weet immers nooit wat je tegenkomt) en er is altijd iemand, die de werkzaamheden kan overnemen. De twee medewerkers zorgen ervoor dat ze elkaar scherp houden en complementair zijn. Dat wil zeggen: als je weet dat je op bepaalde eigenschappen minder scoort, dan zoek je iemand die jou daarin aanvult en andersom. Welke competenties je als KANZ-medewerker nodig hebt, staat beschreven in hoofdstuk 4.

[kader praktijk naast stap 1]

**De praktijk**

“Een medewerker van het CJG belde naar KANZ om te overleggen over een gezinssituatie. Het betrof een gezin met complexe problematiek, dat al langer bekend was in de hulpverlening, maar waar hulp telkens werd stopgezet. Het CJG had dit gezin al eens doorverwezen naar de GGZ vanwege ernstige gedragsproblemen van twee kinderen, maar daaraan hadden de ouders nooit gehoor gegeven. Ook was er eerder geadviseerd naar het IMW te gaan in verband met schuldhulpverlening, maar ook daarmee hadden de ouders niets gedaan. Kon KANZ wellicht iets bieden? Uiteindelijk is een afspraak gemaakt met de CJG medewerker, iemand van de afdeling de Toegang van Bureau Jeugdzorg en een KANZ-medewerker. Er was inmiddels ook een zorgmelding binnengekomen vanuit de politie, omdat een van de kinderen was weggelopen van huis. In gezamenlijk overleg is besloten dat KANZ de zaak zou oppakken…”

[einde kader]

**STAP 2: Verzamelen, analyseren en wegen van informatie**

**De situatie**

Je hebt samen met een collega een gezin toevertrouwd gekregen.

Het is nu zaak om informatie over het gezin te verzamelen, zodat je weet wat er speelt voordat je contact gaat leggen.

**Voorwerk**

Uitgangspunt: het doel van voorwerk is het eerste contactmoment met het gezin zo kansrijk mogelijk te maken. Dit kan op allerlei manieren. De voorinformatie hoeft ook echt niet volledig te zijn. Dit kan zelfs niet, omdat je het gezin zelf nog niet gesproken hebt. Wel moet de aanleiding voor het contact goed onderbouwd zijn met concrete waarnemingen en ervaringen.

Het is echter niet ethisch en methodisch verantwoord om in de omgeving uitgebreid navraag te doen, als het gezin nergens van af weet. Dat zou alleen kunnen in extreme omstandigheden en na rijp beraad, bijvoorbeeld bij vermoedens van kindermishandeling. Je maakt hiervan onmiddellijk een melding bij Veilig Thuis (meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling) die dan een vervolgtraject inzet.

**De gezinsmap**

KANZ is actie, KANZ is doen! Dat betekent dat je zo min mogelijk tijd kwijt wilt zijn met het vastleggen en documenteren van allerlei gegevens. Toch ontkom je er natuurlijk niet helemaal aan; zowel voor de overdraagbaarheid als voor een eventuele verantwoording moet je belangrijke zaken vastleggen. Daarnaast komt het de efficiëntie van je werk alleen maar ten goede, als je deze informatie op één overzichtelijk plek verzamelt.

Bij KANZ werk je daarom met een gezinsmap. Deze map gebruik je, samen met het gezin, gedurende de hele samenwerking om relevante en officiële documenten in te bewaren. De gezinsmap is van jou en het gezin. De vorm van de map staat vrij. Je kan bijvoorbeeld voor een (beveiligde) digitale gezinsmap kiezen, zodat iedereen met de juiste toegang de map kan aanvullen. Variërend van officiële documenten (brieven, aanmaningen) tot een kindertekening, waarover de ouders zich zorgen maken of waarop ze juist trots zijn. Is de gezinsmap niet digitaal, dan laat je deze bij voorkeur bij het gezin thuis. Maar alleen als dit volgens jouw inschatting verstandig is. Maak van belangrijke officiële documenten wel altijd een kopie, die je op een andere plek bewaart. Let erop dat het maken van een gezinsmap geen doel op zich is en dat het geen uren moet kosten om het bij te houden.

**Werkaantekeningen**

Je maakt natuurlijk tijdens het traject wel eens aantekeningen over het gezin en de situatie die voor jezelf bedoeld zijn. Deze doe je niet in de gezinsmap, maar bewaar je voor jezelf op een andere plek (bijvoorbeeld in een map op je werkplek of digitaal op je pc). Bij je aantekeningen bewaar je ook wat basale informatie over het gezin zodat iemand je werk altijd over zou kunnen nemen mocht dat nodig zijn. Schrijf in ieder geval kort op:

- de familienaam van het gezin;

- het adres van het gezin;

- de namen, leeftijden en het geslacht van gezinsleden;

- culturele achtergrond van het gezin (belangrijk om te weten of het gezin Nederlands spreekt en of er specifieke culturele aspecten zijn waarvan je je van te voren bewust moet zijn);

- de aanleiding(en) voor aanmelding;

- andere belangrijke informatie (zoals verslaving, ziekte, etc.).

**Collegiaal overleg**

Voorafgaand aan het eerste contact met het gezin plan je een overleg met een collega om de situatie van het gezin en de kansen te bespreken. Zoom in op de belangrijkste zaken en een mogelijke aanpak voor het kennismakingsgesprek. Als je KANZ uitvoert als zzp’er, dan moet je zelf iemand erbij zoeken.

[kader tijd stap 2]

**Tijdsinvestering en duur van de aanpak**

Het gezin is aangemeld, omdat de situatie ernstig is en uit de hand dreigt te lopen. Zorg er dus voor dat je, direct nadat je een gezin toegewezen hebt gekregen, de acties uitvoert en in gang zet; nog dezelfde week. De tijdsinvestering hangt af van de situatie waarin het gezin verkeert. Is er veel onduidelijk, dan doe je wat meer voorwerk. Is alles helder, dan vergt dit minder tijd. Zorg er in ieder geval altijd voor dat je goed voorbereid bent, voordat je het kennismakingsgesprek ingaat.

[einde kader]

[kader praktijk naast stap 2]

**De praktijk**

“Vanuit het veiligheidshuis kwam een nieuwe aanmelding binnen: er lag een zorgmelding die de politie had opgemaakt n.a.v. een jongen van 13 die (voor de 4e keer) na middernacht op het station rondhing. In het overleg werd ook duidelijk dat de drie andere kinderen van het gezin waartoe de jongen behoorde, zonder opgave van redenen regelmatig van school verzuimden. Daarnaast is het gezin bekend bij het IMW in verband met schulden.

We lazen de zorgmelding van de politie, namen contact op met het IMW om na te gaan hoe de hulpverlening verliep en of er tips waren hoe aan te sluiten bij dit gezin. Werkt moeder bijvoorbeeld, dan is ’s avonds langsgaan beter. Ook met de scholen van de kinderen werd contact opgenomen over het verzuim. In het eerste gesprek met het gezin waren dit allemaal aanknopingspunten voor het vervolg.”

[einde kader]

[kader praktijk naast stap 2]

**De praktijk**

"We wilden voor het eerst langsgaan bij een Marokkaans gezin, waarvan de moeder op dat moment alleenstaand was. Eén van ons opperde dat het wellicht niet handig zou zijn, als er twee mannelijke KANZ-medewerkers zouden aankloppen. Dat wordt niet geaccepteerd in de Marokkaanse cultuur. Er moest in ieder geval één vrouwelijke KANZ-medewerker aanwezig zijn. Als je hier van tevoren niet bij stilstaat, dan zul je er tijdens het kennismakingsgesprek tegenaan lopen. En dat is zonde, want een eerste indruk is heel belangrijk. Als je vooraf het gezin bespreekt met een collega, dan is de kans groter dat je dit soort dingen ondervangt. Je leert van elkaars kennis en ervaringen."

[einde kader]

**STAP 3: Het kennismakingsgesprek**

**De situatie**

Je hebt voldoende basiskennis van het gezin en de situatie waarin het verkeert. Het is nu tijd voor een kennismakingsgesprek.

**Langs gaan bij het gezin**

Uitgangspunt: je wacht niet tot het gezin zelf om hulp vraagt. Het gezin wordt door jullie actief benaderd met een hulpaanbod. Dat gebeurt als er schade (voor personen, gezin en omgeving) dreigt of al is ontstaan. Dat is nu dus het geval. Het kennismakingsgesprek vindt plaats bij het gezin thuis. Indien mogelijk op een moment, dat de ouders alleen thuis zijn (als de kinderen bijvoorbeeld op school zitten). Omdat de aanmelder(s) het gezin uit een eerdere situatie kennen, gaan deze in eerste instantie mee om jullie te introduceren bij het gezin.

**De inhoud van het kennismakingsgesprek**

Belangrijk: tijdens de eerste kennismaking moet je weerstanden zoveel mogelijk minimaliseren en proberen vertrouwen op te bouwen met de ouder(s). Het is daarom belangrijk, dat je sensitief bent voor de taal van het gezin en dat jouw referentiekader daarop aansluit. Houd tijdens het gesprek altijd in je achterhoofd, dat je een gezinsplan (dit wordt later toegelicht) gaat maken. Dat betekent, dat je vooral let op kansen en kracht van het gezin. De volgende zaken (zie volgende pagina) komen tijdens het eerste gesprek in elk geval aan de orde (let erop dat de volgorde anders kan zijn, omdat een gesprek nou eenmaal niet altijd te sturen valt).

