

Hoofdstuk 1

Werken met doelgroepen in de Sociaal Juridische Dienstverlening



1.1 Inleiding hoofdstuk

In dit eerste hoofdstuk leggen wij uit waarom dit boek belangrijk is voor SJD-studenten en SJD'ers in het werkveld. Daarnaast bespreken wij de uitgangspunten van dit boek. We bespreken relevante maatschappelijke ontwikkelingen die invloed hebben op het werk van de SJD'er. De begrippen methodisch werken en motiverende gespreksvoering worden geïntroduceerd. Ten slotte besteden wij aandacht aan de indeling en opbouw van de hoofdstukken, om zo de structuur van het boek duidelijk te maken.

1.2 Aanleiding voor dit boek

Q CASUS

Vermoeid en afwezig

Meneer De Bruin (45) heeft een afspraak met zijn adviseur werk bij het uww. Hij ontvangt een uitkering en gaat verplicht op zoek naar een baan. Van zijn adviseur werk heeft hij de opdracht gekregen om een aantal sollicitatiebrieven te schrijven, die ze dan samen gaan doornemen. Meneer De Bruin heeft dit echter niet gedaan. De adviseur vraagt wat meneer De Bruin belemmert. Meneer De Bruin weet dit niet goed. De adviseur gaat verder met meneer De Bruin uitleggen wat er van hem verwacht wordt en wat de regels zijn. Meneer De Bruin hoort gedwee 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 adviseur, maar het lijkt niet echt door te dringen. De adviseur twijfelt 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 bij meneer De Bruin niet goed te helpen. Hij hoort het aan, maar lijkt er niets mee te doen. Wat helpt dan wel? Hoe kan de adviseur werk meneer De Bruin wél motiveren en hem helpen bij het vinden van werk?

Deze casus is een voorbeeld van een situatie die veel voorkomt in de praktijk van juridische dienstverleners. De dienstverlener heeft tijdens zijn opleiding geleerd om vaardigheden en technieken in te zetten om gesprekken te voeren met cliënten. Dit zijn meestal basisvaardigheden in de gespreksvoering: luisteren, samenvatten en doorvragen. Of het voeren van verschillende typen gesprekken, zoals intake-, advies- en slechtnieuwsgesprekken. Meneer De Bruin vertoont gedrag dat afwijkt van wat de dienstverlener heeft geleerd en die weet daardoor niet goed hoe hij hiermee moet omgaan. Confronteren of uitleggen, zoals in het voorbeeld, heeft 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 achtergrondinformatie over doelgroepen en methodische handvatten voor situaties waarin het gedrag van de cliënt complex is en waar 'standaardtechnieken' niet voldoende zijn.

Als we terugkijken naar meneer De Bruin, dan zien we dat hij bepaalde gedragingen vertoont: 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. De dienstverlener heeft als doel om meer naast de cliënt te gaan staan, om samen te kijken

wat er aan de hand is en waar mogelijke oplossingen liggen, bijvoorbeeld hoe de cliënt wel aan bepaalde voorwaarden kan voldoen. Voor ons bestaat de oplossing uit motiverende gespreksvoering. Om cliënten zo goed mogelijk te kunnen helpen met hun vragen, kun je verschillende technieken 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 doelgroepen met complexe problematiek helpt motiverende gespreksvoering om de dienstverlening zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. Methodisch werken en motiverende gespreksvoering worden in hoofdstuk 2 en 3 uitgebreid behandeld. De termen komen ook aan bod in dit hoofdstuk, zij het wat beknopter.

Bij de bespreking van de aanleiding voor dit boek maken we onderscheid tussen drie thema's:

1. een veranderende samenleving waarin zelfredzaamheid van de cliënt centraal staat;
2. veranderende beroepsrollen van de SJD'er;
3. een toename van cliënten met complexe problematiek in de SJD-spreekkamer.

Bij het lezen van de thema's moet je je realiseren dat deze eigenlijk niet zo strikt te scheiden zijn. De thema's beïnvloeden elkaar over en weer: een veranderende samenleving heeft invloed op de SJD'er en diens beroepsrollen, en andersom. Ook bepaalt de beroepsrol die je hebt in je werk welk soort cliënten je krijgt. Dat kunnen cliënten zijn met meer of minder complexe problematiek. We maken hier echter toch 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 grotendeels uit mensen die zelfstandig functioneren: iemand heeft bijvoorbeeld werk, een gezin en sociale contacten. Mensen die tot een samenleving behoren, delen een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het functioneren ervan. Mensen kiezen een bestuur voor deze samenleving dat de grote thema's bespreekt en dat besluiten neemt om de samenleving aangenaam en ook beheersbaar te maken. Politici nemen bijvoorbeeld besluiten in de vorm van wetten, regels en maatregelen, zoals de Participatiewet, waarin duidelijk wordt vastgelegd welke rechten en plichten burgers en de overheid hebben omtrent arbeid en uitkeringen.

