

**AFAK, het perspectiefproject:
beschrijving van de werkwijze**

Amsterdam, augustus 1996

**Pauline de Savornin Lohman
Nelleke Hilhorst**

Inhoudsopgave

	pagina
1 Inleiding	1
2 ‘Marokkaanse methodiek’: een paradox?	3
3 Kenmerken en uitgangspunten van de hulpverlening door Afak	6
3.1 Belangrijkste uitgangspunten van de werkwijze van Afak	6
3.2 De praktijk volgens de protocollen	7
4 De werkwijze verder uitgediept	9
4.1 De aanmelding van jongeren	9
4.2 De contactlegging met jongeren en ouders	9
4.3 Het in kaart brengen van de problemen	11
4.4 De gedragsafspraken	11
4.5 Bemiddeling	12
4.6 Verwijzing naar andere (reguliere) instellingen	12
4.7 De rol van de mentoren naar de jongeren en de ouders toe	13

1 Inleiding

Afak, het Perspectiefproject is een experimenteel project dat in de periode juli 1992 - oktober 1995 heeft gelopen in de Amsterdamse stadsdelen Geuzenveld/Slotermeer en Slotervaart/Overtoomse Veld. Per 1 oktober 1995 is Afak, samen met het Preventieproject Marokkaanse Jongeren Osdorp, zowel in organisatorische als in methodische zin opgegaan in het project Nieuwe Perspectieven.

Het project is gedurende de looptijd begeleid met proces- en effectonderzoek door onderzoeksbureau van Dijk, van Soomeren en Partners (DSP) te Amsterdam. Daarnaast was met de opdrachtgever van de evaluatie (gemeente Amsterdam) overeengekomen dat door DSP een methodiekbeschrijving van het Afak-project opgesteld zou worden. Daarbij werd het van belang gevonden dat zo goed mogelijk expliciet werd gemaakt wat het 'specifiek categoriale' (in dit geval: Marokkaanse) is aan de werkwijze van de Afak-mentoren. Het gaat hier uitdrukkelijk om een beschrijving van de werkwijze van de mentoren en heel expliciet niet om een evaluatie van de gehanteerde werkwijze¹.

Met dit doel voor ogen zijn in het voorjaar van 1995 door DSP protocollen uitgezet onder de Afak-mentoren. De bedoeling was dat de mentoren hun handelswijze in de hulpverlening aan jongeren zouden vastleggen in deze protocollen. Dit zou gebeuren voor 10 jongeren, die in de periode april - juni 1995 bij Afak werden aangemeld² en waarmee een hulpverleningstraject in gang werd gezet. Mede aan de hand van deze protocollen zou vervolgens de werkwijze van de Afak-mentoren diepgaander beschreven worden.

Bij de uitvoering van dit plan is op een aantal punten afgeweken van de bovenbeschreven werkwijze:

- Door Afak zijn niet 10, maar 5 protocollen ingevuld in de periode april - augustus 1995. Dit hing samen met ziekte/afwezigheid van bepaalde mentoren in deze periode en met het feit dat er in de laatste maanden zeer weinig jongeren werden aangemeld bij Afak.
- De bewerking van de protocollen door de onderzoekers tot een methodiekbeschrijving heeft pas in het voorjaar van 1996 zijn beslag gekregen. Op basis van de, door de mentoren ingevulde protocollen is een concept-tekst gemaakt die, op basis van enkele interviews aangevuld is. Aangezien de protocollen op enkele punten nog verduidelijking behoeften van de betreffende mentoren, had deze late verwerking als nadeel dat het soms moeilijk was voor de betrokken mentoren om zich details van het betreffende contact te herinneren.
- Naast een interview met twee (ex-)mentoren van Afak³ is een telefonisch interview gehouden met de interim-coördinator van het Sociaal-agogisch Centrum (SaC), waarbij het project was aangehaakt.

Ondanks deze tekortkomingen is het toch gelukt op basis van de protocollen een indruk te krijgen van de werkwijze van de Afak-medewerkers.

Daarbij moet wel aangetekend worden dat de protocollen helemaal aan het eind van

1 Voor de effecten van het hulpaanbod van AFAK verwijzen we naar de, door DSP uitgevoerde eind-evaluatie. "De horizon bereikt? Eindrapportage evaluatie AFAK-project", DSP, mei 1995.

2 De selectie van de jongeren over wie een protocol werd ingevuld, is gebeurd aan de hand van door DSP opgestelde criteria. De bedoeling was een zo goed mogelijke spreiding te krijgen over verschillende typen hulpvragers.

3 Het betreft Mohammed Moumane en Khalid Boutasaa, die beiden sinds het stopzetten van AFAK werkzaam zijn bij het project Nieuw Perspectieven te Amsterdam.

de experimenteerperiode zijn ingevuld. Tijdens het experiment is de werkwijze verschillende keren - mede aan de hand van tussentijdse onderzoeksuitkomsten - bijgesteld⁴. De beschreven werkwijze is dus de weergave van de werkwijze zoals die *uiteindelijk* is geworden.

