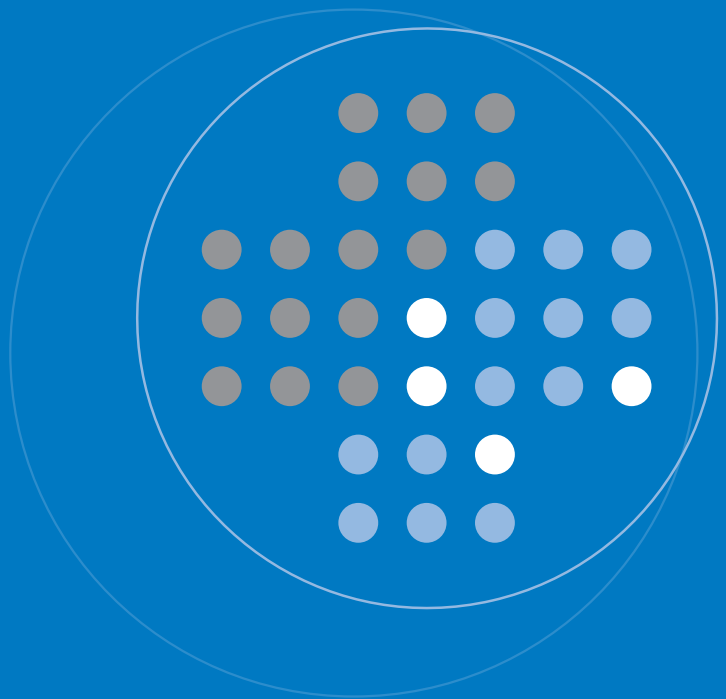


Hoofdstuk 1

Werken met doelgroepen in de Sociaal Juridische Dienstverlening



1.1 Inleiding

In dit eerste hoofdstuk leggen wij uit waarom dit boek belangrijk is voor SJD-studenten en SJD'ers in het werkveld. We bespreken hoe het boek tot stand is gekomen: wat zijn de thema's of oorzaken die aanleiding zijn geweest om dit boek te schrijven? Daarna bespreken wij de uitgangspunten van dit boek. We geven een introductie van de begrippen 'methodisch werken' en 'motiverende gespreksvoering'. Ten slotte besteden we aandacht aan de indeling en opbouw van de hoofdstukken, om zo de structuur van het boek duidelijk te maken.

1.2 Aanleiding van dit boek



Vermoeid en afwezig

Meneer De Bruin (45) komt op een afspraak met zijn werkcoach bij het UWV WERKbedrijf. Hij ontvangt een uitkering en gaat verplicht op zoek naar een baan. Hij heeft van zijn werkcoach de opdracht gekregen om een aantal sollicitatiebrieven te schrijven, die ze dan samen gaan doornemen. Hij heeft dit huiswerk niet gedaan. De werkcoach vraagt wat meneer De Bruin belemmert. Meneer De Bruin weet dit niet goed. De werkcoach gaat verder met uitleggen wat er van hem verwacht wordt en wat de regels zijn. Meneer De Bruin hoort gelaten aan wat er gezegd wordt. Hij maakt een vermoeide indruk en lijkt er niet helemaal met zijn gedachten bij te zijn. Hij luistert wel naar de werkcoach, maar wat gezegd wordt lijkt niet echt tot hem door te dringen. De werkcoach heeft twijfels of meneer De Bruin het allemaal wel goed begrepen heeft. Zou hij wel gemotiveerd zijn om een baan te vinden? Confronteren, en hem op de consequenties wijzen van het niet nakomen van afspraken, lijkt niet goed te helpen bij meneer De Bruin. Hij hoort het aan, maar lijkt er niets mee te doen. Wat helpt dan wel? Hoe kan de werkcoach meneer De Bruin wél motiveren en hem helpen bij het vinden van werk?