**Wat doe je als de ouders niet willen meewerken?**

Als KANZ-medewerker ben je vasthoudend en doortastend. Je geeft niet zomaar op. Als de ouders bij de eerste kennismaking niet willen meewerken, dan maak je duidelijk wat hiervan de gevolgen zijn. Je gaat, eventueel in een andere samenstelling, op zeer korte termijn nog een keer langs. Als de ouders dan nog niet bereid zijn mee te werken, dan zet je werkzaamheden die betrekking hebben op de gevolgen (bijvoorbeeld een OTS) in gang.

[kader praktijk naast stap 3]

**De praktijk**

“Bij een traject werden we geïntroduceerd bij het gezin door een medewerker van het AMK. Die was al bezig met een onderzoek n.a.v. een zorgmelding. De AMK-medewerker kende het gezin en had een aardig beeld van de zorgen plus problemen op verschillende leefgebieden. Bij het introductiegesprek heeft de AMK-medewerker meteen duidelijk gemaakt, dat het gezin moet meewerken aan het KANZ-traject om de zorgen en bedreigingen op te heffen. Zo niet, dan zou de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek starten met mogelijk een uithuisplaatsing als gevolg (dwang/drang).”

[einde kader]

[aparte pagina]

Het kennismakingsgesprek puntsgewijs

1. **Indien mogelijk introduceert de aanmelder jullie bij de ouder(s). Je vertelt waarom jullie aan de deur staan.** Dat je opdracht hebt gekregen van de aanmelder(s) om het gezin te ondersteunen, omdat er bepaalde zaken zijn voorgevallen. Deze aanleiding(en) benoem je en je geeft aan dat er zorgen zijn over het gezin. Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de situatie en laat subjectieve belevingen en vermoedens achterwege.

2. **Geef de ouder(s) ruim de gelegenheid om hierop te reageren en in hun eigen woorden de situatie uit te leggen.** Als er maar één ouder thuis is, dan ga je toch door met het gesprek. Het contact met de tweede ouder volgt dan vanzelf.

3. **Je legt de werkwijze van KANZ uit.** Vertel wat jullie voor het gezin kunnen en willen betekenen. En dat hiermee ernstigere maatregelen (zoals een OTS, uithuiszetting door verhuurder) kunnen worden voorkomen.

4. **Check bij de ouders of ze nog vragen hebben.** Zorg ervoor dat er geen twijfels zijn over jullie intenties.

5. **Vraag aanvullende informatie die van belang is** voor registratie en in geval van nood kan worden gebruikt, zoals telefoonnummers, verzekeringsnummer ziektekosten, huisarts, apotheek et cetera.

6. **Maak samen een afspraak voor een volgend huisbezoek (op zeer korte termijn) om de hulpverlening te starten.** Licht toe wat jullie dan gaan doen (zie volgende stap). Indien de situatie het toestaat en de ouders ermee instemmen, dan kun je in het eerste gesprek al een begin maken. Bij het tweede gesprek kunnen de kinderen aanwezig zijn, afhankelijk van hun leeftijd en de situatie.

7. **Eventueel kun je aan de ouder(s) toestemming vragen voor inzage in bestaande, relevante gegevens.** Je hebt die toestemming nodig in verband met de privacywetgeving.

[einde aparte pagina]

[kader praktijk naast kennismakingsgesprek puntsgewijs]

**De praktijk**

“Er kwam een nieuwe aanmelding voor KANZ binnen, vanuit het veiligheidshuis. Een van de kinderen was nog geen twaalf jaar oud en werd dagelijks door de politie gezien in verband met vernielingen. In dit geval gingen mijn collega en ik (man/vrouw) onaangekondigd naar het gezin toe. Vader deed de deur open en we vertelden, dat we van KANZ waren en niet van de politie. We hadden gehoord, vertelden we de vader, dat de politie al vaker aan de deur had gestaan voor zijn zoon. We wilden niet dat hij dit nog een keer mee hoefde te maken. Zouden we binnen mogen komen om met hem hierover te praten? Of een afspraak maken voor zo'n gesprek, wanneer het nu niet uitkwam?”

[einde kader]

[kader tijd kennismakingsgesprek puntsgewijs]

Het kennismakingsgesprek heeft geen vaste duur. Bij het ene gezin zal het meer tijd in beslag nemen dan bij het andere. Zorg er in ieder geval voor dat je bovenstaande punten besproken hebt en er op korte termijn (binnen een week) een afspraak staat voor een tweede gesprek.

[einde kader]

**STAP 4: Gezinsplan maken**

**De situatie**Je hebt je eerste gesprek gehad en weet nu wat voor vlees je in de kuip hebt. Je hebt (eventueel samen met je collega , maar dit hangt af van de situatie) op korte termijn een tweede gesprek gepland. In dit tweede gesprek ga je samen met het gezin de problemen en mogelijkheden vastleggen en een gezinsplan maken om deze problemen te verminderen of weg te nemen.

Aan het eind van deze stap heb je de problemen en kansen van het gezin inzichtelijk gemaakt. Ook ben je begonnen met het gezinsplan. In dat plan wordt verkregen informatie over het gezin gebruikt:

1. Informatie verkregen van het gezin zelf;

2. Informatie van de eigen waarneming (beeldvorming);

3. Informatie van derden (gesprekken met anderen).

Je moet in deze stap dus uit drie bronnen informatie gaan halen.

**Informatie verkregen van het gezin zelf**

Uitgangspunt: de aanmelder is niet meer bij dit gesprek aanwezig. Je brengt samen met de ouder(s) in kaart aan welke veranderingen je met het gezin gaat werken. Deze beoogde veranderingen worden uiteindelijk vastgelegd in een aanpak, die je binnen vier weken aan het gezinsplan moet toevoegen.

In het gezinsplan focus je in eerste instantie op praktische oplossingen. Vaak is er van alles aan de hand, waardoor het moeilijk is bij de aard van de problemen te komen. Het is bijvoorbeeld lastig praten als de elektriciteit is afgesloten en je in het donker en de kou zit. In het plan ga je dus eerst brandjes blussen. Later, als de situatie wat rustiger is, komen daar andere dingen bij. Zoals het vergroten van de opvoedvaardigheden of het samen zoeken naar hulp voor een onverwerkt trauma. Het gezinsplan is ook een werkdocument dat, als de situatie verandert, altijd kan worden aangevuld. Dat doe je samen met het gezin.

**Leefgebieden en aandachtspunten als uitgangspunt**

Om een zo volledig en helder mogelijk beeld te krijgen, neem je onderstaande leefgebieden als basis. Ga met het gezin per leefgebied na wat de problemen zijn, hoe ernstig die zijn en wanneer en bij wie die zich voordoen. Kijk samen met de ouder(s) na afloop van deze analyse of het totaalbeeld overeenkomt met hun ideeën van de werkelijkheid. Als je de situatie van het gezin op de vijf leefgebieden in kaart hebt gebracht, dan werk je ze uit in tien aandachtspunten waar kansen voor verbetering liggen. In de tabel hieronder zijn de aandachtspunten schematisch ondergebracht bij de leefgebieden. Je vindt de aandachtspunten uitgebreid omschreven op de volgende pagina.

|  |  |
| --- | --- |
| **Leefgebied** | **Mogelijke problemen van het gezin** |
| 1. De opvoeding van de kinderen | Ontoereikende opvoedingsvaardigheden (geen toezicht kunnen houden of gezag kunnen handhaven, handelingsverlegenheid, inadequaat straffen/belonen, e.d.)  Gebrek aan aandacht voor de kinderen  Een niet leeftijdsadequate benadering van de kinderen  Een scheve rolverdeling binnen het gezin  Weinig en slechte communicatie  Pedagogische onmacht, verwaarlozing  Lichamelijke/psychische mishandeling en/of verwaarlozing  Ouders zitten vaak niet op één lijn  Ouders zijn niet consequent naar de kinderen toe  Schoolverzuim, gedragsproblemen op school |
| 2. Het voeren van de huishouding | Geen regelmaat  Weinig gezamenlijke momenten  Slechte hygiëne in huis  Dwangmatige smetvrees  Administratie niet op orde  Financiën niet op orde (betalingsachterstanden, schulden)  Slechte voeding |
| 3. Individueel welzijn van gezinsleden | * Psychosomatische klachten * Een niet correct zelfbeeld * Een beneden gemiddeld intelligentieniveau * Een gebrek aan sociale vaardigheden * Gedragsproblemen * Psychiatrische problematiek * Verslavingsproblematiek * Slechte zelfverzorging * Onveilige leefsituatie (onveilige situaties in huis, mishandeling, verwaarlozing, huiselijk geweld) |
| 4. Partnerrelatie | * Relatieproblemen tussen ouders * Problemen met ex-partners * Problematische scheidingen * Problemen op het gebied van seksualiteit en intimiteit * Agressie en geweld |
| 5. Handhaving in maatschappij | * Weinig contact tussen het gezin en de omringende wereld * Buitenwereld wordt gezien als vijandig en bedreigend en vice versa * Het gezin sluit zich af van de buitenwereld * Destructieve contacten met hulpverlenende instanties * Beperkt informeel netwerk * Langdurige werkloosheid van ouder(s)   Gezin leeft van een uitkering op het bestaansminimum  Gezin veroorzaakt overlast in de buurt |

In het gezinsplan wordt per aandachtspunt beschreven wat voor acties jullie gaan ondernemen, wanneer deze ondernomen worden, wie er bij betrokken zijn en wanneer geëvalueerd gaat worden. Neem bij je keuze voor hulpverlening ook de uitgangspunten van KANZ in acht; dit zijn de uitgangspunten voor de hulpverlening die jij straks gaat geven. Houd hier in je gezinsplan alvast rekening mee. Je vindt de uitgangspunten op pagina ??.