Voorts moet opgemerkt worden dat de interim-coördinator van het SaC de mentoren actief heeft ondersteund bij het invullen van de protocollen. Maandelijks zijn de protocollen doorgesproken en heeft de coördinator de mentoren geadviseerd over te nemen stappen. De protocollen zijn dus een supervisie-instrument geworden in het aanscherpen van en richting geven aan de werkwijze. Het is jammer dat niet op een eerder moment gekozen is om de werkwijze te beschrijven.

In de hoofdstukken 3 en 4 wordt de werkwijze van de Afak-mentoren, zoals die naar voren komt uit de protocollen, nader beschreven.

Voordat wordt overgegaan tot de beschrijving van de werkwijze wordt echter (in hoofdstuk 2) stilgestaan bij de vraag of er zoiets is als een 'Marokkaanse methodiek', waarbij we op een merkwaardige paradox stuiten.

4 Een belangrijke bijstelling is bijvoorbeeld geweest dat de contacten met de aanmelders (met name scholen) beter gestructureerd zijn - dit naar aanleiding van klachten van scholen en politie dat het contact met de AFAK-mentoren niet goed verliep.

2 'Marokkaanse methodiek': een paradox?

Vanaf de jaren '60 is de Nederlandse markt van welzijn en geluk - die daarvoor grotendeels in handen was van de traditionele kaders waarin de meeste mensen leefden: gezin, familie, kerk, buurt - grotendeels overgenomen door de overheid en het geprofessionaliseerde particulier initiatief.

De professionalisering van de hulpverlening ging gepaard met de ontwikkeling van een beeld van de professionele hulpverlener als iemand die betrokken maar toch ook afstandelijk is, die empatisch maar ook 'objectief' zijn klanten tegemoet treedt. Professionalisering van de hulpverlening leidde tot rationalisering van de relatie tussen degene die hulp geeft en de mensen die hulp nodig hebben. In dat geheel past ook een begrip als 'hulpverleningsmethodiek'.

De explosieve groei van de bedrijfstak die in de jaren '60 is ingezet, ging tevens gepaard met een verregaande taakdifferentiatie en specialisatie: organisaties definieerden hun doelgroepen, werkwijzen en behandelmethoden en werkgebieden. Zo ontstond voor elk probleem een kantooretje.

Voor autochtone Nederlanders, die zijn opgegroeid in een samenleving die voor elk probleem een eigen kantoor heeft, is het vaak al lastig de (juiste) weg te vinden in het woud van regels en voorzieningen. Voor mensen die van buitenaf onze samenleving betreden, is dit helemaal een opgave. Dit geldt des te sterker als de wijze waarop de zorg is ingericht sterk afwijkt van wat men in het land van herkomst gewend was. Men wordt dan geconfronteerd met twee problemen:

- door de migratie vallen de traditionele ondersteuningsverbanden van (groot-) familie, kerk/religie en (buurt-)gemeenschap weg;
- en men wordt in het nieuwe thuisland geconfronteerd met een afwijkende 'zorgcultuur' van sterk geprofessionaliseerde zorg.

Meerdere initiatieven trachten dit te doorbreken. Ook een project als Afak speelde in op deze problematiek. De Marokkaanse mentoren in het project staan voor de dubbele opgave om:

- de gaten op te vullen die in het traditionele steuncircuit zijn gevallen;
- de mensen wegwijs te maken in de (vreemde, afwijkende) Nederlandse zorgcultuur en -organisatie.

Om ingang te vinden bij de doelgroep en het vertrouwen te winnen van deze mensen is het nodig en logisch om aan te sluiten bij de zorgcultuur in het land van herkomst. Voor wat betreft de doelgroep van (met name eerste generatie) Marokkanen geldt, dat deze zorgcultuur nog veel meer geënt is op persoonlijke relaties en wederzijds respect, vertrouwen en sympathie, dan in Nederland het geval is. De persoonlijke band tussen hulpverlener en hulpvrager speelt een essentiële rol.

En daarmee stuiten we op een interessante paradox.

Want de grote rol die het persoonlijke speelt in dit type hulpverleningsrelaties staat op gespannen voet met de Nederlandse ideeën omtrent professionaliteit van hulpverlening en het beeld van de professionele hulpverlener. Sterker nog: bepaalde aspecten van de wijze waarop de Afak-mentoren te werk gaan worden in Nederlandse ogen gezien als hoogst onprofessioneel, zoals bijvoorbeeld de grote betrokkenheid van de werkers, zich uitend in het onderhouden van contacten met cliënten buiten kantooruren (samen voetballen).

Toch is het expliciteren en vastleggen van de werkwijze van deze mensen en de resultaten daarvan nodig om hun werk door anderen erkend te krijgen als een vorm

van effectieve hulpverlening. Zodra men echter probeert de werkwijze van deze werkers te vatten in een van personen en het persoonlijke losgekoppelde methodiek gaat er iets essentieels verloren; men blijft als het ware met een lege dop zitten.

Kortom: het zichtbaar maken van de 'Marokkaanse methodiek' volgens de Nederlandse maatstaven van professionaliteit leidt al snel tot het onzichtbaar worden van een van de essentiële kenmerken van die methodiek.