De voorgaande casus is een voorbeeld van een situatie die veel voorkomt in de praktijk van juridische dienstverleners. De dienstverlener heeft in zijn opleiding geleerd gesprekken te voeren met cliënten door methodisch te werken en vaardigheden in te zetten. Voorbeelden van basisvaardigheden in de gespreksvoering zijn luisteren, samenvatten en doorvragen (ofwel: lsd), en het voeren van verschillende typen gesprekken, zoals intake-, advies- en slechtnieuwsgesprekken. Meneer De Bruin vertoont echter gedrag dat anders is dan wat de dienstverlener gewend is en weet daardoor niet goed hoe hiermee om te gaan. Zoals we zagen in het voorbeeld hebben confronteren of uitleggen een averechts effect: meneer De Bruin blijkt helemaal dicht te slaan. Hij gaat ook niet aan de slag met solliciteren. Wat is dan wel handig om te doen? Dit boek geeft antwoorden over hoe je kunt handelen in situaties waarin het gedrag van de cliënt complex is en waar 'standaardvaardigheden' niet voldoende zijn.

Kijken we weer terug naar meneer De Bruin, dan laat hij bepaalde gedragingen zien: hij lijkt vermoeid en afwezig. Het is van belang dat de SJD'er dit gedrag niet klakkeloos interpreteert als laksheid, gemakzucht of een onjuiste motivatie van de cliënt. Doel is om als dienstverlener meer naast de cliënt te gaan staan, om samen te kijken hoe de cliënt wel aan bepaalde voorwaarden kan voldoen. Voor ons zit de oplossing in de motiverende gespreksvoering. Om cliënten te helpen met hun vragen, kun je verschillende vaardigheden inzetten. Bij complexe vragen of problemen en in situaties waarin het belangrijk is om de cliënt in beweging te krijgen, blijkt dat motiverende gespreksvoering een effectieve aanpak is binnen het methodisch werken. Vooral bij complexe doelgroepen en complexe problematiek helpt motiverende gespreksvoering om de dienstverlening te verbeteren. Methodisch werken en motiverende gespreksvoering worden in respectievelijk hoofdstuk 2 en 3 uitgebreid behandeld, maar komen ook aan bod in dit hoofdstuk, zij het wat beknopter.

Bij de bespreking van de aanleidingen voor dit boek maken we onderscheid in drie thema's:

1. een veranderende samenleving, waarin de zelfredzaamheid van de cliënt steeds belangrijker wordt;
2. veranderende beroepsrollen van de SJD'er;
3. een toename van cliënten met complexe problematiek.

Je moet je bij het lezen van dit hoofdstuk realiseren dat deze thema's eigenlijk niet zo strikt te scheiden zijn. De thema's beïnvloeden elkaar wederzijds: een veranderende samenleving heeft invloed op de SJD'er en zijn beroepsrollen, en andersom. Ook bepaalt de beroepsrol die je uitoefent in je werk welk soort cliënten je krijgt, en dat kunnen cliënten zijn met veel of weinig complexe problematiek. Toch maken we hier een onderscheid in thema's, zodat duidelijk wordt wat er allemaal invloed heeft op het SJD-werkveld en waarom het zo belangrijk is dat er aandacht is voor deze thema's.

1.2.1 Maatschappelijke verandering

We leven in een samenleving die constant in beweging is. De samenleving bestaat uit mensen die zelf functioneren: iemand heeft bijvoorbeeld werk, een gezin en sociale contacten. Deze mensen bij elkaar zijn samen verantwoordelijk voor hoe een samenleving in elkaar steekt en hoe deze vorm krijgt. Mensen kiezen een bestuur voor deze samenleving waarin de grote thema's besproken worden, en er worden besluiten genomen om de samenleving aangenaam en ook beheersbaar te maken. Zo nemen politici besluiten in de vorm van wetten, regels en maatregelen, zoals de Wet werk en bijstand, waarin duidelijk wordt welke rechten en plichten burgers en de overheid hebben omtrent arbeid en uitkeringen.

Zoals gezegd, verandert onze samenleving continu. Een belangrijk thema dat aanleiding is geweest om dit boek te schrijven is de **zelfredzaamheid** van de cliënt. Zelfredzaamheid staat voor de mate waarin een persoon in staat is om zijn eigen problemen op te lossen zonder de hulp van anderen. Binnen onze huidige maatschappij is zelfredzaamheid van de burger (dus ook de cliënt van de SJD'er) een belangrijk streven. Daarmee komen we op het thema van Nederland als verzorgingsstaat of als participatiestaat. We willen in dit boek niet uitgebreid stilstaan bij