[kader praktijk naast stap 4]

**De praktijk**

“Tijdens mijn eerste gesprek met een gezin bleek dat moeder bijna geen eten in de koelkast had. Haar geld was al op, voordat de helft van de maand was verstreken. We hebben eerst samen gekeken naar creatieve oplossingen in het netwerk van moeder. Ze vertelde wel eens bij de buurvrouw te kunnen eten en wat toegestopt te krijgen, maar de buurvrouw was een paar dagen op vakantie. Ik ben toen boodschappen met haar gaan doen om de komende twee weken voldoende eten in huis te hebben voor haar en de vier kinderen. Daarnaast heb ik diezelfde middag een aanmelding gedaan bij de voedselbank, zodat het gezin daar ook terecht kon. Het jongste kind (1,5 jaar) bleek geen speelgoed te hebben. Met hulp van collega’s en een stichting voor gebruikt kinderspeelgoed werd dezelfde week een doos speelgoed gebracht. Plus een kinderbox. De oudste dochter (13 jaar) had geen fiets om naar school te kunnen. Met steun van een fietsenmaker hebben we, tegen een kleine vergoeding, een fiets kunnen aanschaffen.”

[einde kader]

[aparte pagina’s aandachtspunten]

**Aandachtspunten hulpverlening**

**Huishoudelijke ondersteuning**

Begeleiding gericht op het draaiende houden van de huishouding. Met als gevolg een beter dagritme met duidelijke huisregels, een betere hygiëne en een regelmatige, dagelijkse bereiding van gezonde maaltijden.

**Hulp bij administratie en financieel beheer**

De begeleiding richt zich hier op twee belangrijke zaken, namelijk:

- Zaken omtrent structurering van de financiële stukken: het ordenen van financiële papieren en het zelfstandig leren omgaan met betalingen.

- Zaken omtrent budgettering en schulden: eventueel de financiën (gedeeltelijk) door derden laten beheren.

**Ondersteuning in verzorging van kind en zelfzorg**

Alert zijn ten aanzien van en ondersteuning bieden bij lichamelijke (en medische) verzorging van ouders en kind.

**Opvoedingsondersteuning**

De kinderen stimuleren te groeien naar de volwassenheid, waarbij op een leeftijdsadequate wijze wordt omgegaan met de kinderen. Ouders wordt geleerd aan te sluiten bij de behoeften van het kind. Belangrijke zaken zijn liefde en aandacht, een goede communicatie, discipline, duidelijke regels, gezamenlijk oplossen van conflicten, herstellen van de hiërarchie in het gezin, et cetera.

**Educatie**

Begeleiding gericht op de (eigen) algemene ontwikkeling van ouders en kind door voorlichting en voorbeeldgedrag (ook naar de kinderen). Onderwerpen die hierbij ter sprake kunnen komen: het leren omgaan met eigen volwassen relaties, de (eigen) geschiedenis van de ouders, gezondheid, et cetera. Deelname aan cursussen en trainingen (bijvoorbeeld: sociale vaardigheidstraining, beroepskeuzeprogramma's).

**Hulp bij het vinden van een goede daginvulling**

Hulp bij het vinden van een goede daginvulling door het plannen van en afspraken maken voor bezoekjes, het zoeken van (vrijwilligers) werk en eventueel buitenschoolse opvang. Zorgen voor een goede balans tussen inspanning en ontspanning.

**(eventuele) Orthopedagogische interventie**

Wanneer opvoedingsondersteuning onvoldoende blijkt te zijn en sprake is van ernstige vormen van gedragsproblemen of ontwikkelingsstoornissen, wordt specialistische hulp ingeroepen van een gedragsdeskundige of wordt consultatie van buitenaf aangevraagd.

**Aandacht voor psychische en/of verslavingsproblematiek**

Het signaleren van deze problemen in het gezin. Maar ook, indien nodig, samen met het gezinslid naar (andere) instanties gaan die meer geëigend zijn om de specifieke begeleiding uit te voeren. Belangrijk voor ouders is het opnieuw verkrijgen van een gevoel van eigenwaarde.

**Netwerkversterking**

Ondersteunen in het opbouwen, onderhouden en normaliseren van onder meer contacten met familie, kennissen, school, buren, huisarts, consultatiebureau, sociaal cultureel werk en andere instanties. Tevens het stimuleren van gezinsleden tot deelname aan een cursus of club.

**Begeleiding gericht op gedragsverandering**

Door persoonlijke begeleiding, ondersteuning en training in het gezin zelf, door voorbeeldgedrag te laten zien en een brugfunctie te vervullen naar noodzakelijke specialismen kunnen kleine stapjes in de gewenste richting worden gezet.

[einde aparte pagina’s aandachtspunten]

[kader uitgangspunten KANZ]

**1. De hulp is outreachend**

Hiermee bedoelen we dat je de hulpverlening van het gezin centraal stelt. Dit houdt in dat je aansluit bij de mogelijkheden van het gezin. Indien gezinsleden bepaalde competenties zelf niet in huis hebben, dan zorg je ervoor dat ze deze wel krijgen. Je bent vasthoudend zijn en geeft niet op. Je laat je niet afschrikken door dichte deuren en niet nagekomen afspraken. Het gaat erom vol te houden en het gezin te motiveren.

**2. De hulp moet, als het nodig is, langdurig zijn** Als de hulpverlening kort duurt en niet gericht is op de volledige omvang van de problemen, dan is de kans klein dat veranderingen blijvend zijn. Het is heel belangrijk, dat na een periode van intensief werken geen gat ontstaat en het gezin er weer helemaal alleen voor staat. Je sluit daarop aan door in principe geen limiet te stellen aan de duur van de hulp. De geboden hulp kan hierdoor langdurig zijn (soms wel twee jaar) en qua intensiteit afwisselen.

**3. De hulp is meervoudig**

Dit wil zeggen dat er diverse elementen van thuiszorg, (jeugd)hulpverlening en opvoedkundige hulp in zitten. Daardoor kun je zowel aan sociaaleconomische als aan psychosociale problemen van het gezin werken. Je leert ouders vaardigheden die nodig zijn om het gezin draaiende te houden. Denk hierbij aan het leren omgaan met financiën, jezelf verzorgen, de indeling van de dag en de dagelijkse opvoeding van de kinderen. Daar waar de hulpverlening heel specifiek en specialistisch is, wordt specifieke deskundigheid erbij betrokken.

**4. De hulp is gericht op het hele gezin en de omgeving (systeemgericht)** Voor het slagen van de hulpverlening is het essentieel dat het hele gezin bij de samenwerking wordt betrokken. Hiervoor moet je bereid zijn extra inspanningen te doen. Bijvoorbeeld door in de avonduren (of vroege ochtend) op gezinsbezoek te gaan; omdat er net op die momenten situaties spelen, waaraan je wilt werken met het gezin. Daarnaast heb je aandacht voor het sociale netwerk van het gezin. Je moet voeling houden met de buurt, familie, vrienden, de school van de kinderen en collega’s van de ouders. Uiteindelijk moeten ze het in alle situaties weer zelf kunnen rooien.

**5. De hulp richt zich op het hier-en-nu en is praktisch van aard**

Het hier-en-nu karakter van de samenwerking richt zich op de acute (nood)situatie van het gezin. Van daaruit zoek je aansluiting bij het dagelijkse leefpatroon, zoals de huishouding, de opvoeding, de manier waarop de dag wordt besteed en hoe de omgang met het sociaal netwerk verloopt.

**6. De hulp is vraaggericht**

Je sluit aan bij de hulpvragen en noden van de gezinsleden. De vraag van het gezin staat dus centraal. Je ondersteunt het gezin waar nodig in het verwoorden hiervan. En je sluit zoveel mogelijk aan op wat het gezin als prioriteit ziet.

[einde kader]

**Informatie van je eigen waarneming**

Tijdens het contact met het gezin en het opstellen van het gezinsplan is je eigen waarneming en houding erg belangrijk: bij het vormen van een beeld van het gezin en de situatie plus het inschatten van de mogelijkheden en kansen. Je leert de sterktes en zwaktes van de gezinsleden tijdens de gesprekken kennen en ziet hoe ze reageren op bepaalde voorstellen.

