



Intensieve Outreachende Hulpverlening en OuderCoaching in Utrecht

Evaluatie 2007-2009

Manja Abraham
Anne-Marie Broeders
Wendy Buysse
Willemijn Roorda

Intensieve Outreachende Hulpverlening en OuderCoaching in Utrecht

Evaluatie 2007-2009

Amsterdam, 21 april 2010

Manja Abraham
Anne-Marie Broeders
Wendy Buysse
Willemijn Roorda

DSP – groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam
T: +31 (0)20 625 75 37
F: +31 (0)20 627 47 59
E: dsp@dsp-groep.nl
W: www.dsp-groep.nl
KvK: 33176766 A'dam

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Doel van de evaluatie	5
1.3	Onderzoeksvragen	5
1.4	Leeswijzer	6
2	Aanpak	7
2.1	Procesevaluatie	7
2.2	Outcome-evaluatie	8
3	Methodiek IOH	11
3.1	Doelgroep en doelstellingen	11
3.2	Werkwijze van IOH	11
3.3	Eisen aan werkers IOH	14
3.4	Randvoorwaarden voor de uitvoering van IOH	14
3.5	Samenwerking met OC en wederzijds verwijzen	15
4	Doelgroep IOH	16
4.1	Beschrijving (beoogde) doelgroep	16
4.2	Bereikte doelgroep: kerncijfers registratie	17
4.3	Bereikte doelgroep volgens respondenten	21
5	IOH Procesevaluatie	23
5.1	Methodiek	23
5.2	Randvoorwaarden/Organisatie	25
5.3	Samenwerking	26
6	Resultaat IOH	30
6.1	Succesvolle trajecten op het niveau van het individu: cijfers	30
6.2	Succesvolle trajecten op het niveau van het individu: visie van de respondenten	31
6.3	Resultaten op het niveau van de leefgebieden	32
7	Methodiek OC	33
7.1	Doelgroep en doelstellingen	33
7.2	Werkwijze van Oudercoaching gezinnen	33
7.3	Eisen aan OC-werkers	35
7.4	Randvoorwaarden voor de uitvoering van OC	36
8	Doelgroep OC	37
8.1	Beschrijving (beoogde) doelgroep	37
8.2	Bereikte doelgroep: kerncijfers registratie	37
8.3	Bereikte doelgroep volgens respondenten	39
9	OC procesevaluatie	41
9.1	Succesfactoren methodiek	41
9.2	Risico's methodiek	41
9.3	Ingezette modules	43
9.4	Organisatie/randvoorwaarden OC-methodiek	44
9.5	Samenwerking	45

10	Resultaat OC	49
10.1	Succesvolle trajecten op het niveau van het individu: cijfers	49
10.2	Succesvolle trajecten op het niveau van het individu: visie van de respondenten	50
10.3	Resultaten op het niveau van de leefgebieden	51
11	Gemeenschappelijke evaluatiepunten IOH/OC	52
11.1	Aansturing IOH/OC	52
11.2	Samenwerking tussen de WWO's	52
11.3	Implementatie van de methodieken IOH en OC	52
11.4	Risico's	53
12	Conclusies en aanbevelingen	56
12.1	Conclusies	56
12.2	Aanbevelingen	60
	Bijlagen	65
Bijlage 1	Namen van geïnterviewde sleutelfiguren	66

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeente Utrecht heeft in het voorjaar van 2006 het plan van aanpak 'Onze toekomst!: voorkomen criminaliteit onder de Marokkaanse jeugd' opgesteld. In dit plan staan de ambities en maatregelen van de gemeente, gericht op het voorkomen van een criminele loopbaan van Marokkaanse jongeren. De gemeente heeft acht maatregelen geformuleerd die tot doel hebben de criminaliteit onder de, voornamelijk Marokkaanse, jeugd te verminderen.

De projecten Intensief Outreachende Hulpverlening (IOH) en Oudercoaching (OC) maken onderdeel uit van dit plan van aanpak. IOH beoogt op basis van een probleemanalyse en door middel van een individueel actieplan psychosociale problemen bij de jongeren aan te pakken. OC beoogt met ouders te zoeken naar oplossingen van problemen voor opvoeding in twee culturen.

Beide projecten draaiden al langer in sommige wijken binnen de gemeente Utrecht. Met de extra rijksmiddelen zijn deze projecten uitgebreid, 45 trajecten IOH en 40 trajecten Marokkaanse Oudercoach. Met die uitbreiding zijn er in totaal in Utrecht circa 100-115 trajecten IOH per jaar en 100 trajecten Marokkaanse Oudercoach. Verder is er in de looptijd van de evaluatie geïnvesteerd in de doorontwikkeling en eenduidig op papier zetten van beide methodieken en de uitrol van beide methodieken bij drie welzijnsorganisaties (Doenja, Cumulus en Portes) in Utrecht. Een belangrijke verandering is dat de doelgroep verbreed is van Marokkaanse jongeren en ouders naar jongeren en ouders in het algemeen. Dit heeft geleid tot de naamsverandering van het project Marokkaanse Oudercoach naar Oudercoach¹. Sinds 1 januari 2009 wordt gemeentebreed - door de drie WWO's - met dezelfde methodiek gewerkt.

In opdracht van de gemeente Utrecht heeft DSP-groep de projecten in de periode 2007-2009 gemonitord en geëvalueerd. Begin 2008 en begin 2009 zijn de eerste en tweede tussenevaluatie opgeleverd. Deze evaluaties hadden voornamelijk betrekking op het proces, zoals de doelgroep, de werkwijze, samenwerking en organisatie. In de tussenrapportages zijn aanbevelingen geformuleerd om gedurende de looptijd van het project de uitvoering te kunnen bijsturen. Gedurende de looptijd van de evaluatie zijn, zoals al eerder gezegd, beide methodieken verder doorontwikkeld. Sinds januari 2009 werken alle WWO's op dezelfde manier, met dezelfde methodiek. Gezien de korte periode waarin gemeentebreed op dezelfde wijze wordt gewerkt, zijn de resultaten van de outcome-evaluatie in deze rapportage beperkt (zie hoofdstuk 2 aanpak).

Op basis van voorliggende eindevaluatie kan een eerste oordeel worden gegeven over de effectiviteit van de aanpak. Op basis daarvan kan een concreet advies worden uitgebracht over het al dan niet structureel continueren (en uitbouwen) van de projecten.

Noot 1 Op de documenten van de methodiekontwikkeling wordt wel nog steeds de term Marokkaanse Oudercoach gebruikt.

1.2 Doel van de evaluatie

De monitoring en evaluatie van beide projecten hadden de volgende drie *doelstellingen*:

- 1 Tussentijds inzicht bieden in het proces en de resultaten van de aanpak en het leveren van aanbevelingen om gedurende de looptijd te kunnen bijsturen in de uitvoering.
- 2 In kaart brengen van de resultaten van de aanpak.
- 3 Een oordeel geven over de effectiviteit van de aanpak en op basis daarvan een concreet advies uitbrengen, over het al dan niet structureel continueren (en uitbouwen) van genoemde projecten.

In de eerste twee tussenevaluaties stond met name het eerste doel centraal. In deze eindevaluatie staan de twee laatste doelstellingen meer centraal.

1.3 Onderzoeksvragen

Deze eindevaluatie geeft antwoord op twee hoofdvragen:

Hoofdvraag 1: Proces

Hoe verliep de implementatie van de methodiek van Intensieve Outreachende Hulpverlening en Oudercoach? Welke knelpunten kwamen daarbij naar voren? Op welke wijze kunnen deze knelpunten worden opgelost?

Hoofdvraag 2: Outcome

In hoeverre en op welke wijze heeft de methodiek van Intensieve Outreachende Hulpverlening en Oudercoach tot de beoogde resultaten en effecten geleid?

Bovengenoemde hoofdvragen zijn vertaald in de onderstaande deelvragen:

- 1 In hoeverre beantwoordt de bereikte doelgroep aan het profiel van de beoogde doelgroep?
- 2 Welke positieve en negatieve factoren zijn in de onderzoeksperiode van invloed geweest op het functioneren van het project? Het gaat daarbij om methode, organisatie en samenwerking.
- 3 Voor hoeveel cliënten en in welke mate kan het resultaat van de interventie als succesvol worden beschouwd op de verschillende leefgebieden?
- 4 In hoeverre verschilt de groep cliënten die een interventie met succes heeft afgesloten van minder succesvolle of niet succesvolle groepen wat betreft kenmerken doelgroep, achtergrondkenmerken en kenmerken van het uitgezette traject?
- 5 Wat zijn de effecten van de interventie op langere termijn?
- 6 In hoeverre is een gecombineerde inzet van beide projecten effectief? Is de kans op het voorkomen van afglijden in de criminaliteit kleiner bij een gecombineerde inzet?

1.4 Leeswijzer

De bevindingen worden in dit rapport gepresenteerd. In hoofdstuk 2 wordt de aanpak van de evaluatie besproken. Vervolgens presenteren wij eerst de bevindingen over IOH (hoofdstuk 3 tot en met 6) en daarna de bevindingen over OC (hoofdstuk 7 tot en met 10). Voor beide methodieken wordt achtereenvolgens een beschrijving gegeven van de methodiek, de beoogde en bereikte doelgroep, de uitkomsten van de procesevaluatie en de resultaten van het project. In hoofdstuk 11 worden de gemeenschappelijke evaluatiepunten van IOH en OC weer gegeven. Het rapport sluiten wij af met conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 12.

2 Aanpak

De evaluatie omvat een procesevaluatie en een outcome-evaluatie. In 2007 en 2008 lag de nadruk vooral op de procesevaluatie. In deze eindevaluatie staan zowel het proces als de outcome centraal.

2.1 Procesevaluatie

De procesevaluatie heeft tot doel een schets te geven van de implementatie van beide projecten; hoe verloopt de samenwerking met relevante partners, hoe staat het met de interne organisatie en hoe wordt de methodische ontwikkeling beoordeeld.

- 1 Dit gebeurt aan de hand van de geregistreerde kerngegevens van IOH en OC. Ten behoeve van de monitoring is een registratieformat ontwikkeld. In het registratieformat hielden de werkers per cliënt gegevens bij over achtergrond, aanmelding, problemen op leefgebieden enkele weken na aanvang en bij afronding (zie bij outcome-evaluatie), gebieden waarop wordt ingezet, doorverwijzingen en afronding van de trajecten².
Op basis van de geregistreerde kerngegevens wordt een beschrijving gegeven van de doelgroep, de aanmeldingen, de doelen, de doorlooptijden, de samenwerking met andere organisaties en doorverwijzing.
- 2 Interviews met de sleutelinformanten van de Wijk Welzijns Organisaties (WWO's) Cumulus, Doenja en Portes³:
 - zes werkers (drie IOH en drie OC);
 - drie teamleiders (over IOH en OC);
 - drie managers (over IOH en OC).
- 3 Interviews met twee methodiekontwikkelaars
- 4 Interviews met cliënten:
 - drie jongeren;
 - vier ouders.

Gesprekken sleutelinformanten

In de gesprekken met de sleutelinformanten stonden de volgende aandachtspunten centraal:

- 1 Hoe zijn de implementatie en uitvoering van het project tot nu toe verlopen? Welke aspecten verlopen goed en welke aspecten zijn voor verbetering vatbaar?
- 2 Hoe wordt de methodische ontwikkeling beoordeeld?
- 3 Hoe verloopt de samenwerking met de relevante partners zoals verwijzers? Hoe verloopt de interne samenwerking?
- 4 Welke ontwikkelingen zijn er gaande in de context waarbinnen het project opereert?
- 5 Wat zijn de resultaten van het project in algemene zin?
- 6 Wat zijn de aandachtspunten voor de komende periode?

Noot 2 De werkers is tevens gevraagd om na afloop de tevredenheid van cliënten te bevragen en drie maanden na afloop gegevens te verzamelen over probleemgebieden. De aangeleverde gegevens hierover zijn te beperkt om uitspraken over te kunnen doen en worden daarom niet in dit rapport gepresenteerd.

Noot 3 Zie bijlage 1 voor de namen van de geïnterviewde personen.

Interviews met methodiekontwikkelaars

De gesprekken met methodiekontwikkelaars gingen over de ontwikkeling en implementatie van de methodiek en knelpunten die daarbij aan bod kwamen.

Gesprekken cliënten

In de gesprekken met cliënten stonden hun ervaringen centraal. Wat vonden ze van de hulpverlening en werden ze goed geholpen? Aanvankelijk hadden deze interviews een inventariserend en toetsend karakter. Het bleek echter gedurende het onderzoek erg moeilijk cliënten te vinden. Uiteindelijk hebben we zeven cliënten gesproken over hun bevindingen. Hun ervaringen dienen meer ter illustratie dan ter toetsing.

2.2 Outcome-evaluatie

Voor de outcome-evaluatie is naast de interviews gebruik gemaakt van de registratiegegevens van de drie WWO's en gegevens uit BPS van de politie. In het kader van de monitoring van de projecten is, zoals al in 2.1 is aangegeven, een registratieformat ontwikkeld. In dit format worden ook gegevens geregistreerd over de problemen op verschillende leefgebieden, enkele weken na aanvang van een traject en bij afronding van een traject.

Tijdsperiode outcome-evaluatie

De drie WWO's werken sinds begin 2009 conform de beschreven methodieken. De training van de werkers heeft in het najaar van 2008 en in 2009 plaatsgevonden. In overleg met de methodiekontwikkelaars zijn alleen in de outcome-evaluatie cliënten meegenomen die na de zomer van 2008 zijn ingestroomd (na 1 september 2008) tot half november 2009. Voor IOH betreft dit 83 jongeren voor OC 132 ouders.

Registratieformats

Om iets te kunnen zeggen over de outcome is het nodig dat de trajecten zijn afgerond. Bij het aanleveren van de registratiegegevens eind 2009 was bij 17 jongeren IOH voortijdig afgebroken en hadden 32 jongeren het IOH traject afgerond. Bij drie van deze jongeren waren geen scores op probleemgebieden voorhanden bij afronding van het traject en kon dus geen outcome worden bepaald. Van de OC-trajecten waren vijf trajecten voortijdig afgebroken en 75 trajecten afgerond. Van deze laatste trajecten ontbraken echter bij 24 trajecten scores op de leefgebieden bij aanvang en/of afronding waardoor er geen outcome berekend kon worden (zie hieronder). In totaal betreft de outcome-evaluatie voor IOH 46 trajecten en voor OC 56 trajecten.

De registratieformats zijn niet altijd volledig ingevuld. Dit houdt in dat op onderdelen geen gegevens ingevuld zijn of dat de werker vermeldt dat informatie 'onbekend' is. Hierdoor zijn wij beperkt in de analyse en kunnen wij niet over alle trajecten uitspraken doen. Immers, over de trajecten waarover we niets weten kunnen we niets zeggen.

In deze rapportage vermelden we iedere keer het percentage van het geheel, en benoemen we hoeveel missings er zijn. Op deze wijze rapporteren

we wat we feitelijk aantreffen binnen een bepaalde groep. Dit betekent dat we een ondergrens benoemen⁴⁵.

IOH

Om een inschatting te maken (van de mate van problemen) van jongeren op verschillende leefgebieden wordt een sociale omgevingsanalyse uitgevoerd. Hiervoor zijn door DSP-groep bij aanvang van de evaluatie scoreschema's, die al in andere trajecten zoals Nieuwe Perspectieven worden gebruikt, aangepast voor IOH. Op basis van die sociale omgevingsanalyse vullen de begeleiders enkele weken na aanvang van het traject voor de jongeren een score over de mate van problemen op verschillende leefgebieden in. Deze scores wordt ingevuld in het plan van aanpak en in het registratieformat.

Dezelfde scoreschema's worden gebruikt bij afronding van het traject. Op deze manier is het mogelijk om de problemen op de onderscheiden leefgebieden bij start en afronding van het traject te vergelijken en vast te stellen of er vooruitgang op het leefgebied heeft plaatsgevonden.

Op elk leefgebied wordt gescoord volgens een 5-puntschaal:

- geen problemen op dit leefgebied
- lichte problemen op dit leefgebied
- matige problemen op dit leefgebied
- ernstige problemen op dit leefgebied
- zeer ernstige problemen op dit leefgebied (1)

Als de problematiek op een leefgebied onbekend is kan een 6 worden gescoord.

Het schema kan door de werker zelf ingevuld worden – de jongere hoeft daarbij niet aanwezig te zijn. Uitgangspunt voor de scores is wel de informatie die de jongere zelf verstrekt en dus de beleving van de jongere. Indien echter uit andere bronnen duidelijk wordt dat deze verstrekte informatie niet klopt, kunnen de scores daarop aangepast worden. Er wordt gescoord op de volgende leefgebieden:

- arbeid
- onderwijs
- gezin
- huisvesting
- financiën
- gezondheid
- vrienden
- vrije tijd

OC

Net als bij IOH zijn ook voor OC scoreschema's ontwikkeld om de problematiek op verschillende leefgebieden in kaart te brengen. Ook hier wordt de problematiek in kaart gebracht enkele weken na aanvang van het traject en bij afronding van het traject. Zo kan worden vastgesteld of er vooruitgang is geboekt op de onderscheiden leefgebieden.

Noot 4 Een voorbeeld. Er zijn 10 trajecten. We weten dat er 3 succesvol zijn afgerond, 2 niet succesvol, en van 5 weten we niets. Van de totale groep trajecten (10 trajecten) is MINIMAAL 30% succesvol afgerond. Van de groep waarover we iets kunnen zeggen (5 trajecten) is dan 60% succesvol afgerond.

Noot 5 Dit betekent dat de vermelde percentages een ondergrens aangeven.

Ook hier wordt op elk leefgebied wordt gescoord volgens een 5-puntschaal:

- geen problemen op dit leefgebied
- lichte problemen op dit leefgebied
- matige problemen op dit leefgebied
- ernstige problemen op dit leefgebied
- zeer ernstige problemen op dit leefgebied (1)

Als de problematiek op een leefgebied onbekend is, kan een 6 worden gescoord.

Bij de ouders worden de volgende leefgebieden onderscheiden:

- opvoeding
- onderwijs
- taalvaardigheid moeder
- taalvaardigheid vader
- dagbesteding moeder
- dagbesteding vader
- financiën
- gezondheid
- woonsituatie
- politie/justitie

Gegevens uit BPS

Het BPS⁶ is het doorlopend bedrijfsprocessensysteem van de politie waarin tot eind 2009 dagelijks alle mutaties worden opgenomen – dus ook meldingen en aanhoudingen. De politie Utrecht heeft van alle jongeren die na de zomer 2008 zijn ingestroomd bij IOH in BPS opgezocht of zij als verdachte waren aangemerkt voor een delict, wanneer en waarvoor.

Noot 6 Vanaf januari 2010 wordt gebruik gemaakt van BVH.

3 Methodiek IOH

IOH is een intensief ambulante programma, gericht op jongeren die op verschillende leefgebieden problemen ervaren. Met behulp van Intensief Outreachende Hulpverlening worden zij meer bij de maatschappij betrokken en wordt hen perspectief geboden.

Op basis van de IOH programma- en methodiekbeschrijving (Melissen, M, E Rutten en Y. van Heerwaarden, 2008)⁷ wordt hieronder een beknopt beeld geschetst van wat IOH inhoudt.

3.1 Doelgroep en doelstellingen

Doelgroep

De doelgroep van IOH bestaat uit jongeren en volwassenen tussen 12 en 23 jaar die te maken hebben met meervoudige complexe problematiek op meerdere leefgebieden en een verhoogd risico op delinquentie. De cliënten hebben te maken met bestaande of dreigende contacten met de politie (voor een gedetailleerde beschrijving van de beoogde doelgroep zie 4.1).