Sommige mensen kunnen echter niet zelfstandig functioneren in de samenleving. Een belangrijk maatschappelijk thema is de **zelfredzaamheid** van de cliënt. Zelfredzaamheid is de mate waarin een persoon in staat is om zijn eigen problemen op te lossen, zonder hulp van anderen. Binnen onze huidige maatschappij is zelfredzaamheid van de burger (dus ook van de cliënt van de SJD'er) een belangrijk streven. Dit uit zich in beleid dat de overheid maakt, bijvoorbeeld de transitie van het sociale domein. De overheid heeft een bepaalde rol als het gaat om sociaal beleid, ze verleent een zekere mate van 'zorg' aan burgers als die dat nodig hebben. Denk hierbij aan wetten en regelingen die zorgen dat iedereen een dak boven zijn hoofd heeft. Burgers hebben hierin ook een bepaalde rol en verantwoordelijkheid. De mate waarin een overheid voor burgers zorgt, bepaalt in wat voor samenleving je leeft. Als de overheid veel regelt voor haar burgers, spreekt men van een verzorgingsstaat. Als de burgers vooral zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen zorg, noemt men dit een participatiesamenleving. Onze overheid heeft als doel om burgers zoveel mogelijk zelfstandig te laten leven en zelf verantwoordelijk te laten zijn voor hun zaken, en alleen in te springen waar nodig. Dit past bij de term zelfredzaamheid: je bent in

staat voor jezelf (en je gezin) te zorgen, en als je hulp nodig hebt, dan moet je dat zelf in je eigen omgeving kunnen organiseren.

ZELF AAN ZET

Heb je een voorbeeld van hoe jij zorg in jouw eigen omgeving hebt georganiseerd? Heb je zorg nodig gehad of juist verleend aan iemand anders?

Een participatiesamenleving heeft een andere organisatie nodig dan een verzorgingsstaat; de overheid speelt bij beide vormen immers een andere rol in de samenleving. In de transformatie van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving heeft de overheid de afgelopen jaren drie transitie van het sociale domein ingezet: de Participatiewet, de Jeugdwet en de WMO. Dit wordt **decentralisatie** genoemd. Belangrijke landelijke wet- en regelgeving wordt niet meer centraal, maar meer op lokaal niveau uitgevoerd, bijvoorbeeld door de gemeente. Ook hebben lokale instanties meer ruimte om eigen regelgeving te bepalen. De decentralisatie brengt op meerdere vlakken een verschuiving teweeg. Er zijn nieuwe uitgangspunten die gericht zijn op zorg en ondersteuning in de thuissituatie. Deze nieuwe uitgangspunten worden ook wel ‘de kanteling’ genoemd en bestaan uit (Wilken & Van Bergen, 2016):

- van centrale naar lokale regelgeving en uitvoering;
- van regie bij professional naar regie bij cliënt;
- van isolement naar participatie;
- van individu naar sociaal netwerk.

Aan deze opsomming kun je zien dat er meer verwacht wordt van de burger (cliënt) en diens sociale netwerk. Hij kan minder snel een beroep doen op de landelijke overheid. De overheid stimuleert deze zelfredzaamheid en zorg wordt op gemeentelijk niveau anders georganiseerd dan in eerdere periodes. Je kunt hierbij denken aan het inrichten van de sociale wijkteams. Deze worden in iedere gemeente anders vormgegeven, al naar gelang de inrichting en doelstellingen van een betreffende gemeente. Dit uit zich al in de naamgeving: ‘sociaal wijkteam’ is een algemene term, maar in Utrecht hanteert men de naam ‘buurtteam’. In dit boek hanteren wij de algemene term (sociale) wijkteams.

Ook bij andere organisaties zie je door de transitie een verschuiving van doelstellingen en taken. Denk hierbij aan organisaties als de gemeente, schuldhulpverlening, woningbouwverenigingen, enzovoort.