deze begrippen, omdat ze zo complex zijn en er zoveel discussie over is (bijvoorbeeld over de vraag welk van de twee genoemde ‘staten’ Nederland nu eigenlijk is; wat is beter voor de burger?) dat dit het doel van dit boek voorbij zou schieten. Om zelfredzaamheid beter te kunnen plaatsen, besteden we er hier kort aandacht aan. De overheid heeft een bepaalde rol als het gaat om sociaal beleid. Hoe groot die rol is, wordt bepaald door de mate waarin de overheid ‘zorgt’ voor burgers als zij het nodig hebben. Denk hierbij aan wetten en regelingen die ervoor moeten zorgen dat iedereen een dak boven zijn hoofd heeft. Burgers hebben hierin ook een bepaalde rol en verantwoordelijkheid. De mate waarin de overheid zorgt voor haar burgers bepaalt in wat voor een samenleving je leeft. Als de overheid veel verzorgt, spreekt men van een verzorgingsstaat. Als de burgers vooral zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen zorg, noemt men dit een participatiestaat. Het doel van de overheid is dan om burgers zo veel mogelijk zelfstandig te laten leven en zelf verantwoordelijk te laten zijn voor hun zaken, en om alleen bij te springen als het echt nodig is. Dit past bij de term ‘zelfredzaamheid’: je bent in staat om voor jezelf (en je gezin) te zorgen, zonder dat je anderen nodig hebt.

Zelfredzaamheid wordt door de overheid gestimuleerd en wordt door SJD-organisaties (die veelal subsidies krijgen van de overheid) doorgevoerd in beleid en speerpunten op organisatieniveau. Denk hierbij aan organisaties als het Sociaal Raadsliedenwerk, het UWV WERKbedrijf en de schuldhulpverlening. Tegelijkertijd zie je dat bij een aantal organisaties de dienstverlening wordt ‘uitgekleed’. Er is minder tijd beschikbaar voor cliënten, omdat dit te veel geld en menskracht kost. Daardoor wordt er minder voor cliënten gedaan, tenzij er dusdanig grote problemen zijn dat de cliënt deze niet meer zelfstandig kan oplossen. Een voorbeeld is de dienstverlening bij het UWV WERKbedrijf. Als je een uitkering krijgt, moet je verplicht op zoek naar een baan. De eerste drie maanden doe je dit zonder hulp van een werkcoach: eerst ga je zelfstandig op zoek naar werk. Pas als je na drie maanden nog niets hebt gevonden, krijg je hulp van de werkcoach. Dit voorbeeld toont aan dat je dus niet zomaar hulp krijgt: je moet zelf aan de slag voordat je ‘recht’ hebt op hulp. Als je valt onder een van de speciale doelgroepen waarvan men weet dat die moeilijk aan werk kunnen komen, krijg je wel eerder hulp. De doelgroepen komen in dit boek aan bod.

1.2.2 Veranderende beroepsrollen van de SJD’er

Vanuit de overheid worden wetten en regels opgesteld waarbinnen de SJD’er zijn werk kan uitvoeren. Het werkveld van de Sociaal Juridische Dienstverlener (SJD’er) is breed. SJD’ers kunnen werkzaam zijn bij diverse instanties en organisaties, zoals het Sociaal Raadsliedenwerk, het Juridisch Loket, het UWV WERKbedrijf, de Reclasering, justitie, Vluchtelingenwerk, woningbouwverenigingen, de schuldhulpverlening en de sociale dienst van gemeenten. Het primaire doel van de SJD’er is het leveren van een juridische dienst, bijvoorbeeld een juridisch advies of het begeleiden van een taakstraf.

In de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) leert de student naast inhoudelijke kennis over het recht hoe hij moet omgaan met degenen die deze dienst ontvangen: cliënten. Hoe je werkt als dienstverlener en wat de focus in je

werk is, hangt af van je beroepsrol (dit begrip wordt in hoofdstuk 2 verder uitgelegd) en van je persoonlijke werkwijze. Traditionele beroepsrollen van de SJD'er zijn de belangenbehartiger, de wetsuitvoerder en de toetser. Als belangenbehartiger is het je primaire doel om je cliënt zo goed mogelijk te helpen om het juridische probleem op te lossen. Soms kom je letterlijk op voor de belangen van de cliënt, door bijvoorbeeld te helpen met het opstellen van een bezwaarschrift. Als wetsuitvoerder help je de cliënt ook, maar dan vanuit het wettelijke kader. Je kijkt of de cliënt voldoet aan de juridische normen en kaders, bijvoorbeeld bij het verstrekken van een uitkering. Als toetser controleer je het werk van de wetsuitvoerders: klopt het juridisch allemaal wat de wetsuitvoerders besluiten?