Doelstellingen

IOH heeft tot doel het verbeteren en versterken van de autonomie van de jongere om zijn leefsituatie op een positieve manier vorm te geven (individueel doel). Daarnaast heeft IOH tot doel de overlast die de jongeren met hun gedrag in de wijken en buurten veroorzaken te stoppen (maatschappelijk doel).

Intensief Outreachende Hulpverlening heeft de volgende doelstellingen:

- Het voorkomen van politiecontacten en recidive.
- Toeleiding naar werk en/of school en het creëren van voorwaarden zodat de jongere daar blijft.
- Herstel van positieve sociale contacten in gezin en omgeving.
- Zonodig het op orde brengen van financiën of het op gang brengen van schuldhulpverlening.
- Optimaliseren van de woonsituatie/het realiseren van huisvesting.
- Optimaliseren van de gezondheidssituatie.
- Realiseren van zinvolle vrijetijdsbesteding.

3.2 Werkwijze van IOH

Uitgangspunten

Bij de ontwikkeling van IOH is uitgegaan van de volgende uitgangspunten:

- Outreachend en laagdrempelig (actieve hulpverlening in eigen buurt/wijk).

Noot 7 Melissen, M, E Rutten en Y van Heerwaarden (2008) Intensief Outreachende Hulpverlening, een interventie voor jongeren met (meervoudige) complexe problematiek, Programma- en theoriehandleiding. Adviesbureau Van Montfoort en Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) Utrecht.

- Hulpverlening in de eigen leefomgeving (werken in eigen omgeving van de jongere).
- Presentie als actieve interventie (het 'er zijn voor de cliënt', veel aandacht voor contactlegging en op gang brengen van een samenwerkingsrelatie).
- Een intensieve werkrelatie (hulpverleners zoeken aansluiting bij levensritme jongeren, beschikbaar buiten 9-5, hulpverlening op basis van gelijkwaardigheid).
- Minimale motivatie en mogelijkheden (motivatie vooraf is geen vereiste).
- Vrijwillig maar niet vrijblijvend (hulpverlening zal worden gestaakt wanneer blijkt dat jongeren tijdens de hulpverlening doorgaan met plegen van criminele activiteiten).
- Interventies bij IOH (er wordt gezocht naar wat de mogelijkheden zijn van zelfoplossend vermogen van jongeren binnen hun feitelijke situatie).
- Een empowerende netwerkgerichte insteek (gebruik maken van positieve eigenschappen, vaardigheden, kansen en groeimogelijkheden van jongeren en hun leefomgeving zelf).
- Positionering van IOH (IOH als brug- en spilfunctie tussen jongeren en overige instellingen waardoor binnen korte tijd veel kan worden bereikt met langdurig resultaat).
- Tijdsduur en gefaseerde, methodische aanpak (totale tijdsduur zes maanden).
- Multimodaal en aanpak van criminogene factoren (beginnend crimineel gedrag is onderdeel van risicogedrag dat zich op meer leefgebieden voordoet; dit noodzaakt aanpak op meerdere leefgebieden).
- Effectief hulpverlenen (gebruikmaken van algemeen werkzame factoren die kans op effect van hulp vergroten; Van Yperen, 2003).

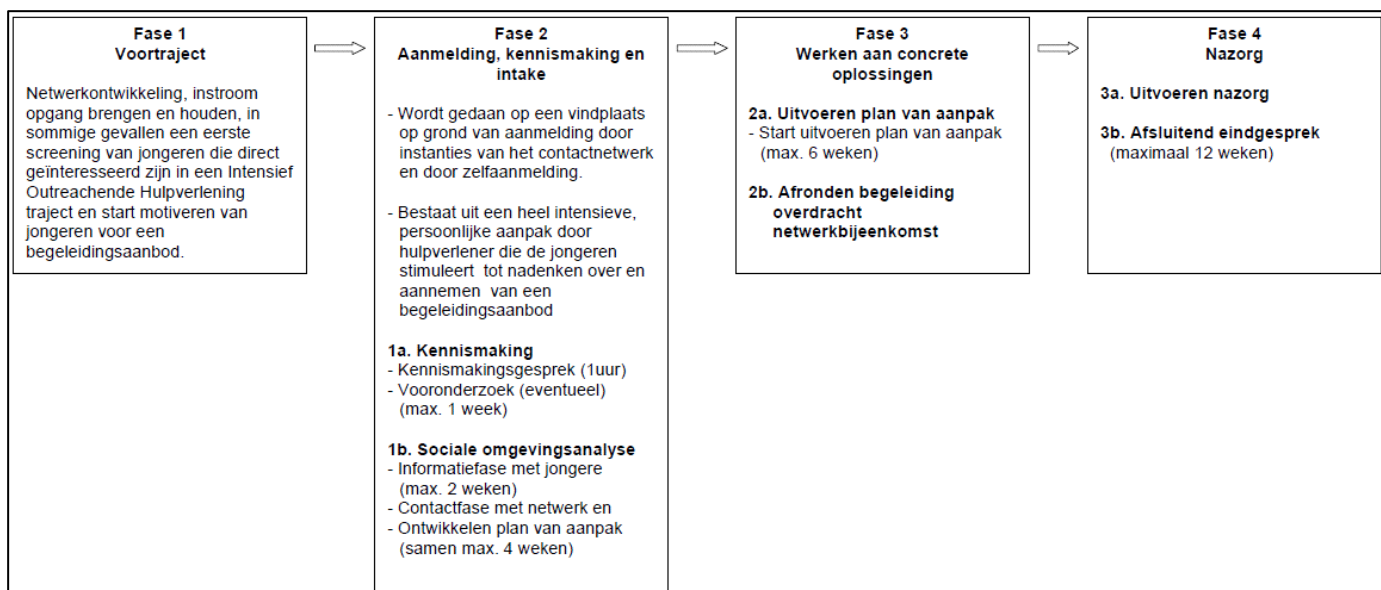
Gefaseerde opbouw

Kenmerkend voor de IOH zijn de gefaseerde methodische aanpak en de vraaggerichte benadering. Hierbij wordt empowerend gewerkt, wat wil zeggen dat de jongeren zelf verantwoordelijk zijn en worden voor hun eigen daden.

In de IOH aanpak worden vier fasen onderscheiden (zie ook figuur 1). Elke fase van de Intensief Outreachende Hulpverlening kent tussenliggende en voorwaardelijke doelen:

- *Fase 1: Voortraject (motivering jongere, opbouw en onderhoud van het netwerk).*
- *Fase 2: Aanmelding, kennismaking en intake (aanmelding jongere, kennismaking jongere en hulpverlener en de intake).*
- *Fase 3: Werken aan concrete oplossingen (intensief met jongere zoeken naar concrete oplossingen voor de spelende problemen, en het realiseren van oplossingen).*
- *Fase 4: Nazorg.*

Figuur 1 Vier werkfasen van IOH



Bron: Intensief Outreachende Hulpverlening. Programma- en theoriehandleiding - oktober 2008

Instrumenten

De werkers wordt een aantal instrumenten aangereikt die behulpzaam (kunnen) zijn bij de uitvoering van IOH. Sommige van deze instrumenten worden gedurende het gehele begeleidingstraject ingezet, zoals die over werkzame factoren, motiveren, adviseren, veiligheid en coachingsstijlen. Andere instrumenten zijn meer fasegebonden.

In de kennismakingsfase kan bijvoorbeeld gebruik worden gemaakt van circulair interviewen (gezinscontacten). Bij informatiewinning wordt de sociale omgevingsanalyse ingezet en in een later stadium eventueel de weekkaart. Bij het stellen van doelen komt de adviesvaardigheid extra aan de orde.

Andere instrumenten die worden toegepast zijn:

- Een lijst met tips en aandachtspunten op basis van algemeen werkzame factoren (voor bijvoorbeeld het motiveren van de cliënt).
- Het Coachingsplan waarmee efficiënt per leefgebied een plan van aanpak kan worden opgesteld.
- Schema Sociale Omgevingsanalyse (het zgn. bolletjesschema) en bijbehorende steunvragen. Dit instrument helpt de hulpverlener inzicht te krijgen in de leefsituatie van de jongere.
- Steunvragen bij contra-indicaties die de helpers kunnen gebruiken bij de intake.
- Een overzicht van concrete gespreksthema's voor motiverende gespreksvoering.

Doorlooptijd

Aan ieder IOH-traject kan gedurende zes maanden maximaal 80 uur worden besteed. Voor de eerste drie fasen/maanden staat maximaal 68 uur. De tijd in de eerste drie fasen/maanden is redelijk flexibel in te zetten. Elke jongere ontvangt gedurende deze drie maanden standaard een basisaanbod van

vier uur. Hij⁸ wordt gedurende deze drie maanden één keer per week gebeld of opgezocht om de voortgang te volgen. De overige acht uur behoren tot het facultatief aanbod. Voor de laatste en nazorgfase zijn maximaal twaalf uur beschikbaar. De nazorg dient binnen drie maanden te worden afgerond.

De hulpverlener kan op basis van een 32-urige werkweek vier à vijf jongeren begeleiden. Op jaarbasis betekent dit dat een hulpverlener 18 à 20 jongeren een IOH-traject kan aanbieden.

3.3 Eisen aan werkers IOH

De uitvoerende hulpverlening⁹ wordt gedaan door de IOH-werker. Deze vervult tijdens de uitvoering van de begeleiding de volgende rollen: ondernemer, coach, makelaar, coördinator¹⁰.

De hulpverleners in de rol van ondernemer zijn actief in het contactleggen met de jongeren, ouders en/of gezin, en motiveert hen tot het aanpakken van een begeleidingsaanbod. De hulpverleners als coach helpen de cliënt bij het bereiken van de doelen. De hulpverleners als makelaar brengen tijdens de uitvoering van het werk verschillende partijen en personen bij elkaar die mee kunnen werken aan oplossingen. De hulpverleners als coördinator tot slot bemiddelen, stemmen af, maken werkafspraken met de partijen, volgen en coördineren.

In de uitvoering van het werk lopen deze rollen door elkaar heen. In de verschillende fasen van de methode kan er echter wel sprake zijn van accentverschillen.

Kerncompetenties van de IOH-werker:

- resultaatgerichtheid
- oplossingsgerichtheid
- cliëntgerichtheid
- samenwerken
- professionele integriteit

Onderscheidende competenties van de IOH-werker:

- slagvaardigheid
- zelfreflectie en –ontwikkeling

3.4 Randvoorwaarden voor de uitvoering van IOH

De methode IOH is een basismethode die op een aantal fronten gezamenlijk door de WWO's verder ontwikkeld wordt. Op grond van gedeelde bevindingen over langere tijd (anderhalf jaar) kan doorontwikkeling zijn beslag gaan krijgen.

Noot 8 Overall waar in dit rapport 'hij', 'hem' of 'zijn' staat, kan ook 'zij' of 'haar' worden gelezen.

Noot 9 Binnen de WWO's houden verschillende personages zich bezig met IOH. De taken en verantwoordelijkheden zijn verdeeld tussen staf, teamleiders en management. De uitvoerend hulpverleners begeleiden de jongeren, de teamleiders bewaken de kwaliteit van de uitvoering, de casuïstiekbegeleider/ trainer levert een bijdrage aan inhoudelijke kwaliteit en borging en het management realiseert de voorwaarden voor uitvoering en borging, draagt zorg voor afstemmingsvraagstukken binnen organisatiebreed beleid.

Noot 10 Intensief Outreachende Hulpverlening. Managementhandleiding - oktober 2008

De hulpverleners hebben gedurende de ontwikkelfase een trainingsaanbod ontvangen waarbij de belangrijkste methodische onderdelen de revue gepasseerd zijn. Een aantal van deze thema's zijn binnen casuïstieksessies verder uitgewerkt. Tegelijkertijd heeft er ook kort een train-de-trainertraject plaatsgevonden voor één van de teamleiders van de WWO's.

Als de basismethode in de praktijk verder beproefd wordt is belangrijk dat:

- hulpverleners gerichte methodische ondersteuning ontvangen bij de uitvoering van het programma;
- aanwezige deskundigheden, nieuwe inzichten en vaardigheden van hulpverleners op peil gehouden worden;
- signalering plaatsvindt voor eventueel verdere deskundigheidsbevordering;
- nieuwe 'praktijkvondsten' met elkaar gedeeld kunnen worden;
- alle hulpverleners die IOH gaan uitvoeren voldoende getraind worden;
- daar waar het gaat om algemene competenties en specifieke competenties rondom ambulante outreachende werken de WWO's in de behoefte van hulpverleners kunnen voorzien. Hiervoor is de expertise ruimschoots aanwezig.

Daar waar het gaat om programmaspecifieke componenten wordt de eerste anderhalf jaar voorzien in een additief ondersteuningstraject. Dit traject bestaat uit:

- methodetraining
- casuïstiek
- werkbespreking
- werksoortbijeenkomsten

3.5 Samenwerking met OC en wederzijds verwijzen

De programma's IOH en OC kunnen elkaar versterken in het behalen van resultaten met individuele jongeren en hun gezinnen. Waar mogelijk en wenselijk verwijzen de werkers van IOH en OC dan ook wederzijds naar elkaar. Het gaat hierbij voornamelijk om criminaliteitspreventie. Factoren die gerelateerd zijn aan crimineel gedrag van kinderen en jongeren, zijn een gebrekkig gezinsmanagement, chaotische opvoedingssituaties en conflicten tussen ouders onderling en tussen ouders en kinderen.

4 Doelgroep IOH

4.1 Beschrijving (beoogde) doelgroep

In deze paragraaf wordt een beschrijving van de doelgroep van IOH gegeven. De beschrijving is afkomstig uit de Programma en Methodiekhandleiding IOH (Van Montfoort, 2008).

4.1.1 Indicaties

De indicaties voor Intensief Outreachende Hulpverlening zijn:

- IOH richt zich op jongeren en volwassenen van 12 tot en met 23 jaar.
- Deze jongeren en volwassenen worden gekenmerkt door meervoudige complexe (gedrags)problematiek en (een verhoogd risico op) delinquentie. Bij deze doelgroep is sprake van dreigende of al bestaande politiecontacten.
- Er zijn vooral problemen op de volgende leefgebieden:
 - scholing en/of werk;
 - financiën;
 - huisvesting;
 - gezondheid;
 - politie/justitie;
 - relaties met thuis;
 - familie en vrienden.

De ouders van de doelgroep hebben veelal problemen op het gebied van opvoeding en gezinsmanagement, werk, huisvesting, financiën, instanties, gezondheid en aansluiting met en integratie in de Nederlandse maatschappij.

Onderscheid tussen risicjongeren en licht criminele jongeren

Binnen de doelgroep wordt een onderscheid gemaakt tussen *risicjongeren* in het algemeen en *licht criminele jongeren*.

Risicjongeren zijn nog niet formeel in aanraking geweest met de politie, maar zijn soms al wel in beeld van de politie en lopen gezien hun levensstijl in de toekomst grote kans op politiecontacten. Risicjongeren zijn jongeren die regelmatig spijbelen, wel eens met politie in aanraking komen maar die geen proces-verbaal hebben gehad en die op verschillende leefgebieden problemen hebben. Ook jongeren die aangetroffen worden in netwerken van lichtcriminelen of harde kernjongeren worden hiertoe gerekend. Gezien het gedrag en/of de omgeving van de jongere is er een serieus risico dat zij verdergaand crimineel gedrag zullen ontwikkelen.

Licht criminele jongeren hebben delicten gepleegd zoals lichte openlijke geweldpleging gericht op goederen, eenvoudige diefstal, vernieling, joyriding, verkeersdelicten, huis/lokaalvredebreuk. Ook first offenders, jongeren die voor het eerst een proces verbaal krijgen voor een licht crimineel delict, horen bij deze categorie. Bij hen is ook sprake van problemen op meerdere levensgebieden.

Meisjes

Voor meisjes geldt dat zij bij aanmelding bij IOH geen (dreigende) politie-contacten hoeven te hebben.

4.1.2 Contra-indicaties

Intensief Outreachende Hulpverlening is niet voor iedereen geschikt. Er gelden contra-indicaties voor groepen die vragen om een andere methodische aanpak (bijvoorbeeld qua duur, intensiviteit en inzet van instrumenten). Voor Intensief Outreachende Hulpverlening gelden de volgende contra-indicaties:

- Geen geldige verblijfsstatus.
- Een verstandelijke beperking met een IQ < 70.
- Ernstige psychiatrische problematiek en/of verslavingsproblematiek waarvoor specifieke expertise gewenst is.
- Jongeren met enkelvoudige problematiek¹¹.
- Jongeren die niet bereid zijn met hun criminele activiteiten te stoppen.
- Jongeren die behoren tot de Harde Kern¹².

Als bij de aanmelding sprake is van een of meerdere van deze uitsluitingscriteria, zal met de jongere worden gesproken over andere hulpverleningsmogelijkheden. Bij voorkeur vindt vervolgens een warme doorverwijzing van de jongere plaats.

4.2 Bereikte doelgroep: kerncijfers registratie

4.2.1 Indicaties

Aantal trajecten

De drie WWO's hebben over in totaal 146 jongeren, die tussen 21 maart 2007 en 18 november 2009 zijn ingestroomd, gegevens aangeleverd. Na invoering van de nieuwe methodiek¹³ zijn 83 jongeren ingestroomd¹⁴.

Leeftijd

Na invoering van de methodiek valt 95% van de jongeren binnen de leeftijdscategorie 12 tot en met 23 jaar daarmee binnen de doelgroep. Eén jongere is jonger dan 12 jaar (1%) en drie jongeren zijn ouder dan 23 jaar (4%).

Etniciteit

De IOH-aanpak is in eerste instantie ontwikkeld en ingezet voor een Marokkaanse doelgroep (plan van aanpak: "Onze toekomst! Voorkomen criminaliteit onder de Marokkaanse jeugd") en later uitgebreid voor andere jongeren. In totaal heeft, na de invoering van de methodiek 59% van de jongeren een Marokkaanse etnische achtergrond. Verder heeft 16% van de jongeren een Nederlandse etnische achtergrond, 11% een Turkse, en 4% een Surinaamse.

Noot 11 Zij kunnen bijvoorbeeld doorstromen naar Outreachende Hulpverlening.

Noot 12 Een deel van de harde kernjongeren kan in de toekomst mogelijk worden doorverwezen naar Nieuwe Perspectieven bij Terugkeer. NPT is een programma dat zich richt op jongeren met een midden tot hoog recidive risico en zet gedurende 12 maanden in op het werken aan praktische doelen en cognitieve gedragsinterventies.

Noot 13 Als peildatum wordt 1 september 2008 gehanteerd.

Noot 14 De prestatieafspraken voor 2009 voor IOH was 170 jongeren.

Tabel 4.1 Etnische achtergrond jongeren IOH (n=83)

	n	%
Marokkaans	49	59
Nederlands	13	16
Turks	9	11
Surinaams	3	4
Overig niet westers	9	11
Totaal	83	100

Meervoudige complexe problematiek¹⁵ en een (verhoogd) risico op delinquentie

Bij minimaal 84% van de jongeren is sprake van meervoudig complexe problematiek. Zij hebben op minimaal twee leefgebieden matig tot zeer ernstige problemen. Twee derde van de jongeren heeft op meer dan vier leefgebieden matige tot zeer ernstige problemen. Bij 15% van de jongeren zijn (nog) geen scores op de leefgebieden in het registratieformat opgenomen. Reden hiervoor is dat deze trajecten laat in 2009 zijn gestart en nog niet aan scores toe waren.