Naast dit welhaast filosofische probleem zijn er nog drie andere obstakels die het moeilijk maken greep te krijgen op de 'Marokkaanse methodiek':

- 1 Er is een duidelijk verschil tussen de wijze waarop autochtone Nederlanders (en hun hulpverleners) omgaan met persoonlijke problemen en de manier waarop Marokkanen dit doen⁵. Nederlanders zijn gewend om problemen expliciet te benoemen en te bespreken met anderen. In de Marokkaanse cultuur wordt veel meer impliciet gecommuniceerd over eventuele problemen. Direct vragen naar persoonlijke problemen van een ander wordt als respectloos ervaren en kan leiden tot het afbreken van het hulpverleningscontact. Het ophouden van een positief beeld (façade) naar anderen toe is erg belangrijk. Kijken wij tegen de buitenkant van de communicatie tussen Marokkaanse hulpverleners en hun cliënten aan, dan lijkt deze vaak niet erg doelgericht, niet expliciet gericht op de problematiek van de cliënt. Onkunde over de impliciete betekenissen in deze communicatie kan dus al snel leiden tot de conclusie dat de Marokkaanse hulpverleners niet doelgericht of doelmatig werken.
- 2 De Marokkaanse medewerkers van Afak zijn zich zelf niet altijd bewust van het specifieke van hun eigen werkwijze. Dit is ook logisch: pas als men over zeer gedegen kennis beschikt van de dominante autochtone hulpverleningscultuur kan men aanwijzen op welke punten de eigen werkwijze verschilt van die cultuur. In het interview uitte zich dit door het feit dat op vragen omtrent hun precieze werkwijze vaak geantwoord werd met "Nou, gewoon.....", waarop iets volgde dat ook zo heel gewoon is. Zo wordt het door de mentoren als 'normaal' ervaren dat hun contacten met jongeren ook buiten het werk gewoon doorgaan. Er wordt samen met de jongeren gevoetbald, en ook op straat in de buurt vinden veel informele contacten plaats. Het hulpverleningscontact en 'gewone' vriendschappelijke omgang liggen dus vaak dicht tegen elkaar aan.
- 3 Tot slot moet opgemerkt worden dat taalproblemen, en dan met name een minder goede beheersing van het Nederlandse hulpverleningsjargon, aan de kant van de mentoren een obstakel is bij de vertaling van hun dagelijkse bezigheden naar een methodiekbeschrijving.

Een en ander neemt niet weg dat het goed en zinvol is te pogen om de werkwijze van deze hulpverleners ook naar buiten toe inzichtelijk te maken. Daarbij moet er echter wel enig begrip en ruimte zijn voor het feit dat de werkwijze van deze mentoren op bepaalde punten afwijkt van het in ons land vigerende beeld van 'professioneel werken'. De belangrijkste afwijking is waarschijnlijk het belang van de persoon die de hulpverlening biedt en de duidelijke band die aangegaan wordt.

Daarnaast moet opgemerkt worden dat aan het functioneren van Afak *als organisatie* uiteraard dezelfde eisen gesteld moesten worden die voor elke andere professionele organisatie gelden in de Nederlandse samenleving. We doelen daarmee op zaken als de samenwerking met andere organisaties en instanties en het verantwoording kunnen afleggen over de besteding van de beschikbare middelen.

5 Dergelijke uitspraken zijn uiteraard altijd nogal generaliserend, maar verduidelijken wel iets.

Uit de eindevaluatie blijkt dat juist de samenwerking met externe instanties niet goed gelopen is, onder andere door een geringe terugkoppeling aan de verwijzers en het maken van onduidelijke afspraken.

3 Kenmerken en uitgangspunten van de hulpverlening door Afak

In dit hoofdstuk in de eerste plaats een beschrijving gegeven van de belangrijkste elementen van de werkwijze, zoals beschreven in de startnotitie van april 1992. Vervolgens is bekeken of deze elementen ook daadwerkelijk terug te vinden zijn in de beschrijving van het gerealiseerde hulpaanbod, zoals vastgelegd is in de protocollen. Er vindt met andere woorden een vergelijking plaats tussen het praktisch handelen en de theoretische uitgangspunten.

3.1 Belangrijkste uitgangspunten en fasering van de werkwijze van Afak

Uitgangspunten

Bij de start van het project zijn in april 1992 een aantal uitgangspunten vastgelegd. De werkwijze van het project zou verder ontwikkeld worden door de project-medewerkers zelf, aan de hand van literatuur, eigen ervaringen en inbreng van jongeren en hun ouders. De werkwijze is gedurende de looptijd van het project verder ontwikkeld, via interne besprekingen, evaluaties en werkbegeleiding. De werkbegeleiding heeft echter pas duidelijk vorm gekregen toen de interim-coördinator dit het laatste half jaar voor zijn rekening nam.