We zien dat de rol van de SJD'er de laatste jaren verandert. Steeds minder geeft de SJD'er alleen een juridisch advies en steeds vaker is hij meer een begeleider die langdurig met dezelfde cliënt te maken heeft, bijvoorbeeld in functies als schuldhulpverlener, werkconsulent of toezichthouder bij de reclassering. SJD'ers in deze rollen krijgen een uitbreiding van hun taken: zij zien dat cliënten bepaald gedrag vertonen waardoor zij in de problemen komen of blijven, en moeten een bepaalde gedragsverandering teweegbrengen bij de cliënt. Een voorbeeld is de schuldhulpverlening: als schuldhulpverlener leer je de cliënt hoe hij moet omgaan met geld en hoe de schulden kunnen worden opgelost. Helaas is dat vaak niet genoeg, want de oorzaken waardoor je cliënt in de schulden is geraakt, zijn daarmee nog niet opgelost. Soms ook komen mensen in de schulden door hun eigen gedragspatronen. Je zult dan als schuldhulpverlener ook aandacht moeten besteden aan die gedragspatronen om de cliënt schuldenvrij te krijgen.

Er ontstaan ook nieuwe SJD-rollen. Een daarvan is outreachend werken, een vorm van hulpverlening die zich richt op mensen die daar niet om vragen. Cliënten komen niet zelf bij de SJD'er met hun problemen of vragen, maar worden aangemeld door anderen (bijvoorbeeld bureaus of instellingen). De outreachend werker gaat dan op deze cliënten af en biedt zijn hulp- en dienstverlening aan om de problemen te helpen oplossen. Veel welzijnsorganisaties die ook Sociaal Raadsliedenwerk doen, hebben projecten die outreachend zijn. In hoofdstuk 2 komen we terug op deze en andere SJD-beroepsrollen.

Welke SJD-beroepsrol je ook bekleedt, je hebt altijd te maken met een juridisch kader. Dit maakt het werk overzichtelijk, want je weet wat wel en wat niet mag volgens de wet. Toch biedt de wet de dienstverlener vaak ruimte om eigen beslissingen te nemen. Dit noemen we **discretionaire ruimte**. Door deze ruimte heeft de SJD'er de mogelijkheid om soms een uitzondering te maken voor een cliënt of juist niet, afhankelijk van de situatie van de cliënt. Ook de hoeveelheid tijd en energie die je in de cliënt steekt, valt onder die discretionaire ruimte: je kunt bijvoorbeeld besluiten een stapje extra te doen voor de cliënt. Sommige functies hebben meer discretionaire ruimte dan andere. Zo heeft een medewerker van de IND misschien minder ruimte binnen wet- en regelgeving dan een coördinator taakstraffen bij de reclassering of een klantmanager bij de sociale dienst (denk maar eens aan het toekennen van bijzondere bijstand: een klantmanager heeft hierin veel ruimte om beslissingen te nemen).

Alle functies, en dan vooral functies waarin iemand een besluit mag nemen over de cliënt (wetsuitvoerders), hebben een bepaalde discretionaire ruimte. Hoe

deze discretionaire ruimte gebruikt wordt, hangt vooral af van de persoonlijke werkwijze van de SJD'er. Sommige SJD'ers zijn wat strenger en doen niet snel een extra stap voor de cliënt, andere proberen altijd het meeste voor de cliënt te doen. Dit hangt vaak af van de **attitude** van de werker. Attitude betekent een houding of mening die je hebt als mens over jezelf en over anderen. Als SJD'er heb je een bepaalde houding ten opzichte van jouw cliënten: je vindt bijvoorbeeld dat je zo veel mogelijk voor ze moet doen en dat iedere cliënt zo veel mogelijk hulp verdient. Je kunt ook vinden dat cliënten zich eerst maar eens moeten bewijzen voordat ze een extra inspanning van jouw kant verdienen. Die houding heeft te maken met hoe jij persoonlijk in elkaar zit, maar dit betekent niet dat je attitude onveranderlijk is: je kunt door je open te stellen je attitude veranderen.