Tabel 4.2 Aantal leefgebieden met matig tot zeer ernstige problemen enkele weken na aanvang van het traject (n=83)

Aantal leefgebieden	Aantal	%
1	1	1
2	3	4
3	4	5
4	16	19
5	15	18
6	16	19
7	10	12
8	2	2
9	3	4
10	1	1
Onbekend	12	15
Totaal	83	100

Bij 44% van de jongeren is sprake van matige tot zeer ernstige problemen op het gebied van delinquentie. Hiervan heeft 19% matige problemen, 14% ernstige problemen en 11% zeer ernstige problemen. Bij matige problemen is sprake van één van de volgende situaties:

- Jongere is in het afgelopen jaar maximaal één maal opgepakt door de politie wegens strafbaar feit.
- Jongere is afgelopen jaar meer dan twee keer in aanraking gekomen met politie wegens overtredingen.
- Jongere geeft zelf toe zich afgelopen jaar één- of tweemaal schuldig te hebben gemaakt aan een strafbaar feit zonder gepakt te zijn door de politie.

Bij zeer ernstige problemen is sprake van beide volgende situaties:

- Jongere is in het afgelopen jaar meer dan éénmaal opgepakt door de politie wegens strafbaar feit.

Noot 15 Onder meervoudige complexe problematiek wordt verstaan: het hebben van een score van 1, 2 of 3 op 2 of meer leefgebieden

- Jongere geeft zelf toe zich meer dan tweemaal schuldig te hebben gemaakt aan een strafbaar feit zonder gepakt te zijn door de politie. Jongeren met ernstige problemen op het leefgebied criminaliteit zitten hier tussen in.

Meest problematische leefgebieden

In onderstaande tabel staat per leefgebied hoeveel procent van de jongeren problemen op dit leefgebied heeft, enkele weken na aanvang van IOH.

Tabel 4.3 Percentages jongeren naar mate van ernst op de verschillende probleemgebieden in % (n=83)

	Ze er nstige pro ble men	Er nstige pro ble men	Ma tige pro ble men	Li chte pro ble men	Ge en pro - On bek end ble men	
Scholing	36	22	11	7	18	6
Gezin en familie	23	16	23	21	15	4
Vrienden en relaties	2	17	24	31	21	5
Vrije tijdsbesteding	8	19	36	15	16	6
Werk	45	13	12	2	23	5
Criminaliteit	11	13	18	11	43	4
Financiën	11	17	24	21	24	4
Gezondheid	4	17	22	19	34	5
Huisvesting	12	15	6	24	40	4
Middelengebruik	4	8	6	13	64	5

Ze
er
nstige
pro
ble
men
komen vooral voor op het gebied van scholing en werk. Bijna driekwart van de jongeren heeft matige tot ernstige problemen op deze leefgebieden. Twee derde van de jongeren heeft matige tot zeer ernstige problemen op de leefgebieden gezin en vrije tijd en ongeveer de helft op de leefgebieden financiën, vrienden en gezondheid en criminaliteit. Ongeveer een derde van de jongeren heeft matige tot zeer ernstige problemen op het gebied van huisvesting. Op het leefgebied middelgebruik komen het minst vaak matige tot zeer ernstige problemen voor (19%). Zeer ernstige problemen op dit gebied zijn een contra-indicatie voor IOH (zie 4.2.2).

In vergelijking met de beschrijving van de beoogde doelgroep valt op dat de jongeren die bij IOH geholpen worden vooral problemen hebben met scholing en werk en in mindere mate met criminaliteit. Echter: het hebben van problemen op het gebied van scholing en werk is een van risicofactoren voor het ontwikkelen van delinquent gedrag. Op die manier voldoet de bereikte doelgroep aan de kenmerken van de beoogde doelgroep, namelijk een risicogroep voor criminaliteit.

(Dreigende) of al bestaande politiecontacten

Het aantal jongeren dat volgens de informatie van de werkers bekend is bij het veiligheidshuis is iets lager dan het aantal jongeren met matig tot zeer ernstige problemen op het leefgebied criminaliteit, namelijk 39%. Volgens de werkers komt verder 25% van de jongeren voor op de shortlist.

Om te bepalen of de jongeren politiecontacten hebben, zijn er politiegegevens aangevraagd. Het hebben van dreigende politiecontacten kon niet worden beoordeeld. In totaal 14 jongeren (21%) zijn na de aanmeldingsdatum gedurende het traject nog in contact geweest met de politie als verdachte van een delict. In de meeste gevallen was dit één keer en ging het met

name om vermogensdelicten (diefstal uit woning en winkel). Vijf jongeren komen na de aanmeldingsdatum minimaal twee maal voor in de politieregistratie. Het al dan niet hebben van politiecontacten wordt in hoofdstuk 6 gekoppeld aan de mate van succes van de jongeren. Vier jongeren komen na de afronding van hun traject voor in BPS.

De politie heeft aangegeven dat de meeste jongeren niet voorkomen in het BPS als verdachte van een delict. Veel van de jongeren veroorzaken echter wel overlast. Dit is niet opgezocht in BPS.

Onderscheid tussen risicjongeren en licht criminele jongeren

De IOH-medewerkers is gevraagd in de registratie aan te geven of jongeren behoren tot de groep risicjongeren, first offenders of (licht) criminelen. In onderstaande tabel staan de resultaten.

Tabel 4.4 Typering van de jongeren: indeling in risicjongere, first offender, licht crimineel volgens de IOH-werkers (n=83)

Typering	Aantal	%
Risicjongere	52	63
First offender	9	11
Licht crimineel	16	19
Onbekend	6	7
Totaal	83	100

Ruim twee derde van de jongeren behoort tot de groep risicjongeren. Dit betekent dat bijna een derde van de jongeren al crimineel actief is. Hiervan behoort ruim 11% tot de groep first offenders en ruim 20% tot de groep licht criminelen.

Opvallend is dat de scores over de mate van problemen op het leefgebied criminaliteit niet altijd overeenstemmen met het aantal jongeren dat bekend is bij het veiligheidshuis en/of dat voorkomt op de shortlist of door de werkers als licht crimineel of risicjongere wordt getypeerd. Dit heeft mogelijk te maken met dat in het scoreschema criminaliteit op delicten worden meegewogen, waarvoor men niet in aanraking is gekomen met de politie.

Problemen van de ouders

Over de problemen die de ouders hebben zijn geen gegevens bekend. Dit is niet opgenomen in het registratieformat. Wel is bekend dat 64% van de jongeren matig tot zeer ernstige problemen op het leefgebied gezin hebben. In de score op dit leefgebied zijn ook problemen van ouders meegeteld.

Meisjes

De totale groep jongeren bestaat voor bijna een kwart (23%) uit meisjes. Voor meisjes geldt dreigende of al bestaande politiecontacten niet als indicatiecriterium. Wel geldt dat er problemen moeten zijn op twee of meer leefgebieden. Bij 90% van de meisjes is dit het geval. Zij hebben vooral problemen op de leefgebieden scholing (74%) en vrije tijd (63%).

Tabel 4.5 % meisjes met matig tot zeer ernstige problemen per leefgebied (n=19)

Leefgebied	percentage
Scholing	74
Vrije tijd	63
Werk	53
Criminaliteit	53
Gezin	53
Financiën	53
Gezondheid	53
Vrienden	47
Huisvesting	42
Middelen	22

4.2.2 Contra-indicaties

Er zijn geen volledige gegevens bekend over de contra-indicaties. Echter:

- 4% heeft zeer ernstige problemen op het leefgebied middelengebruik;
 - 11% heeft zeer ernstige problemen op het leefgebied delinquentie¹⁶;
 - 1 jongere heeft op slechts één gebied matig tot zeer ernstige problemen.
- Er is dus geen sprake van meervoudige problematiek.

Er is geen informatie bekend over:

- ernstige psychiatrische problematiek;
- verstandelijke beperking¹⁷;
- niet bereid zijn om met criminele activiteiten te stoppen;
- het niet hebben van een geldige verblijfsstatus.

Op basis van de beschikbare gegevens was er bij 13% van de jongeren in elk geval sprake van contra-indicaties voor IOH. Bij een jongere was de problematiek te licht.

4.3 Bereikte doelgroep volgens respondenten

Voor de geïnterviewde werkers is het in eerste instantie duidelijk wie tot de IOH-doelgroep behoren. Dit is aan de hand van de problematiek die speelt redelijk eenvoudig in te delen, aldus de respondenten. Het gaat om jongeren die problemen hebben op meerdere leefgebieden. Alleen contact met politie/justitie is – in tegenstelling tot de inclusiecriteria – niet altijd het geval. Dit blijkt ook uit de registratiegegevens.

In de loop van het traject blijkt echter met regelmaat dat cliënten ernstiger problematiek hebben dan aanvankelijk gedacht (er is bijvoorbeeld sprake van een verslavingsgeschiedenis). Deze cliënten blijken dan officieel niet thuis te horen in de IOH-doelgroep omdat er sprake is van een contra-indicatie.

Hoe de werkers met deze situatie omgaan, verschilt per werker en per casus. Er zijn drie scenario's:

- 1 Als er geen alternatief is of als dat alternatief pas later beschikbaar is wordt het IOH-traject gecontinueerd als overbrugging. Het afkappen van

Noot 16 Een jongere heeft zowel zeer ernstige problemen op het leefgebied middelengebruik als op het leefgebied criminaliteit.

Noot 17 Een jongere is doorverwezen door de William Schrikker Groep (WSG). De WSG begeleidt echter zowel ouders als jongeren met een verstandelijke beperking.

het project wordt beschouwd als de jongere laten vallen, en iets is beter dan niets.

- 2 De cliënt wordt doorverwezen (bijvoorbeeld naar Centrum Maliebaan) en samen met die betreffende instantie wordt een (aangepast) traject aangegaan.
- 3 De cliënt wordt volledig doorverwezen en het IOH-traject wordt beëindigd.

De IOH-aanpak sluit volgens alle geïnterviewde werkers goed aan bij de doelgroep. Juist deze jongeren met een opeenstapeling van problemen hebben behoefte aan de intensieve, outreachende en gefaseerde hulpverlening die IOH biedt.

Naast IOH bieden de WWO's ook een lichtere variant van outreachende hulpverlening (OH). Deze zware en lichte variant worden goed ingezet, vinden de werkers. Een aantal werkers biedt zelf zowel IOH als OH. De indeling gebeurt op basis van het intakegesprek en wordt afgestemd in het zorgoverleg (op het niveau van de WWO).

5 IOH Procesevaluatie

5.1 Methodiek

Sinds 1 januari 2009 werken alle IOH-werkers officieel via de vastgelegde methodiek. Alle medewerkers zijn in het najaar 2008 en in 2009 getraind in de bijgestelde methodiek. De geïnterviewde professionals (IOH-werkers, teamleiders en managers) geven aan dat er sindsdien anders wordt gewerkt dan voorheen (namelijk: methodisch) en oordelen daarover overwegend positief.

Door methodisch te werken zijn werkers meer gestructureerd en planmatig aan het werk. Het doel en het bijbehorende tijdspad zijn helder(er) en werkers vinden het prettig om dit kader te hebben. Het gefaseerd werken wordt overwegend positief beoordeeld. Het stelt de werker in staat gestructureerd te werk te gaan en trajecten inzichtelijk en meetbaar te maken. Ook de gebruikte instrumenten (coachingsplan, schema sociale omgevingsanalyse (zgn. bolletjesschema)) worden positief beoordeeld. Deze bieden de werkers handvatten en helpt hen een duidelijk inzicht te krijgen in de problematiek. Zo zijn er vaak problemen op meerdere leefgebieden en de methodiek helpt keuzes te maken tussen deze leefgebieden.

Inzet methodiek

Op basis van de registratiegegevens wordt vastgesteld dat de werkers vooral inzetten op de leefgebieden scholing, werk, gezin, vrije tijd, vrienden en financiën (zie tabel 5.1).

Tabel 5.1 Inzet op de leefgebieden in het plan van aanpak: aantal en % jongeren (n=80)¹⁸

leefgebied	Aantal	Percentage
Scholing	61	73
Werk	53	66
Gezin	51	64
Vrije tijd	43	54
Vrienden	42	53
Financiën	41	51
Criminaliteit	30	38
Huisvesting	28	35
Gezondheid	21	26
Middelen	9	11

Alles overziend is de methode concreet en transparant. Dit geldt ook voor de cliënten die nu duidelijker dan voorheen weten wat zij kunnen verwachten, aldus de werkers. Daardoor is het ook helder welke inspanningen worden verwacht van de cliënten zelf. Dit draagt op zijn beurt weer bij aan de motivatie van de cliënten.

In het registratiesysteem is ook de betrokkenheid van ouders bij het IOH-traject opgenomen. Bij ongeveer 40% van de trajecten is aangegeven dat de

Noot 18 Van drie jongeren is niet bekend op welke leefgebieden wordt ingezet.

ouders betrokken zijn bij het traject. Deze betrokkenheid gaat van alleen informeren (48%) tot oudergesprekken (41%).

Doorlooptijd trajecten

In tabel 5.2 is de doorlooptijd van de voortijdig afgebroken trajecten en de volledig afgeronde trajecten weergegeven. Eind 2009 zijn 17 trajecten voortijdig afgebroken en 32 afgerond. Van een groot aantal trajecten is de doorlooptijd niet ingevuld. Van de trajecten waarover informatie beschikbaar is, is het merendeel afgerond in de termijn van zes maanden, een kwart heeft een doorlooptijd van minder dan zes maanden en ongeveer een zesde een langer doorlooptijd.

Tabel 5.2 Looptijd van de trajecten in maanden: voortijdig afgebroken trajecten en afgeronde trajecten (n=32)

Aantal maanden	Afgeronde trajecten
3	2
4	2
5	2
6	13
7	2
9	1
11	1
Onbekend	9
Totaal	32

Risico's methodiek

Naast de positieve punten van de methodiekontwikkeling, hebben de respondenten ook een aantal risico's benoemd.

- De met de fasering gepaarde tijdsdruk wordt door werkers wel eens ervaren als frustrerend. Het lukt soms niet om het coachingsplan al in de eerste fase af te hebben.
- Wanneer een jongere niet is gemotiveerd kost het de werkers moeite om binnen de termijn van drie maanden te blijven (exclusief drie maanden nazorg). Een jongere motiveren kost tijd, een jongere gemotiveerd houden ook.
- Ook andere instanties kunnen drukken op de doorlooptijd, bijvoorbeeld wanneer een jongere op een wachtlijst staat, er moet worden gewacht op aanvangsdata van scholen etc.
- Hoewel de werkers positief zijn over de coachingsplannen merken enkele teamleiders op dat deze niet altijd Smart zijn geformuleerd.

Drie jongeren zijn bevestigd over hun ervaringen met de IOH-begeleiding. Aan de jongeren zijn onder andere vragen gesteld over het doel en de uitvoering van de methodiek. Het doel van de begeleiding was voor alle drie de jongeren duidelijk, hoewel voor een jongere niet in eerste instantie. De jongeren kregen naar hun zeggen voldoende hulp om hun doelen te behalen. De werker stond altijd klaar, bood steun en een luisterend oor. Zij gaven aan dat de begeleiding hen inzicht gaf in hun eigen handelen. Uiteindelijk zijn de jongeren ook zelf aan de slag gegaan.

Ruimte om van de methodiek af te wijken

Alle werkers geven aan zo nu en dan af te wijken wanneer zij denken dat dit nodig is. Het gaat dan met name om gevallen waarin een fase wordt afge-

sloten terwijl de doelen van die fase nog niet zijn behaald (bijvoorbeeld: het plan van aanpak is lang niet altijd klaar bij afronding van de 1^e fase) of om gevallen waarin de jongere eigenlijk tot een zwaardere doelgroep behoort (zie hoofdstuk 4). Deze afwijkingen van de methodiek worden niet geregistreerd.

5.2 Randvoorwaarden/Organisatie

De werker vervult zijn taken en verantwoordelijkheden binnen zekere randvoorwaarden. Deze randvoorwaarden zijn de eigen deskundigheid (heeft de werker voldoende in huis) en de organisatie (biedt de organisatie het juiste kader om deze taken en verantwoordelijkheden uit te oefenen).

De taken en verantwoordelijkheden van de werker zijn duidelijk, aldus de geïnterviewde werkers zelf. Wanneer er twijfel is wordt er in eerste instantie afgestemd met de teamleider.

Opleiding en deskundigheidsbevordering

Het merendeel van de geïnterviewde werkers geeft aan voldoende te zijn toegerust om zijn/haar werk te doen. Alle IOH-werkers hebben een training gehad en zij beoordelen deze positief. IOH-ers willen graag individuele werkbegeleiding van de teamleiders, maar teamleiders merken op dat hier weinig tijd voor beschikbaar is. Verschillen tussen opvattingen van werkers over hun opleiding zijn eerder persoonsafhankelijk dan verschillend per WWO.

Daarnaast zijn er diverse deskundigheidsbevorderende overleggen waaraan werkers en/of teamleiders deelnemen (zie ook hoofdstuk 11):

- cliëntbespreking/ zorgoverleg (met collega's WWO)
- casuïstiek stedelijk overleg (teamleiders/enkele werker)
- intervisie (met collega's IOH)
- teamhulpverlenersoverleg (bijvoorbeeld met Oudercoaches, schoolmaatschappelijk werk of zorgconsulenten)

In het algemeen worden deze overleggen door de werkers positief beoordeeld. Een werker merkt wel op dat de intervisie erg schools is en daarmee weinig ruimte biedt voor vrije inbreng.

Toch is er naast deze maatregelen behoefte aan bijscholing, zo geven meerdere werkers aan. Bijscholing kan bijvoorbeeld worden ingezet om beter te leren jongeren te motiveren. Enkele geïnterviewde leidinggevenden onderschrijven deze behoefte aan bijscholing. Immers, het terrein van jeugdzorg en jeugdhulpverlening ontwikkelt zich snel. Het is noodzakelijk om de werkers 'up to date' te houden voor wat betreft kennis en kunde, zodat zij hun taak zo goed mogelijk kunnen vervullen.

Overige randvoorwaarden

- De werkers hebben soms moeite binnen de gegeven voorwaarden van tijd, geld en caseload hun werk te doen, zo geven zij aan. Het inzicht in hoeveel tijd incidentele activiteiten kosten, ontbreekt voornamelijk.

- Er gaat relatief veel tijd zitten in het rapporteren¹⁹. Voor sommige werkers hoort dit er gewoon bij en is onderdeel van de aanpak, voor anderen wordt dit gezien als een extra en tijdconsumerende bezigheid, in tijd die zij liever zouden besteden aan/met de cliënt.
- Een werker geeft aan dat hij zich onveilig voelt op de accommodatie. Volgens een van de managers hebben sommige werkers moeite de veiligheidsprotocollen te volgen (bijvoorbeeld geen huisbezoek alleen, altijd melden, et cetera).
- Een werker geeft aan dat hij nog meer behoefte heeft aan structuur in de methodiek. De handleiding die er nu ligt zou schoolser en meer praktisch toepasbaar mogen zijn.

5.3 Samenwerking

De IOH-werker doet zijn werk niet alleen maar werkt samen met verschillende partijen. Binnen de WWO is er samenwerking tussen IOH en OC en samenwerking met andere disciplines als algemeen maatschappelijk werk. Daarnaast is er samenwerking met externe partijen in voorliggend en achterliggend veld.

Inbedding in WWO

In hoeverre de IOH is ingebed in de WWO verschilt per WWO. Bij Portes en Doenja geniet IOH een goede bekendheid. De interne samenwerking met andere onderdelen van de WWO is goed. OC en IOH hebben hun eigen plek in de organisatie. In Doenja maakt IOH deel uit van een team met een brede taakstelling. Er is veel overleg en hulpverleners en jongerenwerkers weten elkaar goed te vinden. Over de bekendheid van IOH bij collega's van Cumulus verschillen de geïnterviewden van mening. Doorgaans zijn de teamleiders en managers hierover iets positiever dan de werkers en mag IOH volgens hen intern nog wat steviger op de kaart worden gezet. Er bestaat in deze wel wat verschil in inzicht met management. Het management is van mening dat als je bekendheid geeft aan IOH je verwachtingen scheidt die je waar moet maken. Door wachtlijsten is dit niet altijd mogelijk.

