



Evaluatie gezamenlijke aanpak HVO-Querido, Altra en Blijf Groep bij kwetsbare gezinnen in een omslagwoning of doorstroomwoning.

Samen sterker: de integrale aanpak van het HAB-team

Maarten Kwakernaak
Noël Koster



Samen sterker: de integrale aanpak van het HAB-team

Evaluatie gezamenlijke aanpak HVO-Querido, Altra en Blijf Groep bij kwetsbare gezinnen in een omslagwoning of doorstroomwoning.

Auteurs
Maarten Kwakernaak
Noël Koster

*"Ik ben blij dat ze er alle drie zijn.
Ze pakken alle drie een ander deel van mijn leven aan."*
Moeder en cliënt van het HAB-team

Utrecht, juli 2021

Inhoud

1	Samenvatting	4	5	Conclusies en aanbevelingen	42
2	Inleiding	10	5.1.	De samenwerking in de werkpraktijk	42
	Onderzoeksvragen	10	5.2.	Meerwaarde van de HAB-samenwerking	42
	Methode	10	5.3.	Drempels en ontwikkelpunten van de HAB-samenwerking	44
	Leeswijzer	11	5.4.	Adviespunten	46
3	De HAB-werkwijze	12		Tot slot: Een voortgaande ontwikkeling	47
3.1.	Achtergrond en visie	12			
3.2.	De HAB-cliëntreis	13			
4	HAB in de praktijk: dertien cases	15			
4.1.	Casus 1	15			
4.2.	Casus 2	17			
4.3.	Casus 3	21			
4.4.	Casus 4	22			
4.5.	Casus 5	24			
4.6.	Casus 6	26			
4.7.	Casus 7	27			
4.8.	Casus 8	30			
4.9.	Casus 9	32			
4.10.	Casus 10	34			
4.11.	Casus 11	36			
4.12.	Casus 12	38			
4.13.	Casus 13	40			

1 Samenvatting

Sinds 2018 werken professionals in Amsterdam van HVO-Querido, Altra en Blijf Groep intensief samen in teamverband. Cliënten van deze organisaties hebben vaak te maken met complexe problematiek en huiselijk geweld komt veel voor. In het 'HAB-team' is een werkwijze ontwikkeld om samen te komen tot meer consistente en afgestemde hulp aan gezinnen die op weg zijn naar meer zelfstandigheid. HVO-Querido zorgt daarbij voor ambulante gezinsbegeleiding in het dagelijks leven van het gezin. Altra is er voor hulpvragen bij de kinderen en vragen rondom opvoeding en hechting. Blijf Groep biedt hulp rondom de veiligheid binnen het gezin.

Het HAB-team zet in op eerdere signalering van problematiek, meer hulp op maat en snellere uitstroom naar regulier wonen. Hulpvragen worden integraal aangepakt vanuit verschillende expertises, om samen met het gezin te zorgen voor een veilig leef- en opvoedklimaat. Hierdoor moet uiteindelijk intergenerationale overdracht van problematiek, waaronder huiselijk geweld, afnemen.

Om grip te krijgen op de meerwaarde van de HAB-werkwijze, is een onderzoek uitgevoerd door het Verwey-Jonker Instituut. In het onderzoek is gekeken naar de meerwaarde van de HAB-werkwijze voor gezinnen en professionals, de drempels die de professionals ervaren en de mogelijkheden om de werkwijze verder te versterken.

Onderzoeksaanpak

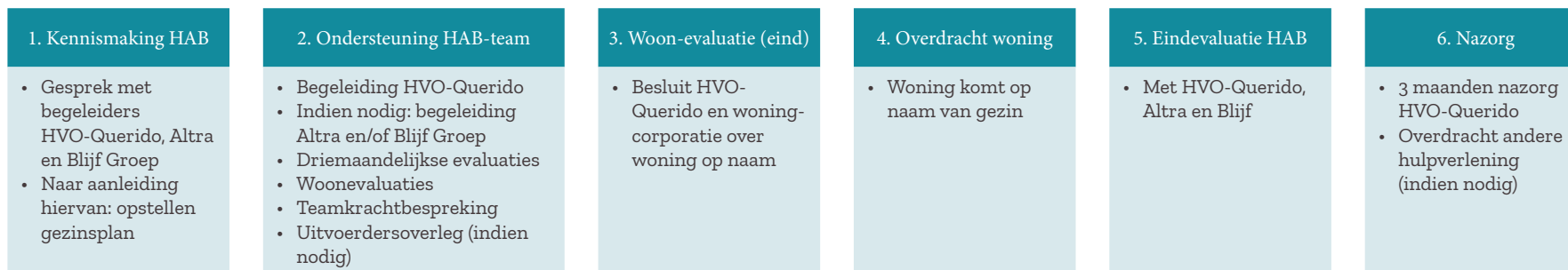
In dit onderzoek zijn dertien cliënten (gezinnen) van het HAB-team gevolgd in de periode januari 2019 tot april 2021. Bij elk gezin vond na instroom een startinterview plaats met de betrokken professionals van het HAB-team. Na één tot anderhalf jaar vond een evaluatiegesprek plaats, waar opnieuw de

betrokkenen vanuit het HAB-team aansloten. In dit gesprek is op een tijdlijn het gehele proces gereconstrueerd. Vervolgens is aan de ouder(s) van het gezin gevraagd om deel te nemen aan een telefonisch interview. Van de dertien gezinnen namen er zes gezinnen deel aan een interview. In alle gevallen ging het om de moeder van het gezin.

De HAB-cliëntreis

De HAB-cliëntreis is afhankelijk van de wooncontext. Elf van de dertien gezinnen die besproken werden vanuit dit onderzoek woonden in een 'omslagwoning', een woning die gehuurd wordt door HVO-Querido, maar op termijn op naam kan komen van het gezin. Twee gezinnen woonden in een doorstroomwoning; een woning van HVO-Querido waar het gezin tijdelijk woont, tot zij toe zijn aan een volgende stap.

HAB-cliënten in een omslagwoning volgen een route van instroom – sleuteloverdracht van de omslagwoning – naar uitstroom, wanneer zij de omslagwoning op eigen naam krijgen. Een HAB-traject begint altijd met een kennismaking met begeleiders van HVO-Querido, Altra en Blijf Groep en eindigt met een eindevaluatie met de begeleiders die gedurende het HAB-traject actief betrokken waren.



Figuur: cliëntreis voor gezinnen in een omslagwoning

De dertien gezinnen

De dertien gezinnen die betrokken zijn in dit onderzoek betreffen twaalf alleenstaande moeders met één of meerdere kinderen. Bij één gezin woonde ook de partner van moeder bij het gezin. In twee gezinnen werd er gedurende het traject een kind geboren. Alle gezinnen woonden voorafgaand aan het HAB-traject in een andere woonvoorziening van HVO-Querido.

Inzet van de HAB-partners

De dertien gezinnen kregen allen ambulante gezinsbegeleiding van HVO-Querido, omdat zij in een woning van HVO-Querido woonden. Elf van de dertien gezinnen kreeg gedurende het traject ook ondersteuning van Altra. Acht van de dertien gezinnen werd ook door Blijf Groep ondersteund gedurende het traject. Deze begeleiding was steeds direct inzetbaar, wanneer er een hulpvraag naar voren kwam. Soms gebeurde dat door signalering van problematiek tijdens de kennismaking, in andere gevallen kwamen er tijdens het traject zorgen naar boven, waarop de professionals van Altra en Blijf Groep direct konden inspringen.

Uitstroom

Drie van de dertien gezinnen zijn binnen anderhalf jaar uitgestroomd en hebben een woning op eigen naam. Zes van de dertien gezinnen zijn na anderhalf jaar klaar voor uitstroom en moet alleen nog de laatste woonevaluatie plaatvinden. Vier gezinnen zijn na anderhalf jaar voorlopig nog niet klaar voor uitstroom. Waar het traject geen succesvolle afloop heeft, komt dit meestal door het ontbreken van motivatie voor het traject bij de ouder(s) of door onverwachte incidenten in het gezin.

Ervaring van het HAB-team

De professionals van het HAB-team kijken positief terug op de eerste anderhalf jaar samenwerken. Zij leren van elkaar en halen veel werkplezier uit de expertises van de teamleden. De professionals zijn naaste collega's geworden, ondanks dat zij bij verschillende organisaties werken. Zij waarderen de flexibiliteit die zij hebben vanuit het HAB-team om te doen wat nodig is, zonder aanvullende beschikking.

"In de reguliere werkwijze [zonder HAB] zit je vast aan wekelijkse uren. Daar zit weinig flexibiliteit in, je werkt dan vanuit de beschikking."

Begeleider Altra

Professionals in het HAB-team staan er nooit alleen voor: bij zorgen of twijfels staan er twee collega's klaar die het gezin ook kennen. Het verloop van medewerking en de coronacrisis stelden het HAB-team op de proef, maar begeleiders geven aan dat zij nog steeds positief zijn over de HAB-samenwerking.

"Het is nog steeds een goed team, maar vooral toen konden we goed met elkaar samenwerken, vóór corona. Goed voorbespreken en doorvragen. Je merkt wel dat de cliënten dat fijn vinden op de één of andere manier. De power van HAB."

Begeleider Altra

Referentiescenario

Professionals van het HAB-team maakten voor elk gezin een inschatting van wat er ingezet zou zijn, voordat de HAB-aanpak bestond en wat dit voor de cliënt betekend had. De HAB-aanpak lijkt vaak effectiever dan een reguliere werkwijze. Voor zes van de dertien gezinnen had een reguliere aanpak (met reguliere wachtlijsten) betekend dat er een risico was op verergering van problematiek, doordat hulp niet direct beschikbaar zou zijn. Bij vier gezinnen had dat betekend dat er waarschijnlijk meer onveiligheid in het gezin was. Bij één gezin had het betekend dat het kind mogelijk uit huis geplaatst was.

"Als Blijf [Groep] er niet op tijd was, dan was er misschien wel een zorgmelding gedaan, mogelijk met uithuisplaatsing zelfs. Maar omdat er een samenwerking was, was er hulpverlening en Blijf vloog in. Dat was voldoende."

Begeleider HVO-Querido (over casus 9)

"Het zou lastiger zijn als Blijf later in het traject zou komen. Als ik later zeg: Blijf moet erbij komen: 'ho ho ho, huiselijk geweld?' Nu hoort het er gewoon bij. De drempel is lager."

Begeleider HVO-Querido (over casus 2)

Ervaring van cliënten

De zes geïnterviewde moeders kijken allen positief terug op het traject. Het meest tevreden zijn zij over de kwaliteit van de hulp die zij ontvingen en de prettige en heldere communicatie met de HAB-teamleden. Cliënten merkten dat de HAB-teamleden van andere organisaties waren, maar zagen hier vooral de voordelen van in: er was meer kennis beschikbaar en meer hulp op maat mogelijk.

"Ik vind het goed dat ze er allemaal vanaf het begin bij zijn. In zulke situaties weet je niet wat je nodig hebt. Ben wel blij geweest dat ze er alle drie waren. Ze pakken allemaal een ander deel van mijn leven aan."

Moeder (casus 2)

Twee gezinnen noemen specifiek dat ze het prettig vonden om zelf regie te houden over de ondersteuning: het HAB-team gaf advies, maar zij bepaalden uiteindelijk wat er ingezet werd. Deze flexibele inzet droeg eraan bij dat gezinnen het gevoel hadden dat er naar hun behoeften werd gehandeld.

"De samenwerking, ik denk wel dat dat heel goed gaat. Er is op tijd contact en heb niet het gevoel dat ze langs elkaar heen werken. Er wordt heel goed afgestemd."

Moeder (casus 10)

"Door alle drie partijen werd heel goed meegedacht en geluisterd, zodat ik mijn verhaal kwijt kon. En het werd opgepakt. Ze kwamen met oplossingen en ideeën, [maar] het overlapte niet, je wordt niet overspoeld, er wordt per ding info aan je verstrekt."

Moeder (casus 7)

De belangrijkste kritische punten die de cliënten noemden, waren gerelateerd aan wisselingen in het HAB-team en de onvolledige overdracht van informatie na vertrek of bij verloop van een medewerker. Eén cliënt geeft aan dat zij liever vaker met de drie HAB-partners samen om tafel had gezeten.

Conclusie: meerwaarde van de samenwerking

De HAB-samenwerking heeft meerwaarde voor cliënten en professionals op een aantal vlakken.

- De HAB-samenwerking zorgt voor **laagdrempeligheid van hulp**, doordat er zonder beschikking hulp van Altra ingeschakeld kan worden en er zo snel maatwerk geleverd kan worden. Wanneer er een hulpvraag ontstaat op het terrein van Altra of Blijf Groep, komt er 'een bekend gezicht' aan de deur en is er geen kennismaking meer nodig. De gezamenlijkheid die het team uitstraalt, draagt ook bij aan de laagdrempeligheid. Ook voor de professionals onderling is het vragen van hulp aan elkaar laagdrempeliger, doordat zij frequent en collegiaal contact hebben.
- **Expertise wordt beter benut** binnen de HAB-samenwerking. Professionals van Altra en Blijf Groep maken al kennis met het gezin voordat er een hulpvraag bekend is. Tussen de professionals wordt informatie en expertise uitgewisseld. HVO-Querido kan zich richten op de kerntaken van de gezinsbegeleider, terwijl Altra en Blijf Groep inzet bieden op de gebieden jeugdhulp, opvoeding, hechting en veiligheid.
- Er is **beter signaleren van problematiek** rondom jeugd, opvoeding, hechting, veiligheid en huiselijk geweld dankzij de HAB-samenwerking, doordat er gezamenlijk integraal gekeken wordt naar het gezin. Bij tien van de dertien casussen schatten de professionals zelf in dat er door de gezamenlijke aanpak eerder of meer passende hulp geboden is dan wanneer deze samenwerking niet bestond.

- Er is **geen 'oversignalering' van problematiek**, doordat HAB-teamleden steeds een kritische afweging maken tussen belastbaarheid en benodigde hulp. Hulp wordt alleen ingezet als dit echt nodig is en het gezin behoefte heeft aan deze hulp.
- Door de gezamenlijke aanpak lijkt er een meer bewuste en **betere afweging van belastbaarheid** bij de gezinnen gemaakt te worden, om stress door overdaad aan hulpverlening te voorkomen.
- Er zijn sterke aanwijzingen gevonden dat **(verergering van) problematiek voorkomen** wordt door deze manier van samenwerken in het HAB-team. Gespecialiseerde kennis en expertise is direct te raadplegen en inzetbaar zonder beschikking. Hierdoor wordt sneller passende hulp ingezet en kan problematiek opgepakt voordat het escaleert. Wanneer er voor geïndiceerde zorg overbrugging nodig is, kan er vaker gespecialiseerde hulp aangeboden worden dan wanneer HVO-Querido dit altijd zelf zou oppakken. De inschatting van de betrokken professionals is dat er bij zes van de dertien gezinnen preventie van problematiek is bewerkstelligd door de laagdrempeligheid van de hulp en de aanwezigheid van verschillende expertises in het HAB-team.

Conclusie: obstakels en ontwikkelpunten in de samenwerking

Hoewel professionals en cliënten positief terugkijken op de HAB-samenwerking, komen er een aantal obstakels en ontwikkelpunten naar voren uit de verhalen rondom de dertien gezinnen.

- Het **verloop van medewerkers** in het HAB-team zet een aantal krachten van de samenwerking onder druk. Cliënten moeten opnieuw vertrouwen opbouwen en vaak alsnog (een deel van) hun verhaal opnieuw vertellen. Bovendien verliest de gezamenlijke kennismaking kracht, doordat gezinnen later alsnog kennis moeten maken met een nieuwe begeleider.

- Het ontbreken van een **gezamenlijk registratiesysteem** wordt gemist door medewerkers, zeker bij overdrachten.
- Gedurende de eerste anderhalf jaar nam de **werkdruk** in het HAB-team toe. De kracht van de samenwerking zit voor een belangrijk deel in directe inzetbaarheid en preventie bij gezinnen waar er nog geen urgente problematiek is. Hoge ervaren werkdruk doet deze kracht afnemen.
- De gezamenlijke **driemaandelijke evaluatie vindt zelden plaats**. Alleen bij gezinnen die intensieve ondersteuning krijgen van het HAB-team kiezen professionals er in de praktijk voor om driemaandijks te evalueren.
- Bij enkele gezinnen was er **snellere uitstroom mogelijk**, maar dit gebeurde niet door drukte in het team of moeite met afspraken maken met de woningcorporatie. Gezinnen in een omslagwoning kunnen bovendien pas na één jaar een aanvraag doen om de woning op eigen naam te krijgen. Dit beleid is gemeentelijk vastgesteld. Gezinnen stromen daardoor na minimaal een jaar uit, ook als zij al eerder aan de eisen voldoen.
- De **coronacrisis** heeft in hoge mate bijgedragen aan bovenstaande obstakels en ontwikkelpunten. De werkwijze van het HAB-team is gebouwd op informele, collegiale uitwisseling en frequent contact met de gezinnen. Het kostte tijd om een manier te vinden om effectief te blijven samenwerken en goed contact met de gezinnen te houden. Hier speelde mee dat er niet altijd fysiek vergaderd kon worden, huisbezoeken minder mogelijk waren (o.a. door angst bij gezinnen) en dat woningcorporaties minder goed bereikbaar waren.

Adviespunten

Op basis van de bevindingen zijn de onderzoekers tot acht aanbevelingen gekomen.

1) Behoud de HAB-werkwijze

Wij adviseren de HAB-werkwijze voort te zetten. De gezamenlijke aanpak zorgt voor laagdrempelige, meer integrale en daardoor effectievere hulp aan kwetsbare gezinnen. De expertises van de verschillende partijen vullen elkaar aan, waardoor (verergering van) problematiek voorkomen wordt. Expertise wordt meer gedeeld en benut ten behoeve van kwetsbare gezinnen. Deze vorm van samenwerken kan ook bij andere organisaties met deze expertises overgenomen worden.

2) Onderzoek mogelijkheden uitbreiding capaciteit in het HAB-team

Wij adviseren de capaciteit van het HAB-team uit te breiden. Laagdrempelige en toegankelijke hulp vraagt om flexibiliteit in de agenda. In de beginfase was er meer ruimte voor inzet bij gezinnen die op dat moment geen urgente hulpvraag hadden. Meer capaciteit zal de preventieve werking van de HAB-samenwerking vergroten.

3) Werk meer in vaste HAB-drietallen

Wij adviseren om zoveel mogelijk in vaste drietallen te werken. Bij meerdere gezinnen was hetzelfde drietal van begeleiders van HVO-Querido, Altra en Blijf Groep betrokken. Dit kwam toevallig voor, maar had grote meerwaarde. Het teamgevoel bij vaste drietallen is groter en het is gemakkelijker om in een gesprek meerdere cases te bespreken dan steeds met andere HAB-collega's te moeten afspreken. Ook niet-urgente cases komen zo makkelijker ter sprake: je zit toch al bij elkaar.