In dit boek geven wij inzicht in doelgroepen cliënten die soms door eigen gedrag in de problemen zijn gekomen. Het kan zijn dat je denkt: 'Eigen schuld, had hij maar niet zo stom moeten zijn.' Met die gedachte is op zich niets mis, maar de vraag is of het je dienstverlening verbetert. Doel van de dienstverlening is om cliënten te helpen bij het oplossen van hun problemen, en dan is je houding heel belangrijk. We geven in dit boek uitgebreid tips om met je eigen houding om te gaan.



Zelf aan zet

Wat is jouw attitude tegenover cliënten die door hun eigen gedrag in de problemen zijn gekomen? Denk bijvoorbeeld aan mensen die altijd te veel geld uitgeven en daardoor in de schulden komen, of aan iemand die een delict heeft gepleegd omdat hij een verslaving heeft.

1.2.3 Toegenomen problematiek cliënt

SJD'ers krijgen cliënten in de spreekkamer die een juridische vraag of een juridisch probleem hebben. Het kan ook zijn dat de cliënt niet uit eigen beweging naar jou toe komt met een vraag, maar omdat hem begeleiding is opgelegd door de rechter. Dit gebeurt bijvoorbeeld na het plegen van een delict (bij de reclassering) of als men in de Wsnp (Wet schuldsanering natuurlijke personen) terechtkomt (bij een bewindvoerder). De problematiek is in alle gevallen juridisch van aard, maar ook persoonlijk. Hoe zijn de problemen precies ontstaan? Wat zijn de achtergronden en oorzaken? In deze paragraaf kijken we naar de problematiek van de cliënt als aanleiding voor het schrijven van dit boek.

Vanuit het SJD-werkveld komt in toenemende mate het signaal dat SJD'ers steeds meer te maken krijgen met cliënten die complexe problemen hebben en bij wie een eenvoudig antwoord op een juridische vraag onvoldoende is. Dit kunnen problemen zijn in het gedrag van de cliënt, bijvoorbeeld een houding die niet coöperatief is. Of cliënten hebben (complexe) psychische problematiek die hun gedrag en daarmee de dienstverlening beïnvloedt, bijvoorbeeld een depressie. Ook wordt steeds meer melding gemaakt van cliënten met multiproblematiek of van multiprobleemgezinnen. Dit zijn cliënten en gezinnen die op meerdere terreinen in het leven problemen ondervinden om goed te kunnen functioneren. Ze hebben dus verscheidene problemen tegelijk die hun dagelijks leven op een ongunstige manier beïnvloeden. In hoofdstuk 9 gaan wij dieper in op cliënten met multiproblematiek.

Het is belangrijk om je te realiseren dat een SJD'er geen hulpverlener is die daadwerkelijk aan de slag gaat met psychische of andere (gedrags)problematiek van de cliënt, zoals een maatschappelijk werker of psycholoog dat wel doet. Zij voeren gesprekken met de cliënt over de problemen en wat die met de cliënt doen. Een SJD'er is een dienstverlener die als doel heeft om de cliënt zo goed mogelijk te helpen met een juridische vraag of een juridisch probleem. Toch is de problematiek vaak wel de oorzaak van het ontstane juridische probleem, of de problematiek maakt het probleem groter. Denk terug aan meneer De Bruin in de openingscasus van dit hoofdstuk. Hij vertoont gedrag waar je als SJD'er wel of niet iets mee moet doen. Aandacht besteden aan de vermoedelijkheid of afwezigheid van meneer De Bruin helpt om helder te krijgen waarom hij zich niet aan de afspraken houdt. In de communicatie tussen cliënt en dienstverlener kunnen (psychische) problematiek en alle gevolgen die deze heeft een goede juridische dienstverlening in de weg staan.

Er is weinig literatuur beschikbaar die gaat over cliënten met complexe gedrags- en psychische problematiek in de Sociaal Juridische Dienstverlening, en over de vraag hoe je als SJD'er in de spreekkamer kunt omgaan met deze problematiek zul je al helemaal niets vinden. Toch zullen weinig professionals ontkennen dat cliënten met psychische stoornissen voorkomen in de praktijk van de SJD'er. Dit heeft voor hen gevolgen voor hun dienstverlening: de problematiek is van een zodanige aard dat dit een aanpassing vergt van de SJD'er. Hij weet echter vaak niet hoe hij zich dan precies moet opstellen naar de cliënt toe, of wat een stoornis precies voor gevolgen heeft. Dit boek laat zien hoe een SJD'er zo'n situatie kan aanpakken.