Samenwerking IOH/OC binnen WWO

De samenwerking tussen IOH en OC vindt plaats tijdens gezamenlijke intake-overleggen of vastgestelde momenten van terugkoppeling. De lijnen tussen IOH en OC zijn doorgaans kort en er wordt informeel geconsulteerd en uitgewisseld. Soms zitten de betreffende werkers bij elkaar op de kamer waardoor de lijnen kort zijn, en soms is een IOH-werker ook een OC-werker.

Het komt echter zelden voor dat samen met het IOH-traject ook een OC-traject loopt. Van de 83 jongeren die na de zomer van 2008 zijn ingestroomd is bij twee jongeren geregistreerd dat er naast het IOH-traject een OC-traject loopt. Dit aantal is te beperkt om inzichtelijk te maken of het samen aanbieden van de trajecten een meerwaarde heeft.

Noot 19 O.a. de volgende rapportages dienen standaard te worden opgemaakt: contactverslagen, coachingsplan, eindverslag, klanttevredenheidsformulier.

Samenwerking met externe partijen volgens de registratiegegevens

De samenwerking met externe partijen is in de registratiegegevens op drie momenten geregistreerd:

- Bij aanmelding: de aanmeldende instanties.
- Trajecten die tegelijkertijd met IOH lopen.
- Doorverwijzing naar andere trajecten bij afbreken of afronden van het IOH-traject.

In tabel 5.3 zijn de aanmeldende instanties weergegeven. De jongeren worden via veel verschillende instanties aangemeld bij IOH. Bijna een vijfde van de cliënten meldt zich zelf aan. Dit is in overeenstemming met het uitgangspunt van IOH dat er vindplaatsgericht gewerkt wordt. Daarnaast worden de jongeren vooral aangemeld door ouders en leerplicht. Een kwart van de jongeren is via het onderwijsveld (leerplicht, schoolmaatschappelijk werk en onderwijs/school) aangemeld. Dit is in overeenstemming met de vaststelling (zie 5.1) dat er relatief vaak wordt ingezet op het leefgebied scholing). De interne verwijzingen (vanuit het jongerenwerk van de WWO en OC) komen ook voor bij 11% van de cliënten.

Tabel 5.3 Aanmeldende instanties (n=83)¹

	Aantal aanmeldingen	%
Zelf aangemeld	19	23
Ouders	13	16
Leerplicht	12	14
Jongerenwerk	6	7
Bureau Jeugdzorg	5	6
JAT	5	6
Onderwijs/school	5	6
Algemeen maatschappelijk werk	4	5
Schoolmaatschappelijk werk	4	5
Veiligheidshuis	3	4
OC	3	4
Politie/HALT	2	2
Intern	2	2
William Schrikker Groep	1	1
Jeugdhulpverlening	1	1
Stade profiel	1	1
SozaWe	1	1
Forza	1	1

¹Vier jongeren zijn aangemeld door twee instanties. De percentages tellen daarom niet op tot 100.

Niet alleen bij aanmelding wordt samengewerkt met andere (hulpverlenende) instanties; ook gedurende het IOH-traject komt het bij bijna de helft (48%) van de IOH-trajecten voor dat de jongeren of hun gezin nog een ander traject hebben lopen. De instanties waarbij deze begeleiding plaatsvindt, zijn weergegeven in tabel 5.4. Het meest voorkomende traject dat tegelijkertijd met IOH loopt is begeleiding door BJZ: bij 12% van de jongeren is niet nader gespecificeerd welke begeleiding bij BJZ wordt gegeven, bij 4% gaat het om jeugdreclassering en bij 2% om jeugdbescherming. Daarnaast heeft 19% van de jongeren een traject op het gebied van scholing (leerplicht, schoolmaatschappelijk werk, schoolarts en/of onderwijs niet nader gespecificeerd).

Tabel 5.4 Trajecten die tegelijkertijd met IOH lopen (n=83)¹

	Aantal jongeren	%
Geen ander traject	42	51
BJZ (niet nader gespecificeerd)	10	12
Leerplicht	9	11
Stichting Stade (Profiel, Back up/ Fourstar, Strand)	4	5
BJZ jeugdreclassering	3	4
Schoolmaatschappelijk werk	3	4
Altrecht	2	2
AMW	2	2
OC	2	2
JAT	2	2
BJZ Jeugdbescherming	2	2
Stade profiel	2	2
Reclassering	2	2
Via School	2	2
De Waag	1	1
CWI	1	1
Advocate	1	1
Schoolarts	1	1
SWBU	1	1
Stadsgeldbeheer	1	1

¹Sommige jongeren hebben meerdere trajecten lopen naast IOH. De percentages tellen daarom niet op tot 100.

Van de 49 jongeren van wie de trajecten zijn afgesloten (voortijdig of regulier) is bij 18 jongeren aangegeven dat ze zijn doorverwezen naar een andere instantie. Het merendeel van de jongeren is dus niet doorverwezen. In tabel 5.5 wordt aangegeven naar welke instanties de IOH-werkers doorverwijzen bij afronding van een traject. De instanties waar naar doorverwezen wordt zijn divers.

Tabel 5.5 Doorverwijzingen bij afronding (voortijdig of regulier) van IOH²⁰ (n=47)¹

	Aantal jongeren	%
Niet doorverwezen	31	6
Leerplicht	3	6
BJZ (niet nader gespecificeerd)	2	4
Singelzicht	2	4
Reach out	2	4
SWBU	2	4
Stichting Stade (Profiel, Back up/ Fourstar, Strand)	1	2
BJZ jeugdreclassering	1	2
Kredietbank	1	2
Altrecht/leger des Heils	1	2
Jongerenloket	1	2
Schuldhulpverlening	1	2
BJZ Jeugdbescherming	1	2
Stade profiel	1	2
PPI	1	2
Johannes	1	2
Jobcoach	1	2
NOAGG junior	1	2
Fourstar	1	2
SWBU gezinsbegeleiding	1	2

¹Sommige jongeren hebben meerdere trajecten lopen naast IOH. De percentages tellen daarom niet op tot 100.

Noot 20 Doorverwijzing kan zowel plaatsvinden naar een traject/discipline binnen de eigen WWO of naar een externe partij.

Samenwerking met externe partijen volgens de werkers

Over de samenwerking met andere instanties zijn de werkers doorgaans positief. Het gaat dan om samenwerking met voorliggend en achterliggend veld, dat wil zeggen met aanmeldende instanties en instanties waar naar wordt doorverwezen. Het gaat om instanties als het JAT, het veiligheidshuis, leerplicht, schuldhulpverlening, algemeen maatschappelijk werk (AMW), en stichting beschermende woonvormen Utrecht (SBWU). Het contact met Bureau Jeugdzorg (BJZ) zou beter kunnen, vooral de terugkoppeling na een doorverwijzing naar BJZ rondom zorgmeldingen.

Hierbij wordt opgemerkt dat de contacten persoonsafhankelijk zijn en afhangen van zowel de hulpverlener van de WWO als de contactpersoon bij de andere instantie. Dit brengt met zich mee dat wanneer een contactpersoon wegvalt (van de WWO of de instantie) het soms lastig is de connectie te behouden. De werker moet ook eerst een positie verwerven bij de organisatie alvorens er goed kan worden samengewerkt.

Wanneer er gelijktijdige trajecten lopen (bijvoorbeeld met BJZ (jeugdbescherming of vrijwillige hulpverlening), SBWU, AMW) wordt er onderling afgestemd over wie waarvoor verantwoordelijk is en wie wat doet. Een werker geeft aan de afstemming over de inhoudelijke voortgang ook aan de cliënt over te laten (de jongere dient dan bijvoorbeeld zelf aan te geven dat hij nu een baantje heeft). Dit doet de werker ook in het kader van het vertrouwen.

6 Resultaat IOH

6.1 Succesvolle trajecten op het niveau van het individu: cijfers

Van de 83 jongeren die na de zomer in 2008 gestart zijn met IOH is:

- bij 17 jongeren het traject voortijdig afgebroken (21%);
- bij 32 jongeren het traject regulier afgerond (39%);
- loopt bij 20 jongeren het traject nog (24%);
- bij 14 jongeren niet bekend of en op welke wijze het traject is afgerond (17%). Van deze jongeren zijn in elk geval geen scores op de leefgebieden beschikbaar bij afronding van het traject.

De afgeronde trajecten (regulier en voortijdig) zijn ingedeeld naar de mate van succes op basis van de volgend criteria:

- *Volledig succesvol*: op alle gescoorde leefgebieden een score van 4 (lichte problemen) of 5 (geen problemen) bij afronding;
- *Redelijk succesvol*: niet op alle gescoorde leefgebieden een score van 4, maar vooruitgang op minimaal drie gescoorde leefgebieden vooruitgang.
- *Matig succesvol*: niet op alle gescoorde leefgebieden een score van 4, maar vooruitgang op minimaal een tot drie gescoorde leefgebieden vooruitgang.
- *Niet succesvol*: op geen van de gescoorde leefgebieden vooruitgang.

In tabel 6.1 is de mate van succes van de trajecten weergegeven.

Tabel 6.1 Mate van succes van de afgeronde trajecten (n=29)¹

Mate van succes	n	%
Volledig succesvol	10	35
Redelijk succesvol	7	24
Matig succesvol	10	35
Niet succesvol	2	7
totaal	29	101

¹Bij drie jongeren met een regulier afgerond traject zijn de scores bij afronding van het traject niet ingevuld in het registratieformat

Ruim een derde van de regulier afgeronde trajecten kan als volledig succesvol worden beschouwd. Bij afronding van het traject hebben de jongeren op alle leefgebieden lichte of geen problemen. Een kwart van de trajecten is redelijk succesvol en een derde matig succesvol.

Zes jongeren komen na afronding van het traject voor in de registratie van de politie. Het gaat hierbij om twee jongeren die voortijdig het traject hebben afgebroken, een jongere van wie het traject matig succesvol is afgerond, een jongere van wie het traject redelijk succesvol is afgerond en twee jongeren van wie het traject succesvol is afgerond. Gezien het geringe aantal moeten deze gegevens met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

De samenhang tussen mate van succes en achtergrondkenmerken en scores bij aanvang zijn geanalyseerd. Er is een trend dat relatief meer jongens het traject als volledig succesvol hebben afgerond. Relatief meer meisjes hebben het traject als redelijk succesvol afgerond. Een zelfde trend is te

zien voor leeftijd; relatief meer cliënten boven de 19 jaar ronden het traject matig succesvol af in vergelijking tot jongere cliënten. Er is een verband gevonden tussen ouderbetrokkenheid en mate van succes; als ouders betrokken worden bij het IOH-traject lijkt dit samen te gaan met meer succesvolle trajecten.

Bekeken is of het hebben van problemen enkele weken na aanvang, van invloed is op de mate van succes bij afronding. Uit statistische tests²¹ blijkt dat dit alleen voor het leefgebied financiën het geval is: jongeren die enkele weken na aanvang op dit leefgebied problemen hebben, beëindigen hun traject vaker op niet succesvolle wijze dan jongeren die bij aanvang geen problemen hebben op dit leefgebied. Problemen op dit leefgebied zijn meestal niet binnen drie maanden op te lossen. Schuldsanering en schuldhulpverlening duren veel langer. Doordat op dit leefgebied minder vooruitgang wordt geboekt, wordt het gehele traject als minder succesvol afgesloten.

6.2 Succesvolle trajecten op het niveau van het individu: visie van de respondenten

De werkers zijn positief over de begeleiding en hebben het idee dat ze samen met de jongeren veel bereiken. Het merendeel van de werkers geeft aan dat ze volkomen in vertrouwen worden genomen door de jongeren, die hun hele verhaal kwijt kunnen. De werkers voelen zich hierdoor beloond. Wel geeft een werker aan dat het soms moeite kost een ongemotiveerde jongere te helpen.

Een traject kan worden afgesloten om meerdere redenen. Een traject wordt succesvol afgesloten wanneer de doelen zijn behaald, aldus de werkers. Teamleiders abstraheren dit beeld iets en geven aan dat een succesvol traject een traject is waar op meerdere leefgebieden stappen zijn gezet en bewustwording is gerealiseerd.

Een traject wordt niet succesvol afgesloten wanneer een jongere niet meer komt opdagen (geen motivatie/verblijf buitenland) of zich niet aan de afspraken houdt (geen motivatie). IOH-uitval is uitval qua motivatie, zo vat een teamleider het samen. Ook wanneer de jongere is doorverwezen naar een andere instantie wordt het traject voortijdig afgesloten, zo stellen de respondenten.

Naar schatting wordt 50%-80% van de trajecten succesvol afgerond, aldus de geïnterviewde werkers en teamleiders.

Drie jongeren zijn geïnterviewd over hun ervaringen met IOH begeleiding. Al deze jongeren gaven aan dat hun traject succesvol is verlopen. Zij hebben allemaal hun doelen- die onderweg soms werden bijgesteld- behaald. Zo is een jongere een leer-werk traject ingegaan waardoor hij zijn schulden kan aflossen, een andere jongere is juist gestopt met school en heeft een uitkering aangevraagd. De verwachtingen van de jongeren over de hulpverlening (hulp krijgen bij bereiken van doelen) zijn in merendeel van de gevallen uitgekomen. In het andere geval bood de hulpverlening juist veel meer dan de jongere aanvankelijk verwachtte: de klik met de werker bleek goed en er is meer bereikt dan de jongere verwachtte op basis van eerdere hulpverleningstrajecten.

Noot 21 Voor het bepalen van het verband tussen de scores enkele weken na aanvang en de mate van succes zijn beide variabelen gedichotomiseerd en zijn Chi-kwadraattoetsen uitgevoerd.

Alle jongeren geven aan bij problemen terecht te kunnen bij de werkers, een aantal houdt contact.

Tips van de jongeren voor een succesvol traject:

- creëer eerst een vertrouwensband alvorens aan te komen met oplossingen
- praat vanuit een gelijkwaardige relatie, toon begrip, creëer een persoonlijke aanpak, verdiep je in de jongeren en niet in de theorie.

6.3 Resultaten op het niveau van de leefgebieden

In onderstaande tabel staat per leefgebied of er verbetering, verslechtering of geen verandering is opgetreden. Voor sommige leefgebieden zijn er te weinig jongeren om harde uitspraken te doen; de resultaten voor deze leefgebieden moeten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Alle jongeren die problemen hadden op de leefgebieden huisvesting en middelengebruik hebben vooruitgang geboekt op deze leefgebieden. Verder wordt er vaak vooruitgang geboekt op het leefgebied werk (90%), vrienden (86%) en criminaliteit (83%). Het minste vooruitgang wordt geboekt op het leefgebied gezin. Er zijn geen leefgebieden waarop niemand vooruitgang boekt.

Tabel 6.2 Verbetering op de leefgebieden waarop bij start van de begeleiding matig tot zeer ernstige problemen waren, in %

Leefgebied	n	Verslechtering	Gelijk	Verbetering
Scholing	21	5	29	66
Werk	20	0	10	90
Criminaliteit	12	0	17	83
Gezin	13	8	31	61
Vrije tijd	12	17	17	66
Vrienden	7	14	0	86
Financiën	13	23	0	77
Huisvesting	7	0	0	100
Gezondheid	6	33	0	67
Middelengebruik	3	0	0	100

N = aantal jongeren dat een begeleidingstraject heeft afgerond, dat bij aanvang van het traject op het betreffende leefgebied matig tot zeer ernstige problemen had en waarbij scores op de leefgebieden zijn ingevuld. Wegens afrondingsfouten tellen sommige percentages niet op tot 100.

Er is gekeken of er meer vooruitgang te zien is op leefgebieden als het IOH-traject expliciet inzet op dit gebied.²² Uit de analyse blijkt dat wanneer er expliciet wordt ingezet op de leefgebieden werk, criminaliteit en gezin dit samenhangt met meer vooruitgang op dit leefgebied. Daarnaast zien we een samenhang tussen het niet actief inzetten op een leefgebied en gemiddelde achteruitgang op dit leefgebied. Dit geldt voor de leefgebieden gezin, criminaliteit en vrije tijd. Bij de overige leefgebieden wordt statistisch gezien geen verschil gevonden.

Noot 22 Om te bepalen of er meer verbetering opgetreden is bij leefgebieden waarop is ingezet, de gemiddelde verandering op de leefgebieden berekend. Aan de hand van t-toetsen is bekeken of de gemiddelde verschilscore bij inzet op het leefgebied verschilt van de gemiddelde verschilscore bij geen inzet op dat leefgebied.

7 Methodiek OC

Op basis van de OC-programma en methodiekbeschrijving (Melissen, M, E. Rutten en Y. van Heerwaarden, 2008)²³ wordt een beknopt beeld geschetst van wat Oudercoaching inhoudt.

7.1 Doelgroep en doelstellingen

Doelgroep

Oudercoaching richt zich op ouders afkomst met kinderen in de leeftijd van 0-16 jaar, waarbij opvoedingsproblematiek speelt. De Oudercoaching richt zich voornamelijk gezinnen met een opvoedingscrisis of in sommige gevallen op gezinnen met opvoedingsspanning. Ouders en kinderen zijn in een negatieve spiraal terecht gekomen, waarin straffen, ruzies en conflicten de overhand hebben. Gezinnen met opvoedingsnood hebben behoefte aan een intensievere vorm van opvoedingshulp. Zij worden echter niet uitgesloten van Oudercoaching wanneer de ouders zelf gemotiveerd zijn om deel te nemen.

Doelstellingen

Oudercoaching richt zich op het vergroten en versterken van de vaardigheden van (Marokkaanse) ouders om hun kinderen goed te begeleiden. Deze vaardigheden hebben betrekking op drie opvoedingsaspecten:

- 1 Opvoedingswaarden, denkbeelden en beleving
 - Het vergroten van kennis van de ouders over de Nederlandse samenleving en in het bijzonder over de belevingswereld van de kinderen.
 - Het versterken van relevante informatie om volwaardig te kunnen participeren in de samenleving. Het betrekken van ouders bij het tegengaan van (verdere) marginalisering van de jeugd.
- 2 Opvoedingsgedrag
 - Het ontwikkelen of versterken van vaardigheden ten opzichte van ondersteunend gedrag, controlerend gedrag en instructiegedrag.
- 3 Materiële en sociale kenmerken
 - Het ontwikkelen of versterken van netwerken op school en andere instanties.
 - Het ontwikkelen of versterken van sociale contacten van jeugdige en opvoeders.

7.2 Werkwijze van Oudercoaching gezinnen

Uitgangspunten

Kenmerkend voor de Oudercoaching gezinnen zijn haar gefaseerde methodische aanpak en vraaggerichte benadering. Hierbij wordt empowerend gewerkt, waarbij het versterken van de autonomie van de ouders centraal

Noot 23 Melissen, M, E Rutten en Y van Heerwaarden (2008) Intensief Outreachende Hulpverlening, een interventie voor jongeren met (meervoudige) complexe problematiek, Programma- en theoriehandleiding. Adviesbureau Van Montfoort en Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) Utrecht.

staat. De werkwijze van de Oudercoaching Marokkaanse gezinnen kent verder enkele specifieke eigenschappen:

- outreachend en laagdrempelig
- presentie als actieve interventie
- coachen in eigen leefomgeving
- uitgaan van de krachten van het gezin (empowerment)
- focus op meerdere leefgebieden
- activeren en motiveren
- een intensieve werkrelatie
- tijdsduur, gefaseerde en methodische aanpak
- effectief hulpverleners

Modulair werken

Gezien de brede doelgroepdefiniëring, met daarbij aandacht voor specifieke problematiek, wordt gewerkt met een basisvariant en modules. Het achterliggende idee is ouders standaard de basisvariant (0-12 of 12+) aan te bieden en deze afhankelijk van de doelgroep en de problematiek waar nodig aan te vullen met modules op maat. Dit gaat dan om ouders die naast opvoedondersteuning extra ondersteuning nodig hebben bij het leren kennen van de Nederlandse samenleving, zoals het onderwijssysteem, de aanwezigheid van verschillende instanties waar zij gebruik van kunnen maken etc. Bij ouders van wie de kinderen politiecontacten hebben is het van belang hen zodanig te ondersteunen dat dit de ontwikkeling van de kinderen ten goede komt.