De ontwikkelde aanpak heeft de volgende uitgangspunten:

- vindplaatsgericht werken (dit is later beperkt tot scholen als vindplaats);
- snel reageren (contact leggen): als een jongere wordt aangemeld tracht een mentor van Afak binnen één dag contact te leggen met de betreffende jongere en de ouders;
- kortdurende hulpverlening (maximaal 9 weken);
- een vaste mentor voor de jongere;
- duidelijke afspraken maken: met de jongere worden 'goed gedrag' afspraken gemaakt en er wordt gecontroleerd of de jongere deze nakomt;
- ouders betrekken bij de hulpverlening;
- inschakelen van het netwerk: er wordt met name met scholen samengewerkt;
- nazorg bieden: na afsluiting van de hulpverlening wordt zondig nog drie tot vier weken nazorg geboden.

Fasering van de hulpverlening

Na het eerste projectjaar is de maximale duur van de hulp aan een jongere vastgesteld op 9 weken⁶. Daarnaast bestond de mogelijkheid om maximaal 4 weken nazorg te bieden. Het hulpverleningstraject is daarbij (globaal) opgedeeld in drie fasen van ieder circa drie weken.

Fase 1: Oriëntatie en informatie-verzameling

In de eerste drie weken wordt gewerkt aan:

- introductie van Afak bij de jongere en diens ouders;
- het winnen van wederzijds vertrouwen en respect;
- het leren kennen van de achtergronden en de problematiek van de jongere;
- benoemen van het kernprobleem.

6 In het eerste projectjaar was de maximale duur van de hulp nog wat vager omschreven (twee tot drie maanden).

Dit gebeurt door het voeren van gesprekken met de jongere, de ouders, de school en eventuele andere (aanmeldende) instanties. Er wordt een voorlopig begeleidingsplan opgesteld en een begin gemaakt met de hulpverlening, met name gericht op het regelen van praktische zaken. Er worden met de jongere en de ouders standaardafspraken gemaakt over het dagprogramma, vrijetijdsbesteding en het functioneren van de jongere in het gezin. Verder wordt in deze fase besloten of Afak de jongere verder zal begeleiden of dat doorverwijzing naar een andere instelling noodzakelijk is.

Fase 2: Begeleiding/behandeling

Aan het begin van de tweede fase wordt een definitief hulpverleningsplan opgesteld en schriftelijk vastgelegd op een standaardformulier. Het plan wordt in het teamoverleg besproken en vervolgens met de jongere. De begeleiding van de jongere in deze fase is vooral gericht op het tegengaan van schooluitval, het verbeteren van het contact tussen jongere en ouders en het voorkomen van contacten met de politie/justitie. Er worden gedragsafspraken gemaakt die gecontroleerd worden door de mentoren. De jongere wordt gemotiveerd in regelmatige (wekelijkse) gesprekken. Zonodig worden jongere en/of ouders begeleid naar instanties, daarnaast treden de mentoren vaak op als intermediair tussen instanties enerzijds en de jongere en/of diens ouders anderzijds.

Fase 3: Afsluiting

Na de zesde of zevende week wordt gezien of de problematiek afneemt. Als dit het geval is wordt de cliënt voorbereid op beëindiging van de hulpverlening. Mochten de resultaten te wensen overlaten dan proberen de mentoren de druk op de jongere op te voeren, onder andere door de ouders sterker te betrekken.

Als de problemen nog niet zijn opgelost en er verdere hulpverlening nodig blijkt, dan probeert men de jongere door te verwijzen. Zonodig wordt nazorg verleend (maximaal 4 weken).

3.2 De praktijk volgens de protocollen

In de protocol-analyse is nagegaan in hoeverre het bovengeschetste beeld van de hulpverlening door Afak te herkennen viel en op welke punten werd afgeweken van de formeel vastgelegde kenmerken en uitgangspunten van de werkwijze. De in de protocollen beschreven trajecten voldeden alleen aan de in paragraaf 3.1 beschreven algemene uitgangspunten. Wat betreft de *fasering* van de hulpverlening zien we wel een verschil tussen de theorie en de praktijk:

- Het maken van concrete afspraken over goed gedrag van de jongere (fase 2) begint meestal al heel vroeg in het traject (eerste of tweede week). Op de door anderen (school, ouders) gesignaleerde gedragsproblemen wordt dus direct ingespeeld met corrigerende maatregelen.
- Andersom geldt dat ook in de behandelingsfase zich nog nieuwe problemen kunnen aandienen waarover vervolgens weer informatie verzameld wordt en gedragsafspraken gemaakt worden. Regelmatig komen, als het aanmeldingsprobleem eenmaal is aangepakt, nog andere problemen of behoeften van de jongere naar voren (bijvoorbeeld problemen met vrienden, vrije tijdsbesteding of het regelen van formaliteiten).
- Ook wat betreft de overgang van fase 2 naar fase 3 is de grens vaak vaag: in een aantal gevallen wordt pas op het laatste nippertje (week 9) afgebouwd.

In de praktijk is dus meer sprake van een doorlopende wisselwerking van problemen benoemen en zoeken naar oplossingen. Dit loopt door in de gehele hulpverleningsperiode van 9 weken.