Dat psychische problemen vaak voorkomen bij cliënten blijkt uit de volgende onderzoeken. Het Trimbos-instituut onderzoekt regelmatig de stand van zaken rond het voorkomen van psychische stoornissen in Nederland. Uit hun laatste grootschalige onderzoek (NEMESIS; Van Dorsselaer, De Graaf, Verdurmen et al., 2006) blijkt dat 41,2% van de Nederlandse bevolking ooit in het leven te maken krijgt met een psychische stoornis, waarvan 23,3% in de afgelopen 12 maanden. In dit onderzoek wordt ook gekeken naar de werksituatie van deze groep mensen. Daaruit blijkt dat een groot deel van de mensen met psychische stoornissen (tussen de 40 en 60%) werkloos of arbeidsongeschikt is en daardoor niet deelneemt aan de arbeidsmarkt. Deze mensen ontvangen hun inkomen veelal in de vorm van een uitkering (bijstand, WIA, Wajong enzovoort). Ruim een miljoen mensen in Nederland leven van een arbeidsongeschiktheids-, werkloosheids- of bijstandsuitkering (Van Echtelt, 2010) en slechts een beperkt deel van deze mensen is volgens de huidige criteria re-integreerbaar (Lohuis et al., 2008). Het deel dat moeilijk re-integreerbaar is, bestaat uit burgers die langdurig van een sociaal minimum leven en weinig kans op betaald werk hebben, die chronisch ziek of gehandicapt zijn en die beschikken over een geringe leercapaciteit. Managers van sociale diensten in Nederland schatten dat ongeveer de helft van de bijstandsgerechtigden niet meer zal uitstromen naar regulier werk (Lohuis et al., 2008).

Uit recent onderzoek naar effectieve schuldhulpverlening aan dak- en thuislozen blijkt dat naast juridische belemmeringen ook psychische problemen een effectieve schuldhulpverlening in de weg staan (Jungmann & Dobbe-Kluijtmans, 2009). Dit betekent dat een schuldhulpverlener naast zijn materiële dienstverlening aandacht moet besteden aan de psychische problemen, omdat anders het hulpverleningstraject gevaar loopt.

De genoemde onderzoeken tonen aan dat SJD'ers in hun werk vaak te maken krijgen met cliënten met psychische problematiek of andere complexe problematiek. De verschillende problemen hebben met elkaar gemeen dat ze het oplossen van problemen op verschillende leefgebieden – zoals opleiding en werk, justitie, geld en financiën of wonen – in de weg staan.

Zoals eerder in deze paragraaf besproken, moet de SJD'er de cliënt begeleiden naar zelfredzaamheid. In de praktijk kan dit betekenen dat de cliënt na drie gesprekken zelfredzaam moet zijn en bijvoorbeeld allerlei formulieren zelfstandig moet kunnen invullen. Het is echter de vraag of bepaalde doelgroepen (zoals jongeren, schuldenaren of cliënten met psychische problematiek) daartoe in staat zijn. Een kenmerk van cliënten met psychische problematiek is dat zij juist niet zelfredzaam zijn. Vanuit SJD-organisaties worden vaardigheden van de cliënt gevraagd, bijvoorbeeld in een schuldhulpverleningstraject, die zij niet hebben. Denk bijvoorbeeld eens aan het invullen van formulieren en het meenemen van de administratie naar afspraken. Voor iemand met een zware depressie kan alleen al het fysiek naar de organisatie gaan voor de afspraak een hele opgave zijn, laat staan dat je ook nog eens de administratie op orde moet meenemen. Het lijkt erop dat Sociaal Juridische Dienstverlening (of eigenlijk de hele sociale zorg) het best tot zijn recht komt als de cliënt één probleem of vraag heeft en ook meteen bij de juiste instantie terecht komt. Spelen er meerdere problemen tegelijk, dan wordt de dienstverlening diffuus en is de kans op uitval van de cliënt zeer groot (Van Doorn, 2012). Tevens is er vanuit deze cliëntgroep vaak wantrouwen tegenover de dienstverlener, veelal veroorzaakt door eerdere negatieve ervaringen met hulp- en dienstverleners, of wellicht voortkomend uit het type problematiek. In hoofdstuk 9 gaan we hier uitgebreider op in.