4) Formaliseer overdrachtsmomenten

Wij adviseren een vaste werkwijze rondom overdracht van casussen vast te leggen en te borgen. Vooral bij gezinnen waarbij Altra en/of Blijf Groep geen actieve rol speelt, vindt overdracht bij deze organisaties heel beperkt of zelfs helemaal niet plaats. In de geest van de werkwijze zou aan elk gezin een medewerker van HVO-Querido, Altra en Blijf Groep gekoppeld moeten zijn, ook na vertrek van een medewerker.

5) Onderzoek oorzaken verloop van medewerkers

Wij adviseren het verloop van medewerkers te onderzoeken bij (oud-)medewerkers. Verloop in het HAB-team heeft invloed op de consistentie en kwaliteit van de hulp. Professionals lijken tevreden te zijn met de samenwerking en halen er energie uit. Het vertrek van medewerkers is vanuit dit onderzoek dan ook niet te verklaren.

6) Formaliseer evaluatiemomenten

Wij adviseren om evaluatiemomenten bij alle gezinnen driemaandelijks te laten plaatsvinden, ook als er op dat moment geen directe aanleiding toe is. Periodieke, gezamenlijke evaluatie kan bijdragen aan vroegsignalering en preventie en zorgt ervoor dat het HAB-team nog beter op de hoogte is van elkaars bezigheden binnen het gezin. Ook kan het eraan bijdragen dat doelen van het gezin scherp blijven.

7) Werk toe naar gezamenlijke registratie

Wij adviseren toe te werken naar een gezamenlijk registratiesysteem. De afwezigheid van een gezamenlijk registratiesysteem zorgt voor veel informatieverlies en ergernis bij de HAB-begeleiders en in mindere mate bij cliënten. De mogelijkheden zouden (opnieuw) onderzocht kunnen worden om gezamenlijk in één van de systemen te werken of een nieuw systeem op te zetten, uiteraard rekening houdend met privacywetgeving. Maar dubbele registratie in meerdere systemen moet te allen tijde voorkomen worden: dit zou ten koste

gaan van efficiëntie, werkplezier en bovenal de tijd die het HAB-team voor de gezinnen heeft.

8) Laat de vaste termijn van een jaar los

Wij adviseren de vaste termijn van een HAB-traject los te laten. De HAB-trajecten gaan uit van uitstroom na een jaar. De gezinnen zijn qua problematiek en achtergrond echter zo verschillend dat het niet realistisch lijkt om bij alle gezinnen dezelfde termijn te hanteren. Sommige gezinnen kunnen eerder uitstromen, terwijl het bij andere gezinnen vaak al duidelijk is dat een jaar niet genoeg zal zijn. Onverwachte gebeurtenissen gedurende het traject kunnen de voortgang van het gezin ook sterk beïnvloeden, bleek uit de onderzochte casussen. Het lijkt daarom passender om de uitstroom aan de hand van de voortgang te bepalen. Dit kan bij de driemaandelijke evaluaties geagendeerd worden.

Tot slot: Een voortgaande ontwikkeling

De HAB-samenwerking is bij het publiceren van dit rapport nog altijd in ontwikkeling. Hierbij staat expertise centraal. Wenselijk is dat bij de begeleiding van deze complexe (vaak jonge) gezinnen expertise op veiligheid en experts vanuit jeugdzorg altijd ingezet zou moeten worden om te komen tot een adequate integrale aanpak.

2 Inleiding

Sinds 2018 werken professionals in Amsterdam van HVO-Querido, Altra en Blijf Groep intensief samen in teamverband. Cliënten van deze organisaties hebben vaak te maken met complexe problematiek en huiselijk geweld komt veel voor. In het 'HAB-team' is een wijkwijze ontwikkeld om samen te komen tot meer consistente en afgestemde hulp aan gezinnen die op weg zijn naar meer zelfstandigheid. HVO-Querido zorgt daarbij voor ambulante gezinsbegeleiding in het dagelijks leven van het gezin. Altra is er voor hulpvragen bij de kinderen en vragen rondom opvoeding en hechting. Blijf Groep biedt hulp rondom de veiligheid binnen het gezin.

Het HAB-team zet in op eerdere signalering van problematiek, meer hulp op maat en snellere uitstroom naar regulier wonen. Hulpvragen worden integraal aangepakt vanuit verschillende expertises, om samen met het gezin voor een veilig leef- en opvoedklimaat te zorgen. Hulp van het HAB-team is direct en zonder indicatie inzetbaar op momenten dat gezinnen hier gebaat bij zijn. Professionals binnen het HAB-team delen kennis rondom het gezin direct met elkaar en gaan samen op huisbezoek, zodat het gezin hun verhaal niet meerdere keren hoeft te vertellen en de antwoorden van het gezin bij alle betrokken professionals uit de eerste hand komen. Met deze werkwijze moet uiteindelijk intergenerationele overdracht van problematiek, waaronder huiselijk geweld, afnemen.

De samenwerking vindt plaats in een team van ongeveer vijftien professionals van de drie organisaties. Het gezin krijgt altijd ondersteuning van een gezinsbegeleider van HVO-Querido en waar nodig wordt direct hulp ingezet door een begeleider van Altra of Blijf Groep. Het HAB-team voert op regelmatige basis casusoverleg om urgente zaken gezamenlijk te bespreken.

Deze samenwerking heeft een investering gevraagd van de organisaties en de vraag is wat de meerwaarde van deze aanpak is voor de gezinnen. Om grip te krijgen op deze meerwaarde, maar ook op de ontwikkelpunten van de samenwerking, hebben HVO-Querido, Altra en Blijf Groep het Verwey-Jonker Instituut gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de HAB-werkwijze. Er is gekozen voor een casusonderzoek, waarin de verhalen rondom de gezinnen leidend zijn. Hierin is ruimte geboden voor de perspectieven van de HAB-teamleden en de gezinnen die zij ondersteun(d)en. Voorliggend rapport is het eindresultaat van dit onderzoek.

Onderzoeksvragen

Om grip te krijgen op de meerwaarde van de HAB-samenwerking, zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld.

- Hoe ziet de samenwerking eruit in de werkpraktijk van professionals?
- Wat is de meerwaarde van de integrale samenwerking tussen HVO-Querido, Altra en Blijf Groep voor de gezinnen?
- Welke drempels ervaren medewerkers in de integrale samenwerking?
- Wat is er nodig om de samenwerking verder te versterken?

Methode

In dit onderzoek zijn dertien casussen (gezinnen) van de HAB-samenwerking onderzocht in de periode januari 2019 tot april 2021. Vlak na instroom vond steeds een startinterview plaats met de betrokken professionals van het HAB-team. Het startinterview werd afgenomen middels een semigestructureerde vragenlijst.

Na 1 tot 1,5 jaar vond een evaluatiegesprek plaats, waar opnieuw de betrokkenen vanuit het HAB-team aansloten. In dit gesprek is op een tijdlijn het gehele proces gereconstrueerd. In dit gesprek werden de principes van de Effectencalculator gehanteerd. Dit houdt in dat er een open gesprek plaatsvond,

aan de hand van de chronologie. In het tweede deel van dit gesprek is met reflectievragen teruggeblikt op de casus. Ook is er waar mogelijk een referentiescenario geschetst, waarin de HAB-professionals een inschatting maakten van wat er was ingezet voor het gezin zónder de HAB-samenwerking en hoe dat voor het gezin was geweest. Oorspronkelijk was het de bedoeling dat ook ouders zouden deelnemen aan deze gesprekken. In verband met de coronacrisis moesten de gesprekken online plaatsvinden en is besloten om cliënten niet te belasten met deze video-interviews van ongeveer 2,5 uur. Daarom is aan alle cliënten gevraagd om deel te nemen aan een één-op-één interview. Van de dertien gezinnen namen er zes gezinnen deel aan een interview. In alle gevallen ging het om de moeder van het gezin.

Leeswijzer

In hoofdstuk 3 wordt de HAB-werkwijze uiteengezet, zoals deze vanuit een visie in de praktijk is ontwikkeld. In hoofdstuk 4 worden dertien cliëntverhalen uiteengezet, waarbij er steeds aandacht is voor de meerwaarde van de HAB-samenwerking, de ervaren drempels in de samenwerking en eventuele verbeterpunten. Op basis van deze cliëntverhalen worden in hoofdstuk 5 conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

3 De HAB-werkwijze

3.1. Achtergrond en visie

De gezinnen

Veilig onderdak bieden aan gezinnen die dak- of thuisloos zijn geworden is van groot belang. Tegelijkertijd staat dakloosheid niet op zichzelf, maar hangt vaak samen met problemen in meerdere leefgebieden: werkloosheid, armoede, schulden, relatieproblemen, scheiding, huiselijk geweld, trauma, verwaarlozing & kindermishandeling, LVB, psychische problematiek.

Deze problemen leiden tot grote stress in het gezin. En dat geldt ook voor de betrokken kinderen. Zij groeien op in een instabiele situatie wat een bedreiging vormt voor hun veiligheid en ontwikkeling. De gevolgen van vroegkinderlijke traumatisering zijn groot: veel van deze kinderen ontwikkelen sociaal-emotionele, cognitieve en gedragsproblemen. Bovendien gaat het vaak gepaard met gevolgen op de lange termijn. Naarmate mensen in hun kindertijd meer traumatische gebeurtenissen hebben meegemaakt, neemt het aantal problemen, ziekten en stoornissen in de volwassenheid niet rechtlijnig maar exponentieel toe. De kinderen van deze volwassenen groeien daardoor ook weer onder grote stress op, waardoor er sprake is van zogenaamde intergenerationele overdracht.

Passende hulp op maat bieden aan kinderen en ouders kan (grotere) problemen op latere leeftijd voorkomen. Voor duurzame verandering is een geïntegreerde aanpak nodig met oog voor de problematiek van de individuele gezinsleden én de onderlinge gezinsverhoudingen. Integrale samenwerking tussen de hulpverleners van de ouders en de kinderen is

essentieel, met extra aandacht voor de ouder(s) als opvoeder en de veiligheid in het gezin. Binnen de HAB-aanpak wordt deze integrale hulp geboden door HVO-Querido, Blijf Groep en Altra.

HVO-Querido

HVO-Querido biedt noodopvang, maatschappelijke opvang en ambulante begeleiding in doorstroom- en omslagwoningen. De expertise van HVO-Querido ligt op het gebied van werken aan duurzaam herstel, het op orde krijgen van de basis bestaanszekerheden en samenwerken met ketenpartners om aanvullende (GGZ/verslavings)zorg te waarborgen. HVO-Querido heeft een belangrijke signalerende functie als het gaat om (kind) veiligheid.

Altra

Altra is een instelling voor speciaal onderwijs en jeugd- & opvoedhulp in Amsterdam en omstreken. Altra is expert op het gebied van traumasensitieve opvoedondersteuning, werken aan veilige gehechtheid tussen kind en ouder en (trauma)behandeling van kinderen. De ondersteuning helpt ouders hun kennis, vaardigheden en zelfvertrouwen te vergroten, zodat zij nog meer voor hun kind kunnen betekenen.

Blijf Groep

Blijf Groep helpt om huiselijk geweld te stoppen. Ze bieden hulp aan alle betrokkenen: slachtoffers, kinderen én plegers. Hun uitgangspunt is het geweld duurzaam te stoppen en veiligheid te creëren voor de lange termijn voor alle betrokkenen. Met betrokkenen werken ze daarom aan het inschatten en in kaart brengen van de aard en ernst van het geweld, opheffen van acute onveiligheid en aan oplossingen voor een toekomst zonder geweld.

Bron: projectteam HAB-samenwerking

3.2. De HAB-cliëntreis

De HAB-werkwijze laat zich het best omschrijven door de cliëntreis die gezinnen doorlopen. Deze cliëntreis is vanzelfsprekend afhankelijk van de woonvorm, de gebeurtenissen binnen het gezin en de specifieke hulpvragen. Toch kent het een aantal vaste elementen, die de HAB-werkwijze kenmerken.

Taakverdeling tussen begeleiders

Het HAB-team kent een heldere taakverdeling, waarin ieders expertise zoveel mogelijk benut wordt, zonder dat er onnodige hulp wordt ingezet. Het gezin heeft altijd een vast drietal contactpersonen: een ambulant gezinsbegeleider vanuit HVO-Querido, een ambulant hulpverlener (jeugd en gezin) vanuit Altra en een ambulant maatschappelijk werker vanuit Blijf Groep. In deze rapportage worden deze professionals van het HAB-team 'begeleiders' genoemd.

Cliëntreis voor gezinnen

1. Kennismaking (incl. vraagverheldering)

Een HAB-traject begint voor een gezin bij het moment dat zij de doorstroom- of omslagwoning betrekken. Direct na de sleuteloverdracht komen de contactpersonen vanuit HVO-Querido, Altra en Blijf Groep op bezoek bij het gezin voor de kennismaking. Dit blijven de vaste contactpersonen voor het gezin vanuit deze organisaties, mits er zich geen personele wijzigingen voordoen. Bij de kennismaking is altijd één van de ouders aanwezig. Soms zijn ook de kinderen aanwezig.

Tijdens de kennismaking krijgen de HAB-partners samen een beeld van de situatie in het gezin. De HAB-partners hebben hierbij hun eigen vragen, vanuit de eigen expertise. De begeleider van HVO-Querido vraagt vooral naar praktische zaken als financiën, dagbesteding en administratie. De begeleider van Altra stelt vragen rondom de kinderen en opvoeding. De begeleider van Blijf Groep stelt 'screenende vragen', gericht op veiligheid en trauma's. Maar vooral luisteren de HAB-partners ook naar elkaars vragen en het antwoord van de gezinsleden hierop: zo hoeft

dezelfde vraag maar één keer gesteld te worden. Aan het eind van het gesprek is verhelderd welke ondersteuning er op dat moment het meest nodig is. De ouder(s) hebben hierin regie: zij bepalen wat er op dat moment prioriteit heeft.

2. Ondersteuning vanuit HAB

Na de kennismaking stellen de drie begeleiders gezamenlijk een gezinsplan op, waarin doelen en taakverdeling opgenomen zijn. Dit plan wordt na drie maanden besproken met het gezin in een evaluatiegesprek. Na de kennismaking wordt de begeleiding vanuit het HAB-team direct gestart.

Inzet vanuit HVO-Querido

Omdat cliënten van het HAB-team begeleid wonen in een woning van HVO-Querido, is er altijd ambulante begeleiding vanuit deze organisatie. De gezinsbegeleider is in principe het eerste aanspreekpunt voor het gezin en blijft gedurende de gehele periode betrokken. De gezinsbegeleider biedt vooral praktische hulp rondom wonen, financiën, leefstijl en formele zaken zoals brieven van organisaties. Ook richt deze begeleider zich op dagbesteding en werk. Vaak heeft deze begeleider ook contact met de school van de kinderen.

Inzet vanuit Altra

De ambulant hulpverlener vanuit Altra richt zich gedurende het traject op hulpvragen van of over de kinderen, vragen rondom opvoeding en de hechting tussen ouder en kind. Deze hulpverlener is alleen betrokken wanneer hier concrete aanleiding toe is. Wanneer er een 'lichte' hulpvraag is, kan deze hulpverlener direct handelen, zonder dat daar een beschikking voor nodig is; iets wat niet mogelijk is buiten de HAB-samenwerking. Wanneer er meer structureel of zwaardere hulp nodig is, wordt een beschikking aangevraagd voor een traject vanuit Altra. Het gaat dan bijvoorbeeld om NIKA-ouderbegeleiding of gespecialiseerde hulp van een gedragsdeskundige. De begeleider vanuit Altra fungeert in gezinnen tot slot als vraagbaak voor jeugd- en gezinsvraagstukken voor de twee HAB-partners. Het komt voor dat de begeleider van Altra de regie over de ondersteuning (tijdelijk) overneemt van de gezinsbegeleider van HVO-Querido.

Inzet vanuit Blijf Groep

De ambulant maatschappelijk werker vanuit Blijf Groep richt zich op de veiligheid binnen het gezin. Als er zorgen zijn rondom veiligheid van kinderen of één van de ouders – bijvoorbeeld door (vermoeden van) plaatsvinden van huiselijk geweld – springt de HAB-collega van Blijf Groep in. Dit is nadrukkelijk niet mogelijk buiten de HAB-samenwerking. Wanneer er meer structureel zorgen zijn rondom veiligheid, wordt er een formeel traject vanuit Blijf Groep gestart. Tot slot fungeert de medewerker van Blijf Groep als vraagbaak voor vraagstukken rondom veiligheid en huiselijk geweld voor de twee HAB-partners.

Dossiervorming

Gedurende de ondersteuning houden de HAB-partners de voortgang in hun eigen registratiesystemen bij. De HAB-samenwerking kent geen gezamenlijke registratie en zij hebben geen inzicht in elkaars registraties. Ontwikkelingen in de gezinnen worden mondeling, telefonisch, via videobellen en via email met elkaar gedeeld. Gedurende dit onderzoek was er onder de professionals een sterke behoefte aan gezamenlijke registratie. Dat is echter niet van de grond gekomen.

3. Tussenevaluaties en besprekingen

Gedurende het traject vinden er verschillende evaluaties en besprekingen plaats, waarin de voortgang rondom een gezin besproken wordt.

Driemaandelijke evaluatie

HVO-Querido evalueert de voortgang in een gezin elke drie maanden. Gedurende de ontwikkeling van de HAB-samenwerking is besloten dat ook de betrokkenen vanuit Blijf Groep en Altra aansluiten bij deze driemaandelijke evaluaties van cliënten die ondersteund worden vanuit het HAB-team.

Woonevaluaties

Voor cliënten in een omslagwoning wordt naast de evaluatie van hulpverlening ook periodiek een woonevaluatie georganiseerd met de woningcorporatie.

Hierin wordt besproken of het gezin inderdaad stappen maakt richting zelfstandig wonen. Hier sluit alleen de begeleider van HVO-Querido aan.

Teamkrachtbespreking (TKB) en HAB-overleg

Elke drie weken vindt er een teamkrachtbespreking plaats. Dit is een casuïstiekoverleg, waarin casussen worden doorgenomen waarover op dat moment zorgen zijn. Daarnaast vindt er elke zes weken een HAB-overleg plaats, waarin de samenwerking overkoepelend wordt besproken.

Uitvoerdersoverleg (UVO)

Wanneer er meerdere partijen buiten de HAB-partners betrokken zijn en er zorgen zijn rondom het gezin, vinden er uitvoerdersoverleggen (UVO) plaats. Hierin wordt de ondersteuning van en zorgen over het gezin met elkaar besproken.

4. Overdracht woning of doorstroom

Wanneer de ouder(s) in een omslagwoning voldoen aan de uitstroomeisen en het gezin voldoende zelfredzaam is, wordt het huurcontract overgedragen van HVO-Querido naar het gezin zelf. Voor gezinnen in een doorstroomwoning geldt dat zij een volgende stap maken richting zelfstandig wonen, bijvoorbeeld naar een omslagwoning.