In de laatste weken van het contact ligt het accent overigens wel meer op het beëindigen van de begeleiding door Afak. De inhoud en toonzetting van de gesprekken met de jongere verschuift dienovereenkomstig:

- in de eerste weken gaat het vooral om goed gedrag afspraken en controle daarop, waarbij de mentor de richting aangeeft en de grenzen bepaalt;
- naar het eind toe wordt er meer een appel gedaan op de eigen verantwoordelijkheid en het eigen initiatief van de jongere ("Denk aan je toekomst!").

Wat verder in de protocollen opvalt is dat er rond de jongere minder 'genetwerkt' wordt dan de projectbeschrijving doet verwachten. Zo wordt er in de 5 bestudeerde gevallen vrijwel geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om andere informele relaties van de jongere (bredere familie, vrienden) te betrekken bij de verdere ondersteuning en begeleiding van de jongere na afloop van de hulpverleningsperiode. Bij alle vijf jongeren zijn er wel contacten met de ouders gelegd⁷. (NB Navraag bij de betrokken werkers leert dat het niet netwerken rond de betreffende jongeren niet exemplarisch is voor de gehanteerde werkwijze. Op het moment dat de protocollen werden ingevuld liep het project ten einde en zijn er op dit vlak minder initiatieven genomen dan gebruikelijk was gedurende de periode dat het project nog in volle gang was.)

Tot zover de aangetroffen verschillen tussen de formele kenmerken van het project en de werkwijze zoals die uit de protocollen en de gevoerde gesprekken naar voren komt. In het volgende hoofdstuk wordt een aantal aspecten van de werkwijze nader uitgediept.

⁷ Uit de eindevaluatie blijkt dat - in tegenstelling tot het geformuleerde uitgangspunt - het betrekken van ouders niet gebeurt als een jongere dat niet wil.

4 De werkwijze verder uitgediept

In dit hoofdstuk wordt geprobeerd een beeld te schetsen van de manier waarop de Afak-mentoren te werk gingen bij de begeleiding van aangemelde jongeren.

Hieronder komt achtereenvolgens aan de orde:

- de aanmelding van jongeren;
- de contactlegging met jongeren en ouders;
- het in kaart brengen van problemen;
- de gedragsafspraken;
- bemiddeling;
- verwijzing;
- de rol van de mentoren naar de jongeren en de ouders toe.

4.1 De aanmelding van jongeren

De bestudeerde protocollen hadden allen betrekking op aanmelding van jongeren door de school waarop de jongere zat⁸. De reden van aanmelding was in 3 van de 5 gevallen dan ook dat de jongere spijbelde, lessen verzuimde en/of gedragsproblemen vertoonde op school. In 2 van de 5 gevallen was al direct duidelijk dat er meer aan de hand was dan problematisch schoolgedrag.

Uit de protocollen blijkt dat de mentoren na de (telefonische) aanmelding door de school in diezelfde week een eerste gesprek arrangeren met de aanmelder. Doel van het gesprek is meer informatie te krijgen over de achtergrond van de melding. De betreffende jongere is niet aanwezig bij dit eerste gesprek. Wel wordt een eerste gesprek met de jongere in een aantal gevallen (3 van de 5) gekoppeld aan het bezoek van de Afak-mentor aan de school. In de twee overige gevallen vindt het eerste gesprek met de jongere plaats op het kantoor van Afak.

In het eerste gesprek met de aanmelder worden direct al afspraken gemaakt over het verdere contact tussen Afak en de school. Een standaardafpraak lijkt te zijn dat Afak wekelijks contact opneemt met de school om de voortgang te bespreken en te controleren of de betreffende jongere zich houdt aan gemaakte afspraken omtrent schoolbezoek (niet spijbelen/verzuimen) en het verbeteren van het eigen gedrag. In één geval (gedragsproblemen) wordt afgesproken dat de school een dagboek bijhoudt van het gedrag van de jongere.

4.2 De contactlegging met jongeren en ouders

Uitgangspunt is dat er eerst contact gelegd wordt met de jongere en daarna pas met de ouders.

Contactlegging met de jongere

In alle in de protocollen beschreven gevallen verloopt de eerste contactlegging met de jongere via de aangemelde school. Soms wordt de Afak-mentor door de functionaris die heeft aangemeld (leerkracht, maatschappelijk werker) voorgesteld

⁸ Het was niet de bedoeling dat alleen van jongeren die door scholen werden aangemeld een protocol gemaakt zou worden. Reden dat het toch zo is gelopen is, dat AFAK in de laatste maanden vrijwel uitsluitend aanmeldingen kreeg van scholen en geen aanmeldingen van de politie (zie ook het evaluatierapport).

aan de betreffende jongere, waarna een afspraak wordt gemaakt voor een eerste gesprek tussen jongere en Afak-mentor (meestal op Afak). Soms ook bestaat het eerste gesprek met de jongere uit een driegesprek tussen de jongere, de Afak-mentor en de aanmeldende functionaris.