In dit boek besteden we aandacht aan verschillende doelgroepen: jongeren, ouderen, mensen met psychische problematiek, justitiabelen, schuldenaren en cliënten met multiproblematiek. We besteden aan iedere doelgroep een apart hoofdstuk.

Jongeren en ouderen zijn doelgroepen die niet zozeer gekenmerkt worden door problematiek; dat je jongere bent of oudere is een gegeven. We zijn allemaal jongere geweest en hopen oudere te worden. We behandelen deze doelgroepen in dit boek om twee redenen apart. De eerste reden is dat beide doelgroepen een speciale aanpak verdienen in de dienstverlening door de SJD'er. Je moet aandacht besteden aan de leefwereld van de doelgroep om je cliënt beter te kunnen helpen. Het kan dan gaan om kleine dingen, zoals bejegening (hoe spreek je iemand aan?), of grotere, zoals de vraag met welke thema's de jongere of oudere zich bezighoudt. De tweede reden is dat jongeren en ouderen met hun eigen specifieke problemen bij de SJD'er terechtkomen; jongeren hebben bijvoorbeeld vragen rond opleiding en werk, en ouderen krijgen problemen als ze minder mobiel worden.

De doelgroepen justitiabelen en schuldenaren hebben problemen op twee belangrijke leefgebieden. Hun problemen kunnen leiden tot een (opgelegde) dienstverlening door de SJD'er. Bij deze doelgroepen is het soms lastig om de cliënt te motiveren tot het oplossen van de problematiek. Dat maakt de dienstverlening moeilijk. Ook bij de laatste doelgroep, cliënten of gezinnen met multiproblematiek, zie je dat alle problemen die samenkomen de dienstverlening extra complex kunnen maken.

Waar het steeds om draait in dit boek is aansluiten bij je doelgroep. Wat kenmerkt mijn doelgroep? Wat kan ik doen of vragen om mijn cliënt zo goed mogelijk te helpen? Dit betekent dat je een eigen houding of attitude moet ontwikkelen: wie is mijn cliënt en waar is hij of zij gevoelig voor? Waar kan ik het best aansluiten om de cliënt te motiveren?

We hebben hiervoor drie thema's besproken die laten zien waarom het zo belangrijk is om aandacht te besteden aan doelgroepen. Om deze drie thema's te toetsen aan de praktijk, hebben we een kleinschalig onderzoek uitgevoerd. Wat zijn de ervaringen van SJD'ers in het werkveld met betrekking tot zelfredzaamheid en (complexe) doelgroepen? Wat kan de opleiding SJD bieden om beter om te gaan met cliënten? Waar hebben zij behoefte aan op het gebied van kennis en vaardigheden om hun dienstverlening te verbeteren? In de volgende subparagraaf bespreken wij dat onderzoek en de belangrijkste aanbevelingen.

1.2.4 Onderzoek en aanbevelingen

In 2009 hebben we in samenwerking met het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening van de Hogeschool Utrecht een oriëntatie gedaan naar Sociaal Juridische Dienstverlening en psychische problematiek. Het doel van deze oriëntatie was driedelig: ten eerste wilden we een bijdrage leveren aan de verbetering van de dienstverlening van de SJD'er aan mensen met complexe psychische problematiek; ten tweede wilden we methodische concepten ontwikkelen voor de SJD'er op het gebied van signalering en interventies bij het werken met cliënten met een psychische stoornis; en ten derde wilden we een attitudeverandering tot stand brengen bij (beginnende) SJD'ers en SJD-studenten omtrent het dienst verlenen aan cliënten met complexe psychische problematiek.

De vraagstelling luidde als volgt: 'Welke specifieke kennis en vaardigheden heeft een SJD'er nodig om als dienstverlener cliënten met psychische stoornissen optimaal te begeleiden?' Dit is onderzocht door middel van een beperkt aantal diepte-interviews met professionals werkzaam in verschillende SJD-organisaties. De bezochte organisaties zijn: Sociaal Raadsliedenwerk (onderdeel schuldhulpverlening); schuldhulpverlening voor met name ex-dak- en thuislozen; en de reclasering (unit Werkstraffen).