5. Eindevaluatie

Aan het eind van het traject vindt een eindevaluatie plaats, waarin met de drie HAB-partners en het gezin teruggeblikt wordt op het traject en de doelen worden geëvalueerd.

6. Nazorg

Na afsluiting van een HAB-traject biedt HVO-Querido drie maanden nazorg. In de praktijk houdt dit in dat er nog een aantal keer telefonisch contact is. Wanneer er nieuwe vragen opkomen, komen deze terecht bij het Ouder- en Kindteam. HVO-Querido kan vervolgens inspringen indien nodig.

4 HAB in de praktijk: dertien cases

In dit onderzoek zijn dertien casussen onderzocht. Dit betreffen de eerste dertien gezinnen die vanaf 1 januari 2019 instroomden in het HAB-team. Kort na de kennismaking vond steeds een interview plaats met de betrokken partners van HVO-Querido, Altra en Blijf Groep. In dit gesprek werd gereflecteerd op de kennismaking en verwachtingen uitgesproken over het traject. Na één tot anderhalf jaar vond opnieuw een groepsgebesprek plaats om terug te blikken op het verloop van het traject, gevolgd door een interview met één van de ouders. In dit hoofdstuk presenteren wij de resultaten per gezin. Deze casussen zijn gepseudonimiseerd, om herleidbaarheid te voorkomen.

4.1. Casus 1

Het gezin bestaat uit een alleenstaande moeder met een jonge zoon (vijf jaar) en dochter (elf jaar). Zij wonen sinds een aantal jaren in Nederland. De kinderen hebben niet dezelfde vader en met beide vaders heeft het gezin geen contact meer. Nadat zij een periode in de maatschappelijke opvang en de residentiële 24-uursopvang hebben gewoond, zijn ze toe aan een nieuwe stap. Via HVO-Querido komen zij terecht in een omslagwoning.

Een aantal maanden na de sleuteloverdracht vindt de HAB-kennismaking plaats. Dit duurde even, omdat de HAB-samenwerking bij de sleuteloverdracht nog niet volledig op gang was gekomen. Deze van HVO-Querido had vast een verslag gemaakt van de huidige situatie, zodat de collega's van Altra en Blijf Groep al op de hoogte waren van de huidige stand van zaken.

Bij de kennismaking blijkt moeder een heel duidelijke hulpvraag te hebben. Dat is helpend, omdat het HAB-team hulp in het vrijwillig kader biedt. Tijdens het gesprek blijkt dat dochter moeilijkheden heeft op school en heeft als gevolg van haar gedrag al drie keer van school moeten wisselen. Het vermoeden is dat dochter een taalontwikkelingsstoornis heeft. De school heeft aangegeven dat dochter beter naar het speciaal onderwijs kan gaan. Moeder is het daar niet mee eens en blijkt haar dochter thuis te houden. Moeder is blij met de kennismaking, want ze wil hulp bij een gesprek met school van haar dochter: "wat goed dat jullie er nu zijn", geeft ze aan. Met de (jongere) zoon gaat het op het moment van de kennismaking heel goed.

Eerste kennismaking

Voor de HAB-professionals was dit het eerste kennismakingsgesprek. Dit ervaren zij als heel positief. Er kwam meer informatie naar voren, door de verschillende expertises van de begeleiders. Ook merkten zij dat ze vaak dezelfde vragen stellen bij kennismakingen; nu hoefden die maar één keer gesteld te worden. Tot slot kon direct, bij moeder aan tafel, duidelijk worden gemaakt wie welke rol zou krijgen.

"Het is fijn dat je met zijn drieën bent. Anders stel je in drie gesprekken toch vaak dezelfde vragen. Nu heeft ieder zijn eigen vragen."

Begeleider Blijf Groep

4.1.1. Inzet van het HAB-team

In deze casus waren er hulpvragen op verschillende domeinen. Daarom is er inzet geweest van zowel HVO-Querido, Altra als Blijf Groep.

HVO-Querido

De begeleider van HVO-Querido biedt praktische ondersteuning tijdens het traject, onder andere in het contact met de klantmanager en op het gebied van

dagbesteding en wonen. Gedurende het jaar neemt een andere begeleider de werkzaamheden over in verband met ziekteverlof.

Altra

Altra ondersteunt moeder in de communicatie met school en er zijn onderzoeken gedaan naar de achtergrond van het gedrag van dochter. Er is een taalontwikkelingsstoornis vastgesteld en moeder is uiteindelijk overtuigd dat speciaal onderwijs de beste plek is voor haar dochter. Bovendien hebben Altra en HVO-Querido gesprekken gevoerd met de klantmanager van mevrouw: ze heeft al veel op haar bord rondom hulpverlening en taalles, waardoor een full time baan er echt niet bij kan.

Blijf Groep

Gedurende het jaar ontstaan er zorgen over veiligheid in het gezin. Moeder zou soms fysiek en verbaal geweld gebruiken als zij boos is op haar dochter. Met advies van Blijf Groep wordt een plan met moeder gemaakt hoe zij beter kan handelen als zij boos is. Omdat er al veel partijen actief zijn, is Blijf Groep alleen op de achtergrond betrokken.

4.1.2. Eindsituatie

Na een jaar is het gezin bijna klaar voor 'de omklap' en zal de woning binnen korte tijd op naam krijgen. Er staat al een afspraak gepland met de woningcorporatie om te bespreken of mevrouw aan alle voorwaarden voldoet. De doelen zijn bereikt: een geschikte school voor dochter, beter Nederlands leren, ouder-kind relatie verbeteren, sociaal wenselijke antwoorden verminderen en communicatie tussen moeder en school verbeteren. Moeder is klaar voor volgende stap.

Moeder verraste de HAB-begeleiders met het bericht dat zij zich heeft ingeschreven voor een opleiding in de zorg.

"Mevrouw staat op eigen benen nu!"

Begeleider HVO-Querido

4.1.3. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- De betrokken HAB-medewerkers geven aan dat zij goed samengewerkt hebben rondom dit gezin. Er kon gezamenlijk, snel maatwerk geboden worden en de taakverdeling was helder.
- De gezamenlijke kennismaking en onderlinge afstemming zorgde ervoor dat er samenhang was in de ondersteuning en informatie snel gedeeld kon worden.
- De mogelijkheid tot directe inzet van Altra en het inroepen van advies van Blijf Groep zorgde ervoor dat er snel, goede beslissingen genomen konden worden.
- Dat moeder gemotiveerd was en een duidelijke hulpvraag had, droeg eraan bij dat de ondersteuning goed verliep.

4.1.4. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- Door ziekte van de begeleider van HVO-Querido was er minder ondersteuning beschikbaar in het tweede halfjaar. Het is wel overgedragen, maar er was geen mogelijkheid om dezelfde mate van ondersteuning te bieden. De begeleider van Altra heeft een deel van de werkzaamheden kunnen overnemen.
- De betrokken begeleiders geven aan dat het onhandig is dat iedereen op zijn eigen manier registreert en dat zij geen inzicht in elkaars registraties hebben.
- In deze periode vonden er nog geen gezamenlijke evaluaties plaats. De begeleiders geven aan dat zij dit achteraf wel prettig hadden gevonden, om zo beter op de hoogte te blijven van elkaars bezigheden en scherp te blijven op doelrealisatie.

4.1.5. Wat vond het gezin van de ondersteuning?

Moeder geeft aan dat zij de ondersteuning als heel prettig heeft ervaren. Zij vond het grote meerwaarde hebben dat het HAB-team op alle levensdomeinen ondersteuning kon bieden. Ze vond het fijn dat ze zelf niet hoefde te zoeken naar wie ze welke vraag kon stellen, maar dat ze bij het HAB-team met alle vragen terecht kon. Dit maakte het voor haar ook makkelijker om de hulpvraag uit te spreken. Ze is dankbaar en geeft aan dat ze de HAB-partners 'heel goede mensen' vindt.

"They are really good people. They helped me to where I am today. They helped me with my house, my kids, my administration. [...] When I got my house, they came every week to help me with my letters. And later [begeleider Altra] helped me with the kids. My daughter was in normal school and she had many problems. Now my daughter goes to special school. They were good and helped me a lot. Now [my daughter] is doing great."

Moeder

Moeder geeft aan dat zij het knap vindt, dat de partijen zo goed samenwerken, ondanks dat zij voor verschillende organisaties werken. Zij was zich er wel van bewust dat er verschillende organisaties betrokken waren, maar ze had vooral met mensen te maken, geeft zij aan. Moeder geeft aan dat zij geen verbeterpunten heeft voor de begeleiders vanuit de HAB-samenwerking.

"[Begeleider HVO-Querido] and [begeleider Altra], they work together so well. It doesn't show that they work for different organisations. They are really good people. They helped me to where I am today. They helped me with my house, my kids, my administration."

Moeder

"I would give them a 10, really. I give them a lot of compliments. I am really really happy with the house. I have my life together with my kids so everything is okay."

Moeder

4.1.6. Wat was er gebeurd zónder de HAB-samenwerking?

De begeleiders van het HAB-team hebben een inschatting gemaakt van wat er ingezet zou zijn, voordat de HAB-samenwerking bestond. Als de HAB-samenwerking er niet was geweest, had de begeleider van HVO-Querido een aanvraag gedaan voor hulp van Altra bij het Ouder- en Kindteam (OKT). De ondersteuning start dan na ongeveer een maand, want er is altijd een wachttijd. In de tussentijd zou het kind niet naar school gaan en de leerplicht komt dan in beeld. Altra had vervolgens ongeveer dezelfde begeleiding geboden: ze hadden ingezet op diagnostiek van gedrag en toeleiding naar speciaal onderwijs. De begeleider van Altra geeft aan dat zij dan wel minder tijd had gehad voor het gezin.

"Ik had niet naar elke bijeenkomst op school meegekund. Je hebt minder ruimte. In de reguliere werkwijze zit je vast aan wekelijkse uren. Daar zit weinig flexibiliteit: je werkt vanuit de beschikking."

Begeleider Altra

4.2. Casus 2

Het gezin bestaat uit een jonge, alleenstaande moeder met twee kinderen en een kind op komst. Moeder en kinderen hebben wel contact met de vader van de jongste, maar hij heeft woont elders met een andere vrouw en kinderen. Het gezin woont in een doorstroomwoning, waar zij op termijn weer uit moeten.

Direct na de sleuteloverdracht vindt de HAB-kennismaking plaats in de nieuwe woning van het gezin. In het gesprek spreken de begeleiders en moeder

wederzijds verwachtingen uit. Omdat vader een rol speelt in het leven van het gezin, besluiten ze om ook vader te betrekken. Dat is een voorstel van moeder zelf.

Moeder geeft aan behoefte te hebben aan dagbesteding en wil meer regie op haar eigen leven. Ook in het contact met de vader van de jongste wil ze coaching: ze kan moeilijk grenzen aangeven. Tijdens het gesprek komen er zorgen naar voren over de opvoeding van de kinderen. Daarnaast heeft er in het verleden huiselijk geweld plaatsgevonden tussen moeder en de vader van de jongste.

4.2.1. Inzet van het HAB-team

Omdat er hulpvragen op meerdere domeinen waren, is er inzet geweest van zowel HVO-Querido, Altra als Blijf Groep.

HVO-Querido

De begeleider van HVO-Querido is gedurende het traject de vaste contactpersoon voor het gezin. De begeleider richt zich op praktische zaken rondom wonen, financiën, kinderopvang en communicatie met de Belastingdienst. Gedurende het traject komen er financiële problemen naar voren. In het verleden is moeder beschuldigd van fraude met kinderopvangtoeslag. Hierdoor is ze in financiële problemen gekomen en is kinderopvang voor haar kinderen niet meer mogelijk. Om de financiële situatie te verbeteren, is gedurende het traject bewindvoering ingezet door HVO-Querido.

Altra

De begeleider van Altra heeft in de eerste periode ingezet op het creëren van structuur in huis. De begeleider helpt moeder verder met het aanmelden van haar oudste kind voor voorschool. Nadat moeder gedurende het HAB-traject de relatie met de vader van de jongste verbreekt, groeit de rol van de begeleider van Altra en wordt er ingezet op opvoeding en ontwikkeling van het oudste

kind. Moeder blijkt heel leerbaar: ze neemt adviezen van de Altra-begeleider snel over.

Blijf Groep

In de eerste periode ligt de focus op het creëren van veiligheid in het gezin. De begeleider van Blijf Groep zet in op 'veilig ruzie maken', zodat de kinderen geen getuige meer zouden zijn van felle ruzies tussen moeder en de vader van de jongste. Wanneer moeder dit snel lijkt op te pakken, stopt de actieve betrokkenheid van de begeleider van Blijf Groep.

4.2.2. Eindsituatie

Na een jaar is moeder op verschillende vlakken gegroeid. Zorgen over de veiligheid zijn afgenomen. De relatie met de vader van de jongste is voorbij en moeder neemt stappen om alimentatie te krijgen. Ook heeft zij een nieuwe relatie. Ze heeft adviezen van Altra goed opgevolgd; ze laat haar oudste kind meer zelf doen en gaat met hem naar de bibliotheek. Het gebrek aan mogelijkheden voor opvang voor de kinderen blijft belemmerend om aan werk te komen. Voordat moeder een woning op eigen naam kan krijgen, heeft zij een hoger inkomen nodig. En daar is weer werk voor nodig. De begeleider van HVO-Querido heeft contact opgenomen met een vrijwillig initiatief, waarin kinderen worden opgevangen door buurtgenoten. Dit zou ruimte geven om aan het werk te gaan. Voorlopig woont het gezin nog in de doorstroomwoning.

Moeder geeft zelf aan dat ze nog graag wil werken aan dagbesteding. Moeder heeft het gevoel dat ze daar wel hulp bij nodig heeft en dat ze soms zelfredzamer wordt ingeschat dan zij dat zelf ervaart.

"Dat ik naast het moeder zijn, toch een eigen persoon kan zijn. Daarin heb ik wel nog hulp nodig."

Moeder

4.2.3. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- In dit gezin waren alle drie de HAB-partners actief betrokken. Zij geven aan prettig te hebben samengewerkt met elkaar. Het benutten van elkaars expertise en vooral ook zaken aan elkaar overlaten verliep goed.
- Moeder was duidelijk in regie over de ondersteuning: zij was degene die bepaalde waar nadruk op lag in de ondersteuning.
- De begeleider van HVO-Querido geeft aan dat de betrokkenheid van Blijf Groep een preventieve werking had in deze casus. Normaal gesproken zou Blijf Groep pas ingeschakeld worden bij een concreet incident. Nu kon ingezet worden op het voorkomen van onveiligheid. Normaal gesproken zou HVO-Querido dat zelf oppakken; nu was gespecialiseerde expertise aanwezig.

"Als mensen beginnen te knokken in de woning, dan zou ik Blijf inschakelen. Blijf komt [buiten de HAB-samenwerking] als het eigenlijk te laat is."

Begeleider HVO-Querido

"Het gaat beter dan als we ons allemaal bezighouden met partnerrelatie en opvoedondersteuning. Zorgen worden gedeeld, maar het is helder wie welk deel doet."

Begeleider Blijf Groep

4.2.4. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- Deze casus betreft één van de eerste gezinnen die ondersteund is vanuit de HAB-samenwerking. Een aantal zaken waren destijds nog niet geformaliseerd: er was geen driemaandelijke evaluatie en geen gezamenlijk gezinsplan. De betrokkenen geven aan dat zij bij de kennismaking een format misten om samen doelen te stellen met het gezin.
- Het vrijwillige karakter van de ondersteuning werd door moeder als vrijblijvend opgevat en omdat er geen gezamenlijke evaluaties waren, kon het gebeuren dat het gezin beperkt contact had met het HAB-team. De

HAB-partners geven aan dat er betere afspraken gemaakt hadden kunnen worden over de bereikbaarheid van mevrouw en de consequenties als zij niet bereikbaar is.

- Een ander punt dat speelde bij deze casus is dat er veel overdrachten waren. Bij zowel HVO-Querido, Altra als Blijf Groep waren er om verschillende redenen wisselingen van begeleiders. De begeleiders geven aan dat de overdracht tekortschoot. Gezamenlijke registratie en periodieke evaluatie werden hierin gemist.

4.2.5. Wat vond het gezin van de ondersteuning?

Moeder kijkt terug op een jaar waarin er veel voor haar gezin is veranderd, in positieve zin. Moeder vond het prettig dat de begeleiders flexibel waren in hun inzet; zo konden ze blijven aansluiten bij haar behoeften. En als ze niet goed kon aangeven wat haar behoefte was, was het prettig dat er drie verschillende begeleiders beschikbaar waren, met verschillende expertises.

"Ik vind het goed dat ze er allemaal vanaf het begin bij zijn. In zulke situaties weet je niet wat je nodig hebt. Ben wel blij geweest dat ze er alle drie waren. Ze pakken allemaal een ander deel van mijn leven aan."

Moeder

Door de beschikbaarheid van het HAB-team had moeder het gevoel dat ze aan verschillende problemen tegelijk kon werken, zonder opgejaagd te worden.

"Als ik het allemaal in mijn eentje moest doen en allemaal tegelijk, dan was het te veel voor me geweest. Het feit dat je in alle rust, geen druk, maar wel alles tegelijk aan kan pakken, dat was de meerwaarde."

Moeder

Moeder geeft aan dat ze bewondering heeft voor de inzet van de begeleider van Blijf Groep en hoe diegene intuïtief kon aanvoelen wanneer moeder behoefte had aan hulp en wanneer even niet.

"Ze wist altijd de juiste momenten om te bellen, maar ook wanneer ze me niet moest bellen. Ze voelde me heel goed aan. Ze heeft me in die korte periode goed leren kennen. Ze kon me als buitenstaander goed inzicht geven."

Moeder

Moeder vond het wel lastig dat er steeds wisselingen waren in de begeleiding. Ze vertelt dat er veel langs haar heen is gegaan in het jaar dat ze ondersteuning kreeg vanuit de HAB-samenwerking. Toen de begeleider van HVO-Querido voor de tweede keer gewijzigd was, heeft ze daar erg aan moeten wennen. HVO-Querido was in het begin het eerste aanspreekpunt en de verbindende partij in de HAB-samenwerking. Dat viel weg toen er wisselingen waren. Na enige tijd kwam dat wel weer goed, maar voor moeder was er tijd nodig om steeds vertrouwen op te bouwen.

"HVO was de link tussen hen allemaal en daar zat het niet goed. Soms zat niet iedereen op een lijn of niet iedereen was op de hoogte. Ik heb echt een muur opgetrokken tegenover [vervanger] in het begin. Maar [vervanger] heeft me ook wel laten zien, hij is nu mijn begeleider en hij is er nu echt voor me."

Moeder

Moeder geeft aan dat zij waarschijnlijk eerder had kunnen uitstromen, als de overdracht en communicatie beter was geweest. De ondersteuning heeft volgens haar praktisch stilgelegen na overdracht.