In het eerste gesprek legt de Afak-mentor aan de jongere uit wat Afak is en wat Afak wel en niet voor de jongere kan betekenen. Vervolgens vertelt de mentor aan de jongere waarom hij of zij is aangemeld. Volgens de Afak-mentoren is men er in het eerste contact vooral op gericht het vertrouwen van de jongere te winnen. Dit door aandacht en begrip te tonen voor de jongere, maar ook door het op zich nemen van een leidinggevende rol, het tonen van een zekere autoriteit jegens de jongere.

In het eerste gesprek wordt besproken of en hoe contact wordt opgenomen met de ouders van de jongere. Uitgangspunt was dat altijd contact wordt gezocht met de ouders. Uit de evaluatie blijkt dat hiervan afgeweken wordt als de betreffende jongere persé niet wil dat Afak contact zoekt met de ouders (zie eindrapport, hoofdstuk 5).

Tevens worden afspraken gemaakt over het verdere contact tussen Afak en de jongere (meestal elke week een gesprek op Afak) en wordt een afspraak gemaakt voor een tweede gesprek.

Uit de bestudeerde protocollen blijkt dat de eerste contactlegging met de jongeren soepel verloopt en dat de jongere meestal positief staat tegenover de aangeboden hulp van Afak: ze tonen zich blij en opgelucht dat er iets gebeurt⁹.

Eerste contactlegging met de ouders

Het eerste contact met de ouders geschiedt over het algemeen telefonisch: de Afak-mentor belt op om te melden dat en waarom de jongere is aangemeld bij Afak en dat men graag wil praten met de ouders. Soms vindt eerste contactlegging met de vader plaats in de moskee.

Het eerste gesprek met ouders vindt soms plaats bij de ouders thuis (huisbezoek) en soms op het kantoor van Afak.

Uit de protocollen blijkt dat de mentoren er niet altijd in slagen om op korte termijn een gesprek met de ouders te arrangeren. In twee gevallen wordt dit veroorzaakt door het feit dat de vader gedurende langere tijd afwezig is (in Marokko zit). Het blijkt dan niet mogelijk om een gesprek met alleen de moeder te regelen. Als mentoren al (via de telefoon) contact krijgen met de moeder, dan worden zij direct doorverwezen naar de vader. Ook huisbezoeken lijken alleen mogelijk als vader aanwezig is¹⁰. Als de vader veel of lang afwezig is kan dit dus een vervelend struikelblok worden in de hulpverlening aan de jongere.

Verder blijkt uit de protocollen dat het niet tijdig *zelf* informeren van de ouders ertoe kan leiden dat de vader de jongere verbiedt om verder contact met Afak te hebben (dit komt voor in 2 van de 5 bestudeerde gevallen). Nadat het contact met de vader tot stand is gekomen en Afak aan de vader is geïntroduceerd blijken deze vaders alsnog wel bereid om mee te werken.

In het eerste gesprek met de ouders/de vader worden de problemen van/met het

⁹ Bij 1 jongere is dit niet of minder het geval. Deze jongen blijkt gedurende het hele traject moeilijk te motiveren en bij de les te houden.

¹⁰ Desgevraagd blijkt dat de AFAK-mentoren alleen echt in gesprek kunnen komen met de moeder tijdens huisbezoeken. Op afspraken met ouders op het kantoor van AFAK verschijnt over het algemeen alleen de vader. De vrouwelijke mentor van AFAK krijgt makkelijker toegang tot de moeder dan haar mannelijke collega's. Zij werd door deze collega's soms ook ingeschakeld om toegang tot de moeder te krijgen.

kind besproken en verder in kaart gebracht. Tevens worden afspraken gemaakt over het verdere contact tussen de ouders en Afak en wordt een afspraak gemaakt voor een volgend gesprek.

Desgevraagd zeggen de mentoren dat zij nooit iets hebben gemerkt van een negatief imago van Afak bij de ouders, of van schaamte of schrik bij ouders over het feit dat een kind bij Afak is aangemeld. Ook de ouders reageren over het algemeen positief op de benadering door Afak, en zijn blij dat er iets met de problemen van en met het kind gebeurt. De Afak-mentoren proberen in hun presentatie naar de ouders toe de zaak niet te zwaar te maken, in eerste instantie houden ze het "een beetje vaag". Het in informele sfeer contact leggen en vertrouwen winnen staat voorop.

Zo wordt door de mentoren in de moskee of een koffiehuis gesprekken aangeknoopt met vaders van aangemelde jongeren. Zo'n gesprek gaat in eerste instantie vaak over gewone, dagelijkse dingen. Er wordt niet direct gefocust op de problematiek van de jongere of rechtstreeks gevraagd naar problemen in het gezin, aangezien dit door veel Marokkanen als zeer ongeleefd wordt ervaren. Pas als het eerste contact goed verloopt en de vader bereid blijkt met de Afak-mentor verder te praten - op kantoor of thuis - kan worden doorgepraat over de problemen in het gezin.