**Informatie verkregen van derden**

Vaak krijgt of kreeg het gezin al geruime tijd vanuit verschillende instanties hulp. Neem indien nodig contact op met de juiste personen voor aanvullende informatie over het gezin. Je kunt op deze manier bijvoorbeeld achterhalen hoe ernstig schulden zijn, hoe de kinderen het op school doen en of de energieleverancier op het punt staat om de boel af te sluiten. Let erop dat ouders altijd aanwezig zijn bij deze gesprekken. Het gaat immers over hun gezin en daarbij werk je samen mét hen en niet vóór hen. Is hun aanwezigheid praktisch gezien een keer niet mogelijk, dan zoek je een alternatief.

Tijdens de training wordt het format van het gezinsplan doorgenomen. In het plan beschrijf je per probleem het door jullie gestelde doel, de mogelijke oorzaken van het probleem, de factoren waarvan jullie denken dat ze het probleem in stand houden en de gevolgen die er zijn voor de ouders en de kinderen. Je noteert ook de sterke punten van het gezin en de gezinscontext.

**De duur van de hulpverlening**

Let er op dat je in het gezinsplan ook de duur van het hele traject vermeldt. In de regel wordt er bij

KANZ een samenwerking aangegaan voor één jaar, maar dit is afhankelijk van de situatie en jouw

inschatting. Tegen het einde van de eerste afgesproken periode kun je, afhankelijk van de

mogelijkheden, samen met het gezin afspreken om de samenwerking te verlengen.

**De intensiteit van de hulpverlening**

Afhankelijk van de complexiteit van de problematiek kun je de hulpverlening meer of minder intensief inzetten. Gemiddeld komt een KANZ-medewerker zes tot acht uur per week in het gezin (dit kan ook op locatie zijn, bijvoorbeeld op school of bij de huisarts. Je zult bij de aanvang van de hulpverlening de ouders bijstaan in die situaties, die zij zelf als problematisch ervaren. Naar verwachting zullen deze na verloop van tijd afnemen, omdat je er gericht aan werkt. Naast tijd die je aan het gezin besteedt, moet je ook tijd vrijmaken om contacten op te bouwen en te onderhouden met andere betrokken instanties.

**Tijdsinvestering voor het maken van een gezinsplan**

Het maken van het plan zelf duurt, afhankelijk van de situatie en het verloop van de gesprekken met het gezin, een paar uur tot enkele dagen. Let erop dat je het plan wel binnen vier weken af hebt. Het mag niet te lang duren, want je wilt immers aan de slag.

**STAP 5: Afstemming met het gezin**

**De situatie**

Je hebt nu een gezinsplan en het is tijd voor actie (voor zover je al niet begonnen was met het blussen van de eerste brandjes). Maar voordat je van start gaat, stem je het definitieve plan af met het gezin.

[kader praktijk naast stap 5]

**De praktijk**

“Bij een gezin was sprake van burenruzie. Ik had afgesproken dat het gezin zou als de gemoederen op dreigden te lopen. Ook in het weekend of ’s avonds. Vader belde op een avond om 20:45 uur: hij was het gebonk van de buurman beu. Er was even ruzie geweest tussen twee kinderen en hierop had de buurman gereageerd met hard bonken. Vader was furieus. In plaats van bij de buurman gillend aan te bellen, belde hij mij. Door vijf minuten met hem te praten, kalmeerde hij.”

“In een ander gezin had een van de kinderen gedragsproblemen op school, waar vader erg van uit zijn doen raakte.

De school belde dat zijn kind verwijderd was uit de klas en na moest blijven. Vader was boos en verdrietig: ‘Waarom moeten ze altijd mijn kind hebben?’. Door met vader te spreken, lukte het hem te kalmeren en uiteindelijk een gesprek aan te gaan op school. In alle rust, zonder dat hij de leerkracht uitschold.”

[einde tweede kader stap 5]

**Alle neuzen dezelfde kant op**

Dit afstemmen is belangrijk, omdat je alle neuzen dezelfde kant op wilt krijgen. Als je een specifiek moment hebt, waarop jullie met zijn allen aan elkaar beloven dat je ervoor gaat, dan maak je meteen een goede start. Je kunt hier ook op teruggrijpen, als gezinsleden het even niet meer zien zitten.

**Drang en dwang**

Let er op dat het voor gezinsleden duidelijk is wat de consequenties zijn, als zij geen of onvoldoende medewerking verlenen. Of als zij halverwege het traject bijvoorbeeld besluiten te stoppen en er nog niet voldoende verbetering is opgetreden. Het gezin kwam in aanmerking voor het KANZ-traject, omdat er een gedwongen maatregel opgelegd dreigde te worden. Herinner ze dus eraan, dat het heel belangrijk is, dat ze zich voor honderd procent inzetten.

**Rapportcijfers ten behoeve van effectiviteit**

Uit ervaring weten wij dat KANZ werkt. Die wetenschap willen we echter ook inzichtelijk maken, bijvoorbeeld voor organisaties die met de gedachte spelen om KANZ in te gaan zetten en eerst het bewijs willen zien dat de methode werkt. Daarom zijn gegevens nodig, die dat aantonen. In hoofdstuk 3 gaan we daar dieper op in. De manier om de werkzaamheid aan te tonen, is trouwens geïntegreerd in de werkwijze van KANZ. Je laat aan het begin van het traject de gezinsleden per deelgebied en aandachtspunt een gezamenlijk rapportcijfer geven; hoe waarderen zij de situatie op dat moment? Dat biedt ze ook meer inzicht in hun situatie en de wensen voor de toekomst. Aan het eind van het traject herhaal je dit.

**3.2 De uitvoeringsfase**

Het is per gezin enorm verschillend wat er aan hulpverlening geboden kan worden. Daarom spreken we hier in algemene zin wat er in de uitvoerende fase van je verwacht wordt en waaraan jouw hulpverlening en samenwerking moet voldoen.

De uitvoeringsfase duurt in de regel een of twee jaar en bestaat uit grofweg twee belangrijke onderdelen:

1. De hulpverlening zelf (hulp);

2. Tussentijds de balans opmaken van behaalde resultaten.

Hier focussen we ons meer op het algemene proces van de hulpverlening. Want bij het maken van het gezinsplan is al uitgebreid aan bod gekomen wat voor hulpverlening je kunt bieden. Ook laten we zien hoe je samen met het gezin regelmatig de balans kunt opmaken. En we geven handvatten voor als het er op lijkt, dat er geen vooruitgang in de situatie zit.

[kader hulpverlenende fase]

**BELANGRIJK TIJDENS DE HULPVERLENENDE FASE**

**Gezonde balans tussen waan van de dag en langere termijn doelen**

Soms lijkt het gezinsplan als leidraad even op de achtergrond te raken. Vooral wanneer zich calamiteiten voordoen, die het zicht op verder gelegen doelen belemmeren: er is geen eten voor de kinderen, de lampen branden niet, de kinderen kunnen niet naar de club omdat contributiegeld ontbreekt, et cetera. In die gevallen kom je (reactief) in actie. Daarbij kun je je wel degelijk, ten minste deels, door het gezinsplan laten inspireren. Waak wel ervoor, dat je niet bezig blijft met alleen maar brandjes blussen!

**Waarin onderscheid jij je van andere hulpverleners?**

Dit is heel belangrijk. Het zit hem in het feit dat je regisseert, coördineert, uitvoert, analyseert, evalueert, verbindt plus advies geeft. Je bent flexibel, je hebt veel handelingsvaardigheden en je bent een organisatietalent voor (en samen met!) het gezin. Kortom, het brede karakter van je werkzaamheden is onderscheidend. Je biedt een totaalpakket, niet enkel een deel én je bent iemand die samenwerkt. Ook hierin verschilt de KANZ-medewerker van andere hulpverleners. Houd dit tijdens de hele samenwerking in je achterhoofd.

[einde kader]

**STAP 6: Hulp**

**De situatie**Het gezinsplan is samen met het gezin vastgesteld. Vanaf nu ga je gericht werken aan de belangrijkste doelen.