Ouders die teleurgesteld zijn in de hulpverlening of moeilijk bereikbaar zijn, hebben vaak tijd nodig om gemotiveerd te raken voor hulp op maat. In deze module toeleiding is ruimte om deze ouders te motiveren en toe te leiden naar de juiste ondersteuning, bijvoorbeeld naar de basisvariant OC.

Module → toeleiding ↓	Basisvariant 0-12 ↓	Basisvariant 12+ ↓
	Module Opvoeden in 2 culturen	Module ouderbetrokkenheid bij delinquent gedrag

Module toeleiding	20 uur
Basisvariant 12-	40 uur
Basisvariant 12+	40 uur
Module opvoeden in twee culturen	20 uur
Ouderbetrokkenheid bij delinquent gedrag	20 uur

Binnen het totaal van 60 uur dat de Oudercoach kan besteden aan de basisvariant inclusief één module, hoort de hulpverlener ook de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- Algemene netwerkactiviteiten voor de doelgroep
- Wekelijkse cliëntbespreking
- Opleiding en training t.b.v. goede uitvoering van de methode

Gefaseerd werken

De Oudercoaching gezinnen bestaat uit vijf fasen, waarbij een belangrijk onderdeel besteed wordt aan het motiveren van ouders voor deelname. Vervolgens

wordt uitgebreid stil gestaan bij het uitvoeren van het Coachingsplan, waarna de begeleiding wordt afgesloten. Hieronder staan deze vijf fasen opeenvolgend weergegeven.

- Fase 1 Motiveren ouders en inventarisatie begeleiding: 1 - 2 weken
- aanmelding en instroom
 - kennismaking en vertrouwen winnen
 - motiveren van ouders
 - verkennen van problemen en vragen
- Fase 2 Onderzoeksfase: 2 - 3 weken
- besluit van deelname
 - onderzoeksfase en vaststellen definitieve hulpvraag
- Fase 3 Opstellen en uitvoeren Coachingsplan: 8 - 10 weken
- opstellen Coachingsplan
 - uitvoeren Coachingsplan
- Fase 4 Afsluiten begeleiding: 1 – 2 weken
- Fase 5 Nazorg: 2 maanden

Doorlooptijden

Voor de basisvariant van het Oudercoachtraject staat een duur van zes maanden. Deze duur is inclusief de nazorgperiode van twee maanden. In deze periode worden alle fasen doorlopen. De basisvariant kan uitgebreid worden met een aanvullende module (opvoeden in twee culturen of ouderbetrokkenheid bij delinquent gedrag). Deze aanvullende module wordt binnen de zes maanden uitgevoerd, zodat er een intensiever traject mogelijk is.

Eindtermen

Ouders die een Oudercoachtraject hebben doorlopen dienen te voldoen aan de volgende eindtermen:

- Ouders moeten in staat zijn om zelfstandig 'op eigen kracht' vorm te geven aan de opvoeding.
- Ouders zijn bekend met de mogelijke hulp en ondersteuning en weten deze te vinden.
- Ouders beschikken over 'voldoende' pedagogische competenties om kinderen te laten opgroeien.
- Ouders hebben vorm gegeven aan de communicatie met hun kinderen.
- Ouders hebben inzicht in wat de Nederlandse samenleving vraagt van hun kinderen en de kenmerken van de Nederlandse opvoeding.

Deze eindtermen worden door de coach gecheckt in de afsluitende fase. Op het moment dat onvoldoende uitvoering gegeven kan worden aan deze eindtermen, worden waar mogelijk andere vormen van ondersteuning ingezet, zoals Home Start etc.

7.3 Eisen aan OC-werkers

De Oudercoach neemt tijdens de uitvoering van de begeleiding de volgende rollen in: ondernemer, coach, makelaar, coördinator. In de uitvoering van het werk lopen deze rollen door elkaar heen. In de verschillende fasen van de

methode kan er echter wel sprake zijn van accentverschillen.

Kerncompetenties Oudercoach:

- resultaatgerichtheid
- oplossingsgerichtheid
- cliëntgerichtheid
- samenwerken
- professionele integriteit

Onderscheidende competenties Oudercoach:

- slagvaardigheid
- zelfreflectie en -ontwikkeling

7.4 Randvoorwaarden voor de uitvoering van OC

De medewerkers hebben gedurende de ontwikkelfase een trainingsaanbod ontvangen waarbij de belangrijkste methodische onderdelen de revue gepasseerd zijn. Een aantal van deze thema's is binnen casuïstiek sessies verder uitgewerkt. Tegelijkertijd heeft er ook kort een train-de-trainertraject plaats gevonden voor één van de teamleiders van de wijkwelzijnsorganisaties. Als de basismethode in de praktijk verder beproefd wordt, is het belangrijk dat:

- oudercoaches gerichte methodische ondersteuning ontvangen bij de uitvoering van het programma;
- aanwezige deskundigheden, nieuwe inzichten en vaardigheden van Oudercoaches op peil gehouden wordt;
- signalering plaats vindt voor eventueel verdere deskundigheidsbevordering;
- nieuwe 'praktijkvondsten' met elkaar gedeeld kunnen worden;
- alle medewerkers die Oudercoaching Marokkaanse gezinnen gaan uitvoeren, voldoende getraind worden.

Daar waar het gaat om algemene competenties en specifieke competenties rondom ambulant outreachend werken kunnen de wijkwelzijnsorganisaties in de behoefte van medewerkers voorzien. Hiervoor is de expertise ruimschoots aanwezig. Daar waar het gaat om programma-specifieke componenten wordt de eerste anderhalf jaar voorzien in een additief ondersteuningstraject. Dit traject bestaat uit:

- methodetraining
- casuïstiekbespreking
- werkbespreking
- werksoort bijeenkomsten

8 Doelgroep OC

8.1 Beschrijving (beoogde) doelgroep

In deze paragraaf wordt een beschrijving van de doelgroep van OC gegeven. De beschrijving is afkomstig uit de Programma en Methodiekhandleiding IOH (Van Montfoort, 2008).

De Oudercoaching richt zich voornamelijk op Marokkaanse gezinnen met een opvoedingscrisis of in sommige gevallen op gezinnen met opvoedingsspanning. Ouders en kinderen zijn in een negatieve spiraal terecht gekomen, waarin straffen, ruzies en conflicten de overhand hebben. Gezinnen met een gewone opvoedsituatie (of opvoedingsspanning) kunnen via het Opvoedbureau of door opvoedcursussen geholpen worden.

Gezinnen met opvoedingsnood hebben behoefte aan een meer intensievere vorm van opvoedingshulp. Zij worden echter niet uitgesloten van Oudercoaching wanneer de ouders zelf gemotiveerd zijn om deel te nemen. Het betreft hier specifiek:

- Ouder(s) van kinderen van 0-16 jaar met een opvoedingscrisis (of opvoedingsspanning).
- (Zorgmijdende) ouder(s) met problemen op diverse leefgebieden die in eerste instantie niet door ander aanbod bereikt worden.
- Ouder(s) die onvoldoende inzicht hebben in de Nederlandse samenleving en daardoor in de opvoeding vastlopen.
- Ouder(s) van kinderen die in aanraking zijn gekomen met politie.

8.2 Bereikte doelgroep: kerncijfers registratie

Aantal trajecten

De drie WWO's hebben over in totaal 344 ouders, die tussen 24 oktober 2005 en december 2009 zijn ingestroomd, gegevens aangeleverd. Voor deze eindevaluatie zijn alle cliënten meegenomen die na 1 september 2008 tot half november 2009 zijn ingestroomd. Dit zijn 132 trajecten.

Leeftijd kinderen

Van de cases waarbij de leeftijd van het kind is ingevuld, is 88% van de kinderen tussen 0 en 16 jaar en valt daarmee binnen de beoogde doelgroep. Bij 38% van de cases is de leeftijd van het kind onbekend.

Etniciteit ouders

Oudercoaching is in eerste instantie ontwikkeld voor Marokkaanse ouders. Inmiddels worden ook ouders met een andere etniciteit via de methode gecoached. Van de ouders die (sinds de aanvang van het OC-traject) deelnamen aan een traject heeft 85% een Marokkaanse, 3% een Nederlandse, 5% een Turkse en 5% een Surinaamse etnische achtergrond.

Tabel 8.1 Etnische achtergrond ouders OC (n=132)

	n	%
Marokkaans	112	85
Nederlands	4	3
Turks	6	5
Surinaams	5	4
Overig niet westers	5	4
Totaal	132	100

Meervoudige problematiek

In onderstaande tabel staat het aantal leefgebieden waarop de ouders bij aanvang van het traject problemen hadden. Bij 14 ouders is aangegeven dat er op geen enkel leefgebied problemen zijn. In al deze gevallen is de reden van aanmelding het hebben van politiecontacten en is de aanmeldende instantie het Veiligheidshuis. Het gaat hierbij waarschijnlijk om de trajecten 'Oproep ter parket' waarbij ouders begeleid worden om te verschijnen bij de strafzitting van hun kind.

Tabel 8.2 Aantal leefgebieden met matig tot zeer ernstige problemen enkele week na aanvang van het traject (n=132)¹

Aantal leefgebieden	Aantal	%
0	14	11
1	3	2
2	8	6
3	2	2
4	7	5
5	2	2
6	5	4
7	5	4
8	3	2
9	2	2
10	1	1
Onbekend	80	61
Totaal	132	101

¹Door afrondingsfouten tellen percentages niet op tot 100

Leefgebieden met de meeste problemen.

Bij de cliënten van OC worden enkele weken na aanvang de meeste problemen geregistreerd op het gebied van opvoeding: 48% heeft matig tot zeer ernstige problemen en 29% heeft lichte problemen. Ruim een kwart van de cliënten heeft matig tot ernstige problemen op de leefgebieden onderwijs (28%), taalvaardigheid moeder (27%) en gezondheid (27%). Daarnaast valt op dat de scores op de leefgebieden: taalvaardigheid moeder, financiën, gezondheid, politie/justitie, taalvaardigheid vader, dagbesteding moeder en dagbesteding vader voor ongeveer een derde tot ruim de helft als onbekend of niet zijn ingevuld.

Tabel 8.3 Mate van problematiek op de verschillende leefgebieden in percentages

	Zeer ernstige problemen	Ernstige problemen	Matige problemen	Lichte problemen	Geen problemen	Missing
Opvoeding	12	5	21	29	14	18
Onderwijs	9	9	10	25	26	21
Taalvaardigheid moeder	2	11	14	10	33	30
Financiën	3	6	11	10	42	28
Gezondheid	5	6	16	19	27	27
Dagbesteding vader	0	4	11	2	30	54
Woonsituatie	3	9	10	7	39	32
Politie/justitie	3	5	5	21	28	38
Taalvaardigheid vader	2	5	14	8	33	38
Dagbesteding moeder	2	5	16	8	31	38

Het merendeel van de ouders heeft wel in meer of mindere mate problemen op het gebied van de opvoeding. Toch kunnen op basis van de aangeleverde geregistreerde gegevens geen uitspraken worden gedaan over de mate waarin de cliënten voldoen aan de criteria van de doelgroep. Dit heeft de volgende oorzaken:

- 1 De scoringschema's meten niet de gelaagdheid in de problematiek zoals later in de methodiekbeschrijving is opgenomen.
- 2 De Oudercoaches geven aan dat de problemen van de ouders niet altijd binnen de scoreschema's passen die bij aanvang van het onderzoeksproject zijn ontwikkeld. Bovendien zijn problemen niet altijd eenduidig. Problemen op het gebied van onderwijs kunnen ook een opvoedingsprobleem zijn en financiële of gezondheidsproblemen kunnen een grote invloed hebben op de opvoeding. De vraag is dan waarop je registreert.

8.3 Bereikte doelgroep volgens respondenten

De verdeling van de binnengekomen casussen verloopt volgens de respondenten via de coördinator of via een intakeoverleg.

De respondenten geven aan dat doorgaans bekend is wie de doelgroep is van OC. Volgens een van de Oudercoaches voldoet 90% van de gezinnen aan de criteria. De overige 10% die hier niet aan voldoen, zijn alleenstaande ouders met bijvoorbeeld scheidingsproblematiek met behoefte aan eenmalige contacten. Tegelijkertijd geeft een andere Oudercoach aan dat bij negen van de tien gezinnen psychische/psychiatrische klachten spelen en/of ernstige verslavingsproblematiek. Deze vallen formeel binnen de uitsluitingscriteria. Deze Oudercoach geeft daarbij aan dat de Oudercoaches er soms gaandeweg een traject achter komen dat een cliënt niet binnen de OC-doelgroep past. Afhankelijk van de situatie wordt bekeken welke rol OC kan spelen en/of wordt doorverwezen.

Alle drie de geïnterviewde Oudercoaches geven aan dat de OC-methodiek aansluit bij de doelgroep. Volgens hen kun je op maat werken door de verschillende modules, bijvoorbeeld door eerst de toeleidingsmodule in te zetten als er aan vertrouwen gewerkt dient te worden. Ook is er binnen de methodiek tijd om aandacht te besteden aan opvoed- en opgroeiondersteuning, wat volgens een van de Oudercoaches de expertise van de OC-Oudercoaches is. Voorbeelden hiervan zijn de module 'Opvoeden in 2 culturen' of praten over participeren als ouder in de opvoeding of het wegnemen van bezwaren

van ouders over het speciaal onderwijs.
Voor een aantal gezinnen zou een lichte vorm van OC gewenst zijn, net als OH bij IOH. Voor deze groep zou mogelijk een inloopspreekuur ook goed passen.

9 OC procesevaluatie

9.1 Succesfactoren methodiek

Alle respondenten (Oudercoaches, teamleiders/coördinatoren en management) geven aan dat de methodiekontwikkeling ervoor heeft gezorgd dat anders wordt gewerkt. De respondenten zijn doorgaans erg positief over de methodiek. Door de methodiek is er allereerst meer helderheid over taken en verantwoordelijkheden. Het gefaseerd werken zorgt voor duidelijkheid in de te nemen stappen. Er zit bovendien een duidelijk begin en einde aan een traject. Ook is de caseload verminderd, waardoor Oudercoaches intensief bezig kunnen zijn met het gezin. De duidelijke registratie kent ook voordelen; werkers en leidinggevenden kunnen zich makkelijker verantwoorden dan voorheen. Daarnaast kan ook snel worden nagegaan wat er aan hulpverlening plaatsvindt binnen een gezin. Dit is niet alleen prettig voor collega's, maar ook voor externe partijen. Veel van de gezinnen 'shoppen' namelijk in de hulpverlening (zoeken telkens naar een andere instantie als ze het onvoldoende bereiken) aldus een van de respondenten, en krijgen hierdoor de kans niet.

Voor de teamleiders/coördinatoren zijn meer toetsingsmomenten gerealiseerd: bij de aanmelding, de trajecten zelf en in het eindverslag. Er kan daardoor meer gestuurd worden dan voorheen. Ook biedt de methodiek nieuwe Oudercoaches/stagiairs duidelijke kaders waardoor ze sneller weten wat ze moeten doen.

De werkwijze is kortom efficiënt, concreet en transparant geworden. Dit is niet alleen positief voor de Oudercoaches en de teamleider/coördinator, maar ook voor de cliënt. Voor cliënten is het helderder wat ze kunnen verwachten en wat van hen wordt verwacht. Dit biedt rust. De methodiek laat zien dat je met weinig veel kunt bereiken.

9.2 Risico's methodiek

Naast de positieve punten van de methodiekontwikkeling, is er ook een aantal risico's te benoemen.

Risico's voor de randvoorwaarden van de methodiek

- Het aantal beschikbare uren voor OC is doorgaans voldoende, zeker door flexibele inzet van modules, maar de trajectduur van vier²⁴ maanden kan te krap zijn om alle doelen aan te pakken. Deze strakke afspraken maken de methodiek kwetsbaar. Oorzaken die de trajectduur kunnen verlengen zijn:
 - het inwerken van nieuwe Oudercoaches;
 - ziekte of vakantie van Oudercoaches;
 - moeilijke casussen waarbij het lang duurt om de ouders te motiveren;
 - de begeleiding binnen een traject ligt stil door omstandigheden waarop de Oudercoaches geen invloed kunnen uitoefenen. De ramadan wordt daarbij meermaals genoemd;

Noot 24 Exclusief twee maanden nazorg.

- de doelen binnen het coachingsplan veranderen regelmatig. Onder andere omdat de gezinnen vaak groot zijn, en er daardoor veel kinderen kunnen zijn met wie wat is. Als doelen veranderen, moet het coachingsplan worden bijgesteld. Dat gaat ten koste van de tijd voor de begeleiding.
- De registratie kent voordelen, maar kost sommige werkers ook veel tijd. Dit zit vooral in het invullen van de coachingsplannen en omgevingsanalyses. Niet alle werkers zijn hier even handig in. Het zou goed zijn daar gerichte, individuele ondersteuning op te bieden.
- Er is beperkt ruimte om van de methodiek af te wijken wat betreft duur en ureninzet. Als wordt afgeweken, wordt dit in principe besproken met de teamleiders/coördinatoren. Daarbij moet elke Oudercoach vanuit zijn of haar eigen professionaliteit kunnen inschatten wat nodig is voor het gezin, zolang het maar redelijkerwijs binnen de gestelde kaders van de methodiek blijft. Een aantal respondenten van de teamleiders/coördinatoren en management geeft daarbij aan dat sommige werkers neigen naar terugval in de oude methodiek. Het kost energie om dat te voorkomen. Goede individuele werkbegeleiding kan bijdragen hier scherper op te worden (zie ook hoofdstuk 12).

Risico's wat betreft de uitvoering van de methodiek

- Een van de Oudercoaches geeft aan dat als een gezin grote problemen heeft, ze niet altijd toekomt aan de opvoedondersteuning.
- Het betrekken van vaders blijft lastig. In een aantal gevallen zijn twee hulpverleners ingezet, een mannelijke en een vrouwelijke. Dat werkte goed, maar zorgde voor problemen voor de trajecturen.
- Soms is het lastig met ouders met een verstandelijke beperking te werken. Het is dan de vraag of ze de hulpverlener goed begrijpen. In de methodiek zou hier meer aandacht voor moeten zijn.
- De mogelijkheden voor informeel contact worden gemist. Binnen de nieuwe methodiek gaat alles op afspraak. Dit geeft enerzijds duidelijkheid, maar anderzijds vinden cliënten het soms lastig zich aan de afspraken te houden. Voorheen konden cliënten binnenlopen bij de Oudercoach op weg naar de Albert Heijn; vooral voor Marokkanen werkte dit juist goed. Ook geeft één respondent aan dat door het verdwijnen van het inloopsprekuur de laagdrempelige manier van zelfmelden is verdwenen. Uit de registratiegegevens blijkt inderdaad dat het aantal zelfmeldingen bij Cumulus en Doenja is afgenomen (tabel 9.4).

Vier ouders zijn bevroegd over hun ervaringen met de OC-begeleiding. Aan deze ouders zijn onder andere vragen gesteld over het doel en de uitvoering van de methodiek. Drie ouders geven aan dat het voor hen duidelijk was aan welk doelen ze moesten werken, hoewel één ouder in eerste instantie dacht dat ze huishoudelijke hulp zou krijgen. Na het kennismakingsgesprek werd duidelijk dat het zou gaan om opvoedondersteuning. Opmerkelijk is dat één ouder antwoordt op de vraag of ze een plan van aanpak hebben opgesteld dat het 'plan' is dat hij altijd de Oudercoach kan bellen als hij vragen heeft.