4.3 Het in kaart brengen van de problemen

De problemen van de jongere worden in kaart gebracht via gesprekken met de aanmelder, de ouders van de jongere en de jongere zelf. Van belang is daarbij dat de mentoren zich richten op die problemen die door de betrokkenen zelf worden aangedragen. Als zij, bijvoorbeeld door huisbezoeken, zelf vermoedens krijgen dat er nog wel meer aan de hand is dan zullen zij de ouders (en de jongere) daar niet ongevraagd mee confronteren. Dit heeft te maken met het belang van het intact laten van de façade die het gezin naar buiten toe wil ophouden. Te nadrukkelijk doorvragen of confronteren leidt er toe dat je de vertrouwensrelatie met het gezin verspeelt. Het getuigt ook niet van respect voor de ouders.

Dit is ook een punt van kritiek op de autochtone hulpverlening: deze graaft vaak te diep in de privé-situatie van de ouders, waardoor deze afhaken.

4.4 De gedragsafspraken

Al vrij vroeg in het hulpverleningstraject worden met de jongere afspraken gemaakt gericht op het verbeteren van problematisch gedrag van de jongere. Deze gedragsafspraken hebben in de bestudeerde protocollen betrekking op:

- schoolverzuim: alle lessen volgen;
- gedrag op school (agressie): rustig blijven / 'tot 10 tellen';
- niet omgaan met 'slechte vrienden' in vrije tijd;
- gedrag thuis (op tijd thuis zijn, goed overleggen, aan afspraken houden).

Volgens de mentoren komt het eigenlijk nooit voor dat een jongere zich openlijk verzet tegen - in discussie gaat over - de problemdiagnose en de goed gedrag afspraken. Als een Marokkaanse jongere het er niet mee eens is zal hij of zij niet in discussie gaan, maar verdere contacten vermijden.

De goed gedrag afspraken worden niet alleen met de jongere besproken, maar ook met de (aanmeldende) school en met de ouders van de jongere. Daarbij wordt de ouders op het hart gedrukt dat zij ook zelf een verantwoordelijkheid hebben in het controleren van de gemaakte afspraken.

Verder blijkt uit de protocollen dat de mentoren ook *zelf* de gemaakte afspraken

actief controleren. Zo wordt voorafgaand aan het (meestal wekelijkse) gesprek met de jongere telefonisch informatie ingewonnen bij de school, het gezin of een andere relevante organisatie om na te gaan of de jongere zich volgens de afspraken heeft gedragen. Blijkt dit niet het geval, dan wordt de jongere daarop aangesproken in het volgende gesprek¹¹. Als de jongere zich goed aan de afspraken blijkt te houden dan wordt hij of zij daarvoor beloond met complimenten (schouderklopje). Als de gedragsafspraken eenmaal gemaakt zijn en goed lopen verschuift de aandacht in de contacten met de jongere vaak naar andere problemen en behoeften. Deze liggen meestal op het vlak van vrijetijdsbesteding, (verkeerde) vrienden en het regelen van formaliteiten (verblijfspapieren, urgentieverklaring, etc.). De Afak-mentor speelt hierbij een stimulerende rol naar de jongere (geeft tips en adviezen) en soms ook een controlerende: dan wordt nagegaan of de jongere de gegeven adviezen heeft opgevolgd.

4.5 Bemiddeling

Uit de protocollen blijkt dat het contact tussen de school en de ouders van de Marokkaanse jongeren slecht of gewoon afwezig is. De Afak-mentoren spelen hierin de rol van intermediair: zij spelen bepaalde boodschappen door van de school naar de ouders¹² en andersom helpen zij de ouders in contact te komen met de school, bijvoorbeeld door voor de vader een gesprek met een klassedocent te regelen. Ook wordt aan de ouders voorlichting gegeven over hoe de Nederlandse samenleving (zoals het onderwijssysteem) in elkaar zit.

Het bewerkstelligen van een beter contact tussen de school en de ouders lijkt overigens vaak wat moeizaam te verlopen. En het is de vraag of het contact in stand blijft als de Afak-mentor zich terugtrekt.

Uit het interview met de Afak-mentoren blijkt voorts dat zij ook met enige regelmaat als intermediair werden ingeschakeld door organisaties waarnaar een jongere door hen verwezen is (Boddaert, PPI) en dus na afronding van de eigen begeleiding van de jongere. Dit gaf bij hen soms het gevoel dat ze dan net zo goed de jongere zelf hadden kunnen blijven begeleiden ("Ze komen toch weer bij ons terecht").

Daarnaast wordt in voorkomende gevallen door Afak-mentoren bemiddeld voor de jongere naar andere organisaties en instanties toe. Een voorbeeld is dat een Afak-mentor ervoor zorgt dat een jongere op een andere school geplaatst wordt.

4.6 Verwijzing naar andere (reguliere) instellingen

Het uitgangspunt van de Afak-werkwijze is altijd geweest dat jongeren die meer of andersoortige begeleiding behoeven dan Afak kan bieden, en jongeren wiens problemen na 9 weken niet naar bevrediging zijn afgenomen worden doorverwezen naar andere instellingen. In de protocollen wordt in drie (van de 5) gevallen door Afak-mentoren voorgesteld om de jongere naar een andere instelling te verwijzen. Het betreft één verwijzing in de beginfase wegens de zwaarte van de problematiek en twee verwijzingen in de eindfase omdat de problematiek nog niet goed is opgelost. Slechts één van de verwijzingen slaagt (die in de beginfase). De andere

11 Uit de protocollen blijkt overigens dat de meeste jongeren zich vanaf het begin goed aan de gemaakte afspraken houden - dit met uitzondering van 1 jongen die moeilijk te motiveren is.