Uit de interviews blijkt dat in alle onderzochte organisaties de SJD'er geconfronteerd wordt met cliënten met psychische problemen/stoornissen, en dan met name verslavingsproblematiek, verstandelijke beperking en persoonlijkheidsproblematiek. Hoe SJD'ers hiermee omgaan, hangt deels af van de setting (bijvoorbeeld gedwongen kader of niet), deels van de aard van de problematiek, en deels van de medewerker zelf. Wat opvalt, is dat geen van de organisaties duidelijk omschreven beleid heeft over hoe om te gaan met cliënten met psychische problematiek. De medewerker heeft hierin veel discretionaire ruimte, dus veel eigen beslissingsvrijheid om hier wel of niet iets mee te doen. De medewerkers zetten op het gebied van omgaan met cliënten met psychische problematiek hun vaardigheden vaak naar eigen inzicht in: men zoekt informatie op het internet of leest een boek over het thema. Dat gebeurt als men zelf deze behoefte ervaart, en dus niet structureel (bijvoorbeeld omdat het beleid is van de organisatie waarvoor ze werken). Bij som-

mige organisaties wordt er op het gebied van psychische stoornissen een cursus verzorgd voor de medewerkers, maar helaas zijn dit soort cursussen vaak de eerste die geschrapt worden als een organisatie moet bezuinigen.

Belangrijke aanbevelingen die uit onze oriëntatie naar voren zijn gekomen en die voor een groot deel het schrijven van dit boek in gang hebben gezet, zijn de volgende. In de opleiding SJD moet meer aandacht komen voor cliënten met psychische problemen, verstandelijke beperkingen en verslavingsproblematiek. Daarbij wordt vooral gedacht aan inzicht in de kenmerken en achtergronden van doelgroepen. Ook is het de wens dat geconstateerde aandachtspunten voor het methodisch handelen concreet worden uitgewerkt in tips op het gebied van vaardigheden per doelgroep. Op deze wijze kan de opleiding SJD dienstverleners in spe beter voorbereiden op het werken met specifieke doelgroepen in de spreekkamer.

Daarbij is het van belang dat ook de attitude van de student aandacht krijgt. Zicht krijgen op de maatschappij en de doelgroepen die zich daarin bevinden is belangrijk voor het verkrijgen van affiniteit met het werken met deze groepen. Als iemand als SJD'er werkt met cliënten, krijgt hij automatisch te maken met specifieke doelgroepen, dus is het noodzakelijk om hierover kennis op te doen.

In dit boek omvat het begrip 'specifieke doelgroepen' meer dan alleen cliënten met psychische stoornissen. Er bestaan veel doelgroepen die extra aandacht verdienen in de opleiding SJD als het gaat om dienst verlenen en leren aansluiten bij de doelgroep. Deze doelgroepen zijn jongeren, ouderen, mensen met psychische problematiek, justitiabelen, schuldenaren en cliënten of gezinnen met multiproblematiek.

1.3

Perspectieven

In de vorige paragraaf hebben we aandacht besteed aan belangrijke aanleidingen voor dit boek. In deze paragraaf bespreken we de perspectieven van waaruit het is geschreven. Er wordt stilgestaan bij twee kernconcepten die de basis vormen voor het gehele boek: *doelgroepdenken* en *kruispuntdenken*. Daarna geven we aan hoe we dit boek hebben vormgegeven: theorie in combinatie met vaardigheden vanuit de motiverende gespreksvoering.

1.3.1 Doelgroepdenken

Mensen die een kenmerk gemeenschappelijk hebben, worden gecategoriseerd in een **doelgroep**. Je kunt hierbij denken aan jongeren, schuldenaren, vluchtelingen, mensen met een psychische stoornis en vele andere groepen. Bij jongeren bepaalt je leeftijd of je in de doelgroep past. Bij schuldenaren heeft dit te maken met je financiële situatie. Het voordeel van het kunnen indelen van mensen in doelgroepen is dat je overzichtelijk gemeenschappelijke kenmerken kunt benoemen van de groep. Je kunt specifiek vaardigheden en tips aanreiken die van toepassing zijn op de hele groep.

Groeperen maakt het vaak gemakkelijker om te bedenken wat er met en voor de mensen in de afzonderlijke doelgroepen gedaan kan worden. Pas wel op voor generalisatie: mensen zijn veel meer dan dat ene kenmerk. Iemand met schizofrenie is meer dan zijn stoornis, een vluchteling meer dan het feit dat hij gevlucht