Deze periode is gericht op het veranderen van gedrag, het aanleren van nieuwe vaardigheden en het laten beklijven ervan. Als KANZ-medewerker heb je de volgende taken:

1. Het selectief bieden van hulp (o.m. thuiszorg, (jeugd)hulpverlening en opvoedkundige hulp), het stimuleren van de zelfredzaamheid en het constructief handelen van het gezin;

2. Het, indien nodig, samen met het gezin zoeken naar andere vormen van reguliere hulp- en dienstverlening, die nodig zijn voor het weer op gang brengen van het gezin en de gezinsleden;

3. Het regisseren, coördineren en indien mogelijk stopzetten van de bij het gezin betrokken andere hulp- en dienstverlening;

4. Benutten van specifieke competenties van de gezinsleden en het verder ontwikkelen daarvan;

5. Het inzetten en versterken van het eigen netwerk van het gezin

[kader praktijk naast stap 6]

**De praktijk**

“De kinderen in een van de gezinnen roken regelmatig onfris en werden op school gepest. We zijn gaan werken aan de hygiëne door de dagstructuur met de ouders te bekijken en een vast douchemoment te prikken voor de kinderen. Omdat ook de resultaten op school lager dan gemiddeld waren, hebben we onderzoek laten doen bij twee kinderen naar dyslexie. Hieruit volgde extra ondersteuning. Verder kwam naar voren dat de kinderen een lager dan gemiddeld intelligentieniveau hebben. Daarvoor is het onderwijs passender gemaakt. Ook hadden de kinderen ’s nachts last van angsten. Hiervoor zijn gesprekken bij de GGZ geweest over het verleden (huiselijk geweld) en is speltherapie ingezet. Een ander punt was het contact met vader. De kinderen zagen hem onregelmatig. Er was onduidelijkheid voor de kinderen en strijd tussen de ouders hierover. We hebben afspraken gemaakt voor zowel bel-tijden als bezoeken en er is sturing gegeven aan beide ouders om de bezoeken goed te laten verlopen. Dat gebeurt nu in regelmaat en naar tevredenheid van alle partijen.

Voor de financiële problemen hebben we de administratie op orde gebracht om overzicht te krijgen van de precieze schulden. We hebben het gezin aangemeld bij de voedselbank en er zijn toeslagen / kwijtscheldingen aangevraagd waar het gezin recht op heeft.

Tot slot is er in het kader van een burenruzie bemiddeling op gang gebracht en heeft er een opruimactie in de tuin plaatsgevonden.”

[einde kader]

**Contact tijdens de hulpverlening**

Afhankelijk van de veelheid en de ernst van de gezinsproblemen bepaal je, in overleg met het gezin, de duur en de frequentie van je huisbezoeken. Gemiddeld zit een KANZ-medewerker zo’n zes tot acht uur per week bij een gezin. Op de volgende pagina vind je een aantal kenmerken van het contact tijdens de hulpverlening.

**De duur en planning van de hulpverlening**Hoe lang de hulpverlenende fase duurt is afhankelijk van de situatie van het gezin, de gestelde doelen, de voortgang en jouw inschatting.  
 Het tijdstip van het bezoek wordt in samenspraak met het gezin bepaald en hangt nauw samen met de gezinssituatie. Dit betekent dat je bijvoorbeeld tijdens het avondeten langskomt als er problemen zijn rond de eetsituatie. Of 's ochtends vroeg als er problemen zijn rond het opstaan. Om een gedragsverandering te kunnen bereiken, moet je deelnemen aan de probleemsituatie die mogelijkheden biedt voor verandering. Tijdens zo’n situatie maak je gebruik van bestaande methodieken, visies en interventies. Hier gaan we tijdens de training dieper op in. Om aanwezig te kunnen zijn in de problematische situatie kan het dus voorkomen dat je ook in de namiddag, in de ochtend- en avonduren en soms in het weekend werkzaam bent.

Naast de vaste momenten is er tussendoor regelmatig telefonisch contact (of contact via sms, e-mail, et cetera) met het gezin. Bijvoorbeeld om afspraken te controleren of nieuwe afspraken te maken.

Het kan wel eens voorkomen dat gezinsleden zich in situaties bevinden, waarin ze het even niet meer zien zitten en niet meer weten wat ze moeten doen. Spreek samen met het gezin af wat ze in deze gevallen kunnen doen. Vooral in het begin kan het voor het gezin veel rust brengen, als ze weten dat ze jou altijd kunnen bellen, wanneer er iets is waar ze zelf niet uitkomen. Maak hierover wel goede afspraken, waarin jullie je allemaal kunnen vinden.

Als het (gebrekkige) sociale netwerk van het gezin een van de punten uit het gezinsplan is, dan bedenk je in samenspraak met de ouders mogelijkheden om dit netwerk uit te breiden. Je onderneemt samen met de ouders activiteiten om het netwerk te vergroten. Een gezamenlijk gesprek met een leerkracht van school, of ondersteuning bij het uitpraten van een familieruzie helpt de ouders de eerste stap te zetten. Na deze stap(pen) stimuleer je ouders zelfstandig hiermee aan de slag te gaan. Het komt dus geregeld voor dat je ‘op locatie’ moet werken.

**STAP 7: Het tussentijds balans opmaken van behaalde resultaten**  
**De situatie**De samenwerking loopt. Je hebt iedere week meerdere contactmomenten met het gezin en jullie werken gericht aan de doelen uit het gezinsplan.

[kader praktijk naast stap 7]

**De praktijk**

“Bij aanvang van een KANZ-traject hadden we afspraken gemaakt met de moeder: over de doelen en de in te zetten middelen om de zorgen te verminderen. Bijvoorbeeld over de financiën (betalingsregelingen getroffen met de schuldeisers, dat moeder elke maand de huur betaalt als voorwaarde om openstaande schulden bij de woningbouw te ‘parkeren’). Maar ook de schoolgang van de kinderen (dat moeder de kinderen tijdig naar school brengt en ze tijdig ophaalt) en het toezicht op de kinderen thuis (dat moeder haar 7-jarige en 9-jarige kinderen ('s avonds) niet alleen thuis laat). Er was ook afgesproken dat moeder drie maanden de kans zou krijgen om te laten zien dat ze, met ondersteuning van KANZ, haar verantwoordelijkheid voor haar kinderen kon nemen. Plus de wil en de inzet zou tonen om de zorgen in haar situatie weg te werken. Gaandeweg werd ze door ons telkens bevestigd in haar positieve gedrag en de acties die ze ondernam. Ook spraken we haar aan op het niet nakomen van afspraken met instanties. We refereerden aan de gemaakte afspraken bij aanvang en spraken haar erop aan wanneer ze deze niet nakwam. We waarschuwden haar voor de consequenties en stimuleerden haar om door te gaan.”

[einde kader]

**Met het gezin**Vaak merk je gaandeweg of iets beter of slechter gaat. Maar om er zeker van te zijn dat jullie op de goede weg zitten en of de gekozen werkwijze aanslaat, moet je regelmatig evalueren. Iedere drie maanden ga je hiervoor met het gezin om de tafel zitten. Zo'n evaluatiemoment is meer dan praten alleen. Je maakt samen met het gezin de balans op. Je kunt ook afspraken maken over eventuele beloningen, die ze zichzelf kunnen geven (zoals een dagje naar een pretpark of een keer uit eten).

**Met een buitenstaander**  
Naast evalueren met het gezin is het belangrijk dat je de voortgang ook voor jezelf evalueert met een buitenstaander. Afhankelijk van jouw situatie is dit je teamleider, een procesbegeleider, een collega of bijvoorbeeld een gedragswetenschapper. Je doet dit sowieso een keer in de zes maanden, maar ook op ad hoc basis tussendoor op momenten dat de situatie daarom vraagt.

**Wat als je merkt dat er geen vooruitgang in de situatie zit?**  
  
**De situatie**Je merkt dat het gezin niet of nauwelijks leert van de adviezen, hulpverlening en trainingen. Het lijkt er soms zelfs op, dat de situatie alleen maar slechter wordt. Hoe lang blijf je dan doorgaan met proberen?

[kader praktijk naast situatie geen vooruitgang]  
“Tijdens een tussentijdse evaluatie van een KANZ-traject zagen we dat er in de voorgaande periode geen vooruitgang was geboekt. De zorgen en de bedreigingen namen toe, de medewerking van ouders ten aanzien van de hulpverlening in het algemeen was minimaal. Ouders verschenen niet op afspraken, betaalden de vaste lasten niet en ze maakten nieuwe schulden. We hadden het idee dat we continu brandjes aan het blussen waren, zonder dat er een duidelijke herstructurering binnen het gezin en verandering in het gedrag van de ouders te zien was. Omdat de zorgen waren toegenomen en de veiligheid van de kinderen in het geding kwam, hebben we besloten het KANZ-traject vroegtijdig te beëindigen. Dit besluit hebben we teruggekoppeld naar de betreffende gezinsvoogd.”  
[einde kader naast situatie geen vooruitgang]

De KANZ-methode is aanhoudend, volhardend en gaat uit van de krachten van het gezin. Dit houd je aan totdat je, binnen de afgesproken duur van de samenwerking met het gezin, succes hebt. Focus bij stagnatie of terugval in eerste instantie op jezelf. Dit is heel belangrijk! Je past continu je werkwijze aan, je reflecteert met hulp van je collega's, en je geeft niet zomaar op. Er zijn meerdere wegen die naar Rome leiden. Als een bepaalde aanpak niet werkt, ga er dan niet vanuit dat de fout bij het gezin zit. Kijk in plaats daarvan in eerste instantie naar jezelf. Ga ervan uit dat je blijkbaar niet de juiste aanpak gekozen hebt voor deze situatie. KANZ is er namelijk juist voor die gezinnen waar andere hulpverlening niet meer lukt. Maak ook waar mogelijk gebruik van (de dreiging van) wettelijke maatregelen. Maar zodra de veiligheid van de kinderen of andere gezinsleden in gevaar komt, dan doe je altijd een melding bij Veilig Thuis of een andere instantie. Als je samen met je collega's (of iemand anders, die je raadpleegt over de situatie) toch besluit om de samenwerking met het gezin te stoppen, dan moet je gaan afbouwen. Je doet dit alleen als je er echt geen heil meer in ziet en voor jouw gevoel alles hebt geprobeerd. Je zet de werkzaamheden die betrekking hebben op de gevolgen (bijvoorbeeld een OTS) in gang.