Drie van de geïnterviewde ouders hebben opvoedondersteuning gekregen. Een vierde ouder heeft hulp gehad bij het zoeken van een school voor zijn kind. Daarnaast is er ondersteuning geweest bij administratieve zaken. De ouders geven aan dat het fijn is om met iemand te kunnen praten die je een vertrouwd gevoel geeft. Ook wordt het gewaardeerd dat de Oudercoach veel complimenten geeft als je het goed doet.

9.3 Ingezette modules

Voor de cliënten die na 1 januari 2009 begonnen zijn, is aan de Oudercoaches gevraagd om aan te geven welke module bij de cliënten is ingezet. In principe krijgt iedere klant een basismodule 12- of 12+. De overige modules - toeleiding, opvoeden in twee culturen en ouderbetrokkenheid bij delinquent gedrag - zijn optioneel in te zetten. De resultaten hiervan staan in onderstaande tabel.

Tabel 9.1 Ingezette modules in % (n=103)

Module	% cliënten dat module volgt
toeleiding	50
opvoeden in twee culturen	43
ouderbetrokkenheid bij delinquent gedrag	11

Er zijn 103 cliënten na 1 januari 2009²⁵ gestart. Bij 19 cliënten is niet ingevuld welke module er gevolgd werd (18%).

Bij de helft van de cliënten is de module 'toeleiding' ingezet en bijna de helft de module 'opvoeden in twee culturen'. De overige modules worden aanzienlijk minder vaak ingezet²⁶.

Leefgebieden waarop wordt ingezet

De Oudercoaches is gevraagd om enkele weken na aanvang van het traject aan te geven aan welke doelen/leefgebieden gewerkt gaat worden. Per cliënt kan sprake zijn van meerdere doelen (zie tabel 9.2).

Tabel 9.2 Leefgebieden waarop wordt ingezet enkele weken na aanvang van het OC-traject in % (n=121).

Leefgebied	% cliënten dat hier aan werkt
opvoeding	78
onderwijs	68
gezondheid	46
taalvaardigheid moeder	41
dagbesteding moeder	39
financiën	37
woonsituatie	30
politie en justitie	26
taalvaardigheid vader	21
dagbesteding vader	15

Bij ruim driekwart van de ouders wordt ingezet op het leefgebied opvoeding en bij ruim twee derde op het leefgebied onderwijs (van de kinderen). Dit is conform de doelstelling van de methodiek. Daarnaast wordt bij bijna de helft van de ouders ingezet op gezondheid en taalvaardigheid van de moeder en

Noot 25 Voor 1 januari 2009 werd nog niet eenduidig met de modules gewerkt.

Noot 26 Toen de DSP-formats werden ontwikkeld, was er nog geen sprake van modules. We hebben de werkers dan ook achteraf gevraagd met terugwerkende kracht te registreren. Uit de registratiegegevens blijkt dat dit niet altijd goed is gegaan. Zo vermoeden we dat diverse werkers de basismodule niet hebben ingevuld als er daarna een module Opvoeden in twee culturen of Ouderbetrokkenheid bij delinquent gedrag is ingevuld. Dit zou verklaren waarom de basismodule maar zo weinig voorkomt.

bij ruim een derde op dagbesteding van moeder en financiën. Op de overige leefgebieden wordt minder vaak ingezet.

Doorlooptijden

Voor de afgeronde trajecten is gekeken naar de doorlooptijden. Van de 132 trajecten die sinds 1 september 2008 zijn begonnen, zijn er 75 inmiddels afgerond. Hiervan vulden de werkers voor 40 trajecten de doorlooptijd in. Dit betekent dat we slechts van iets meer dan de helft van de afgeronde trajecten de doorlooptijd kennen.

Van de trajecten waarvan de doorlooptijd bekend is, is de gemiddelde duur 5,3 maand. Dit is korter dan de zes maanden die er per traject staan. De niet-afgerond trajecten die na de zomer van 2008 zijn begonnen, kunnen echter een lange trajectduur hebben, waardoor de gemiddelde trajectduur wordt verlengd.

Tabel 9.3 Duur van de begeleiding in maanden (n=40)

Aantal maanden	aantal	%
1	5	7
2	4	5
3	5	7
4	3	4
5	4	5
6	5	7
7	6	8
8	2	3
9	2	3
10	1	1
11	0	0
12	3	4
Totaal	40	53

9.4 Organisatie/randvoorwaarden OC-methodiek

De belangrijkste vraag in deze paragraaf is of de Oudercoaches voldoende zijn toegerust om hun werk te kunnen doen op de volgende onderdelen:

Taken en verantwoordelijkheden

Op de vraag of het voor de Oudercoaches voldoende helder is wat hun taken en verantwoordelijkheden zijn, antwoorden ze positief. Een van de Oudercoaches geeft daarbij aan dat de methodiek 'positief belemmert'. De methodiek biedt kaders. Ook wordt bij onduidelijkheden overlegd met andere Oudercoaches of leidinggevende.

Deskundigheidsbevordering

De deskundigheidsbevordering voor de Oudercoaches bestaat uit de volgende onderdelen:

- Training OC voor iedere Oudercoach. Deze trainingen zijn inmiddels uitgevoerd. Aan de hand van de evaluatie die de stedelijke werkgroep kwaliteit momenteel uitvoert (zie hoofdstuk 12), is besloten ook te starten met een gecombineerde training IOH/OC. Dit is inmiddels uitgevoerd en positief geëvalueerd.

- Casuïstiek stedelijk overleg. Hierbinnen worden de uitvoering in de praktijk en eventuele knelpunten gezamenlijk besproken. Dit wordt als positief en ondersteunend ervaren en hierdoor blijft de methodiek actueel. Als minpunt wordt benoemd dat vrijwel niemand een coachingsplan meeneemt.
- Intervisie (Portes en Doenja).
- Incidentele trainingen/cursussen die relevant kunnen zijn voor de Oudercoaches. Deze zijn vaak voor rekening van de WWO zelf.
- Individuele werkbegeleiding. Deze is nog niet voldoende. Zie voor verdere uitwerking hoofdstuk 11.

Veiligheidsaspecten

De meeste Oudercoaches zijn voldoende toegerust. Niet alle Oudercoaches houden zich aan de veiligheidsprotocollen. Volgens een van de managers zijn het vooral de oudgedienden die soms moeite hebben de protocollen te volgen.

9.5 Samenwerking

9.5.1 Samenwerking IOH/OC

De samenwerking tussen IOH en OC vindt plaats middels gezamenlijke intake-overleggen of vastgestelde momenten van terugkoppeling. Er wordt informeel geconsulteerd en uitgewisseld.

Het gezamenlijk inzetten van OC en IOH komt niet vaak voor. Van de 132 OC-trajecten is bij zeven trajecten aangegeven dat er gelijktijdig een IOH-traject loopt.²⁷ Dit aantal is te gering om aparte uitspraken over te doen.

9.5.2 Samenwerking met interne en externe partijen volgens de respondenten

Portes

Over het algemeen verloopt de samenwerking beter dan vorig jaar. OC wordt goed gevonden door interne en externe partijen.

De nuancering in deze tevredenheid over de samenwerking lijkt afhankelijk van het werkgebied van de respondenten. Zo geeft de respondent van Portes in Noordwest aan dat de samenwerking het afgelopen jaar sterk verbeterd is. Het basisonderwijs, het jeugdadviesteam en reclassering van BJJ worden nadrukkelijk benoemd als partijen met wie een goede samenwerking is. De respondent van Portes in Zuidoost geeft aan dat nog meer bekendheid nodig is. In april 2010 worden dan ook gesprekken georganiseerd met leerplicht, politie, jeugdzorg, GGD en jeugdadviesteams.

Doenja

De interne samenwerking is goed. OC en IOH hebben hun eigen plek in de organisatie. Vorig jaar hebben ze zelfs een pluim gekregen als blijk van waardering.

Noot 27 Dit aantal komt niet overeen met het aantal trajecten OC dat bij IOH in de registratie is opgenomen. Dat waren twee OC-trajecten.

Wat betreft de samenwerking en inbedding extern benoemt de Oudercoach dat OC nog steeds niet wordt genoemd op de Doenja-site. Toch zijn de belangrijkste partijen bekend met OC. Soms lijken contacten wel persoonsgebonden. Als de contactpersoon vertrekt, is het soms lastig een contact met de organisatie te behouden. Contacten met BJZ liggen soms moeilijk bij cliënten omdat ze bang zijn hun kind kwijt te raken.

Cumulus

Intern heeft de bekendheid zich zeker positief ontwikkeld, maar kan altijd beter. De geïnterviewde Oudercoach geeft aan dat daar meerdere kanten aan zitten. Aan de ene kant hebben werkers weinig tijd om OC binnen Cumulus (en daarbuiten) meer onder de aandacht te brengen, terwijl dit wel goed zou zijn. Tegelijkertijd zouden ze niet meer mensen in traject kunnen nemen, dus willen ze er ook niet teveel bekendheid aan geven want dan moeten ze weer op de rem trappen. Kortom: ze willen wel meer bekendheid geven aan OC, maar ze hebben weinig tijd hiervoor en ze willen geen verwachtingen scheppen die ze niet kunnen waarmaken.

Samenwerking met externe partijen wordt als positief benoemd. De ervaringen zijn doorgaans positief. Samenwerking met het veiligheidshuis en de jeugdbescherming verloopt beter, met het jeugdadviesteam is het soms nog moeizaam.

9.5.3 Samenwerking met interne partijen en externe partijen volgens registratiegegevens

In het registratieformat is de samenwerking met interne en externe partijen op drie momenten weergegeven:

- bij verwijzing (de aanmeldende instanties)
- gedurende het traject (de trajecten die gelijktijdig met OC lopen)
- bij afronding (de instanties waar wordt naar doorverwezen)

Om uit de interviews naar voren kwam dat de WWO's van elkaar verschillen wat betreft de manier waarop de cliënten binnenkomen (de verwijzing) voor OC is in tabel 9.4 per WWO de aanmeldende instantie weergegeven.

Tabel 9.4 Aanmeldende instanties (n=126)

Aanmeldende instantie	Cumulus(%)	Doenja(%)	Portes(%)	Totaal(%)
Algemeen maatschappelijk werk	13	10	2	6
Algemeen kinderwerk	0	5	0	1
Advies- en meldpunt Kindermishandeling	0	5	2	2
Bureau Jeugdzorg	3	5	2	2
Onderwijs	10	14	24	18
JAT	0	10	8	6
Leerplicht	0	5	5	3
Ouders, familie, vrienden	5	0	0	2
Zelfmelder	0	0	36	19
Schoolmaatschappelijk werk	3	33	2	7
Veiligheidshuis	49	0	0	15
Overige	18	14	21	19

Bij Cumulus wordt bijna de helft van de cliënten aangemeld door het veiligheidshuis (de toeleidingsmodule is gebruikt voor OTP). Bij Doenja wordt het grootste deel van de cliënten aangemeld door het schoolmaatschappelijk werk. Bij Portes zijn veel zelfmelders (36%) en vinden via het onderwijs

(24%) veel aanmeldingen plaats. Het aantal ouders dat zich zelf meldt is in vergelijking met 2008 afgenomen (zie tabellen in bijlage 2). Dit komt vooral omdat bij twee WWO's in 2009 geen zelfmelders meer voor komen. Dit bekrachtigt het genoemde knelpunt van respondenten dat de laagdrempeligheid voor zelfmelding is afgenomen (zie 9.2).

Van de 132 cliënten liepen er bij 74 cliënten naast OC nog één of meerdere andere begeleidingstrajecten. In tabel 9.5 zijn deze trajecten weergegeven staat welke dat zijn.

Tabel 9.5 Aantal trajecten dat tegelijkertijd met OC loopt (n=126)

Gelijktijdig begeleidingstraject	Aantal cliënten dat begeleidingstraject krijgt
Bureau Jeugdzorg	13
Maatjesproject	8
Altrecht	7
IOH	7
Algemeen Maatschappelijk Werk	5
Forza	4
MEE	4
Opvoedbureau	4
School Maatschappelijk Werk	4
Jeugdhulpverlening	3
School	3
Zandbergen	3
GGD	2
Indigo	2
JAT	2
Kindermoedergroep	2
Let's talk	2
Maatschappelijk Werk en Dienstverlening	2
BSO Tawazoun	1
Centrum Vaartserijn	1
GGV	1
Huisarts	1
Iber	1
JOOZT	1
Kredietbank	1
Leerplicht	1
Meedoen op straat	1
Nieuwe Perspectieven terugkeer	1
Politie	1
Reclassering	1
Riagg	1
SOVA-training	1
Stade Profiel	1
Taalles	1
TIMON	1
Veiligheidshuis	1
Vieja	1

Het vaakst loopt naast het OC-traject ook een traject bij BJZ. Het is echter niet aangegeven in de registratiegegevens of dit een begeleidingstraject, jeugdbeschermingstraject, jeugdreclassering of een indicatietraject is. Daarnaast hebben de ouders of heeft het gezin ook vaak begeleiding van het maatjesproject, Altrecht, IOH, AMW.

Van de 80 afgeronde trajecten (voortijdig of regulier) werden er 46 ouders doorverwezen naar andere trajecten. In onderstaande tabel staat waarnaar werd doorverwezen.

Tabel 9.6 Aantal doorverwijzingen bij afronding OC (n=67)

Instantie waarnaar is doorverwezen	Aantal cliënten dat is doorverwezen
Opvoedingsondersteuning	8
Algemeen Maatschappelijk Werk	6
IOH	5
Bureau Jeugdzorg	2
Forza	2
Leerplicht	2
Maatjesproject	2
Taalles	2
Zandbergen	2
Al-amal	1
Altrecht	1
Huisarts	1
Interne doorverwijzing	1
JAT	1
Jeugdhulpverlening	1
Onderwijs	1
Psycholoog	1
Reclassering	1
Sociale Raadsleden	1
SOVA-training	1

Cliënten worden het vaakst doorverwezen naar Opvoedingsondersteuning, Algemeen Maatschappelijk Werk en IOH.

9.5.4 Oproep Ter Parket

Speciale aandacht binnen OC is er voor OTP, een onderdeel van het veiligheidshuis. De Oudercoaches benaderen Marokkaanse ouders persoonlijk en zo nodig in eigen taal met als doel hen te stimuleren aanwezig te zijn bij de zitting van hun minderjarige zoon of dochter. De samenwerking vanuit de drie WWO's met het veiligheidshuis op dit onderdeel wordt als zeer positief ervaren. Ook stromen gezinnen in OC door OTP. Voor OTP wordt in principe de toeleidingsmodule ingezet. Bij Doenja worden echter ook andere geldstromen ingezet voor OTP.

Voor Doenja geldt dat ze door het Veiligheidshuis is gevraagd pilotorganisatie te zijn voor het verbreden van OTP-trajecten met rechtszaken. De vraag daarbij is nu nog wel hoe dit zich moet verhouden tot OC, bijvoorbeeld wat betreft de in- en doorstroom van gezinnen. Het gaat om een apart aanbod, maar de kans is groot dat vanuit deze trajecten doorstroom naar OC volgt.

10 Resultaat OC

10.1 Succesvolle trajecten op het niveau van het individu: cijfers

In onderstaande tabel staat een overzicht van de beëindiging van de trajecten.

Tabel 10.1 Beëindiging van trajecten (n=132)

Trajecten	n	%
Afgebroken	5	4
Afgerond	75	57
Loopt nog	22	17
onbekend	30	23
Totaal	132	101

Vijf trajecten werden vroegtijdig afgebroken (4%), 75 trajecten werden afgerond (57%), 22 trajecten lopen nog (17%) en van 30 trajecten is het niet bekend of ze zijn afgerond of niet.

Bij de afgeronde is de mate van succes als volgt beoordeeld:

- *Volledig succesvol*: op alle gescoorde leefgebieden is een minimale score van 4 (lichte tot geen problemen) geregistreerd bij afronding van het traject.
- *Redelijk succesvol*: bij afronding geen problemen op het leefgebied opvoeding.
- *Matig succesvol* problemen op het leefgebied opvoeding en op één of meerdere andere leefgebieden en op tenminste één leefgebied is sprake van vooruitgang.
- *Niet succesvol*: op het leefgebied opvoeding en op één of meerdere andere leefgebieden en op geen enkel leefgebied is sprake van vooruitgang.

De beoordeling van de afgesloten trajecten is weergegeven in tabel 10.2.

Tabel 10.2 Beoordeling afgesloten trajecten (n=60)¹

Wijze van beëindiging traject	n	%
afgebroken	5	8
niet succesvol	6	10
matig succesvol	11	18
redelijk succesvol	15	25
volledig succesvol	23	38
Totaal	60	100

¹Bij 20 trajecten is het niet mogelijk om de mate van succes te berekenen, omdat er geen scores zijn op de leefgebieden enkele weken na aanvang of bij afronding van het traject

Bij 63% van de 60 cliënten van wie we de mate van succes kunnen berekenen, wordt het traject redelijk of volledig succesvol afgesloten. Bij 38% gaat het om volledig succesvolle trajecten en bij 25% gaat het om redelijk succesvolle trajecten. 18% van de trajecten is matig succesvol afgerond. 18% van de trajecten is niet succesvol: bij 8% komt dit doordat het traject vroegtijdig is beëindigd. De overige 10% is niet succesvol omdat er op geen enkel leefgebied vooruitgang is geboekt.

De samenhang tussen mate van succes en achtergrondkenmerken en scores bij aanvang zijn geanalyseerd²⁸. Hieruit blijkt het hebben van problemen, enkele weken na aanvang, voor geen van de leefgebieden van invloed te zijn op de mate van succes bij afronding. Daarnaast blijkt de mate van succes niet samen te hangen met de gezinssamenstelling (eenoudergezin of tweeoudergezin), en ook niet met de leeftijd van het kind.

10.2 Succesvolle trajecten op het niveau van het individu: visie van de respondenten

Volgens de Oudercoaches zijn de ouders tevreden over de begeleiding; ze krijgen positieve reacties. Een Oudercoach geeft daarbij aan dat het voor ouders vooral belangrijk is dat iemand helpt.

Volgens een aantal respondenten is een traject succesvol als de meeste doelen uit het coachingsplan zijn behaald. Ook wordt als succes benoemd als mensen komen opdagen, meedoen en zich aan de afspraken houden. Een van de respondenten vindt het een succes als op meerdere leefgebieden stappen zijn gezet en bewustwording is gecreëerd. Cliënten hoeven niet binnen drie maanden helemaal op de rails te staan, er kan nog gestruikeld worden. Het is in ieder geval belangrijk dat weer begrip is gekweekt bij ouders, waardoor ouders wat zekerder in de schoenen staan en het besef hebben dat ze de goede kant op gaan. Ook minder stress bij het gezin, zich gesteund voelen en weten waar ze terecht kunnen, wordt genoemd als een succesvol traject.

De gemiddelde schatting van de respondenten die hier een uitspraak over heeft gedaan, is dat ongeveer 70% van de trajecten succesvol wordt afgerond.

Redenen om voortijdig af te sluiten zijn volgens de respondenten:

- Een geslaagde doorverwijzing.
- Het probleem is opgelost (problemen met een kind op school, kind is overgeplaatst en het gaat nu weer goed).
- Vertrek naar het buitenland.

De vier ouders die zijn geïnterviewd over hun ervaringen met de OC-begeleiding zijn allemaal erg tevreden over de hulp die ze hebben gekregen. Hun verwachtingen zijn uitgekomen. Opmerkelijk daarbij is dat bij één traject de Oudercoach de mening van de ouder niet deelt: de Oudercoach vindt het traject niet geslaagd omdat de doelen onvoldoende zijn bereikt. Twee van de drie ouders met opvoedproblemen geven aan dat ze goed worden geholpen met de opvoedtips die ze krijgen. Eén ouder vindt de tips niet bij haar passen, maar zoekt wel samen met de Oudercoach naar aanpakken die wel bij haar passen. Ook zijn de geïnterviewde ouders blij met de administratieve steun.