Moeder geeft tot slot aan dat ze het HAB-team vaker gezamenlijk aan tafel had willen hebben. Bij de kennismaking merkte moeder dat de drie teamleden gezamenlijk goed konden inschatten wat zij nodig had. Zeker op punten waar zij zelf geen uitgesproken hulpvraag had. Later in het traject was het meer

aan haarzelf om aan te geven waar zij behoefte aan had en dat is niet altijd makkelijk in te schatten.

4.2.6. Wat was er gebeurd zónder de HAB-samenwerking?

De begeleiders van het HAB-team hebben een inschatting gemaakt van wat er ingezet zou zijn, voordat de HAB-samenwerking bestond. Zonder de HAB-samenwerking had HVO-Querido een veel prominentere rol in de ondersteuning gehad. Mevrouw had in de reguliere situatie geen begeleiding gekregen van Blijf Groep. Zonder de kennismaking van het HAB-team komen zij pas in beeld bij een incident of als moeder zelf ondersteuning vraagt.

Een jaar voor de kennismaking was er een incident. Toen is er één gesprek met Blijf Groep geweest en daar bleef het bij. Dit is volgens de begeleiders tekenend voor de reguliere werkwijze.

"Buiten de HAB-samenwerking moet ik duidelijke zorgen hebben, dit delen met cliënt en cliënt moet het beamen. Als ik aangeef: ik vind dit en men is het er niet mee eens, dan gebeurt het niet."

Begeleider HVO-Querido

Zonder de inzet van Blijf Groep was vader waarschijnlijk langer in beeld gebleven. Moeder was minder beschikbaar geweest voor de kinderen, door het voortduren van de relatie met vader. Ook was er minder focus geweest op hechting tussen moeder en kinderen. Mevrouw was langer ambivalent geweest in het wel of niet willen verbreken van de relatie. De betrokkenen geven aan dat Altra op een gegeven moment wel was ingezet, maar op een later moment. Er was dan opvoedondersteuning geboden aan moeder. De flexibele inzet (naar vraag en behoefte van moeder) was dan niet mogelijk geweest.

4.3. Casus 3

Het gezin bestaat uit een jonge, alleenstaande moeder en twee kinderen. Het gezin heeft af en toe contact met de vader van de kinderen. Wanneer het gezin van een residentiële 24-uursopvang naar een omslagwoning verhuist, worden zij gekoppeld aan het HAB-team.

De begeleider van HVO-Querido heeft moeder eerder begeleid en kent moeder als een introverte vrouw. Tijdens de kennismaking is hier echter niets van te merken: moeder vertelt heel open. Het is meteen duidelijk dat er hulp nodig is voor één van de kinderen, die gedrag vertoont dat duidt op trauma's en hechtingsproblemen. Het is duidelijk dat er een rol kan zijn voor alle drie de HAB-partners: HVO-Querido voor de praktische ondersteuning, Altra voor de zorgen rondom dochter en Blijf Groep op het gebied van veiligheid en weerbaarheid. Op verzoek van de Blijf Groep-begeleider wordt ook de vader van de kinderen betrokken bij een volgend gesprek.

4.3.1. Inzet van het HAB-team

Omdat er hulpvragen op meerdere domeinen waren, is er inzet geweest van zowel HVO-Querido, Altra als Blijf Groep. Gedurende het traject waren er veel overdrachten in het gezin; bij alle drie de organisaties vielen er mensen uit door ziekte, verlof en vertrek. Bij HVO-Querido waren er drie verschillende begeleiders betrokken.

HVO-Querido

De begeleider van HVO-Querido coördineert gedurende het traject de ondersteuning vanuit het HAB-team. Daarnaast zet deze begeleider in op het aanpakken van financiële problemen in het gezin en helpt bij het vinden van passend werk voor moeder. Ook onderhandelt de begeleider van HVO-Querido met de woningcorporatie over de uitstroom van het gezin. Tijdens het traject komt er namelijk een overlastklacht binnen. De regel is eigenlijk dat het gezin een jaar 'klachtenvrij' in de omslagwoning moet wonen voor uitstroom. Omdat

de klacht volgens de begeleider van HVO-Querido niet volledig gegrond is, is dit in overleg tussen de begeleider en de woningcorporatie verkort tot een halfjaar.

Altra

Er zijn vermoedens van trauma's en de begeleider van Altra heeft de hechting van dochter met de ouders in kaart gebracht. Ook vader is hierbij betrokken, waardoor het duidelijk wordt dat dochter haar vader mist in haar leven.

Blijf Groep

Er zijn gedurende het traject zorgen over de weerbaarheid van moeder. Omdat er al veel gebeurt in het gezin en moeder aan het werk ging, is dit losgelaten. Het zou teveel bij elkaar worden. Na een aantal weken besluit de begeleider van Blijf Groep zich voorlopig terug te trekken, als duidelijk wordt dat er geen concrete veiligheidszorgen zijn. Gedurende het traject vinden er een aantal kleine incidenten plaats binnen het gezin, waarbij de veiligheid van dochter mogelijk onder druk staat. De begeleider van Blijf Groep is toen steeds ingesprongen. Voor moeder was het prettig dat er direct contact mogelijk was op moeilijke momenten.

4.3.2. Eindsituatie

Het gezin heeft na een jaar grote stappen gezet en is klaar voor 'de omklap'. Moeder merkt dat het beter gaat met dochter. Volgens de begeleiders heeft moeder nog wel hulp nodig bij het inschatten van wanneer het niet goed gaat in het gezin. Moeder wachtte soms met hulpvragen tot problemen al hoog opgelopen waren.

"Je moet weten waar je met de hulpvragen terecht kan. Niet uitstellen tot je geen uitweg meer ziet. Daar helpen we nu nog mee, waar kan je naartoe."

Begeleider HVO-Querido

Het gezin heeft niet deelgenomen aan een interview.

4.3.3. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- De HAB-partners geven aan dat er ondanks de wisselingen prettig is samengewerkt. In de beginfase waren zij alle drie betrokken, waardoor de expertises van de drie partijen bij elkaar kwamen. De taakverdeling was helder in deze fase en verantwoordelijkheid voor de ondersteuning van het gezin werd gezamenlijk gedragen. Doordat de drie partijen als collega's in het gezin werkten, was het gemakkelijk elkaar te vinden en waren er korte lijnen tussen de betrokkenen.
- De HAB-partners geven aan dat moeder gebaat was bij de laagdrempeligheid die deze vorm van ondersteuning kent. Voor moeder was het makkelijk af en toe een vraag te stellen en de vrijheid om zonder beschikking te handelen zorgde ervoor dat ze laagdrempelig konden inspringen op momenten waarop het gezin hulp nodig had.

4.3.4. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- Er waren veel overdrachten tijdens het traject. De overdrachten liepen ook niet optimaal: informatie werd niet volledig overgedragen.
- Er waren nog geen vaste evaluatiemomenten in de beginfase. Hierdoor bleven de partijen niet goed op de hoogte van de voortgang en elkaars bezigheden. Evaluatiemomenten zijn bovendien momenten voor het gezin om hulpvragen uit te spreken.
- Aan het eind van het traject vertrok de begeleider vanuit Blijf Groep. Toen is er niet direct een overdracht geweest. Aan moeder is toen niet de vraag gesteld of zij nog behoefte had aan ondersteuning van Blijf Groep. Later bleek dat er toch een nog een vraag lag en is er een nieuwe begeleider van Blijf Groep kort betrokken geweest.
- Op momenten dat er geen urgente vraag lag, raakte mevrouw uit beeld. Moeder nam dan zelf geen contact op en voor het HAB-team was het lastig

om zicht te houden op de situatie. Dit kwam door de wisselingen in bezetting van het HAB-team, het ontbreken van driemaandelijke evaluaties en later doordat er op afstand gewerkt moest worden door de coronacrisis. Hierdoor kwamen problemen pas aan het licht als ze urgent genoeg waren voor moeder om hulp te vragen.

"Op het moment dat alles goed gaat wordt de urgentie ook minder. Dat had ik beter moeten markeren, wie neemt nu verantwoordelijkheid? [...] Dan had er iets preventiever gehandeld kunnen zijn."

Begeleider HVO-Querido

4.3.5. Wat was er gebeurd zonder de HAB-samenwerking?

De begeleiders van het HAB-team hebben een inschatting gemaakt van wat er ingezet zou zijn, voordat de HAB-samenwerking bestond. Zonder de HAB-samenwerking was er geïndiceerde hulp nodig geweest via het Ouderen Kindteam (OKT). Alleen begeleiding van HVO-Querido was niet voldoende geweest. Het had langer geduurd voordat er ondersteuning gestart was en in deze tijd had de problematiek kunnen escaleren.

"Door de wachttijd duurt het langer en draagkracht van moeder vermindert. Als je niet weet wanneer je hulp krijgt, voel je je machteloos."

Begeleider HVO-Querido

4.4. Casus 4

Het gezin bestaat uit een jonge moeder, haar partner en een tweeling van twee jaar. Het gezin krijgt al langere tijd ondersteuning van HVO-Querido. Wanneer het gezin laat zien dat de situatie thuis stabiel is, kunnen zij terecht in een omslagwoning van HVO-Querido. Zo worden zij gekoppeld aan het HAB-team.

Bij de kennismaking blijkt dat het gezin hulpverleningsmoe is. Het gezin krijgt al lange tijd ondersteuning vanuit verschillende organisaties en met name de partner biedt veel weerstand en vindt de betrokkenheid van drie organisaties overbodig. Hij heeft de uitgesproken wens om niet te starten vanuit alle drie de organisaties. Er zijn toen prioriteiten gesteld en samen besluiten zij dat de hulp van Altra het meest urgent is, want moeder vraagt zelf hulp bij de opvoeding. Hoewel er zorgen zijn over de veiligheid in het gezin, besluiten zij dat Blijf Groep alleen op de achtergrond betrokken is.

4.4.1. Inzet van het HAB-team

In dit gezin zijn HVO-Querido en Altra actief betrokken geweest. Blijf Groep was op de achtergrond betrokken.

HVO-Querido

De begeleider van HVO-Querido coördineert de ondersteuning en is na de eerste periode het vaste contactpersoon voor het gezin. De begeleider richt zich op monitoring, financiën, werk, het regelen van een zwangerschapsverklaring en het aanpakken van de belastingschuld van het gezin. Ook helpt deze begeleider moeder om een afspraak te maken met een diëtist.

Altra

De begeleider van Altra zet in de eerste periode een hechtingsinterventie in en helpt moeder bij traumaverwerking. Ook is moeder aangemeld voor EMDR-therapie. De eerste EMDR-sessie maakt al veel inzichtelijk en moeder is heel tevreden: "het voelde als een massage", geeft ze aan. Ze kwam 'verlicht' terug. Ook is er middels filmpjes inzicht gekregen in de ouder-kindrelatie. Hieruit blijkt dat moeder zich teveel zelf als kind opstelt in de relatie met de tweeling.

Wanneer blijkt dat moeder zwanger is, verandert de situatie sterk. De focus komt op de komst van het derde kind en moeder heeft geen energie meer voor traumaverwerking. Na geboorte van het kind houden ouders contact met Altra

af. Omdat het om vrijwillige ondersteuning gaat, is dit door de HAB-partners geaccepteerd en is de hulp van Altra gestopt.

Blijf Groep

Er was wel een risico op huiselijk geweld, maar het gezin hield hulp af. Hulp vanuit Altra was voor hen laagdrempeliger en daar is het ook bij gebleven. Gezamenlijk is ingeschat dat dit voor voldoende veiligheid zou zorgen.

4.4.2. Eindsituatie

Anderhalf jaar na de kennismaking gaat het goed met het gezin. Het gezin zou nu wel kunnen uitstromen, want er is ook dagbesteding nu de partner van moeder een opleiding volgt. De uitbraak van corona en verlof van de begeleider van HVO-Querido hebben eraan bijgedragen dat uitstroom wat later op de agenda staat. Er liepen verschillende trajecten (met name gezinsbegeleiding). Er was motivatie, maar dat stagneerde toen het derde kind geboren werd. De partner van moeder is inmiddels gestart met een opleiding.

"Prioriteiten veranderen, maar de geschiedenis blijft enorm aan hen kleven."

Begeleider Altra

Het gezin heeft niet meegewerkt aan een interview.

4.4.3. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- De betrokken HAB-partners geven aan dat het een groot voordeel is dat zij elkaar goed kennen. Zij konden aan het gezin aangeven dat zij samen in een team werken. Hierdoor vond het gezin het makkelijker om de hulp te aanvaarden, hoewel zij ervoor kozen om met één partij tegelijk aan de slag te gaan.
- In de maanden dat de begeleider van Altra betrokken was, was er goed contact tussen de begeleider van HVO-Querido en Altra. Deze

samenwerking was heel natuurlijk en collegiaal, geven zij aan. Wanneer er samengewerkt moest worden met een GGZ-organisatie, stond dit in schril contrast met de prettige samenwerking tussen HVO-Querido en Altra in dit gezin. In de samenwerking met de GGZ-organisatie was veel ruis en informatie delen bleek bijna onmogelijk.

- Voor het gezin had het veel meerwaarde dat er maatwerk geleverd kon worden. Vooral vanuit Altra kon er veel sneller gehandeld worden. De EMDR-therapie en hechtingsinterventie kon vrijwel direct worden ingezet.

"Samenwerking hangt samen met verantwoordelijkheid die iedereen voelt met het gezin. Dat verbindt. HAB laat ook zien hoe slecht samenwerking met andere partijen is."

Begeleider HVO-Querido

"Snelheid waarmee je dingen in kan zetten, dat je niks hoeft aan te vragen en gewoon kan starten."

Begeleider Altra

4.4.4. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- Wisseling van begeleiders binnen de HAB-samenwerking speelde ook in deze casus een rol. De betrokkenen bij dit gezin vanuit Altra en Blijf Groep werken niet meer in het HAB-team. Er waren geen vervangers voor deze begeleiders vanuit Altra en Blijf Groep, omdat er op het moment van vertrek van deze medewerkers geen ondersteuning liep. Hierdoor vond er geen gezamenlijk overleg meer plaats over dit gezin, terwijl er nog wel hulpvragen lagen. Later in het traject ligt de begeleiding in de praktijk volledig bij HVO-Querido.
- Door de coronacrisis kwam de nadruk te liggen bij gezinnen waar er acuut hulp nodig was. In dit gezin waren er geen grote zorgen of incidenten, waardoor de begeleiding niet intensief was. Contact op afstand bleek niet goed te werken bij dit gezin, omdat ze hulp afhouden. Na een aantal

maanden komt er een overlastklacht binnen. Dit is aanleiding voor het eerste huisbezoek in lange tijd. Dan blijkt dat contact op afstand toch niet alles naar voren brengt, want moeder had wel een aantal hulpvragen.

- Er hebben geen gezamenlijke evaluaties plaatsgevonden bij dit gezin.

"Als iemand eruit stapt, zou die persoon verantwoordelijk moeten zijn, dat het belegd wordt. De vervanger weet van niks en heeft het al druk met andere gezinnen. Die gaat er ook niet in."

Begeleider Altra

4.4.5. Wat was er gebeurd zónder de HAB-samenwerking?

Er is in deze casus geen inschatting gemaakt wat er was ingezet zonder de HAB-samenwerking.

4.5. Casus 5

4.5.1. Beginsituatie

Het gezin bestaat uit een moeder en een zoon van twee jaar. Het gezin woonde voorheen met de ex-partner van moeder in Drenthe. Zij zijn uit elkaar gegaan, waarbij moeder en kind dakloos raakten. Het gezin is toen bij HVO-Querido terechtgekomen en heeft een jaar in de noodopvang gewoond. Vervolgens konden moeder en zoon in een omslagwoning terecht.

Bij de kennismaking met de HAB-partners is moeder heel ontvankelijk voor hulp. Moeder herkent de begeleider van Blijf Groep van een eerder traject en vindt het prettig een bekend gezicht te zien. Op dat moment zijn er geen grote hulpvragen rondom kind, opvoeding of veiligheid, waardoor alleen de begeleider van HVO-Querido start. Moeder heeft op dat moment vooral hulp nodig met de omgangsregeling met de vader van het kind. Daarnaast wil ze graag gaan studeren.

4.5.2. Inzet van het HAB-team

In deze casus is er inzet geweest van HVO-Querido en Blijf Groep. Toen er een incident plaatsvond bij het gezin, kon de betrokkene vanuit Blijf Groep direct inspringen.

HVO-Querido

De begeleider van HVO-Querido coördineert gedurende het traject de ondersteuning en zet in op praktische zaken en het voorbereiden op zelfstandig wonen. Ook helpt de begeleider moeder met vragen over de omgangsregeling met vader. Ook wil ze graag weer contact met familie en heeft ze de wens om te studeren.

Altra

Altra had na de kennismaking geen rol in deze casus. Er waren geen zorgen over het zoontje of de relatie tussen moeder en kind.

Blijf Groep

Gedurende het traject vindt er een incident plaats. Blijf Groep heeft toen direct een actieve rol gepakt. Moeder herkent de begeleider van Blijf Groep; dat maakte het makkelijker dan als het een nieuwe kennismaking was.

4.5.3. Eindsituatie

Na een jaar heeft moeder de woning op eigen naam en doet vrijwilligerswerk. Ook heeft ze weer goed contact met haar familie. Het contact met haar ex-partner is verbroken. Ze heeft nog geen werk, maar de 'jobhunter' geeft aan dat mevrouw altijd haar afspraken nakomt. De wens om te studeren is er niet van gekomen. Ze wil uiteindelijk toch liever werken. De relatie met de vader van het kind blijft ingewikkeld: hij zorgde gedurende het jaar voor een onveilige situatie. Moeder heeft afgesproken dat zij contact opneemt met de begeleider van HVO-Querido als vader contact opneemt. Bij de eindevaluatie geeft moeder

aan dat zij heel positief was over de ondersteuning. Als er iemand in haar eigen kring in een moeilijke situatie zit, zou ze HVO-Querido aanraden, geeft ze aan.

Het gezin heeft niet meegewerkt aan een interview.

4.5.4. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- De gezamenlijke kennismaking bij het gezin thuis zorgde ervoor dat de taakverdeling direct helder was en er efficiënt gewerkt kon worden. Doordat de HAB-partners verschillende expertises hebben, kregen zij een meer integraal beeld van de situatie van het gezin.
- De 'lichte' betrokkenheid van Altra en Blijf Groep was mogelijk door de HAB-samenwerking. Hierdoor kon er af en toe expertise geraadpleegd worden, zonder dat er een officieel traject gestart hoefde te worden. De begeleider van HVO-Querido had er veel baat bij dat er ook vragen rondom opvoeding en veiligheid gesteld werden.

4.5.5. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- Door de coronacrisis werd contact met het gezin moeilijker gedurende het traject. Videobellen met meerdere hulpverleners en het gezin was zeker in het begin moeilijk.
- Zoals in elke casus was het lastig dat er geen gezamenlijk registratiesysteem is in de HAB-samenwerking. Op deze manier moeten ontwikkelingen steeds mondeling of per email gedeeld worden.
- Wisseling van medewerkers was ook in deze casus lastig. Gedurende de looptijd werd de medewerker van Blijf Groep vervangen en moest de casussen van twee voorgangers oppakken.