**Redenen voor een vroegtijdige ongewenste afsluiting**

- Probleemsignalen nemen eerder toe dan af;  
- Het gezin is onmachtig of onwillig om te participeren in de samenwerking en het eigen gedrag te veranderen, met risico op escaleren van de problematiek.

[kader eind uitvoeringsfase]  
BELANGRIJK OM TE BESEFFEN  
Hoewel KANZ opereert onder de zogenaamde drang en dwang, kan de hulpverlening in principe blijven voortduren naast opgelegde wettelijke maatregelen. Soms is het zelfs een deel van de oplossing: gezinnen krijgen zo een extra en verplichte impuls om zich aan bepaalde afspraken te houden. Het feit dat er bijvoorbeeld een gezinsvoogd bijkomt die regels stelt vanuit een juridisch kader, hoeft het proces dus niet te beëindigen.  
[einde kader]

**3.3 Afsluitende fase**

Je bent aangekomen bij de afsluitende fase. Deze bestaat uit het loslaten, een eindevaluatie plus sluiting en, indien nodig, nazorg. De afsluitende fase kan los staan van de oorspronkelijk ingeplande duur van het traject. Hiermee bedoelen we, dat de hulp vroegtijdig beëindigd kan worden. Bijvoorbeeld omdat het gezin, sneller dan gedacht, steeds meer zelfredzaam wordt.

De hulpverlenende fase loopt geleidelijk over in deze afsluitende fase. We onderscheiden drie stappen:

1. Het loslaten;  
2. Eindevaluatie en sluiting;  
3. Verdergaan (nazorg).

We bespreken weer per stap wat je kunt tegenkomen en waaraan je moet denken. We beschrijven in dit gedeelte alleen de positieve afsluiting. De situatie die je kunt tegenkomen bij een gedwongen vroegtijdige afsluiting, wordt besproken op pagina ??.

[kader belangrijk in deze fase]  
**BELANGRIJK TIJDENS DEZE FASE**Een positieve afsluiting betekent dat er een redelijk vertrouwen is, dat het gezin het op eigen kracht gaat redden. Zeker met adequate begeleiding op sommige vlakken. Toch bestaat soms enige twijfel, omdat jij, een spilfiguur met kijk op de volle breedte van de ontwikkeling, nu wegvalt. In een aantal gevallen wordt de hulpverlening dan ook niet volledig beëindigd, maar zal het gezin nog nazorg ontvangen.[einde kader]

**STAP 8: Het loslaten**

**De situatie**Je merkt dat het gezin steeds zelfstandiger en zelfredzamer wordt naarmate de tijd en de samenwerking vordert. Het is tijd om de hulp af te gaan bouwen en het gezin langzaam los te gaan laten.

**Beginnen met loslaten**Het loslaten begint als uit regelmatige evaluaties en het structurele contact blijkt dat de kerndoelen van het gezinsplan binnen bereik komen. Het kan zijn dat dit eerder gebeurt dan je aanvankelijk bij het inschatten van de duur van het traject had gedacht (en dat is alleen maar mooi!). Maar als het goed is, komt de afbouw-fase voor jou en het gezin nooit als een verrassing. Het hele traject door wordt erop geanticipeerd, dat het gezin het na een bepaalde periode weer zonder jouw begeleiding moet kunnen. Je gaat met het gezin een samenwerkingsrelatie aan die afloopt als de resultaten worden behaald. Het gezin is daarvan op de hoogte vanwege de periodieke evaluaties en het continue contact dat jullie hebben.

**Afbouwen van de samenwerking**Voor jou en het gezin is de duur van de hulpverlening van begin af aan bekend. Aan het einde van het traject neem je de gezinsleden weinig tot niets meer uit handen, verminder je de bezoeken in frequentie en tijdsduur en je springt niet direct in bij kleine crisissen. Afbouwen houdt ook in dat je met het gezin stilstaat bij wat er bereikt is en de gezinsleden daar waardering voor geeft (dit doe je eigenlijk continu, dus ook al eerder dan in deze fase). Dat verdienen ze en het werkt stimulerend en bevestigend. Ook wordt de balans opgemaakt door middel van een door het gezin ingebracht eindresultaat. Je kijkt samen wat er gelukt is en waaraan nog gewerkt moet worden.

Hieronder vind je de criteria voor een positieve afsluiting op een rij:

- Probleemsignalen in de omgeving zijn duidelijk afgenomen, eventueel nog aanwezige risico's zijn aanvaardbaar en beheersbaar.  
- Het gezin stelt zich voldoende open op voor eventuele reguliere hulpverlening, waaraan het naar vermogen actief deelneemt.  
- De verwachting is dat - met ondersteuning van een professioneel en persoonlijk netwerk - het gezin zich redelijk tot goed zal kunnen handhaven en zo nodig aanvullende hulp zal zoeken.

[kader praktij naast stap 8]  
“In een van de gezinnen werd gewerkt aan opvoedingsproblemen, relatieproblemen en gokverslaving van een van de ouders. We hebben gedurende de eerste periode wekelijks gesprekken met ouders en de kinderen gehad. Gaandeweg is ook Triple P ingezet om ouders meer opvoedingsvaardigheden te leren. Na een half jaar was het zichtbaar rustig thuis: ouders konden met elkaar overleggen, deden leuke dingen samen, hadden nauwelijks meer ruzie en konden adequaat grenzen stellen aan hun kinderen.”  
[einde kader]

**STAP 9: Eindevaluatie en sluiting**

**De situatie**Het is tijd voor de afsluiting. Het laatste gesprek met het gezin in het kader van KANZ. Jullie zitten om de tafel en blikken gezamenlijk terug op de afgelopen periode. En, minstens zo belangrijk, kijken vooruit naar de nieuwe toekomst van het gezin.

**De evaluatie: gevoel en aantoonbaar effect**De eindevaluatie is een belangrijk moment in de samenwerking. Jullie gaan kijken wat jullie in de afgelopen tijd met elkaar bereikt hebben. Het gevoel is hierbij natuurlijk heel belangrijk, maar je gaat ook gestructureerd terugkijken of de gestelde doelen behaald zijn en in welk mate. Dit is zowel belangrijk voor het gezin zelf (reality-check) als voor het aantonen van de werkzaamheid van KANZ aan anderen (hierover hadden we het al even in de voorbereidende fase op pagina ??). Het meten van de werkzaamheid doe je niet zelf. Dat laat je (op een ander moment, waar jij zelf niet bij bent) over aan een collega die niets met het gezin te maken heeft gehad, omdat de meting zo onafhankelijk mogelijk moet gebeuren. Aangezien jij in de loop van de tijd een band met de gezinsleden hebt opgebouwd, kan dat je onafhankelijkheid beïnvloeden.   
  
**De effectiviteit meten** (de documenten die nodig zijn voor de meting van het effect worden uitgereikt tijdens de training)

Om de werkzaamheid aan te tonen, vraagt je collega het gezin vier dingen te doen:

1. Het opnieuw met een rapportcijfer waarderen van de leefgebieden en aandachtspunten;  
2. Het aangeven met cijfers in welke mate zij vinden dat de doelen behaald zijn;  
3. Het beantwoorden van een paar korte vragen over de tevredenheid met de hulpverlening;  
4. Het beantwoorden van een paar korte vragen over de kwaliteit van de hulpverlening.

Daarnaast krijg je van je collega ook zelf een korte vragenlijst om in te vullen waarin je kunt aangeven welke positieve gezins- en maatschappelijke effecten er door de samenwerking zijn bereikt.

**Het afscheid**Jullie hebben lang en intensief samengewerkt. Voor het afscheid neem je vanzelfsprekend even de tijd. Zorg dat voor het gezin duidelijk is, wat ze vanaf nu nog van jou of anderen kunnen verwachten. Hierover lees je meer in de volgende stap.

**STAP 10: Verdergaan**

**Situatie**Je hebt je laatste afsluitende gesprek met het gezin gehad. Toch lijkt het vreemd om het hierbij te laten. Want wat als het toch nog een keer fout gaat? Of als de gezinsleden, voordat het fout gaat, hulp willen zoeken? Kunnen ze zich dan nog tot jou of tot iemand anders wenden?

**Nazorg is maatwerk**Ieder gezin is anders. Daarom is ook nazorg bij KANZ maatwerk. Als je een gezin voor langere tijd hebt begeleid en het gezin in principe weer zelfstandig verder kan, dan kun je nazorg bieden om terugval te voorkomen. Je kunt ook nazorg bieden aan een gezin, dat het misschien nooit zelfstandig zal redden in de maatschappij. Zo'n gezin heeft waarschijnlijk het plafond bereikt voor het aanleren van nieuwe vaardigheden, al is een intensieve vorm van hulpverlening niet meer nodig. Toch zouden ze baat kunnen hebben bij iemand op wie ze kunnen terugvallen als dat nodig is. Alleen die gedachte al geeft waarschijnlijk veel rust en zekerheid.