Twee ouders geven verder aan dat ze het moeilijk vinden dat het traject stopt, ondanks dat de Oudercoaches duidelijk aangeven waar ze voor verdere hulp terecht kunnen.

Noot 28 Voor het bepalen van het verband tussen de scores enkele weken na aanvang en de mate van succes zijn beide variabelen gedichotomiseerd en zijn Chi-kwadraattoetsen uitgevoerd.

10.3 Resultaten op het niveau van de leefgebieden

De verandering op de verschillende leefgebieden is weergegeven in tabel 10.3. Ten eerste valt op dat de veranderingsscores slechts voor een beperkt aantal trajecten kunnen worden berekend. Er wordt relatief het meest vooruitgang geboekt op het leefgebied opvoeding. In ruim twee derde van de trajecten is hier vooruitgang, bij een kwart blijft het hetzelfde en bij 6% is de score bij afronding van het traject lager dan bij de aanvang.

Het minst vooruitgang wordt geboekt op de leefgebieden politie/justitie, financiën, gezondheid en woonsituatie. In ongeveer een vijfde van de trajecten waarvoor scores berekend kunnen worden zien we een vooruitgang. Bij ongeveer de helft blijft de situatie hetzelfde en bij een derde is er achteruitgang. Deze resultaten kunnen ook te maken hebben met dat pas gaandeweg het traject duidelijk wordt hoe ernstig de problemen zijn deze leefgebieden wat er toe leidt dat bij afronding van het traject meer problemen worden geregistreerd. Bovendien is het afhankelijk van de module aan welke leefgebieden wordt gewerkt.

Tabel 10.3 Vergelijking van de scores op de leefgebieden bij afronding van het traject in vergelijking met bij aanvang van het traject in %

	n	achteruitgang	gelijk	Vooruitgang
Opvoeding	47	6	26	68
Onderwijs	42	17	36	48
Taalvaardigheid moeder	36	17	56	28
Financiën	41	34	46	28
Gezondheid	39	34	44	22
Dagbesteding vader	22	27	45	27
Woonsituatie	36	25	53	22
Politie/justitie	32	34	44	21
Taalvaardigheid vader	29	38	34	28
Dagbesteding moeder	36	19	42	39

Er is gekeken of er meer vooruitgang te zien is op leefgebieden als het OC traject expliciet inzet op dit gebied.²⁹ Uit de analyse blijkt dat expliciete inzet op de leefgebieden opvoeding en dagbesteding van de moeder samenhangt met meer vooruitgang op deze leefgebieden. Bij de overige leefgebieden werden geen statistische verschillen gevonden.

Noot 29 Om te bepalen of er meer verbetering opgetreden is bij leefgebieden waarop is ingezet, is de gemiddelde verandering op de leefgebieden berekend. Aan de hand van t-toetsen is bekeken of de gemiddelde verschilscore bij inzet op het leefgebied verschilt van de gemiddelde verschilscore bij geen inzet op dat leefgebied.

11 Gemeenschappelijke evaluatiepunten IOH/OC

In dit hoofdstuk worden de gemeenschappelijke evaluatiepunten voor zowel IOH als OC benoemd in aansturing, implementatie, samenwerking en randvoorwaarden.

11.1 Aansturing IOH/OC

De aansturing op IOH/OC is wisselend binnen de WWO's. Daarbij is het opmerkelijk dat de coördinatoren van Portes geen leidinggevende taken hebben, in tegenstelling tot de teamleiders van Cumulus en Doenja (mid-denkaderniveau). Volgens een van deze coördinatoren wordt deze leidinggevende functie vanuit de managementhandleiding (en de praktijk) wel vereist. Dit wordt dan ook als risico genoemd.

11.2 Samenwerking tussen de WWO's

Over de samenwerking tussen de WWO's zijn alle respondenten op alle niveaus enthousiast. De werkers vinden de stedelijke casuïstiekbespreking prettig. De teamleiders/coördinatoren van Doenja, Cumulus en Portes vormen samen met de directeur van Doenja de werkgroep kwaliteit.

Volgens de respondenten zijn er geen eilandjes meer, men leert van elkaar en men vult elkaar aan. De drie WWO's staan eenduidig in het veld.

Gezamenlijke acties vanuit de WWO's

- Trainingen zijn afgerond.
- De certificeringbijeenkomst is geweest.
- De stedelijke casuïstiekbesprekingen lopen.
- De stedelijke folders zijn bijna klaar.
- Voor IOH en OC is de werkgroep kwaliteit opgericht. Hieraan nemen vertegenwoordigers van alle WWO's deel en is onder voorzitterschap van de directeur cluster Zorg en Welzijn van Doenja. De werkgroep heeft tot doel programmadrift te voorkomen en de evaluatie van de programmahandleidingen te verzorgen. Op deze wijze worden de kwaliteit en de programma-integriteit bewaakt, en worden de voorwaarden voor implementatie verzorgd. De trainingen IOH/OC en hoofdstuk 1 t/m 4 van de programmahandleiding IOH zijn inmiddels geëvalueerd.

11.3 Implementatie van de methodieken IOH en OC

Implementatie van de methodiek

Over de implementatie van de methodiek zijn zowel de werkers, teamleiders als managers doorgaans tevreden. Een aantal respondenten geeft daarbij aan dat dit vanaf de tweede helft van 2008 pas goed op stoom is gekomen. De stedelijke aanpak en de trainingen voor alle Oudercoaches zijn daarbij in ieder geval succesfactoren geweest. Eén respondent merkt op dat het jammer was dat de certificering van de Oudercoaches zolang op zich liet wachten. Verder wordt opgemerkt dat de beoordelings- en evaluatiehandleiding

pas laat verschijnen is en dat deze nog niet wordt gebruikt. Het gebruiken van deze handreiking wordt besproken in de werkgroep (zie ook risico's in 11.4).

De geïnterviewde methodiekontwikkelaars zijn van mening dat er met de implementatie van IOH en OC een duidelijke kwaliteitsslag is gemaakt ten opzichte van de minder geformaliseerde werkwijze zonder IOH en OC. De implementatie van de methodiek verliep redelijk goed, juist omdat de methodiek was gebaseerd op basis van de praktijk. De methodiek is ontwikkeld op basis van werkzame ingrediënten uit de praktijk. Dit destillaat werd aangevuld met werkzame elementen uit Nieuwe Perspectieven (IOH).

De methodiek is volgens de teamleiders/coördinatoren en management nu voor een groot deel geïmplementeerd. Er kunnen echter nog wel wat punten op de i. Ook dient de programma-integriteit scherp bewaakt te worden. Beide aspecten kunnen vooral middels goede individuele werkbegeleiding gerealiseerd worden. Ook moet er aandacht zijn voor doorontwikkeling van de methodiek. Dat wil zeggen: verbeteringen in de methodiek doorvoeren die vanuit het werken met de methodiek in de praktijk zijn opgedaan. Teamleiders/coördinatoren en het management zijn van mening dat het momenteel ontbreekt aan de middelen om hier voldoende aan te kunnen werken. Meermaals wordt benoemd dat de WWO's van de gemeente een auto hebben gekregen, maar geen benzine om ermee te rijden. Dit is een risico voor de continuïteit van de methodiek.

De methodiekontwikkelaars benadrukken deze behoefte aan deskundigheidsbevordering.

De methodiekontwikkelaars benoemen daarnaast een aantal aandachtspunten. Ten eerste is er een spanningsveld tussen de doelgroep en de aanpak. Wanneer de doelgroep gaandeweg te zwaar blijkt, zou deze moeten worden doorverwezen. In de praktijk echter gebeurt dit weinig omdat er geen passend hulpaanbod is op korte termijn. De inzet van met name IOH is afhankelijk van de bewegingen van de ketenpartners. Een nieuwe variant van NP zou bijvoorbeeld een passende uitkomst kunnen zijn.

In het verlengde dienen beide methodieken zicht te positioneren ten opzichte van de bestaande en toekomstige zorgketen, zoals het aanbod van Wrap Around Care.

Tot slot dient de methode niet te worden gezien als keurslijf. De werker kan gebruik maken van zijn 'discretionaire ruimte' om van de methode af te wijken, maar dient dit wel af te stemmen met zijn leidinggevende.

11.4 Risico's

Werkbegeleiding

De verdere implementatie van de methodiek, het vasthouden van de programma-integriteit en de doorontwikkeling van de methodiek stagneren nu op goede, individuele werkbegeleiding. Deze werkbegeleiding heeft volgens de teamleiders/coördinatoren en management als meerwaarde:

- Sommige werkers gaan heel gemakkelijk mee in de nieuwe werkwijze, sommigen neigen snel naar de oude werkwijze. Met werkbegeleiding kun je de werkbegeleider helpen binnen de kaders van de methodiek te blijven.

- De routine in het opstellen van onder meer coachingsplannen wordt verbeterd door individuele werkbegeleiding. Dit voorkomt dat teveel tijd aan registratie besteed wordt.
- De kwaliteit van de hulpverlening wordt verbeterd door individuele werkbegeleiding. Zo zijn coachingsplannen nu niet altijd 'smart' genoeg. Tijdens werkbegeleiding kunnen bijvoorbeeld coachingsplannen en evaluatieverslagen worden beoordeeld.
- Ook voelen werkers zich door persoonlijke feedback serieus genomen en kunnen ze gericht werken aan hun ontwikkeling als hulpverleners.

Het huidige gebrek aan mogelijkheden voor goede, individuele werkbegeleiding wordt een 'weeffout' in de methodiek genoemd. De werker heeft uren gekregen voor de begeleiding, maar degene die deze werkbegeleiding moet verzorgen, heeft deze uren niet gekregen. Zij moeten dit binnen hun reguliere uren doen, maar het is teveel. Ook het verzorgen van de trainingen is bijvoorbeeld al binnen 'eigen tijd' gedaan.

Problematiek doelgroep

Vaak komt pas gaandeweg het traject met een gezin/jongere het vertrouwen tussen hulpverlener en cliënt goed tot stand. Regelmatig wordt ook dan pas duidelijk wat voor problemen de cliënt precies heeft en hoe ernstig deze zijn. Zo geven de respondenten aan dat gedurende het traject kan blijken dat iemand bijvoorbeeld ernstige psychiatrische problematiek kent of een verstandelijke beperking heeft. In geval de problematiek niet binnen de methodiek past, is loslaten van de cliënt niet altijd eenvoudig. Enerzijds doordat het onwenselijk is de zojuist opgebouwde vertrouwensband op te geven, anderzijds doordat doorverwijzing niet altijd meteen kan (gezinnen/jongere motiveren voor andere vorm van hulp, wachtlijsten). Tegelijkertijd is het niet wenselijk om met deze cliënten verder te werken, aangezien de werkers hier niet op zijn toegerust qua tijd en mogelijk ook niet qua expertise. Het is binnen de methodiek niet duidelijk omschreven hoe in die gevallen gehandeld moet worden. Aandacht hiervoor is noodzakelijk. Niet alleen omdat te zware problematiek niet binnen deze methodiek met bijbehorende tijdsduur is op te lossen (programma-integriteit), maar om te voorkomen dat werkers 'afbranden' door te zware casussen en mogelijk hierdoor afhaken.

Certificering werkers

Wat betreft certificering van de werkers is afgesproken dat de IOH- en OC-werkers de intervisiebijeenkomsten bijwonen en jaarlijks negen trajecten respectievelijk IOH en OC doen. Dit blijkt niet voor alle werkers haalbaar te zijn. Dit zou eigenlijk inhouden dat ze niet meer mogen werken als OC'er of IOH'er. Maar dat ze hun certificering niet hebben, wil natuurlijk niet zeggen dat ze geen goede werkers zijn. Bovendien is het financieel niet haalbaar ze te vervangen. De vraag is of en welke consequenties je hieraan moet verbinden.

Evaluatie- en programmahandleiding

De evaluatie- en beoordelingshandleiding is een punt van zorg. Als deze nog helemaal in- en uitgevoerd gaat worden, kost dat veel tijd. De vraag is hoe daarmee om te gaan.

Personeelsverloop

Meerdere respondenten hebben aangegeven dat, vooral voor IOH, personeelsverloop een risico is voor de continuïteit van de uitvoering (zie ook problematiek doelgroep). Maar ook het vinden van goede OC-werkers kost soms moeite.

De manager van Portes geeft daarbij wat betreft IOH aan het veel tijd en energie kost mensen te werven en in te werken. Degenen die solliciteren zijn jong, en hebben te weinig ervaring om vol te kunnen houden. Bovendien is er sprake van financiële onzekerheid door tijdelijke contracten. Ze stromen dan snel door naar een functie binnen bijvoorbeeld de leerplicht. Dit heeft grote invloed op de continuïteit en het verder doorontwikkelen van de methodiek. Bij Doenja speelt dit probleem ten tijde van deze evaluatie niet.

Wachlijsten

Respondenten geven aan dat ten tijde van deze evaluatie er wachlijsten zijn voor IOH en OC bij Cumulus, voor IOH bij Portes en bij Doenja voor OC. Kenmerk van de methodieken IOH en OC is snel hulp te kunnen bieden. Als dat niet meer kan, verliest de methodiek kracht. Niet alleen richting de cliënt, maar ook richting professionals die jongeren of gezinnen willen aanmelden bij IOH en OC. De verwachting is overigens dat het aantal aanmeldingen door betere inbedding in onder andere signaleringsstructuren zal toenemen.

HKZ-certificeringen WWO's

De drie WWO's zijn bezig met een HKZ-certificering. Daarbij hebben ze alle drie andere organisatiedoelen. Eén manager geeft aan dat het daardoor lastig is het programma op koers te houden en geen programmadrift te krijgen.

Ontwikkelingen welzijnsveld

Er is veel beweging in het werkveld en de keten, bijvoorbeeld de ontwikkelingen van het Centrum voor Jeugd en Gezin en de pilot Wrap Around Care. Bovendien spelen ook veel politieke belangen. Deze ontwikkelingen vragen allemaal tijd en inspanning. Dat gaat vooralsnog goed, maar het drukt wel op de overhead. Voor werkers moet ook helder zijn wat daarin van hen wordt verwacht.

12 Conclusies en aanbevelingen

12.1 Conclusies

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken over de volgende onderzoeksvragen:

- 1 In hoeverre beantwoordt de bereikte doelgroep aan het profiel van de beoogde doelgroep?
- 2 Voor hoeveel cliënten en in welke mate kan het resultaat van de interventie als succesvol worden beschouwd op de verschillende leefgebieden?
- 3 In hoeverre verschilt de groep cliënten die een interventie met succes heeft afgesloten van minder succesvolle of niet succesvolle groepen wat betreft: kenmerken doelgroep, achtergrondkenmerken en kenmerken van het uitgezette traject?
- 4 Welke succes- en risicofactoren zijn in de onderzoeksperiode van invloed geweest op het functioneren van het project? Het gaat daarbij om methode, organisatie en samenwerking?
- 5 Wat zijn de effecten van de interventie op langere termijn?
- 6 In hoeverre is een gecombineerde inzet van beide projecten effectief? Is de kans op het voorkomen van afglijden in de criminaliteit kleiner bij een gecombineerde inzet?

Algemeen

Alvorens in te gaan op de conclusies per onderzoeksvraag kan worden geconcludeerd dat beide methodieken - IOH en OC - zijn doorontwikkeld in de periode dat de evaluatie heeft plaatsgevonden. De werkwijze van de drie WWO's is op elkaar afgestemd en neergelegd in een methodiekbeschrijving. Dit op zich is al een positief resultaat.

Vanaf begin 2009 wordt zowel voor OC als IOH door alle werkers volgens de beschreven methodiek gewerkt. Volgens de teamleiders/coördinatoren en het management is de methodiek grotendeels geïmplementeerd, het resterende deel moet nog volgen door vooral individuele werkbegeleiding (bijvoorbeeld door het structureel screenen van coachingsplannen en omgevingsanalyses conform de methodiekbeschrijving).

Dit alles heeft gevolgen voor de outcome-evaluatie. Het betekent dat slechts van een beperkt aantal IOH- en OC-trajecten bepaald kan worden in welke mate de outcome succesvol is³⁰. De resultaten in deze outcome-evaluatie moeten dan ook gezien worden als een eerste inzicht in de effecten van IOH en OC. De aantallen zijn te beperkt om harde uitspraken te doen.

Noot 30 Trajecten van 1 september 2008 tot half november 2009.

Ad 1 - In hoeverre beantwoordt de bereikte doelgroep aan het profiel van de beoogde doelgroep?

IOH

Bij IOH komt de bereikte doelgroep in grote mate overeen met de beoogde doelgroep. Ongeveer 12% van de jongeren die in het traject zijn opgenomen voldoen enkele weken na aanvang aan de contra-indicaties. Bij één jongere is de problematiek eigenlijk te licht voor IOH.

In vergelijking met de tussenevaluaties blijkt dat bij de eindevaluatie de jongeren minder ernstige problemen hebben op het gebied van criminaliteit en minder politiecontacten. Hieruit kunnen we afleiden dat IOH preventief wordt ingezet voordat er op dit leefgebied ernstiger problemen ontstaan. Gezien de doelstelling van de methodiek is dit een positieve ontwikkeling.

Een aandachtspunt is echter dat soms pas gaandeweg het traject blijkt hoe ernstig de problematiek van de jongeren is en de problematiek dus eigenlijk te zwaar is om IOH op in te zetten. Dit heeft enerzijds te maken met de doelgroep. Er moet eerst vertrouwen worden opgebouwd met jongeren uit de doelgroep van IOH voordat zij inzicht geven in hun problemen. Anderzijds voorziet de methodiek nog onvoldoende in wat er vervolgens moet gebeuren als gaandeweg het traject duidelijk wordt dat de problematiek te zwaar is voor IOH. Het is voor de werkers duidelijk dat er dan doorverwezen moet worden. Maar daarbij staan zij voor enkele dilemma's: er zijn wachttijden bij de instanties waar naartoe wordt verwezen, wel of niet bieden van overbruggingszorg, er is een vertrouwensband opgebouwd en bij overdracht moet die band opnieuw worden opgebouwd met een andere hulpverlener.

OC

Voor OC echter is het lastig om op basis van de registratiegegevens uitspraken te doen over de mate waarin de bereikte doelgroep overeenkomt met de beoogde doelgroep. Dit komt vooral doordat de scoreschema's die bij aanvang van de evaluatie zijn ontwikkeld, niet de gelaagdheid in opvoedingsproblematiek weergeven die later in de methodiekbeschrijving is opgenomen. Zo heeft slechts ongeveer de helft van de cliënten matige tot zeer ernstige problemen op het gebied van opvoeding, terwijl bij driekwart wordt ingezet op dit leefgebied. Bovendien kan inzet op andere leefgebieden ook te maken hebben met opvoedingsproblemen: bijvoorbeeld de inzet op onderwijsproblemen van het kind kan te maken hebben met onvoldoende ondersteuning van de ouders aan het kind op dit gebied.

Ad 2 - Voor hoeveel cliënten en in welke mate kan het resultaat van de interventie als succesvol worden beschouwd op de verschillende leefgebieden?

IOH

Van de 83 jongeren die vanaf 1 september 2008 gestart zijn met IOH is half november 2009 bij 21% het traject voortijdig afgebroken, en bij 39% het traject regulier afgerond.

Bij 59% is het traject in meer of mindere mate succesvol. Bij tien (35%) jongeren is het traject volledig succesvol. Dit wil zeggen dat zij op alle leefgebieden lichte of geen problemen hebben bij afronding van het traject.

Slechts bij 7% van de jongeren is het traject niet succesvol.