"Dat er steeds wisselingen zijn maakt dat je steeds die vertrouwensband moet gaan opbouwen."

Begeleider Blijf Groep

4.5.6. Wat was er gebeurd zónder de HAB-samenwerking?

De begeleiders van het HAB-team hebben een inschatting gemaakt van wat er ingezet zou zijn, voordat de HAB-samenwerking bestond. Zonder de HAB-samenwerking waren Altra en Blijf Groep niet actief geweest, zolang er geen ernstige incidenten waren. HVO-Querido had de problemen met de partner van mevrouw opgepakt tot het moment dat het te onveilig werd. Waarschijnlijk was er wel een aanvraag gedaan, maar voordat de procedure van aanmelden via de bureaudienst van Blijf Groep voorbij is, is problematiek vaak al 'weggeëbd', maar niet bij de kern aangepakt. Mogelijk waren de problemen dan verergerd of opnieuw voorgekomen.

"In deze situatie hadden we het misschien zelf opgelost. Als we Blijf inschakelen, dan krijg je een hele aanmelding en voordat het echt loopt is de hele situatie al weggeëbd."

Begeleider HVO-Querido

"Normaal zou aanmelding via de bureaudienst gegaan. Nu is er direct contact met cliënt om een traject te starten. Dat is wel het voordeel."

Begeleider Blijf Groep

4.6. Casus 6

4.6.1. Beginsituatie

Het gezin bestaat uit een moeder en twee dochters van vier en zes jaar. Na een periode in de noodopvang kwam er een doorstroomwoning vrij, speciaal gericht op jonge moeders met kinderen. Op moment van de kennismaking is Altra al betrokken.

Tijdens de kennismaking biedt moeder veel weerstand. Ze is ontevreden over de melding die de jeugdbescherming heeft gedaan. Moeder zou haar dochters

soms alleen thuis achterlaten. Moeder is ook niet erg open en daar maken de HAB-partners zich wel zorgen over.

4.6.2. Inzet van het HAB-team

In deze casus is er ondersteuning geweest vanuit HVO-Querido en Altra. Vlak na de kennismaking wordt een ondertoezichtstelling (OTS) uitgesproken voor de kinderen. De jeugdbescherming heeft vanaf dan de regie over de ondersteuning.

HVO-Querido

De gezinsbegeleider van HVO-Querido heeft een heel beperkte rol tijdens het traject. De jeugdbescherming heeft de regie over de ondersteuning en Altra begeleidt mevrouw bij de zorgen rond de dochters. Na de kennismaking heeft de begeleider van HVO-Querido twee keer op afstand contact via email en telefoon.

Altra

Altra zet direct na de kennismaking een Family First traject van zes weken in. Ook loopt er Intensieve Ambulante Gezinsbegeleiding. De HAB-begeleider van Altra helpt moeder met het vinden van een geschikte school voor haar dochters. Samenwerken met moeder is lastig, omdat ze steeds afspraken niet nakomt of afzegt. Een afspraak met een gedragswetenschaper werd ook afgezegd. Gedurende het jaar nemen zorgen toe over verwaarlozing van de kinderen. De begeleider van Altra onderhoudt gedurende het traject het contact met alle jeugdbeschermingspartners.

Blijf Groep

Door de intensieve betrokkenheid van jeugdbescherming en Altra is Blijf Groep niet betrokken geweest na de kennismaking.

4.6.3. Eindsituatie

Uiteindelijk zijn de kinderen uit huis geplaatst. Moeder moest vertrekken uit haar woning en is niet meer in beeld bij de hulpverlening. Moeder heeft nog niet verwerkte trauma's en heeft psychische ondersteuning nodig om in de toekomst weer te kunnen zorgen voor zichzelf en haar kinderen.

Het gezin heeft niet deelgenomen aan het onderzoek.

4.6.4. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- De ondersteuning heeft niet het gewenste resultaat gehad, maar toch zien de betrokkenen de samenwerking als positief. Hulp kon snel ingezet worden en er lag een helder plan. De motivatie bij moeder om mee te werken ontbrak echter en door de OTS had het HAB-team niet meer de regie over de ondersteuning.
- De communicatie onderling was heel open in deze casus. Er is zelfs een groepsapp aangemaakt voor moeder en begeleiders van HVO-Querido, Altra en de jeugdbescherming. "Moeder werd wel boos, maar ze was op de hoogte."

4.6.5. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- Achteraf gezien was het geen goed moment om zelfstandiger te gaan wonen. Ambulant wonen was een stap te ver. Er was veel onbegrepen gedrag bij moeder. De afweging of moeder toe was aan de omslagwoning lag niet bij het HAB-team maar bij de verwijzer.
- De HAB-werkwijze is vanuit het vrijwillig kader en vraagt motivatie van cliënten. Binnen de werkwijze is het de bedoeling dat cliënten zelf regie hebben over de ondersteuning. Omdat het HAB-traject samenliep met een dwangtraject en moeder heel beperkt zelfredzaam was, verliep dit niet goed.

- De HAB-teamleden geven aan dat een andere, intensievere vorm van ondersteuning passender was geweest.

4.6.6. Wat was er gebeurd zónder de HAB-samenwerking?

De begeleiders geven aan dat de HAB-samenwerking weinig verandering heeft gebracht voor dit gezin. Een inschatting van wat er gebeurd was zonder deze samenwerking, kunnen zij niet maken.

4.7. Casus 7

4.7.1. Beginsituatie

Het gezin bestaat uit een moeder met vier zoons. Nadat moeder bij vrienden uit huis is gezet, komt ze met haar kinderen bij de noodopvang terecht. Na een periode in de residentiële 24-uurs opvang komt mevrouw in een omslagwoning terecht. Het gezin heeft een zeer beperkt sociaal netwerk.

Bij de kennismaking geeft moeder aan dat er zorgen zijn over de veiligheid in het contact met de vader van de kinderen. Daarnaast geeft moeder aan dat ze al erg veel hulpverlening heeft: er lopen al trajecten bij de verslavingszorg en Blijf Groep. Daarom krijgt moeder de ruimte om zelf te kiezen waar ze het eerst mee aan de slag wil. Ze kiest voor het werken aan veiligheid in het gezin.

4.7.2. Inzet van het HAB-team

In dit gezin is er ondersteuning geboden door zowel HVO-Querido, Altra als Blijf Groep.

HVO-Querido

De begeleider van HVO-Querido biedt praktische ondersteuning rondom aanvraag bijzondere bijstand, dagelijkse activiteiten, woning inrichten,

structuur in het gezin en het regelen van logopedie voor de kinderen. Ook ondersteunt de begeleider – samen met de HAB-collega van Blijf Groep – in het contact met vader, die zich niet goed aan omgangsafspraken hield. Halverwege het traject heeft moeder contact met HVO Doet, om aan dagbesteding te gaan werken.

Altra

Gedurende het traject ontstaan er meer zorgen over ontwikkeling, structuur en opvoeding van de kinderen. Altra is toen betrokken om deze zorgen op te pakken. Vanaf dat moment wordt de rol van Blijf Groep wat kleiner: de zorgen om de kinderen staan later in het traject centraal. De uitbraak van corona was erg ingewikkeld voor deze inzet, omdat de kinderen thuis moesten blijven en contact met moeder bijna niet mogelijk was. In die periode heeft de begeleider van Altra regelmatig contact met de school van de kinderen om toch beeld te krijgen van de situatie. Een aantal maanden later is het contact verbeterd en wordt therapie ingezet voor de kinderen. Ook is er NIKA-begeleiding geboden om de hechting tussen moeder en kinderen te verbeteren.

Blijf Groep

De begeleider van Blijf Groep biedt in de beginfase ondersteuning in het contact tussen moeder en vader. Deze begeleider maakt ook veiligheidsafspraken met moeder en evalueert deze tweewekelijks. Via deze begeleider zijn moeder en kinderen aangemeld voor een training verwerken en omgaan met huiselijk geweld. Na de uitbraak van corona krijgt de begeleider van Blijf Groep geen contact met het gezin.

4.7.3. Eindsituatie

Na een jaar is er meer rust in huis, het huis ziet er verzorgd uit, maar het gezin is nog niet klaar voor uitstroom. Er is meer stabiliteit in het gezin, hoewel de relatie met vader moeilijk blijft. De kinderen zijn in therapie en moeder heeft zichzelf aangemeld voor traumaverwerking. HVO-Querido blijft wekelijks

contact houden met moeder. Ook de begeleider van Altra spreekt moeder nog wekelijks, maar dit zal binnenkort afgebouwd worden. Moeder heeft nog steeds nauwelijks een sociaal netwerk en het netwerk dat er wel is, bestaat uit moeilijke relaties met familieleden. Tot slot blijft de financiële situatie van het gezin aandacht vragen. De focus ligt nu op schuldhulpverlening.

“Toen ik in de woning kwam, had ik nog best wel veel last van het verleden. Er speelde nog veel. Ik heb nu meer ruimte in mijn hoofd. Ik ben nu bezig met wat wil ik zelf doen en hoe kan ik mee doen in de maatschappij.”

Moeder

4.7.4. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- Doordat er vanuit het HAB-team werd gewerkt, kon goed worden bekeken wie er op welk moment het best aan de slag kon gaan. Het was geen onderhandeling tussen organisaties, maar een gezamenlijke, collegiale afweging.
- Moeder deelde de zorgen van het HAB-team en wilde de situatie van haar gezin verbeteren. Deze motivatie hielp om een succesvol traject vorm te geven, ondanks dat vader niet meewerkte.
- De taakverdeling en flexibiliteit binnen de HAB-samenwerking in dit gezin zorgde ervoor dat op elk moment geboden kon worden wat er nodig was.
- Het gezin is meerdere keren ingebracht in het HAB-casusoverleg (Teamkrachtbespreking). Het gehele HAB-team heeft zo kunnen meedenken.

4.7.5. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- Vader heeft gedurende het traject steeds tegengewerkt dat er ondersteuning werd geboden. Omdat het gaat om hulp in het vrijwillig kader en vader ook gezag heeft over de kinderen, is medewerking van belang. Het gebrek hieraan zorgde voor veel vertraging in het proces.

- Door de uitbraak van corona tijdens het traject was het voor vader makkelijker om hulp af te houden en afspraken niet na te komen. Een digitaal gesprek is immers makkelijker af te houden dan als de begeleiders aan de deur staan. Ook dit heeft het traject vertraagd.
- Vanuit Blijf Groep is er een aantal maanden heel beperkt geregistreerd. Hierdoor was moeilijk terug te lezen wat er precies is ingezet. De collega's van HVO-Querido en Altra waren ook niet goed op de hoogte van de inzet van Blijf Groep in deze periode. Omdat er een overdracht naar een andere medewerker plaatsvond, was niet alles meer terug te halen.
- Bij het vertrek van de begeleider van Blijf Groep heeft er geen overdracht plaatsgevonden, omdat er op dat moment geen onveiligheid was. Toen er later toch inzet van Blijf Groep nodig was, was het lastig dat er geen warme overdracht is geweest: "Het kost tijd om een band te creëren", aldus de begeleider van Blijf Groep.
- De bewindvoerder van het gezin communiceerde niet goed met HVO-Querido. Hierdoor heeft het een tijd geduurd voor de begeleider ondersteuning gaf op het onderdeel financiën. Achteraf gezien had hier los van de bewindvoering eerder op ingezet kunnen worden.
- Het sociaal netwerk van moeder is heel beperkt. Hierdoor blijft ze erg afhankelijk van vader. Moeder gaf zelf aan geen behoefte te hebben om hieraan te werken, maar achteraf had hier meer op aangestuurd kunnen worden.

"Misschien had het actiever besproken kunnen worden om te kijken of Blijf alsnog iets kan betekenen voor cliënt. Ik ben van mening dat het komt door alle wisselingen in het team."

Begeleider Blijf Groep

4.7.6. Wat vond het gezin van de ondersteuning?

Moeder vond het heel prettig dat de drie partijen paraat stonden en op de juiste momenten konden inspringen. Als er zich een probleem voordeed, stapte de

HAB-partner naar voren die er het meest verstand van had, merkte ze. Waar ze in het verleden vaak overspoeld werd met informatie, merkte ze tijdens het HAB-traject dat informatie juist gedoseerd en gezamenlijk met haar werd gedeeld.

"Op het moment dat iets prioriteit heeft dan treedt die groep naar voren. Dat heeft voor mij goed gewerkt. Dat niet iedereen op je zit, dat vond ik wel handig."

Moeder

"Door alle drie partijen werd heel goed meegedacht en geluisterd, zodat ik mijn verhaal kwijt kon. En het werd opgepakt. Ze kwamen met oplossingen en ideeën, [maar] het overlapte niet, je wordt niet overspoeld, er wordt per ding info aan je verstrekt."

Moeder

Moeder herinnert zich de kennismaking als een prettig en duidelijk gesprek. Het was voor haar helder dat elke begeleider voor een "een ander stukje stond".

"Er werd veel uitgelegd, dat vond ik wel prettig. Iedereen stond voor een ander stukje. Eén voor veiligheid en één voor de kinderen. Dat was duidelijk en prima. In principe kwamen we erachter dat Blijf niet veel ging doen, want er was niet veel onveiligheid."

Moeder

Gedurende het traject heeft moeder veel steun ervaren aan de begeleiding van Altra en HVO-Querido. Moeder merkte dat zij met hulp van een begeleider meer voor elkaar kreeg bij organisaties buiten de HAB-samenwerking. Het was voor haar prettig om een begeleider naast haar te hebben staan.

"Ik merk dat ik als individuele persoon niet gehoord word, maar wel als er een instantie achter staat. HVO helpt heel veel. Ik heb fijn contact met mijn

contactpersoon van HVO, hij weet hoe ik werk en als er iets is dan kan ik altijd contact opnemen.”

Moeder

Aan het begin van het traject werd de begeleider van HVO-Querido tijdelijk vervangen. Toen de oude begeleider weer terugkwam, gaf moeder aan dat zij eigenlijk haar nieuwe begeleider wilde behouden, omdat ze hier net een goede band mee had opgebouwd. Ze vond het prettig dat dit mogelijk was.

Terugkijkend vond moeder het vooral fijn dat zij haar verhaal kwijt kon. Soms vond zij het genoeg om haar zorgen via een berichtje te delen. Dat gaf vaak al genoeg rust.

“[Begeleider HVO-Querido] sluit heel erg aan op wat ik nodig heb. Ik weet dat ik soms moet wachten, maar hij sluit goed aan. Ik zat zelf in een crisis soms dan kon ik bij [begeleider] spuien en dat helpt heel erg. Het was handig dat ik het gelijk via de app kwijt kan. Dan werd het niet meteen opgepakt, maar ik was het wel kwijt. En als ik het kwijt kan heb ik m’n rust.”

Moeder

4.7.7. Wat was er gebeurd zónder de HAB-samenwerking?

De begeleiders van het HAB-team hebben een inschatting gemaakt van wat er ingezet zou zijn, voordat de HAB-samenwerking bestond. De zorgen rondom veiligheid in het gezin waren waarschijnlijk pas later aan het licht gekomen, want er was voor HVO-Querido geen aanleiding om Blijf Groep te betrekken. De problemen waren dan mogelijk gegroeid. Zonder de HAB-samenwerking had de hulp van Altra via een beschikking moeten lopen. De hulp was dan minder flexibel inzetbaar geweest en er was niet direct hulp mogelijk geweest.

4.8. Casus 8

4.8.1. Beginsituatie

Het gezin bestaat uit een moeder met twee kinderen. Moeder en de kinderen zijn aan een onveilige thuissituatie ontsnapt, waarin de vader van de kinderen moeder mishandelde. Moeder werkte in het verleden als verpleegkundige, maar is door de thuissituatie zonder werk komen te zitten. Ook heeft zij schulden. Moeder en de kinderen hebben toen even bij een familielid gewoond en kwam daarna in de noodopvang van HVO-Querido terecht. Al snel konden zij doorstromen naar de residentiële 24-uursopvang en een halfjaar later zijn zij klaar voor een omslagwoning.

Tijdens de kennismaking stelt moeder zich gemotiveerd en proactief op. Het huis ziet er netjes uit en de omgang tussen moeder en dochter geeft de begeleider van Altra een positieve indruk. Er zijn ook geen veiligheidszorgen. Wat wel opvalt, is dat alle aandacht naar de kinderen ging: alle activiteiten in de familieagenda blijken activiteiten van de kinderen. “Ze was zichzelf een beetje vergeten”. Moeder heeft wel dagbesteding, waar ze ook met kinderen werkt. De kennismaking was voor moeder heel prettig, herinnert de begeleider van Blijf Groep zich: “ik vroeg haar, wat heb je nodig? Ze zei: ‘Dít! Dit soort gesprekken.’”

4.8.2. Inzet van het HAB-team

In dit traject is er heel lichte ondersteuning geboden door het HAB-team.

HVO-Querido

De begeleider van HVO-Querido is de vaste contactpersoon voor het gezin gedurende het traject. In de beginperiode is er wekelijks contact. Er zijn weinig zorgen, waardoor dit later een maandelijks huisbezoek en tweeweke-lijks telefonisch contact wordt. De begeleider houdt vooral een vinger aan de pols en ondersteunt af en toe in het contact met de woningcorporatie over de

uitstroom. Ook is er eenmalig contact met budgetbeheer en is een aanvraag gedaan bij het sport- en cultuurfonds voor het gezin.

Gedurende het traject is de begeleider van HVO-Querido tijdelijk afwezig. Er is geen echte overdracht: de 'schaduwbegeleider' neemt formeel de casus over, maar ziet het gezin minder vaak dan de 'eigen klanten'. Hierdoor is er weinig contact met het gezin. In het eerste halfjaar is er ook niet gerapporteerd, waardoor het niet helder is wat er in deze periode is ingezet.

Altra

Er is na de kennismaking nauwelijks contact geweest met de begeleider van Altra. De begeleider voert na een halfjaar wel een Kindcheck uit, waar geen zorgelijke signalen uit voortkomen.

Blijf Groep

Na de kennismaking is er geen inzet van de begeleider van Blijf Groep. Omdat er geen zorgen zijn over onveiligheid, is inzet niet nodig.

4.8.3. Eindsituatie

Gedurende het jaar heeft moeder een baan gevonden. Ondanks de uitbraak van corona weet moeder haar werk te behouden en is ze druk bezig met het aflossen van de schulden. Het budgetbeheer is eigenlijk niet meer nodig, maar mevrouw vindt het zelf prettig om het nog even te laten voortduren. Na een jaar is het gezin klaar om de woning op eigen naam te krijgen. Doordat de begeleider van HVO-Querido moeilijk contact kreeg met de woningcorporatie zat er enige vertraging in, maar inmiddels is de omklap akkoord. Het gezin heeft nu geen hulp meer nodig van HVO-Querido, Altra of Blijf Groep. Het beeld is dat moeder zelf hulp zal zoeken en vinden als zij dat nodig heeft in de toekomst.