**Kies een geschikte vorm én de juiste personen**Omdat nazorg maatwerk is, valt de vorm niet vast te leggen. Soms is een vinger aan de pols te houden voldoende. In andere gevallen is misschien meer nodig. Nazorg kun je zoeken bij een familielid van het gezin, het (versterkte) sociale netwerk, de kerk, iemand van het CJG, noem maar op. Het kan variëren van een maandelijks koffiemomentje tot een CJG medewerker, die geregeld even komt kijken en helpen bij praktische zaken in de thuissituatie. Tot slot is nazorg uiteraard ook afhankelijk van de financiële mogelijkheden. Kortom, kijk voor het bepalen van nazorg goed naar het gezin (wat heeft het nog nodig en op welke gebieden?), de aanwezige personen (wie in de buurt kan meehelpen?) en de financiële mogelijkheden. En, zeker ook heel belangrijk, doe dit samen met de gezinsleden! Zij moeten zich uiteindelijk geholpen voelen bij de vorm die jullie kiezen.

**4. Competenties van de uitvoerder**

Niet iedereen is geschikt om KANZ uit te voeren. Uit de werkwijze blijkt al hoe intensief de inspanningen kunnen zijn. Je hebt dan ook bepaalde competenties nodig die aansluiten bij de werkwijze. Om deze competenties optimaal te ontwikkelen, moet je een training volgen. Na het succesvol afsluiten van de training volgt certificering.

**4.1 Definitie van competenties**De definitie van een competentie luidt als volgt: een vermogen dat kennis, inzicht, attitude en vaardigheidsaspecten omvat om in concrete taaksituaties doelen te bereiken.

Als we het dus hebben over competenties, dan hebben we het niet alleen over kennis, inzicht (ervaring), houding en vaardigheden, maar ook over de mate waarin iemand in staat is tot reflectie. Als je ook dat beheerst, dan ben je pas competent.

**4.2 De KANZ-competenties en randvoorwaarden voor uitvoering**In het overzicht hiernaast is in één keer te zien welke competenties je moet hebben als KANZ-medewerker. Ze worden op de volgende pagina's uitgebreider toegelicht.

**Opleiding**Als KANZ-medewerker moet je een relevante HBO opleiding hebben afgerond (bijvoorbeeld SPH, MWD, Pedagogiek, of SJD). Je moet ook ruime ervaring bezitten in het geven van (jeugd)hulpverlening (minimaal vijf jaar). Daarnaast heb je kennis nodig van een aantal relevante theorieën en methodieken (deze komen hieronder verder aan bod). Praktijkervaring met deze theorieën en methodieken is een pre.

**Kennis , inzicht, houding en vaardigheden**Aan de hand van de werkzaamheden die je tijdens KANZ kunt tegenkomen, onderscheiden we zes competentiegebieden:

1. Agogisch werken  
2. Sociale kaart  
3. Wet en regelgeving  
4. Opvoeding en educatie  
5. Communicatie  
6. Persoonskenmerken/houding

Per competentie geven we aan wat je als KANZ-medewerker in het algemeen moet kunnen en welke gedragingen specifiek van je verwacht worden.

**Competentie 1: agogisch werken**De KANZ-medewerker is in staat met de methode KANZ agogisch te werken in complexe (thuis)situaties.  
De KANZ-medewerker kan:

1. de problemen en kansen van het gezin op de vijf leefgebieden opsporen;  
2. de problemen en kansen verhelderen in samenspraak met het gezin;  
3. procesgericht werken (het gaat hierbij om het constant aansluiten bij de steeds veranderende werkelijkheid);  
4. methodisch interveniëren;  
5. ondersteuning bieden in de kind- en zelfzorg ;  
6. hulp bieden bij administratie en financieel beheer;  
7. het informele netwerk van het gezin versterken;  
8. situationeel leidinggeven.

**Competentie 2: sociale kaart**De KANZ-medewerker is in staat de sociale kaart van de (jeugd)hulpverlening te hanteren.

De KANZ-medewerker:

1. kent de verschillende hulpverleningsinstanties waar het gezin mee te maken heeft en het mogelijke aanbod in de regio;  
2. kent de taken en procedures van die diverse instanties;  
3. is in staat een netwerk bij een organisatie op te bouwen en te onderhouden (persoonlijke contacten);  
4. is in staat via deze mensen mandaat te verwerven om bepaalde zaken af te kunnen dwingen indien nodig.  
  
**Competentie 3: wet en regelgeving**

De KANZ-medewerker is in staat te werken binnen wettelijke kaders en is in staat regelgevingsprocedures toe te passen op de vijf leefgebieden.

De KANZ-medewerker heeft kennis van de privacywetgeving en kent relevante regelingen en procedures m.b.t.:  
  
1. het voeren van een huishouding;  
2. de opvoeding;  
3. het individueel welzijn van gezinsleden;  
4. partnerrelaties;  
5. overlast (in kader van handhaving in de maatschappij).  
  
**Competentie 4: opvoeding en educatie**De KANZ-medewerker is in staat in complexe (thuis)situaties opvoedingsondersteuning te bieden met gebruikmaking van relevantie theorieën op het gebied van gedragsverandering en opvoedingsvaardigheden.

De KANZ-medewerker:

1. kan opvoedkundige problemen analyseren en benoemen;  
2. heeft kennis van relevantie theorieën op het gebied van opvoedingsvaardigheden en gedragsverandering;  
3. heeft kennis van beschermende en risicofactoren bij de ontwikkeling van het kind;  
4. heeft aandacht voor psychische en/of verslavingsproblematiek en is in staat samen met het gezin aan te kloppen bij andere hulpverleners;  
5. kan begeleiding geven op de (eigen) algemene ontwikkeling van ouders en kind door voorlichting en voorbeeldgedrag;  
6. kan ondersteunen in de kind- en zelfzorg in complexe situaties.

**Competentie 5: communicatie**De KANZ-medewerker is in staat in complexe (thuis)situaties mondeling en schriftelijk te communiceren en kan communicatietechnieken en -vaardigheden toepassen en reflecteert hierop.

De KANZ-medewerker:

1. is sensitief voor taal;  
2. kan het vertrouwen winnen van het gezin en haar omgeving;  
3. kent de motiverende gespreksvormen en kan deze toepassen;  
4. kan gesprekstechnieken en vaardigheden toepassen gelet op de persoonskenmerken van de gezinsleden;  
5. kan omgaan met diversiteit en factoren die de communicatie beïnvloeden en kan gebruik maken van interculturele communicatie;  
6. is in staat feedback te geven (aan het gezin en aan andere hulpverlenende instanties) en te ontvangen;  
7. kan omgaan met agressie;  
8. heeft schriftelijke vaardigheden;  
9. kan samen met het gezin een werkplan opstellen en indien nodig onderhandelen over prioriteiten.

**Competentie 6: persoonskenmerken / houding**De KANZ-medewerker is in staat zichzelf als KANZ-hulpverlener te positioneren, te profileren en te legitimeren.

De KANZ-medewerker:  
1. kan situationeel leiding geven (komt terug in training);  
2. heeft de houdingskenmerken die passen bij een KANZ-hulpverlener en bepaalt de eigen positie;  
- je bent vasthoudend: geeft niet snel op en zal alles op alles zetten om de hulp te continueren;  
- je bent proactief: de cliënt komt immers niet uit zichzelf in actie. Proactiviteit is ook nodig in contacten naar andere instellingen;  
- je bent flexibel: de frequentie en het tijdstip van hulpverlening is afhankelijk van de hulpvraag van het gezin;  
- je straalt gezag uit: je moet er vanaf de eerste kennismaking echt staan, moet dus voldoende zelfvertrouwen hebben en uitstralen;  
- je bent assertief, laat niet over je heen lopen. Dit betreft niet alleen het gezin, maar geldt ook voor betrokken instanties;  
- je werkt transparant: durft open te zijn naar de gezinsleden over hun handelen;  
- je bent geduldig: soms kan het lang duren voordat je succes boekt;  
- je hebt een positieve instelling: je werkt vanuit de empowermentgedachte. Dat houdt in dat in het bijzonder de positieve krachten in het gezin worden benoemd en aangrijpingspunten vormen voor de hulpverlening;  
- je past je, uit strategisch oogpunt, zoveel mogelijk aan de culturele gebruiken van het gezin aan. Hier zitten grenzen aan: het moet niet ten koste gaan van algemeen geldende normen en waarden;  
- je gebruikt humor: vaak is de situatie waarin de gezinnen zitten ernstig. Er op een gepaste humorvolle manier mee omgaan helpt om situaties meer dragelijk te maken en versterkt je band met het gezin. Samen lachen breekt het ijs;  
- je bent creatief in het bedenken van oplossingen;  
- je staat naast de cliënt i.p.v. boven de cliënt, zonder vooroordelen.  
  