12 Zo komt het voor dat een school de AFAK-mentoren vraagt om de ouders er op te wijzen dat zij nog achterstallig schoolgeld moeten betalen.

twee pogingen tot verwijzing stranden op weerstand bij het betreffende gezin (jongere zelf en vader). Bepaalde instellingen hebben bij Marokkanen een slecht imago. Dit heeft meestal te maken met het feit dat er weinig concrete informatie beschikbaar is voor deze doelgroep over het aanbod en de werkwijze van de instelling. Daarnaast spelen ook de kosten (eigen bijdrage) een rol: zo wordt f 80,- per maand (en per kind) voor hulp van Boddaert door ouders als duur ervaren. Ook de mentoren zelf lijken wat terughoudend te staan tegenover verwijzing naar andere (reguliere) hulpverleningsinstellingen. Zij hebben de indruk dat de daar geboden hulp vaak niet goed aansluit bij de behoeften van hun cliënten. Het feit dat deze instellingen soms weer bij hen terugkomen met het verzoek om als intermediair op te treden versterkt deze indruk. Mogelijk wordt deze weerzin tegen verwijzing door de mentoren bewust of onbewust ook gecommuniceerd naar de cliënten.

4.7 De rol van de mentoren naar de jongeren en de ouders toe

Uit het voorgaande blijkt al dat de Afak-mentoren binnen de begeleiding van de jongeren en hun ouders verschillende rollen spelen. Desgevraagd zeggen zij, dat zij zichzelf vooral zien als 'adviseur' naar de jongere en diens ouders toe.

Uit de protocollen en de gevoerde gesprekken blijkt dat de mentoren beogen zowel naar de jongere zelf als naar de ouders (met name de vader) toe een rolmodel te zijn.

Rol naar de ouders / de vader

De mentoren treden tijdelijk in een vervangende vaderrol, met het doel de jongere snel weer op het goede spoor te helpen. Naast het korte termijn doel is er echter ook het streven om te zorgen dat de vader het voorbeeldgedrag van de mentoren overneemt. Een van de mentoren zegt hierover: "Wij doen in feite wat de vader zou moeten doen. Wij proberen hem te laten zien hoe het moet, zodat hij het straks zelf kan".

In gesprekken met de ouders wordt dan ook druk op de vader uitgeoefend om hem ervan te overtuigen dat hij meer echte belangstelling moet tonen voor het kind en meer leiding moet geven aan het kind. Soms worden aanvullende afspraken gemaakt over zaken als de hoogte van het zakgeld en de tijd waarop het kind 's avonds thuis moet zijn. Zonodig informeren de mentoren bij anderen naar wat in dit opzicht gebruikelijk is in autochtone gezinnen.

Uit de protocollen blijkt dat de mentoren over de effectiviteit dit aspect van de hulpverlening (de overdracht naar ouders/vader) vaak hun twijfels hebben.

De uitkomst is dan dat de betreffende jongere weliswaar weer goed op de rails is gezet, maar dat van een verandering in de gezinsverhoudingen die hebben bijgedragen aan het ontsporen van de jongere (met name pedagogische onmacht bij de ouders/de vader) waarschijnlijk geen sprake is.

Het type interventies dat door Afak wordt gepleegd is daar ook niet op toegesneden. Een echte verandering in de pedagogische relaties binnen het gezin vereist meestal een veel zwaardere interventie.

Rol naar de jongere toe

De mentoren beogen voor de jongere een goede vriend te zijn, een vertrouwenspersoon die ze met raad en daad bijstaat. De opstelling naar de jongeren toe kan het best gekenmerkt worden met de woorden 'warm' en 'betrokken'.

Naast formele contacten (de begeleidingsgesprekken) zijn er dan ook tal van meer informele contacten met de jongeren. Dit geldt zeker voor de mentor die in het werkgebied van het project woonde. Ook de door de mentoren zelf opgezette

voetbalvereniging speelt in dit in stand houden van de informele contacten met de jongeren - ook na afloop van de begeleidingsperiode - een belangrijke rol.

Desgevraagd blijken de mentoren geen last te hebben van de rolverwarring of rolvervaging die gepaard kan gaan met het onderhouden van informele contacten met cliënten buiten de hulpverleningssetting.

Een mogelijke verklaring hiervoor is dat 'het persoonlijke' zozeer onderdeel uitmaakt van hun manier van werken als hulpverlener, dat er bij hen geen spanning bestaat tussen hun identiteit en gedrag als privé-persoon en dat als hulpverlener.

En dat is weer een sterk punt van wat men (voorzichtig) als een 'Marokkaanse methodiek' zou kunnen zien.