Het gezin heeft niet deelgenomen aan een interview.

4.8.4. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- De kennismaking bood de begeleider van HVO-Querido bevestiging dat er geen grote zorgen waren. Ook was het prettig dat de partijen direct inzetbaar waren, mocht er toch wat aan de hand zijn geweest.
- Moeder was meewerkend, gemotiveerd en goed bereikbaar. Hierdoor liep het traject heel soepel en was er weinig inzet nodig. Moeder heeft haar doelen bereikt.

4.8.5. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- De driemaandelijke evaluaties hebben niet plaatsgevonden. De begeleiders geven aan dat het goed was geweest om ten minste drie maanden na de kennismaking nog eens bijeen te komen.

4.8.6. Wat was er gebeurd zonder de HAB-samenwerking?

De begeleiders van het HAB-team hebben een inschatting gemaakt van wat er ingezet zou zijn, voordat de HAB-samenwerking bestond. Volgens de betrokkenen was er nauwelijks verschil geweest voor het gezin. HVO-Querido had dezelfde ondersteuning geboden. Wel was er minder een 'ijkmoment' geweest met Altra samen, om te kijken hoe het met de kinderen en de relatie tussen moeder en kinderen gaat.

"Als je er als HVO alleen in staat, heb je dezelfde diepgang niet."

Begeleider HVO-Querido

4.9. Casus 9

4.9.1. Beginsituatie

Het gezin betreft een moeder met een dochter van zeven jaar en een pasgeboren baby. Moeder komt oorspronkelijk uit Zuid-Afrika en is een aantal jaar geleden in Nederland komen wonen. Ze spreekt nauwelijks Nederlands. Moeder heeft nog een kind, maar deze is permanent uit huis geplaatst. Voor de kinderen die thuis wonen is er geen jeugdzorg. Moeder heeft een knipperlichtrelatie met de vader van het jongste kind. Moeder kwam drie jaar geleden bij HVO-Querido terecht in de pilot Housing First, waarna ze is doorgestroomd naar een omslagwoning.

De kennismaking is eerst alleen met de begeleider van Blijf Groep, omdat er vlak voor de kennismaking een incident van huiselijk geweld was. Snelle inzet van Blijf Groep was daarom nodig. Kort erna vindt de gezamenlijke kennismaking plaats. Moeder is hier heel open, maar omdat vader en kinderen ook aanwezig zijn, is een open gesprek over onveiligheid wel lastig. Tijdens het gesprek komt naar voren dat moeder weinig dagbesteding heeft. Ze heeft hierin wel wensen: ze geeft aan naar school te willen en dagbesteding te missen. Het liefst zou ze in de kinderopvang gaan werken. Ook wil ze graag Nederlands leren.

4.9.2. Inzet van het HAB-team

In deze casus waren er hulpvragen op meerdere domeinen. Zowel HVO-Querido, Altra als Blijf Groep zijn daarom actief betrokken geweest.

HVO-Querido

De begeleider van HVO-Querido coördineert tijdens het traject de ondersteuning en ondersteunt op praktische zaken. Daarbij gaat het om wonen, financiën, dagbesteding en het contact met werk & inkomen. Ook heeft de begeleider van HVO-Querido een signalerende functie: wanneer er een incident plaatsvindt,

schakelt de begeleider met de HAB-collega van Blijf Groep. De begeleider heeft verder contact met de GGD; die komen altijd in beeld als het om huisvesting en trajectwijziging gaat.

Altra

De begeleider van Altra richt zich op de ondersteuning rondom gedrag van het schoolgaande kind. De school spreekt zorgen uit over de ontwikkeling van het kind, omdat die niet goed lijkt te begrijpen wat er in de klas gezegd wordt. De begeleider van Altra heeft toen observaties op school gedaan. De begeleider doet een aanvraag voor een onderzoek naar de taalontwikkeling, maar de wachtlijsten zijn zo lang dat de Altra-begeleider zelf aan de slag gaat. Aan de hand daarvan zijn een logopedist en een intern begeleider van school ingeschakeld. Daarnaast is NIKA-ouderbegeleiding ingezet. Normaal gaat dat om vijf sessies, maar door de uitbraak van corona is dit echter al snel opgehouden. De Altra-begeleider vindt dit erg zonde, omdat moeder na de eerste sessie direct verbetering laat zien in de omgang met haar kinderen.

Blijf Groep

De begeleider van Blijf Groep richt zich gedurende het traject op de veiligheid en de voorwaarden voor de relatie tussen ouders. Na een aantal maanden is er een ernstig incident, waardoor er een zeer onveilige situatie thuis ontstaat. Vader wordt daarop gearresteerd. De begeleider van Blijf Groep doet aangifte tegen vader. Na het incident gaan de HAB-partners samen op bezoek bij mevrouw. Samen dragen zij uit dat het niet veilig genoeg is. "We wilden haar in de opvang krijgen. Samen." De zus van mevrouw en de GGD spelen hier ook een rol in: die zien ook in dat verhuizing nodig is. Als vader onverwacht vervroegd vrijkomt, is direct een noodbed geregeld door de begeleider van Blijf Groep.

4.9.3. Eindsituatie

Moeder is uiteindelijk akkoord gegaan met verhuizing naar een opvanglocatie en woont elders in het land. Er is een overdracht geweest naar de lokale

organisaties. Deze overdracht verliep telefonisch en via het dossier. Het is niet bekend hoe het nu met mevrouw gaat, omdat er geen contact meer is tussen HAB, moeder en de hulpverlening in haar nieuwe woonplek. Helaas heeft moeder weinig kunnen werken aan haar opvoedvaardigheden, taalvaardigheid en dagbesteding, omdat ze toch weer opnieuw moest beginnen op een andere plek.

Het gezin heeft niet meegewerkt aan een interview.

4.9.4. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- Ondanks de doelen niet bereikt zijn, zijn de HAB-partners tevreden met de samenwerking rondom dit gezin. Samen zaten ze op één lijn en hadden heel regelmatig contact met elkaar. Dat zij samen één geluid hebben uitgedragen, heeft eraan bijgedragen dat moeder uiteindelijk instemde met een verhuizing naar de opvang. Hierdoor is het nu weer veilig in het gezin.
- Moeder stond erg open voor ondersteuning. Haar motivatie droeg eraan bij dat er passende hulp ingezet kon worden voor haar schoolgaande kind.
- De begeleider van Blijf Groep heeft snel kunnen handelen toen vader onverwacht vrijgelaten werd. Deze begeleider was toen al goed op de hoogte van de situatie in het gezin.

"Moeder vond het ook fijn, denk ik. Ze was ook open in contact. Ook als we in groepsverband met zijn vieren in gesprek waren."

Begeleider HVO-Querido

4.9.5. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- Het contact met de reclassering liep niet goed in deze casus. Zij hadden niet tijdig aangegeven dat vader weer vrijgelaten zou worden. Ze kregen dit bericht pas toen vader al vrij was.

- Tijdens het traject vond er een wisseling van begeleiders plaats bij HVO-Querido. Dit kwam op een moment dat moeder naar de crisisopvang ging, waardoor moeder contact had met een begeleider die zij nog niet kende in een crisissituatie.
- De wachtlijst die bestond voor het onderzoek naar de taalontwikkeling van het schoolgaande kind stond de voortgang in de weg.

"We proberen organisaties wel te bellen met dat het urgent is, maar ze er kunnen er ook weinig aan doen."

Begeleider Altra

4.9.6. Wat was er gebeurd zonder de HAB-samenwerking?

De begeleiders van het HAB-team hebben een inschatting gemaakt van wat er ingezet zou zijn, voordat de HAB-samenwerking bestond. Zonder de HAB-samenwerking was er rondom het incident minder snel contact geweest. De bureaudienst van Blijf Groep was dan gebeld door de begeleider van HVO-Querido, via het algemene nummer. Het proces van aanmelding duurt dan mogelijk iets langer en binnen Blijf Groep was het gezin nog niet bekend geweest. De drempel voor hulp was voor moeder ook iets hoger geweest, omdat ze de begeleider van Blijf Groep nog niet had gekend.

De begeleider van HVO-Querido geeft aan dat het mogelijk was uitgelopen op een uithuisplaatsing, omdat er niet snel genoeg gehandeld zou zijn.

"Als Blijf er niet op tijd was, dan was er misschien wel een zorgmelding gedaan, mogelijk met uithuisplaatsing zelfs. Maar omdat er een samenwerking was, was er hulpverlening en Blijf vloog in. Dat was voldoende."

Begeleider HVO-Querido

4.10. Casus 10

4.10.1. Beginsituatie

Het gezin betreft een moeder met vijf kinderen. Er is al langer ondersteuning vanuit Altra en het gezin heeft voorafgaand aan hun verhuizing naar de omslagwoning in de maatschappelijke opvang van HVO-Querido gewoond. Hoewel vader niet bij moeder en de kinderen woont, heeft moeder een goede relatie met hem.

Bij de kennismaking is moeder heel open en ze komt over als een krachtig persoon, maar zelf ziet moeder deze krachten eigenlijk niet. Moeder staat open voor hulp, maar maakt zich er wel zorgen over dat er misschien teveel hulpverleners betrokken zullen zijn. Moeder heeft sollicitatieplicht, maar nog geen werk. Ook daar kan zij hulp bij gebruiken, geeft ze zelf aan.

4.10.2. Inzet van het HAB-team

In deze casus waren de begeleiders van HVO-Querido en Altra actief. De begeleider van Altra kwam later in het traject naar voren, toen moeder een hulpvraag had.

HVO-Querido

De begeleider van HVO-Querido coördineert tijdens het traject de ondersteuning en was het eerste aanspreekpunt voor het gezin. Ook heeft deze begeleider contact met de bewindvoerder van mevrouw en met de school van de kinderen en helpt met vragen over de huurtoeslag. Toen moeder moeite had met de huur betalen, heeft de begeleider geholpen om bijzondere bijstand aan te vragen voor de hoge huurlasten. Tot slot heeft de begeleider van HVO-Querido ondersteund in het contact met werk & inkomen over dagbesteding.

Altra

Gedurende het traject komt er een vraag op rondom één van de kinderen. De begeleider van Altra neemt contact op met moeder over deze hulpvraag en vervolgens met de school. De school heeft de hulpvraag vervolgens opgepakt. Altra richt zich vervolgens op hechting van moeder en het oudste kind, onder andere met behulp van video-observatie. Wanneer de begeleider van Altra ziek wordt, neemt niet een collega van Altra de werkzaamheden over, maar de begeleider van HVO-Querido; die was al bekend met het gezin.

Blijf Groep

Moeder voelt zich veilig en er zijn gedurende het traject ook geen grote zorgen over veiligheid in het gezin. De begeleider van Blijf Groep is daarom alleen op de achtergrond betrokken.

4.10.3. Eindsituatie

Een jaar na de kennismaking staat de woning op naam van moeder en de hulp vanuit het HAB-team is afgesloten. Het gaat goed met de kinderen. Waar er eerder zorgen waren over de hechting tussen moeder en kinderen, is de afstand nu veel kleiner. Altra heeft een overdracht gedaan naar de ouder-kindadviseur van de school van de oudste. Bewindvoering en schuldsanering lopen nog een aantal maanden door en dan is het gezin eindelijk uit de schulden.

“Dan word ik schuldvrij verklaard, en dan kan ik ook de volgende stap maken om de uitkering te verlaten. Het gaat een vrij gevoel zijn dat je met een frisse start kan beginnen.”

Moeder

Dagbesteding voor mevrouw bleek lastig te realiseren, omdat zij vijf kinderen heeft en nooit een startkwalificatie heeft behaald. Moeder leek ook niet altijd gemotiveerd om door te zetten en kinderopvang was lastig te regelen.

4.10.4. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- Moeder was over het algemeen gemotiveerd, dat hielp in de communicatie en in de mogelijkheden om maatwerk te bieden aan het gezin. Moeder stond open voor advies en had een heldere hulpvraag. Moeder zat in een appgroep met de begeleiders van HVO-Querido en Altra, waardoor communiceren heel snel ging.
- De samenwerking tussen de begeleiders van HVO-Querido en Altra verliep goed en efficiënt. Dit is er mede aan te danken dat deze begeleiders elkaar inmiddels al langer kennen, omdat de HAB-samenwerking al wat langer bestaat.

4.10.5. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- Een gezamenlijke registratie werd in deze casus opnieuw gemist. Het is soms efficiënter om even in elkaars verslagen te kunnen kijken dan steeds te vragen naar wat er besproken is in een overleg. Een gezamenlijk 'volgsysteem' zou het ook voor de begeleider van Blijf Groep makkelijker maken om af en toe even mee te kijken.
- Gedurende het traject is er een periode minder contact geweest, omdat het gezin besmet was met corona en in quarantaine zat.
- Dagbesteding is niet van de grond gekomen. Moeder heeft een grote afstand tot de arbeidsmarkt, en de uitbraak van corona maakte werk zoeken nog lastiger.
- Door de uitbraak van corona vonden er minder huisbezoeken plaats en contact vond vooral plaats via videobellen. Vooral vanuit Altra was dat lastig, omdat de kinderen niet in beeld waren bij het videobellen.

4.10.6. Wat vond het gezin van de ondersteuning?

Moeder vond het prettig dat er bij de kennismaking meerdere personen aanwezig waren en zij zelf kon bepalen met wie ze aan de slag wilde. Moeder

wist wel dat er verschillende organisaties betrokken waren, maar ervaaarde dat de HAB-partners goed met elkaar samenwerkten.

"De samenwerking, ik denk wel dat dat heel goed gaat. Er is op tijd contact en heb niet het gevoel dat ze langs elkaar heen werken. Er word heel goed afgestemd."

Moeder

Moeder had een hulpvraag rondom de kinderen en is daarom met Altra aan de slag gegaan. Tijdens het traject ervaaarde moeder veel steun van haar HAB-begeleiders. Ze merkte dat zij oprecht betrokken waren bij haar gezin. Deze oprechte betrokkenheid zorgde ervoor dat moeder meeging in de motivatie van de begeleiders om haar situatie te verbeteren.

"Qua persoonlijkheid, ze leven met me mee. Soms had ik periodes dat ik een beetje down was. Dan pepten ze me weer op. Het was meer dan werk voor hun, omdat ze ook een warme band met me opbouwden."

Moeder

De hulp heeft veel voor het gezin betekend, geeft moeder aan. Zij geeft aan dat zij nu meer zelfvertrouwen heeft en "zichzelf heeft teruggevonden". Moeder geeft aan dat zij veel waardering heeft voor de werkwijze van Altra. De adviezen hielpen haar om beter contact te maken met haar zoon.

"Ik had het gevoel dat ik [mijn zoon] niet kon bereiken, en [begeleider Altra] heeft me erop gewezen hoe ik terug kan naar zijn niveau. [...] Ik ga niet voor u jokken, het heeft echt veel geholpen. We hebben veel beter contact. Kijk, het gaat nooit direct naar 100 procent, maar van 30 procent is het zeker naar 80 gegaan, zeker."

Moeder

Toch waren er ook punten die minder goed zijn verlopen. Door wisselingen in het HAB-team heeft moeder in een jaar vier verschillende begeleiders van HVO-Querido gehad. Die wisselingen waren lastig, maar moeder geeft aan dat de overdracht steeds wel goed is verlopen. Verder vond moeder dat de omslagwoning eigenlijk niet passend was voor haar gezin. Het is een woning die qua indeling beter bij een klein gezin zou passen, geeft ze aan. De begeleiders konden daar helaas niets aan veranderen.

4.10.7. Wat was er gebeurd zónder de HAB-samenwerking?

De begeleiders van het HAB-team hebben een inschatting gemaakt van wat er ingezet zou zijn, voordat de HAB-samenwerking bestond. Zonder de HAB-samenwerking was er waarschijnlijk geen hulpverlening van Altra geweest in dit traject. Er was niet voldoende aanleiding om een beschikking voor een traject aan te vragen. HVO-Querido had de hulpvragen rondom de kinderen dan waarschijnlijk samen met school opgepakt. Zonder de HAB-samenwerking was er minder consistentie geweest, omdat bij tijdelijke uitval van de begeleider van HVO-Querido de hulp niet overgedragen had kunnen worden aan iemand die moeder al kende (de begeleider van Altra).

4.11. Casus 11

4.11.1. Beginsituatie

Het gezin betreft een moeder, twee zoons en een uitwonende dochter. Het gezin komt oorspronkelijk uit Eritrea en is een aantal jaar geleden in Nederland komen wonen. Moeder spreekt nog beperkt Nederlands. Moeder heeft een ingewikkelde relatie met haar ex-partner en heeft verder geen netwerk. In het verleden heeft de ex-partner geweld gebruikt in het gezin. Het gezin heeft een periode in een 24-uurs voorziening van HVO-Querido gewoond, voordat zij in de omslagwoning terechtkwamen. Naast de begeleiding vanuit het HAB-team

krijgt het gezin ondersteuning van een organisatie die goed bekend is met de culturele achtergrond van het gezin.

Bij de kennismaking gaat het goed met het gezin. Moeder stelt zich open op, hoewel de communicatie toch moeilijk verloopt door taalproblemen. Dit is ook meteen één van de doelen voor moeder: de Nederlandse taal leren. Daarnaast is het van belang dat moeder gaat werken aan dagbesteding, om op de langere termijn betaald werk te gaan doen. Hier gaat de begeleider van HVO-Querido zich op richten. Tijdens de kennismaking is er geen medewerker van Blijf Groep aanwezig; dit bleek qua planning niet mogelijk.

4.11.2. Inzet van het HAB-team

In deze casus is er inzet geweest van zowel HVO-Querido, Altra als Blijf Groep. Altra en Blijf Groep zijn pas later in het traject gestart, toen er concrete hulpvragen ontstonden.

HVO-Querido

De begeleider heeft vanuit het HAB-team de regie over de ondersteuning. De begeleider heeft mevrouw geholpen met praktische zaken rondom andere wonen, financiën en het afsluiten van een zorgverzekering. Ook ondersteunt de begeleider bij contact rondom de inburgering van moeder. Daarnaast heeft de begeleider van HVO-Querido samen met de begeleider van Blijf Groep het gezin ondersteund met de omgangsregeling tussen vader en zoons.

Altra

Hoewel er in het begin wel zorgen zijn rondom de opvoeding, is Altra niet direct gestart. Er is dan al hulpverlening in het gezin en nog een partij zou teveel zijn. Later in het traject is Altra ingesprongen om moeder te helpen met het vinden van een geschikte school voor de jongste zoon. Ook is er NIKA-ouderbegeleiding ingezet, om te werken aan de hechting tussen moeder en de jongste zoon.