Deze percentages komen ongeveer overeen met de inschatting die de werkers geven. Hierbij moeten we echter opmerken dat er geen eenduidig beeld

is van wanneer een traject succesvol is: is dit als er geen problemen meer zijn op de leefgebieden waarop is ingezet of is dit als er een vooruitgang is vastgesteld op die leefgebieden? Gezien de ernst van problemen op sommige leefgebieden is het ook de vraag of deze problemen binnen de termijn van IOH volledig kunnen worden opgelost.

Op het niveau van de leefgebieden zien we dat er vooral vooruitgang geboekt wordt op de leefgebieden werk, criminaliteit, vrienden en financiën. Het minste vooruitgang wordt geboekt op het leefgebied gezin. Als op deze leefgebieden wordt ingezet in IOH is deze vooruitgang sterker. Wordt er echter niet ingezet op deze leefgebieden dan gaan de cliënten gemiddeld achteruit op dit gebied.

OC

Bijna twee derde van de afgeronde OC-trajecten wordt redelijk tot volledig succesvol afgerond. Minder dan 10% van de trajecten wordt voortijdig afgebroken. De mate van succes hangt mogelijk samen met de ingezette module(s). Op basis van de beschikbare registratiegegevens kon dit echter niet worden geanalyseerd. De percentages komen ook ongeveer overeen met de inschatting die de werkers maken.

De OC-trajecten boeken de meeste vooruitgang op het leefgebied opvoeding. Dit is gezien het doel van oudercoaching te verwachten. Problemen op de leefgebieden financiën, gezondheid, woonsituatie, politie en justitie, taalvaardigheid en dagbesteding lijken veel moeilijker aan te pakken met oudercoaching. Het lijkt moeilijker om op deze leefgebieden binnen de termijn van de oudercoaching succes te boeken.

Ad 3 - In hoeverre verschilt de groep cliënten die een interventie met succes heeft afgesloten van minder succesvolle of niet succesvolle groepen wat betreft: kenmerken doelgroep, achtergrondkenmerken en kenmerken van het uitgezette traject?

IOH

Succesvolle trajecten onderscheiden zich van minder succesvolle trajecten op een aantal punten. Gezien het beperkt aantal afgeronde trajecten moeten deze resultaten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

De resultaten wijzen erop dat jongeren met zeer ernstige problemen op het leefgebied criminaliteit minder succesvol zijn in het afronden van het traject. Het niet willen stoppen met criminele activiteiten is bovendien een contra-indicatie voor IOH. Ouderbetrokkenheid bij IOH laat een samenhang zien met de mate van succes. De trajecten waarbij ouders betrokken zijn, zijn als meer succesvol beoordeeld.

De werkers merken op dat niet op alle leefgebieden wordt ingezet. Er vindt een prioritering plaats en daarbij kunnen de scoreschema's ondersteunen.

OC

Ook bij OC-trajecten is er geen eenduidig beeld over wat een traject succesvol maakt. Dit is bovendien sterk afhankelijk van de module die wordt ingezet. Bij de toeleidingsmodule is toeleiding naar andere hulpverlening een positief resultaat. Bij deze gezinnen is het doel niet om na afloop van het OC-traject de opvoedingsproblemen te hebben opgelost. Doordat deze modules later zijn ingevoerd, zijn zij niet in het registratieformat opgenomen en kunnen er geen eenduidige uitspraken worden gedaan over de mate van succes van de verschillende ingezette modules.

Ad 4 - Welke succes- en risicofactoren zijn in de onderzoeksperiode van invloed geweest op het functioneren van het project? Het gaat daarbij om methode, organisatie en samenwerking.

Succesfactoren

- De methodiek is doorontwikkeld waardoor werkers nu methodischer, transparanter en effectiever werken dan voorheen. Er wordt binnen de hele stad op grote lijnen op eenzelfde wijze gewerkt.
- De duidelijkheid die de methodiek schept, is niet alleen van belang voor de (nieuwe) werkers zelf, maar ook voor de cliënten. Ze weten waar ze aan toe zijn.
- De intensieve werkwijze en de instrumenten worden als positief ervaren.
- Er zijn meer toetsingsmomenten gerealiseerd; er kan daardoor beter gestuurd worden dan voorheen.
- Door de registratie kunnen leidinggevenden en werkers zich gemakkelijker verantwoorden en is er meer zicht op de problematiek binnen een gezin.
- Onderlinge afstemming tussen WWO's verloopt erg goed. Stedelijke casuïstiekbespreking voor zowel IOH als OC zorgt voor een kwalitatief beter product.
- De samenwerking met andere disciplines binnen de WWO's en met externe partijen zijn, net als een goede inbedding in de lokale zorgstructuur, een kracht voor IOH/OC. Deze samenwerking en inbedding zijn voor alle drie de WWO's verbeterd ten opzichte van de tweede tussenevaluatie in 2009. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat hierin ook nog verbeteringen mogelijk zijn.

Risico's

- Er is in de evaluatieperiode veel gevraagd van de werkers: enerzijds anders (leren) werken en anderzijds registreren en vastleggen van zaken. Niet alle werkers hebben hiermee ervaring en het gebruik van verschillende registratiesystemen (standaardregistratie WWO's en registratieformat voor het onderzoek) werd als belastend ervaren. Hierdoor zijn niet alle cijfers voor dit onderzoek volledig. Door de doorontwikkeling van de methodiek loopt bovendien het oorspronkelijke registratieformat van DSP-groep niet altijd gelijk met de huidige registratiepunten in de methodiek. Dit zorgt ervoor dat een aantal aspecten niet goed met elkaar vergeleken kan worden.
- De programma- en evaluatiehandleiding is recent opgeleverd en blijkt niet eenvoudig praktisch uitvoerbaar. Het in praktijk brengen kost nog veel tijd.
- Gebrek aan middelen voor werkbegeleiding is een risico voor benodigde doorontwikkeling, behoud van programma-integriteit en borging methodiek.
- Werkers dienen volgens afspraak gecertificeerd te zijn om trajecten IOH en OC uit te mogen voeren. De eisen die hieraan worden gesteld, blijken echter niet altijd realiseerbaar. De vraag is of deze eisen gecontinueerd moeten worden en zo ja, wat dan de consequenties zijn van het niet behalen van de eisen.
- Het verschil in organisatiedoelen binnen de HKZ-certificering van de drie WWO's wordt tevens als risico genoemd voor de doorontwikkeling, behoud van programma-integriteit en borging.
- Wachtlijsten vormen een risico. De verwachting is dat door een betere inbedding (o.a. door nieuwe signaleringsstructuren) het aantal aanmeldingen zal blijven toenemen).

- Met name bij IOH-werkers is het verloop groot. Het vinden van goede IOH-werkers en oudercoaches kan veel tijd kosten. De investeringen die hiermee gemoeid gaan, zijn een risico voor de continuïteit van de methodiek en het behalen van de prestatieafspraken. Bij Doenja speelt dit probleem momenteel niet.
- De beschikbare doorlooptijd per traject wordt door zowel respondenten IOH als OC krap genoemd. Redenen zijn divers, maar ziekte en verloop werkers, het stilliggen van de begeleiding door wachttijden bij andere instanties en ramadan worden meermaals genoemd. Ook wordt aangegeven dat het soms goed is de activiteiten binnen een traject even te 'bestendigen'. Bijvoorbeeld als een jongere weer naar school is, een poosje aan te kijken hoe het gaat.
- Het binnen de kaders blijven van de methodiek kost sommige werkers nog moeite. Dit geldt zowel voor IOH- als voor OC-werkers.
- De (zwaarte van de) problematiek van de doelgroep is niet altijd vanaf het begin duidelijk. Bovendien is voor zowel IOH- als OC-werkers niet duidelijk hoe om te gaan en te handelen in geval van een verstandelijke beperking en/of psychische/psychiatrische problematiek.

Ad 5 - Wat zijn de effecten van de interventie op langere termijn?

De effecten op lange termijn konden niet worden onderzocht. Het aantal trajecten dat langer dan een half jaar geleden was afgerond was dusdanig laag dat hier geen uitspraken over konden worden gedaan.

Daarnaast ontbrak het in deze evaluatie aan complete en eenduidige registraties. Dit zorgt ervoor dat een aantal aspecten niet goed met elkaar vergeleken kan worden. Het gebrek aan eenduidige registratie is een risico voor outputinformatie.

Ad 6 - In hoeverre is een gecombineerde inzet van beide projecten effectief? Is de kans op het voorkomen van afglijden in de criminaliteit kleiner bij een gecombineerde inzet?

Uit de registratiegegevens blijkt dat slechts in een beperkt aantal gevallen IOH en OC samen zijn ingezet (in twee trajecten volgens de IOH-registraties en in zeven trajecten volgens de OC-registraties). De werkers geven wel aan dat er meer samengewerkt wordt tussen IOH en OC. Er worden gezamenlijke intakes gevoerd en de lijnen zijn kort. Dit vertaalt zich nog onvoldoende in de gezamenlijke inzet van beide trajecten. Uit de analyses van de succesvolle IOH-trajecten blijkt ouderbetrokkenheid samen te hangen met een beter resultaat.

12.2 Aanbevelingen

12.2.1 Algemeen

Op basis van de resultaten van de procesevaluatie en de beperkte outcome resultaten lijken IOH en OC twee methodieken die hun resultaat bereiken. In de evaluatieperiode is de methodiek goed doorontwikkeld en op papier gezet. Ook geven werkers aan dat de methodiek hen duidelijke handvatten biedt en dat zij efficiënter werken. Dit beeld wordt bevestigd door het ma-

nagement van de WWO's. Het is nodig om de uitkomsten verder te volgen en om te kijken wat de effecten op lange termijn zijn. Op dit moment leiden de uitkomsten niet tot de conclusie dat beide methodieken onvoldoende resultaat hebben.

Aanbeveling 1

Zet beide methodieken door.

12.2.2 Aanbevelingen met betrekking tot doelgroep en instroomcriteria

De doelgroep van IOH is duidelijk voor de werkers. De meeste jongeren voldoen aan de criteria. Het is zaak om jongeren die te zware problemen op het vlak van criminaliteit en middelengebruik hebben, echt niet toe te laten tot IOH. Deze jongeren stromen vaak eerder uit of er is onvoldoende mogelijkheid om succes te bereiken binnen de termijnen van de methodiek. Probleem is echter dat gaandeweg het traject de zwaarte van de problematiek soms pas duidelijk wordt.

Ook bij OC wordt soms gaandeweg het traject pas duidelijk wat de ernst of de complexiteit van de problematiek is. Ouders kampen vaak met psychische problemen of LVG die in eerste instantie onderkend worden. De oudercoaches hebben weinig expertise op dit gebied. Daarnaast zou de afstemming tussen IOH en OH hier meer voor aangescherpt moeten worden.

Aanbeveling 2

Bewaak zowel bij IOH als OC de instroomcriteria en zorg in overleg met de gemeente dat er voldoende mogelijkheden zijn om cliënten met lichtere problematiek te helpen en cliënten met zwaardere of specifieke problematiek door te verwijzen.

Aanbeveling 3

Beschrijf in de methodiek hoe om te gaan met cliënten bij wie gaandeweg het traject duidelijk wordt dat de problematiek te zwaar is voor IOH of OC. Train werkers in het herkennen van psychische problemen en LVG-problematiek.

Aanbeveling 4

Het is aan te bevelen flexibiliteit in de uitstroomcriteria te creëren zodat het mogelijk is onder bepaalde condities cliënten te blijven begeleiden die in een IOH of OC- traject startten maar een zwaardere problematiek kennen dan vooraf was ingeschat. Echter, alleen wanneer dit ligt binnen de mogelijkheden van IOH en OC (dus niet voor trajecten waarbij specifieke expertise nodig is). Zorg ervoor dat dit altijd gebeurt in overleg met de leidinggevende en dat het helder wordt geregistreerd en gemotiveerd om oneigenlijke voortzetting van een traject te voorkomen.

Aanbeveling 5

Maak voor de cliënten met zwaardere problematiek gebruik van de mogelijkheden binnen de pilot Wrap Around Care van de gemeente Utrecht en sluit aan bij de structurele inbedding daarvan vanaf januari 2011. Kijk hoe je de expertise die oudercoaches en IOH-werkers hebben kan overdragen naar Wrap Around Care (bijvoorbeeld wat betreft taal en cultuur).

12.2.3 Aanbevelingen met betrekking tot de uitvoering van de methodiek

De methodiek gaat uit van een intensieve werkwijze; dit is ook beschreven in 'What works'. Er is daarbij weinig ruimte voor flexibiliteit in de trajectduur. Werkers, teamleiders/coördinatoren en management geven echter aan dat deze ruimte in een aantal gevallen wel nodig is door organisatorische omstandigheden (ziekte of vakantie werker, nieuwe werker met inwerktijd) of door omstandigheden cliënt (duurt langer deze te motiveren, vakantie/ramadan cliënt, start opleiding etc.) Dit geldt zowel voor IOH als OC.

Aanbeveling 6

Creëer voor IOH een fase om te kunnen motiveren. Zorg dat de trajectduur pas gaat tellen als de cliënt zijn trajectplan heeft ondertekend. Dan pas zijn jongeren echt gemotiveerd. Bak deze periode af door een fase 0 aan de methodiek toe te voegen en geef hieraan een hoge prioriteit.

Aanbeveling 7

Creëer flexibiliteit in de trajectperiode zodat het mogelijk is om een traject tijdelijk op 'pauze' te zetten als dit ten goede komt aan de hulpverlening. De cliënt is op dat moment wel uit de caseload, maar wordt niet afgesloten. Dit betekent dat een nieuwe cliënt kan worden opgenomen in de caseload. Zorg ervoor dat dit altijd gebeurt in overleg met de leidinggevende en dat het helder wordt geregistreerd en gemotiveerd om oneigenlijke verlening van de trajectduur te voorkomen.

Verder blijkt er onduidelijkheid te zijn wanneer je iets succesvol afsluit. In de methodiek staan nu criteria geformuleerd op succes per leefgebied, maar niet voor succes van het gehele individuele traject.

Aanbeveling 8

Maak duidelijk wanneer een traject succesvol is. De gehanteerde criteria in dit onderzoek kunnen gebruikt worden als uitgangspunt bij het formuleren van criteria voor een succesvol individueel traject.

Diverse respondenten geven verder aan dat er zowel voor OC als IOH behoefte is aan laagdrempelige inloopsprekuren voor kleine vragen na een traject. Door het opzetten van een laagdrempelig spreekuur wordt de behoefte aan een aantal uren voor nazorg geformaliseerd wat de programma-integriteit ten goede komt. Verder biedt een inloopsprekuren de mogelijkheid om binnen te lopen voor kleine vragen als je niet in traject zit. Voordeel is

dat je hierdoor de mogelijkheid voor zelfmelding vergemakkelijkt en aansluit bij de behoefte van de doelgroep om laagdrempelig informatie te kunnen krijgen.

Aanbeveling 9

Zorg dat bij alle WWO's een inloopspreekuur wordt gerealiseerd, dat alle IOH- en OC-werkers afwisselend bemensen. Zorg ervoor dat de spreekuren qua opzet en tijdsinvestering bij de drie WWO's overeenkomen.

12.2.4 Aanbevelingen samenwerking

Samenwerking met andere partijen en inbedding in de lokale zorgstructuur zijn een kracht van de methodieken IOH en OC. Door wijzigingen en ontwikkelingen op verschillende niveaus (nieuwe contactpersoon in de wijk tot ontwikkeling van nieuwe aanpakken in Utrecht zoals de pilot Wrap Around Care) is het van belang op alle niveaus te blijven werken aan deze samenwerking.

Aanbeveling 10

Op managementniveau dient in 2010 een gezamenlijk overkoepelend plan van aanpak voor de drie WWO's te worden ontwikkeld waarin op grote lijnen wordt geformuleerd hoe de aansluiting met relevante externe partijen plaatsvindt en hoe vanuit IOH en OC wordt aangesloten op de ontwikkelingen in het welzijn Utrecht-breed.

Vertaal dit overkoepelend plan vervolgens naar een plan van aanpak per wijk. Formuleer hierin de verbeterpunten in de samenwerking met andere partijen. Formuleer daarbij helder welke acties van wie worden verwacht.

12.2.5 Randvoorwaardelijke aanbevelingen

De methodiek is grotendeels geïmplementeerd. Het is nu zaak het resterende deel van de methodiek te implementeren, de methodiek verder door te ontwikkelen en deze vooral ook te borgen. Individuele werkbegeleiding wordt daarbij door alle WWO's genoemd als dé sleutel om dit te realiseren. Om die reden is een belangrijk aandachtspunt dat er voldoende middelen voorhanden zijn om de individuele werkbegeleiding aan de werkers vorm te geven. Het gaat daarbij om ongeveer tien uur per medewerker per jaar. Dit kan extra geld zijn voor IOH/OC, maar kan ook uit de reguliere subsidie komen vanuit de gemeente. Zolang het in het laatste geval maar geoormerkt en geborgd is. Middelen voor doorontwikkeling en borging doen recht aan de (financiële) investeringen die tot nu toe door zowel gemeente als WWO's zijn gedaan.

Aanbeveling 11

Oormerk binnen de budgetten van de WWO's middelen voor de individuele werkbegeleiding van werkers in afstemming met de gemeente.

De methodiek is tot nu toe beperkt geëvalueerd op programma-integriteit, aangezien pas vanaf 1 januari 2009 op eenzelfde wijze wordt gewerkt. Gezien de opmerkingen van diverse respondenten dat een aantal werkers het moeilijk vindt volgens de methodiek te werken en neigt naar de oude werkwijze, is het van belang deze programma-integriteit en de wijze waarop deze wordt gerealiseerd in de komende periode goed te evalueren.

Aanbeveling 12

Evalueer de programma-integriteit eind 2010/begin 2011. Besteed daarbij specifieke aandacht aan de inzet en meerwaarde van individuele werkbegeleiding.

Om de resultaten van IOH en OC te kunnen volgen is het noodzakelijk om gegevens over de outcome te registreren. Hiervoor is bij de methodiekontwikkeling een beoordelings- en evaluatiehandleiding ontwikkeld. Gezien de ervaring in dit project is het zinvol om niet alleen op papier zaken te laten registreren, maar ook digitaal. Het digitale format moet echter aansluiten bij de registratiesystemen van de WWO's, zodat het voor werkers geen dubbele belasting is. Inpassing in het systeem waardoor werkers ook zelf meteen de outcome van de door hen begeleide trajecten kunnen zien, zou niet alleen inzicht geven in de outcome van de trajecten, maar ook gebruikt kunnen worden in het kader van de werkbegeleiding.

Aanbeveling 13

Formuleer stedelijk de punten (variabelen) die dienen te worden geregistreerd voor de outcome en zorg dat deze eenduidig worden toegevoegd aan de reguliere digitale registratiesystemen van de WWO's. Uitgangspunt is dat de registratie de volgende drie doelen heeft:

- 1 Bieden van inzicht in voortgang trajecten voor werkers en cliënten.
- 2 Verantwoording naar management/directie/opdrachtgever.
- 3 Input geven voor doorontwikkelen van de methodiek.

Bijlagen

Bijlage 1 Namen van geïnterviewde sleutelfiguren

Abdelouah El Amrioui	Werker Cumulus (IOH)
Carine Thesing	Directeur cluster Zorg & Welzijn Doenja
Cleo Wildeman	Werker Portes (OC)
Driss Kaamouchi	Werker Portes (OC)
Esther Rutten	Methodiekwettikkelaar Van Montfoort
Houssein Riani	Werker Doenja (IOH)
IJda Colet	Teamleider OC/IOH en trainer Portes
Martha van Ettikhoven	Werker IOH Portes
Mina El Ammari	Werker Cumulus (OC)
Mirjam van Veen	Manager Overvecht Cumulus
Naanana Blondé	Teamleider OC/IOH Doenja
Oeda van Gaalen	Manager hulpverlening Portes
Saskia van Valkenhoef	Teamleider IOH/OC en trainer Cumulus
Yvonne van Heerwaarden	Methodiekwettikkelaar Van Montfoort