**Randvoorwaarden voor een succesvolle uitvoering**Aan een succesvolle uitvoering van KANZ is een aantal randvoorwaarden verbonden. Zorg ervoor dat jouw werksituatie daaraan voldoet.1. Je bent gecertificeerd (verplicht);2. Je werkt altijd met zijn tweeën (je hebt een back-up);3. Je beschikt over eigen vervoer;4. Je hebt een mobiele telefoon;5. Je hebt bij voorkeur een laptop of tablet met internetverbinding;6. Je hebt per gezin een vrij besteedbaar startbudget om prangende praktische zaken te regelen;7. Je hebt een sterk netwerk, zeker bij de gemeente;8. Je hebt contact met een gedragswetenschapper om bij belangrijke beslissingen te kunnen overleggen;  
9. Je hebt mandaat of kunt daar via je rijke netwerk voor zorgen, zodat je dwang kunt uitoefenen (via anderen) om bepaalde zaken voor elkaar te krijgen bij instanties;  
10. Je hebt iemand met wie je ad hoc kunt evalueren.

**5. De effectiviteit van KANZ**

Wat is het positieve effect van KANZ op gezinsniveau? Worden de gestelde doelen behaald, draait het gezin na afloop weer mee in de maatschappij? Zijn zij tevreden over de hulpverlening en hoe is de kwaliteit van de hulpverlening? En hoe staan deze positieve effecten tegenover de kosten van KANZ? Met andere woorden, hoe zit het met de effectiviteit? Iets kan namelijk een positief effect hebben zonder dat het uiteindelijk effectief is. We spreken daarom van effect én van effectiviteit.

**5.1 Het effect van KANZ op gezinsniveau**

Uit ervaringen met KANZ-gezinnen tot nu toe is gebleken dat zij echt geholpen zijn en na afloop van de samenwerking grotendeels weer op eigen kracht verder kunnen. Maar eigen ervaringen en beelden zijn niet genoeg om werkzaamheid objectief aan te kunnen tonen.

Effect op gezinsniveau wordt gemeten op drie verschillende aspecten. Deze zijn (bron: www.nji.nl):

1 Doelbereik

2 Tevredenheid

3 Kwaliteit van de hulpverlening

De aspecten worden gemeten door middel van drie korte vragenlijsten. Deze instrumenten kun je vinden op de website van KANZ ([www.kanz.nl](http://www.kanz.nl)).

**5.2 Het effect van KANZ op de samenleving**

Naast de doelen op gezinsniveau zijn er ook doelen te zien die KANZ heeft op het niveau van de samenleving. Daarnaast leidt het behalen van doelen met betrekking tot het functioneren van het gezin indirect ook tot effecten die doordringen in de samenleving. Bijvoorbeeld: een van de ouders is werkloos en KANZ zorgt er samen met de ouder voor dat deze weer kan toetreden tot de arbeidsmarkt. Dit heeft niet alleen een positief effect op het gezin, maar ook op de samenleving, omdat de ouder onder andere geen uitkering meer ontvangt.

Op de website van KANZ kun je meer lezen over de effectmeting en de uitkomsten tot nu toe.

**5.3 De kosten en de baten van KANZ**

Het effect van KANZ op gezinsniveau en op het niveau van de samenleving is voor zover mogelijk empirisch en theoretisch aangetoond. Een positief effect alleen is echter niet genoeg. Als de kosten van het inzetten van KANZ hoger zijn dan de baten dan kun je niet meer spreken van effectiviteit. Het lijkt er echter op dat we dan appels met peren vergelijken. Want hoe kun je een prijs hangen aan het geluk van een gezin en het sociale welzijn van de samenleving eromheen? Hoeveel euro's is het stijgen van een rapportcijfer 4 naar een 8 waard, helemaal als er kinderen bij betrokken zijn? Toch moeten we de kosten proberen te kwantificeren om effectiviteit aan te kunnen tonen. Daarom kijken we naar de kosten van het inzetten van KANZ in relatie tot kosten die naar verwachting daardoor voorkomen kunnen worden. Op basis van tot nu toe uitgevoerd onderzoek kunnen we zeggen dat de kosten van het inzetten van KANZ naar verwachting veel minder zullen zijn dan de kosten die ontstaan als niet ingegrepen wordt (zie voor meer informatie www.kanz.nl).

**6. De visie achter KANZ**

Het verhaal van KANZ-medewerker Hester Eijgel uit de inleiding geeft precies weer waarom KANZ ontwikkeld is: de huidige hulpverlening is voor multiprobleemgezinnen te versnipperd en voldoet niet aan de noden en vragen die deze gezinnen hebben.

Bij het ontwikkelen van KANZ is dan ook gekozen voor een meervoudige aanpak van gezinnen die vanuit de reguliere hulp niet meer bereikt worden of waarbij de inzet te weinig effect oplevert. Bij de uitvoering van KANZ wordt uitgegaan van een aantal principes:

1 Ontschotting en structuur zijn belangrijk

In de multiprobleemgezinnen met een opeenstapeling van sociale en economische problemen ontbreekt het veelal aan structuur. Dit heeft een negatieve invloed op de ontwikkeling van kinderen. Daar komt bij dat een gezin veelal te maken krijgt met een verscheidenheid aan instanties en hulpverleners. Daarom wordt er een KANZ-medewerker ingezet die zorgt dat het contact met alle instanties overzichtelijk blijft en dat door middel van een meervoudige aanpak de opeenstapeling van problemen in het gezin aangepakt wordt. Dit steeds met het uiteindelijke doel voor ogen: het gezin weer op de rails krijgen en er zorg voor dragen dat de ouders hun rol als opvoeder weer op zich kunnen nemen.

2 Focus ligt op verantwoordelijkheid ouders

Ouders moeten hun verantwoordelijkheid nemen. De aanpak moet er dus op gericht zijn om de ouders weer te leren hun verantwoordelijkheid te pakken. De ouders moeten weer invloed krijgen op het gedrag van de kinderen. Wanneer de ouders hiertoe niet (meer) in staat zijn, moeten maatregelen genomen worden. De KANZ-medewerker moet dan de ouders wijzen op de gevolgen. Ouders zijn verantwoordelijk voor het gedrag van hun kinderen thuis, op straat, op school en elders. Bij de aanpak wordt ervan uitgegaan dat ouders zich niet afhankelijk opstellen en in een slachtofferrol gaan zitten en wachten op anderen. Zij zijn zelf verantwoordelijk en moeten hun kinderen corrigeren als dat nodig is binnen en buiten het gezin.

3 Betrokkenheid als uitgangspunt

KANZ is echt geëngageerd met de gezinnen. De aanpak gebeurt vanuit een betrokkenheid bij het maatschappelijk probleem en bij de gezinnen zelf. De KANZ-medewerker is betrokken bij en geëngageerd met het werk dat hij doet (het vraagt veel van een KANZ-medewerker), maar moet ook afstand kunnen nemen om de problemen adequaat te kunnen aanpakken.

4 Drang en dwang

Alleen vrijwillige medewerking door de ouders of opvoeders is geen bruikbaar uitgangspunt voor welke aanpak dan ook als de veiligheid van een kind in het gevaar is of de onveiligheid in de samenleving toeneemt. Hulp wordt geleverd, maar onder leveringsvoorwaarden. Om een doorbraak bij ouders of kinderen te verwezenlijken (en soms zelf te forceren), is een doortastende aanpak nodig die meer voorschrijvend is, een duidelijke structuur aan zowel de ouders als het kind biedt én de eigen krachten van het gezin aanboort.

5 Vanuit de thuissituatie werken

Tot slot meent KANZ dat gezinsproblematiek het best zichtbaar is in het gezin zelf. Vandaar dat de begeleiding zoveel mogelijk vanuit huis plaatsvindt. Het is van belang zo min mogelijk hulpverleners fysiek aanwezig te laten zijn in het gezin; de aanwezigheid van meerdere hulpverleners in het gezin werkt verwarrend. Daarbij onderscheidt de KANZ-medewerker zich van andere hulpverleners doordat de KANZ-medewerker zich niet richt op één probleemgebied maar door zich te richten op het totale probleemveld. De KANZ-medewerker typeert zich door in te voegen in het gezin om van daar uit toe te werken naar het beter functioneren van het gezin. Er zal daarbij rekening worden gehouden met de vragen, noden en doelstellingen van het gezin. Tevens zal de KANZ-medewerker zich richten op zijn opdracht (einddoelstelling).

[apart op laatste blad]

**Colofon**

**Redactie:**drs. E. (Eva) Stultjens  
dr. C. (Carola) Mes  
drs. M. (Meta) Severin  
**Met medewerking van:**Pieter van Loon, Hester Eijgel, Taieb Laghzaoui, Sandra Peters, Wendy Borst (Key Groep)  
**Vormgeving:** Bureau Fleur  
Bij de illustraties is gebruik gemaakt van modellen

**Contact:**website: [www.kanz.nl](http://www.kanz.nl)  
e-mail: info@kanz.nl

© 2012 het PON, kennis in uitvoering.  
© 2014 herziene uitgave: KANZ.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON en KANZ. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kunnen het PON en KANZ geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

[einde laatste blad]