Blijf Groep

Vlak na de samenwerking komt er tijdens een uitvoerdersoverleg een signaal over mogelijke onveiligheid in het gezin. Moeder is hier zelf niet open over, ook niet in de gesprekken met de HAB-begeleiders. De begeleider van Blijf Groep ziet in dat er mogelijk cultuurverschillen zijn in wat als acceptabel wordt ervaren op het gebied van geweld. De begeleider van Blijf Groep wil inzetten op weerbaarheid van moeder, maar moeder ziet hiervan de noodzaak niet in. Gedurende het traject wordt moeder opener en geeft zij toch aan zorgen te hebben over de veiligheid van haar zoons en haarzelf.

"De bewustwording van wel en niet kan, daarin zit ook een stukje cultuurverschil."

Begeleider Blijf Groep

4.11.3. Eindsituatie

Ruim een jaar later is het gezin klaar voor de volgende stap. De laatste woon-evaluatie is gepland, waarna het gezin naar verwachting de woning op eigen naam krijgt. Het heeft wat langer dan een jaar geduurd, doordat de betrokkene vanuit de woningcorporatie door ziekte afwezig was. Moeder zou erbij gebaat zijn als zij nog werkt aan haar weerbaarheid. Ook is haar sociale netwerk nog beperkt en is er geen voortgang op het gebied van dagbesteding en werk. De coronacrisis maakte het ook erg lastig om hieraan te werken. De jongste zoon is aangemeld voor een training, om alle gebeurtenissen in het gezin een plek te kunnen geven.

4.11.4. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- Er waren veel partijen betrokken, ook buiten het HAB-team. Met al deze partijen is goed contact geweest en er was geregeld een uitvoerdersoverleg met betrokken partijen. Om te voorkomen dat het gezin overbelast zou raken, is er goed afgestemd over welke partij er wanneer actief was. Ook

is er een schema met contactmomenten opgesteld, om te voorkomen dat moeder op één dag door verschillende partijen benaderd zou worden.

- Moeder zag niet altijd de problemen goed in, maar werkte goed mee en kwam afspraken na. Die motivatie was cruciaal in het verbeteren van de veiligheid in het gezin.

4.11.5. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- Er waren meerdere wisselingen van medewerkers gedurende de periode dat het gezin ondersteund werd. Dit was zowel bij HVO-Querido als bij Blijf Groep het geval. Omdat moeder van zichzelf al gesloten is, was er steeds tijd nodig om het vertrouwen weer te winnen.
- Gedurende het traject is er zeer beperkt geregistreerd door Blijf Groep. Omdat er wisselingen zijn geweest van begeleiders, was niet volledig terug te halen wat er precies is ingezet door Blijf Groep gedurende het traject.

4.11.6. Wat vond het gezin van de ondersteuning?

Moeder kijkt positief terug op het HAB-traject. Wel vindt ze het moeilijk om alle trajecten uit elkaar te houden en het HAB-traject te beoordelen: er is veel gebeurd in het afgelopen jaar. Ze heeft moeilijke perioden gehad, maar ze ervaarde dat er dan altijd hulp mogelijk was.

"HVO is er altijd als je iets nodig hebt. Dan helpen ze me. Ook [begeleider Altra] is een supergoed persoon, ze helpen me altijd. Maakt niet uit hoe laat, altijd helpen ze me!"

Moeder

Ze heeft steun ervaren van haar begeleider van HVO-Querido in de relatie met haar ex-partner en met haar kinderen. Maar vooral met praktische zaken was de hulp ook welkom: belastingen, kinderopvang en formulieren. Moeder

kan geen verbeterpunten noemen: zij hoeven van haar niets te veranderen in de werkwijze.

4.11.7. Wat was er gebeurd zónder de HAB-samenwerking?

De begeleiders van het HAB-team hebben een inschatting gemaakt van wat er ingezet zou zijn, voordat de HAB-samenwerking bestond. Zonder de HAB-samenwerking was opvoedondersteuning van Altra waarschijnlijk wel ingezet. Altra was dan minder snel gestart. Bij Altra was mevrouw op de reguliere wachtlijst terechtgekomen. De betrokken HAB-partners vragen zich af of mevrouw wel hulp van Blijf Groep had geaccepteerd, omdat ze erg afhoudend was voor hulp rondom huiselijk geweld. Omdat Blijf Groep nu onderdeel uitmaakte van het HAB-team, konden de begeleiders van HVO-Querido en Altra uitleggen dat er iemand vanuit het HAB-team zou komen. De aanpak was nu gezamenlijk, waardoor moeder minder het idee had dat er nog een organisatie werd ingeschakeld. De inschatting van het HAB-team is dat het gezin nu nog niet klaar was geweest voor uitstroom naar een zelfstandige woning.

“We kunnen een beetje verkopen wat we kunnen betekenen. Ik denk dat dat het laagdrempeliger maakt om gebruik te maken van hulp [van Blijf Groep]. Omdat ze ambivalent was in haar medewerking, hebben we regelmatig contact gehad met Altra en HVO.”

Begeleider Blijf Groep

4.12. Casus 12

4.12.1. Beginsituatie

Het gezin betreft een moeder met een dochter van twaalf jaar. Enige tijd geleden is het gezin verhuisd van een 24-uursvoorziening van HVO-Querido naar een omslagwoning. Moeder heeft een licht verstandelijke beperking (LVB) en krijgt daarom hulp van een organisatie die daarin gespecialiseerd is. De

vader woont in Engeland en heeft geen contact met het gezin.

Tijdens de kennismaking is het gezin al meer dan een half jaar woonachtig in de omslagwoning. Dat is uitzonderlijk: de kennismaking vindt normaalgesproken vlak na de sleuteloverdracht plaats. Dit kwam doordat de begeleiding werd overgedragen vanuit een ander team van HVO-Querido, die nog niet volgens de HAB-werkwijze werkten. Mevrouw vindt de kennismaking eigenlijk overbodig: ze heeft in het verleden al hulp van Altra gehad en er was geen sprake van onveiligheid. Bij de kennismaking komt wel naar voren dat moeder nog geen dagbesteding heeft, naast de zorg voor haar dochter. Moeder staat open voor hulp bij dagbesteding en geeft zelf aan dat ze het liefst in de beveiliging zou werken. Maar of zij echt gemotiveerd is, is nog onduidelijk:

“De vraag is of ze echt wil [werken], of dat ze het wil zodat ze uiteindelijk kan uitstromen.”

Begeleider HVO-Querido

4.12.2. Inzet van het HAB-team

In deze casus is er lichte ondersteuning geboden door HVO-Querido en later in het traject door Altra, toen moeder zelf een vraag had.

HVO-Querido

De begeleiding vanuit HVO-Querido is heel licht in dit gezin: er is maandelijks contact tijdens het traject. Er loopt al begeleiding van een andere organisatie en moeder heeft weinig behoefte aan extra ondersteuning. In de eerste maanden hebben moeder en de begeleider van HVO-Querido het vooral over vacatures. Na een aantal maanden breekt de coronacrisis uit, waardoor de route naar werk lastiger wordt. Er is contact geweest tussen moeder en HVO Doet, maar dit heeft geen concreet resultaat gehad. Deels omdat het aangeboden vrijwilligerswerk steeds te ver weg is voor moeder, maar ook doordat moeder vaak niet komt opdagen bij afspraken.

Na een halfjaar geeft moeder aan dat zij hoogzwanger is. Door de coronacrisis is er dan alleen contact op afstand, waardoor dit door de begeleiders ook niet was opgemerkt. Bovendien hebben begeleiders het in deze periode erg druk en het leek goed te gaan in het gezin. Enkele weken later bevalt zij van haar tweede kind. De focus op werk is daarom verlegd naar de zorg voor de baby.

Altra

Een paar maanden na de kennismaking geeft moeder aan dat zij zich zorgen maakt over de overgang van haar dochter naar de middelbare school. De begeleider van Altra heeft toen contact opgenomen met moeder. De begeleider van Altra geeft tips aan moeder over hoe ze het best kan omgaan met dochter. De begeleider heeft toen aan moeder uitgelegd dat ze dochter beter wat meer vrij kan laten. Uiteindelijk is er alleen kortstondig contact via Whatsapp tussen moeder en deze begeleider; dit was voor moeder het meest laagdrempelig.

Blijf Groep

Er waren geen zorgen over de veiligheid in het gezin. Na de kennismaking is er daarom geen inzet geweest van Blijf Groep.

4.12.3. Eindsituatie

Ongeveer acht maanden na de kennismaking is het gezin klaar voor uitstroom. Dochter heeft haar plek gevonden op de nieuwe school. Ook met de baby gaat het goed. Op het gebied van werk zou moeder nog hulp kunnen gebruiken, maar alleen als ze zelf gemotiveerd is.

"Het moet uit haarzelf komen. Als ze echt wil, dan weet ze wel de weg te bewandelen om dat te krijgen. Maar ze is nu net bevallen. Ze betaalt de vaste lasten, doet alles zelf."

Begeleider HVO-Querido

Het gezin heeft niet meegewerkt aan een interview.

4.12.4. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- Omdat er weinig ondersteuning is geboden, zijn er ook weinig punten benoemd die goed gingen. Wel laat de casus zien dat als er geen grote behoefte aan ondersteuning is, er ook niet zomaar hulp wordt ingezet, omdat er een HAB-traject is.
- Het contact tussen moeder en de begeleider van Altra had meerwaarde, omdat moeder behoefte had aan tips, maar geen volledig hulptraject wilde.

4.12.5. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- Er was nog een organisatie betrokken, omdat moeder gediagnosticeerd is met een LVB. Deze organisatie reageerde echter niet altijd op contactverzoeken, waardoor afstemmen van begeleiding lastig was in de beginperiode.
- Het HAB-team geeft aan dat het gezin eerder had kunnen uitstromen. Door de ervaren werkdruk bij HVO-Querido, de coronacrisis en afwezigheid van een woonconsulent bleef dit echter liggen. Ook hielp het niet mee dat moeder digitaal niet vaardig is; ze had veel hulp nodig in het digitaal contact met de woningcorporatie en werk & inkomen. Daarnaast werd door het HAB-team vastgehouden aan het beleid dat gezinnen een jaar na de kennismaking uitstromen. Dat was in dit geval niet nodig geweest.

4.12.6. Wat was er gebeurd zónder de HAB-samenwerking?

De begeleiders van het HAB-team hebben een inschatting gemaakt van wat er ingezet zou zijn, voordat de HAB-samenwerking bestond. Zonder de HAB-samenwerking was er weinig anders gebeurd in het gezin. Er waren weinig zorgen. Het advies van Altra was er niet geweest, want dergelijke kortstondige, laagdrempelige inbreng van Altra komt niet voor buiten de HAB-samenwerking. Moeder was dan met HVO-Querido in gesprek gegaan over haar dochter.

4.13. Casus 13

4.13.1. Beginsituatie

Het gezin betreft een moeder met drie kinderen. De drie kinderen zitten op de basisschool. Moeder heeft een partner die niet bij het gezin woont, maar wel betrokken is en samen met moeder voor de kinderen zorgt. De vader van de kinderen is niet in beeld. In het verleden is er een incident geweest, waardoor Blijf Groep het gezin al kende. Het gezin heeft een route door meerdere woonvormen afgelegd. Eerst zaten zij in de crisisopvang en vervolgens woonden zij voor langere tijd in een 24-uursvoorziening van HVO-Querido.

Bij de kennismaking woont het gezin al een halfjaar in de omslagwoning. De kennismaking vindt pas later plaats, door drukte binnen het HAB-team. Tijdens het gesprek geeft moeder zelf aan dat ze hulpvragen voor Altra heeft. De kinderen hebben slaapproblemen en houden elkaar wakker. Ook hebben de kinderen lichamelijke klachten. Doordat het in gesprek zo ter sprake komt, kan Altra direct aan de slag. Hoewel er geen zorgen over de veiligheid zijn, merkt de begeleider van Blijf Groep op dat moeder kwetsbaar overkomt. Moeder geeft ook aan dat ze het moeilijk vindt om mensen te vertrouwen. De begeleider heeft daarom een weerbaarheidstraining aangeboden. Ze ziet daar vanaf, omdat er al veel gebeurt: moeder gaat werken, zit in therapie en krijgt al hulp van HVO-Querido en Altra. De kennismaking levert nieuwe inzichten op voor de begeleider van HVO-Querido: er waren hulpvragen die moeder nog niet eerder had uitgesproken.

"Door de vraagstelling van Altra en Blijf Groep zag [begeleider HVO-Querido] ook dingen bij haar van 'ooh, oké!'."

Begeleider Altra

4.13.2. Inzet van het HAB-team

In dit gezin is er ondersteuning geboden door HVO-Querido en Altra.

HVO-Querido

De begeleider van HVO-Querido heeft regelmatig contact met moeder over haar wens om te gaan werken. Moeder houdt zelf contact met haar re-integratieconsulent en houdt de begeleider van HVO-Querido op de hoogte. Ook geeft de begeleider advies aan moeder over de relatie met haar partner.

Altra

Na een paar maanden ontstaan er zorgen over de kinderen. Het jongste kind slaapt niet goed en houdt het gezin wakker. Het gedrag slaat ook over naar de andere kinderen. De begeleider van Altra is met moeder in gesprek gegaan en zet een gedragsdeskundige in om onderzoek te doen naar het gedrag. Wanneer de kinderen door de coronacrisis even niet naar school kunnen, houdt de slape-loosheid op. Dit duidt erop dat de oorzaak op school ligt. Uit een onderzoek komen geen grote zorgen naar voren en er is ingezet op ontspanningsoefeningen.

Blijf Groep

Na de kennismaking heeft Blijf Groep geen rol gehad in dit traject. Hoewel de inschatting was dat moeder gebaat zou zijn bij een weerbaarheidstraining, is dit niet van de grond gekomen. Er was al teveel hulpverlening in het gezin, vond moeder.

4.13.3. Eindsituatie

Na een jaar staat de woning op naam van het gezin. Moeder is nog op zoek naar werk en heeft daarom nog contact met haar re-integratieconsulent. In de tussentijd heeft moeder certificaten voor werken in de beveiliging behaald. De slaap- en stressproblemen van de kinderen zijn sterk afgenomen. Een combinatie van gezonder eten, structuur en ontspanningsoefeningen hebben ervoor gezorgd dat het nu beter gaat. Uit het onderzoek kwam dat er geen stoornissen

zijn. De inschatting is dat moeder zelf contact op zal nemen met het Ouder- en Kindteam, als zij vragen heeft.

4.13.4. Wat ging er goed volgens het HAB-team?

- De dynamiek in het HAB-team kwam goed tot zijn recht. Toen er een hulpvraag rondom de kinderen naar voren kwam, deed de begeleider van HVO-Querido een stapje terug en stapte de begeleider van Altra naar voren. Zo bleef hulp helpend en werd het geen belasting.
- De directe inzetbaarheid van Altra had grote meerwaarde voor het gezin. Het gezin leed onder de slaap- en stressproblemen van het jongste kind en dat kon snel opgepakt worden.
- De samenwerking met de school van de kinderen verliep goed. Zij werkten mee met het onderzoek naar het kind en namen deel aan overleg met Altra.

4.13.5. Wat kon er beter volgens het HAB-team?

- De coronacrisis zorgde ervoor dat de samenwerking tussen de HAB-partners in deze casus niet optimaal was. De samenwerking is sterk gebouwd op laagdrempelig contact en in de beginperiode van de coronacrisis was dat erg moeilijk.
- Net als in de andere casussen werd ook hier een gezamenlijk registratiesysteem gemist. Omdat Altra een periode actiever was in het gezin dan HVO-Querido, was het lastig dat de voortgang niet via een dossier bijgehouden kon worden door de begeleider van HVO-Querido.
- Door vertrek van de begeleider van Blijf Groep is er geen contact meer geweest rondom dit gezin met Blijf Groep. De begeleider werd niet direct en niet volledig vervangen, omdat er geen sprake van onveiligheid was.
- Er hebben geen driemaandelijks evaluaties plaatsgevonden in deze casus.

"Het is nog steeds een goed team, maar vooral toen konden we goed met elkaar samenwerken, vóór corona. Goed voorbespreken, doorvragen. Je merkt wel dat

de cliënten dat fijn vinden op een of andere manier. De power van HAB."

Begeleider Altra

Wat vond het gezin zelf van de ondersteuning?

Moeder kijkt positief terug op het HAB-traject. In haar ervaring heeft ze niet zoveel begeleiding gehad; ze deed vooral veel zelf. Moeder vond de hulp rond formaliteiten zoals belastingaangifte en toeslagen het meest behulpzaam. Ook de hulp van Altra heeft het gezin verder geholpen, want de slaap- en stressproblemen zijn opgelost.

Terugkijkend kan moeder geen verbeterpunten noemen. In het verleden heeft ze meer hulpverlening gehad en soms had ze dan geen goede klik met de begeleider. Met de begeleiders van het HAB-team kon ze het juist heel goed vinden.

"De dingen waar ik niet uitkwam, dat deed ik samen met de begeleider en dat lukte toen. Hun hebben me goed geholpen met de dingen waar ik niet uitkwam."

Moeder

4.13.6. Wat was er gebeurd zónder de HAB-samenwerking?

De begeleiders van het HAB-team hebben een inschatting gemaakt van wat er ingezet zou zijn, voordat de HAB-samenwerking bestond. Zonder de HAB-samenwerking waren de stress- en slaapproblemen van het jongste kind niet zomaar aan het licht gekomen. Moeder was bang dat het traject met HVO-Querido nog langer zou duren en was voorzichtig in de hulpvragen die zij stelde. Mogelijk was ze naar het Ouder- en Kindteam gegaan. Als ze dat had gedaan, was dat wel pas later geweest. Mevrouw had in de tussentijd zelf van alles geprobeerd met de kinderen. In ieder geval was ze niet bij Altra terechtgekomen. De stress in het gezin was in de tussentijd opgelopen en het hele gezin lijdt daar dan onder. De slaap- en stressproblemen bleven schommelend aanhouden. Omdat het schommelde, was er ook niet zo snel een stap genomen om een oorzaak en oplossing te zoeken.

5 Conclusies en aanbevelingen

Aan de hand van dertien verhalen rondom gezinnen die ondersteund werden door het HAB-team kan antwoord gegeven worden op de centrale vragen van dit onderzoek:

- Hoe ziet de HAB-samenwerking eruit in de werkpaktijk van professionals? (5.1)
- Wat is de meerwaarde van de HAB-samenwerking voor de gezinnen? (5.2)
- Welke drempels ervaren medewerkers in de HAB-samenwerking? (5.3)
- Wat is er nodig om de HAB-samenwerking verder te versterken? (5.4)

5.1. De samenwerking in de werkpaktijk

Bij een traject vanuit het HAB-team is er altijd ambulante gezinsbegeleiding van HVO-Querido, omdat de cliënten begeleid wonen in een woning van deze organisatie. In elf van de dertien onderzochte gezinnen is gebruikgemaakt van de inzet van Altra en in acht gezinnen was Blijf Groep actief betrokken. Belangrijke elementen van de samenwerking zijn de gezamenlijke kennismaking met het gezin, driemaandelijks evaluaties en een gezamenlijke eindevaluatie. De HAB-teamleden hechten vooral waarde aan het laagdrempelige, directe contact met elkaar, waardoor er een collegiale, organisatie-overstijgende samenwerking is ontstaan en gegroeid.

5.2. Meerwaarde van de HAB-samenwerking

De HAB-samenwerking heeft meerwaarde voor cliënten en professionals op een aantal vlakken.

Laagdrempelige inzet van jeugdhulp en hulp rondom veiligheid

De mogelijkheid om kortdurend en vroegtijdig gespecialiseerde hulp in te zetten zorgt ervoor dat begeleiders van Altra en Blijf Groep vaker en eerder actief zijn in gezinnen die ondersteuning krijgen van het HAB-team. De inzet van hulp op het gebied van jeugdproblematiek, opvoeding en hechting (Altra) en veiligheid en huiselijk geweld (Blijf Groep) voor kwetsbare gezinnen is daarmee laagdrempeliger voor professionals en cliënten van het HAB-team.

Er zijn verschillende oorzaken dat deze laagdrempeligheid tot stand is gekomen:

- In de eerste instantie is er **geen beschikking** nodig voor de inzet van Altra. De hulp is daarom direct en zonder formaliteiten inzetbaar. Omdat er geen sprake is van een beschikking, is de ondersteuning ook niet aan een aantal uren of een bepaald traject gebonden. Hierdoor kan hulp ook **meer op maat** en naar behoefte van het gezin geboden worden.
- De professionals binnen het HAB-team kennen elkaar goed en hebben frequent en collegiaal contact met elkaar: er zijn **'korte lijntjes'**. Een zorg of vraag rondom de expertise van één van de drie organisaties ligt daarom snel op tafel.
- Ook voor cliënten zelf is de inzet van hulp van Altra of Blijf Groep laagdrempelig. De begeleiders van de drie organisaties sluiten allen aan bij de kennismaking en stralen daardoor **gezamenlijkheid** uit. Dat zij zich als één team presenteren, zorgt voor vertrouwen.
- Wanneer er hulp van Altra of Blijf Groep nodig is, hoeft het gezin geen kennis meer te maken met de begeleider: het is al **een bekend gezicht**. Ook dit zorgt voor laagdrempeligheid.

Betere benutting van eigen expertises

Door de HAB-samenwerking werken de begeleiders meer vanuit hun eigen expertise en wordt deze expertise ook beter benut.

- De begeleiders van Altra en Blijf Groep kunnen hun expertise inzetten om hulpvragen te **signaleren** en lichte ondersteuning te bieden om verergering van problematiek te voorkomen.
- De begeleiders van HVO-Querido geven aan dat zij **meer binnen hun expertise** werken. Zonder de HAB-samenwerking hielden zij zich meer bezig met hulpvragen rondom jeugd en veiligheid, wanneer de problematiek niet zwaar genoeg is voor een beschikking voor jeugdhulp of een traject bij Blijf Groep. Ook waren zij voor de HAB-samenwerking vaak langer betrokken op deze thema's gedurende de wachttijd voor een traject. Door de directe inzetbaarheid van de HAB-collega's van Altra en Blijf Groep kunnen zij zich meer richten op de kerntaken van de gezinsbegeleider.

Betere signalering van hulpvragen rondom jeugd/veiligheid

Signalering van problematiek rondom jeugd, opvoeding en hechting, veiligheid en huiselijk geweld (Blijf Groep) is verbeterd dankzij de HAB-samenwerking.

- Bij tien van de dertien casussen schatten de professionals zelf in dat er door de gezamenlijke aanpak eerder of meer passende hulp geboden is dan wanneer deze samenwerking er niet was geweest.
- De professionals ervaren dat zij meer informatie ophalen door de **gezamenlijke kennismaking**, waarin ieder vanuit zijn eigen expertise vragen inbrengt. Bij meerdere cliënten kwamen er tijdens de kennismaking hulpvragen naar boven, die nog niet (volledig) bekend waren bij de bestaande hulpverlening. In mindere mate gebeurde dit ook na de kennismaking, gedurende het traject bij evaluatiemomenten, bij informele uitwisseling binnen het HAB-team en in gezamenlijk casuïstiekoverleg.

Geen 'oversignalering' problematiek

De betrokkenheid van HVO-Querido, Altra en Blijf Groep binnen gezinnen zou in theorie ertoe kunnen leiden dat er 'oversignalering' van problematiek is. Hiervan zijn echter geen aanwijzingen gevonden en de HAB-teamleden lijken steeds een **kritische afweging** te maken tussen belastbaarheid en benodigde hulp. Hulp wordt alleen ingezet als a) de hulp echt nodig is en b) het gezin behoefte heeft aan de hulp.

Aanwijzingen van preventie: eerder lichte hulp, in plaats van later zwaardere hulp

Er zijn sterke aanwijzingen gevonden dat (verergering van) problematiek voorkomen wordt door deze manier van samenwerken van het HAB-team. Gespecialiseerde kennis en expertise zijn direct te raadplegen en inzetbaar. Hierdoor kan problematiek opgepakt worden voordat het escaleert.

Het is onmogelijk om vast te stellen wat er precies met de gezinnen was gebeurd zonder de HAB-samenwerking. Maar de inschatting van de betrokken professionals is dat er bij **zes van de dertien gezinnen preventie van problematiek** is bewerkstelligd, door de laagdrempeligheid van hulp en de aanwezigheid van multidisciplinaire expertise in het HAB-team.

Betere afweging belastbaarheid cliënten

Door de gezamenlijke aanpak lijkt er een meer bewuste en betere afweging gemaakt te worden in de belastbaarheid van cliënten, om stress door overdaad aan hulpverlening te voorkomen. Dit is op twee manieren zichtbaar:

- De gezamenlijke kennismaking en evaluaties en afstemming gedurende het traject zorgen ervoor dat cliënten minder vaak geconfronteerd worden met dezelfde vragen. Ook cliënten merken dit op: zij vinden het prettig dat er **eenheid in de begeleiding** is en de HAB-begeleiders op de hoogte zijn van elkaars inzet. Het verhaal hoeft niet steeds opnieuw verteld te worden.

- Het HAB-team kan niet alleen snel opschalen, maar ook snel afschalen. Wanneer Altra 'erin stapt', neemt HVO-Querido vaak een stapje terug. En wanneer er zorgen ontstaan over veiligheid, wordt soms ook besloten om Blijf Groep niet actief te betrekken, omdat de betrokkenheid van Altra en HVO-Querido voor voldoende veiligheid zorgt. De [afweging van benodigde hulp en belastbaarheid](#) wordt constant gemaakt en de ouder(s) hebben hier uiteindelijk de regie over.

Hoger werkplezier bij HAB-professionals

De professionals binnen het HAB-team geven aan dat de samenwerking heeft bijgedragen aan hun werkplezier.

- De multidisciplinariteit van het HAB-team zorgt ervoor dat er expertises verbonden worden en het leren van elkaar verrijkt het werk van de professionals.
- Het is voor de professionals prettig om gezamenlijk cases op te pakken. Waar normaal 'afgestemd' moet worden rondom casussen met andere organisaties, gaat het binnen het HAB-team om samenwerken. Gedurende de ontwikkeling van de HAB-samenwerking zijn de HAB-teamleden [collega's geworden](#) en zijn [organisatiegrenzen vervaagd](#).

5.3. Drempels en ontwikkelpunten van de HAB-samenwerking

Gedurende de ontwikkeling van de HAB-samenwerking zijn er een aantal punten naar voren gekomen die nog niet goed verlopen of die ervoor zorgen dat de gezamenlijke ondersteuning aan de gezinnen nog niet optimaal verloopt.

Verloop van medewerkers zet kracht van samenwerking onder druk

Ondanks dat de professionals binnen de HAB-teams veel plezier aan hun werk lijken te beleven door de HAB-samenwerking, zijn er gedurende de eerste anderhalf jaar veel personele wisselingen geweest. Dit geldt zowel voor

HVO-Querido, Altra als Blijf Groep. In sommige casussen betekende dit dat er wel vier overdrachten in een jaar waren.

- Verloop van medewerkers is voor de gezinnen onprettig, want zij moeten [opnieuw vertrouwen opbouwen](#) met de vervangende begeleider.
- De overdracht verloopt niet altijd goed, waardoor vervangende begeleiders niet altijd goed op de hoogte zijn van de situatie van het gezin en de eerder ingezette hulp. Hierdoor moeten gezinnen soms toch nog [hun verhaal opnieuw vertellen](#).
- Wisselingen in de begeleiding zorgen ook voor [verlies van kracht van de gezamenlijke kennismaking](#). Na een overdracht wordt er geen nieuwe kennismaking gepland met het gezin. De betrokken begeleider van Altra of Blijf Groep zorgt niet voor een warme overdracht, als het gezin op het moment van vertrek van de begeleider geen ondersteuning krijgt van Altra of Blijf Groep. Wanneer er gedurende het HAB-traject een nieuwe hulpvraag ontstaat, waar Altra of Blijf Groep voor wordt ingeschakeld, moet het gezin dus toch kennismaken met een nieuw gezicht.
- Vervangende begeleiders sluiten meestal niet aan bij de driemaandelijke, gezamenlijke evaluaties, waardoor [de betrokkenheid verdwijnt na vertrek](#) of bij afwezigheid van één of zelfs twee van de HAB-teamleden.

Gezamenlijk registratiesysteem ontbreekt

De HAB-teams hebben geen gezamenlijk registratiesysteem. De begeleiders registreren in het systeem van hun eigen organisatie en kunnen dit niet delen met andere partners. Een gezamenlijk registratiesysteem wordt door de begeleiders gemist. Informatieoverdracht vindt alleen mondeling en per email plaats, wat vooral bij overdrachten en verlof tot [verlies van kennis](#) leidt. Informele informatie-uitwisseling past bij het informele karakter van het HAB-team, maar gaat soms wel ten koste van overdracht en behoud van kennis.

Toenemende caseload en tijdsdruk zet preventieve kracht onder druk

Gedurende de ontwikkeling van de HAB-samenwerking groeide de ervaren werkdruk binnen het team. Uitval van collega's, instroom van cliënten en de intensiteit van een klein aantal casussen zorgt ervoor dat er **veel druk op de agenda's** van de HAB-teamleden ligt. Hierdoor komt de aandacht meer te liggen op gezinnen waar zich een urgente situatie voordoet. Het risico bestaat dat signalen gemist worden en de **preventieve werking onder druk** komt te staan.

Kwetsbaarheid samenwerking door lage bezetting Blijf Groep

De begeleiders van Blijf Groep spelen niet in alle casussen een actieve rol. Hierdoor zijn er logischerwijs minder medewerkers van Blijf Groep betrokken in het HAB-team dan van HVO-Querido en Altra. In de beginfase ging het om twee medewerkers. Na vertrek van deze twee medewerkers is er een periode geweest dat er slechts één medewerker van Blijf Groep betrokken was. Dit **maakt de samenwerking kwetsbaar**, want bij uitval, ziekte of verlof blijft er dan geen medewerker over die al bekend is met de HAB-werkwijze en de cliënten.

Driemaandelijkse gezamenlijke evaluatie niet trouw uitgevoerd

Gedurende de ontwikkeling van de HAB-samenwerking is besloten om de driemaandelijkse evaluatie van HVO-Querido samen met Altra en Blijf Groep uit te voeren. Zo is er af en toe een ijkmoment, waarop net als bij de kennis-making gekeken wordt of er hulp nodig is en gezamenlijk wordt teruggeblikt op de ondersteuning. In de dertien bestudeerde casussen werd **zelden een driemaandelijkse evaluatie daadwerkelijk** uitgevoerd. Alleen bij gezinnen die intensieve ondersteuning krijgen van de HAB-partners wordt er in de praktijk driemaandelijks geëvalueerd.

Snellere uitstroom soms mogelijk

Bij meerdere gezinnen geven de begeleiders aan dat de gezinnen eerder toe waren aan uitstroom. Met andere woorden: er is langer dan nodig begeleiding ingezet. De gezinnen hadden dan eerder op eigen benen kunnen staan en er

waren dan minder maatschappelijke kosten gemaakt. Drie punten hebben eraan bijgedragen dat gezinnen later uitstroomden:

- Allereerst is het de bedoeling dat de gezinnen in een omslagwoning na één jaar uitstromen en de woning op eigen naam krijgen. Dit beleid is gemeentelijk vastgesteld. In de praktijk betekent dit ook dat gezinnen **na minimaal een jaar uitstromen**, ook als zij al eerder aan de eisen voldoen.
- Een andere reden is de soms gebrekkige communicatie met de woningcorporatie. Wanneer **woonevaluaties uitgesteld** worden door de woningcorporatie, betekent dit uitstel van de uitstroom en verlenging van het HAB-traject.
- Bij meerdere gezinnen gaf de begeleider aan nog niet toegekomen te zijn aan de uitstroom door **drukke in begeleiding** van andere gezinnen.

Coronacrisis verlaagt kracht van de samenwerking

Gedurende dit onderzoek brak de coronacrisis uit. Dit had grote invloed op de HAB-samenwerking en veel van de hiervoor genoemde obstakels en ontwikkelpunten zijn ontstaan of vergroot door de uitbraak van corona. De HAB-samenwerking is gebouwd op **ontmoeting en gezamenlijke afstemming**. In de eerste periode van de coronacrisis was het niet duidelijk wat wel of niet mogelijk was, hoewel bij urgente situaties huisbezoeken wel mogelijk waren. Cliënten waren soms ook **afhoudend in het contact** omdat zij bang waren voor besmetting. Hierdoor werden soms signalen gemist en werden evaluaties uitgesteld of vonden niet plaats. Na een aantal maanden werd videobellen gebruikelijker en konden begeleiders buiten met cliënten afspreken. De ontmoeting van HAB-collega's op locatie werd echter gemist en de nodige **informele en laagdrempelige uitwisseling** van informatie vond minder plaats.

5.4. Adviespunten

Op basis van de bevindingen zijn de onderzoekers tot acht aanbevelingen gekomen.

1) Behoud de HAB-werkwijze

Wij adviseren de HAB-werkwijze voort te zetten. De gezamenlijke aanpak zorgt voor laagdrempelige, meer integrale en daardoor effectievere hulp aan kwetsbare gezinnen. De expertises van de verschillende partijen vullen elkaar aan, waardoor (verergering van) problematiek voorkomen wordt. Expertise wordt meer gedeeld en benut ten behoeve van kwetsbare gezinnen. Deze vorm van samenwerken kan ook bij andere organisaties met deze expertises overgenomen worden.

2) Onderzoek mogelijkheden uitbreiding capaciteit in het HAB-team

Wij adviseren de capaciteit van het HAB-team uit te breiden. Laagdrempelige en toegankelijke hulp vraagt om flexibiliteit in de agenda. In de beginfase was er meer ruimte voor inzet bij gezinnen die op dat moment geen urgente hulpvraag hadden. Meer capaciteit zal de preventieve werking van de HAB-werkwijze vergroten.

3) Werk meer in vaste HAB-drietallen

Wij adviseren om zoveel mogelijk in vaste drietallen te werken. Bij meerdere gezinnen was hetzelfde drietal van begeleiders van HVO-Querido, Altra en Blijf Groep betrokken. Dit kwam toevallig voor, maar had grote meerwaarde. Het teamgevoel bij vaste drietallen is groter en het is gemakkelijker om in een gesprek meerdere cases te bespreken dan steeds met andere HAB-collega's te moeten afspreken. Ook niet-urgente cases komen zo makkelijker ter sprake: je zit toch al bij elkaar.

4) Formaliseer overdrachtsmomenten

Wij adviseren een vaste werkwijze rondom overdracht van casussen vast te leggen en te borgen. Vooral bij gezinnen waarbij Altra en/of Blijf Groep geen actieve rol speelt, vindt overdracht bij deze organisaties heel beperkt of zelfs helemaal niet plaats. In de geest van de werkwijze zou aan elk gezin een medewerker van HVO-Querido, Altra en Blijf Groep gekoppeld moeten zijn, ook na vertrek van een medewerker.

5) Onderzoek oorzaken verloop van medewerkers

Wij adviseren het verloop van medewerkers te onderzoeken bij (oud-)medewerkers. Verloop in het HAB-team heeft invloed op de consistentie en kwaliteit van de hulp. Professionals lijken tevreden te zijn met de samenwerking en halen er energie uit. Het vertrek van medewerkers is vanuit dit onderzoek dan ook niet te verklaren.

6) Formaliseer evaluatiemomenten

Wij adviseren om evaluatiemomenten bij alle gezinnen driemaandelijks te laten plaatsvinden, ook als er op dat moment geen directe aanleiding toe is. Periodieke, gezamenlijke evaluatie kan bijdragen aan vroegsignalering en preventie en zorgt ervoor dat het HAB-team nog beter op de hoogte is van elkaars bezigheden binnen het gezin. Ook kan het eraan bijdragen dat doelen van het gezin scherp blijven.

7) Werk toe naar gezamenlijke registratie

Wij adviseren toe te werken naar een gezamenlijk registratiesysteem. De afwezigheid van een gezamenlijk registratiesysteem zorgt voor veel informatieverlies en ergernis bij de HAB-begeleiders en in mindere mate bij cliënten. De mogelijkheden zouden (opnieuw) onderzocht kunnen worden om gezamenlijk in één van de systemen te werken of een nieuw systeem op te zetten, uiteraard rekening houdend met privacywetgeving. Maar dubbele registratie in meerdere systemen moet te allen tijde voorkomen worden: dit zou ten koste

gaan van efficiëntie, werkplezier en bovenal de tijd die het HAB-team voor de gezinnen heeft.

8) Laat de vaste termijn van een jaar los

Wij adviseren de vaste termijn van een HAB-traject los te laten. De HAB-trajecten gaan uit van uitstroom na een jaar. De gezinnen zijn qua problematiek en achtergrond echter zo verschillend dat het niet realistisch lijkt om bij alle gezinnen dezelfde termijn te hanteren. Sommige gezinnen kunnen eerder uitstromen, terwijl het bij andere gezinnen vaak al duidelijk is dat een jaar niet genoeg zal zijn. Onverwachte gebeurtenissen gedurende het traject kunnen de voortgang van het gezin ook sterk beïnvloeden, bleek uit de onderzochte casussen. Het lijkt daarom passender om de uitstroom aan de hand van de voortgang te bepalen. Dit kan bij de driemaandelijke evaluaties geagendeerd worden.

Tot slot: Een voortgaande ontwikkeling

De HAB-samenwerking is bij het publiceren van dit rapport nog altijd in ontwikkeling. Hierbij staat expertise centraal. Wenselijk is dat bij de begeleiding van deze complexe (vaak jonge) gezinnen expertise op veiligheid en experts vanuit jeugdzorg altijd ingezet zou moeten worden om te komen tot een adequate integrale aanpak.

COLOFON

Opdrachtgever	HVO-Querido, Altra, Blijf Groep
Auteurs	M. Kwakernaak, MSc N. Koster, MSc
Met medewerking van	E.M.B. Horrevorts, MSc
Foto omslag	Adobe Stock
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>

ISBN 978-94-6409-103-8

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, juli 2021.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.