Een voorbeeld van een verschil in de uitvoering van doelstellingen zie je bij de tegenprestatie in het kader van de Participatiewet. In sommige gemeenten zijn mensen verplicht een tegenprestatie te leveren zodra zij een uitkering ontvangen, anders worden zij gekort. In andere gemeenten hoeft iemand geen tegenprestatie te leveren om dezelfde uitkering te ontvangen. Voor een SJD’er bij de gemeente wordt het dan ook steeds belangrijker om het beleid van de gemeente toe te kunnen lichten aan en te kunnen motiveren voor de cliënt. Je moet niet alleen goed op de hoogte zijn van wet- en regelgeving, maar ook van lokaal beleid, en dit kunnen uitleggen.

1.2.2 Beroepsrollen SJD’er

De landelijke en lokale overheden stellen wet- en regelgeving op waarbinnen de SJD’er zijn werk kan doen. Het werkveld van de SJD’er is breed. SJD’ers kunnen werkzaam zijn bij diverse instanties en organisaties, zoals sociale wijkteams, Juridisch Loket, UWV, reclasse-

ring, Vluchtelingenwerk, woningbouwverenigingen, schuldhulpverlening, sociale dienst van gemeenten en nog veel meer. Als SJD'er word je opgeleid om een juridische dienst te leveren, bijvoorbeeld het opstellen van een juridisch advies of het begeleiden van een taakstraf. Je levert deze diensten aan cliënten, die naast een juridische dienst ook sociaal-emotionele problemen of vragen kunnen hebben. Soms is de dienst meer juridisch van aard (bijvoorbeeld het aanvragen van een ww-uitkering), soms eerder sociaal (bijvoorbeeld begeleiding bij schulden). Heel vaak gaat het om een combinatie van juridische en sociale vraagstukken. In de opleiding SJD leert de student niet alleen inhoudelijke zaken over het recht, maar ook om om te gaan met degenen die zijn diensten ontvangen: cliënten. Hoe je als dienstverlener werkt en wat je focus van het werk is, hangt af van een aantal factoren, zoals richtlijnen en beleid van de organisatie, je beroepsrol, de discretionaire ruimte en je persoonlijke werkwijze. Het begrip beroepsrol leggen we in hoofdstuk 2 verder uit. Traditionele beroepsrollen van de SJD'er zijn de belangenbehartiger, de wetsuitvoerder en de toetser. Als belangenbehartiger dien je je cliënt zo goed mogelijk te helpen met het vinden van een oplossingsrichting voor het (sociaal juridische) probleem. Soms kom je letterlijk op voor de belangen van je cliënt, bijvoorbeeld door 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 rollen van de SJD'er de laatste jaren zijn veranderd: de SJD'er geeft steeds minder alleen een specifiek juridisch advies, en wordt steeds meer een begeleider die langduriger met dezelfde cliënt te maken heeft. Denk hierbij aan functies als schuldhulpverlener, werkconsulent of coördinator taakstraffen. De taken van SJD'ers in deze rollen worden uitgebreid: zij zien dat cliënten bepaald gedrag vertonen waardoor ze 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 met geld moet omgaan en hoe de schulden kunnen worden afgelost. Helaas is dat vaak niet genoeg: de oorzaken van de schulden zijn daarmee niet aangepakt. Soms raken mensen in de schulden door hun eigen gedragspatronen. Als schuldhulpverlener zal je dan ook aandacht moeten besteden aan die gedragspatronen om de cliënt schuldenvrij te krijgen. Er ontstaan ook nieuwe rollen. Outreachend werken is een vorm van hulpverlening die zich richt op mensen die daar niet om vragen. Cliënten zelf komen niet bij de SJD'er met problemen of vragen, maar anderen (bijvoorbeeld burens of instellingen) maken melding van eventuele problemen bij cliënten. De outreachend werker benadert de cliënten dan en biedt zo zijn hulp- en dienstverlening aan. Veel sociale wijkteams hebben projecten die outreachend zijn.

In de sociale wijkteams zien we de laatste jaren een aantal nieuwe functieomschrijvingen, die van de generalist en die van de specialist. De **generalist** is een werker met brede kennis die de vragen van de cliënt op allerlei terreinen verheldert voor de cliënt en die zich integraal richt op het functioneren van personen. Soms voert de generalist lichte interventies uit. De generalist kan een professional zijn, maar je ziet ook wel dat deze functie door vrijwilligers wordt vervuld. Een **specialist** is een professional (bijvoorbeeld een SJD'er) die diepgaandere kennis heeft op specifieke gebieden, bijvoorbeeld over de Participatiewet of de Wet maatschappelijke ondersteuning. De specialist wordt ingezet als de cliënt specifieke vragen heeft die de generalist niet kan beantwoorden. Op deze functies zijn veel variaties mogelijk. Zo zie je soms ook de functie van specialist met een generalistische blik. Een andere relatief nieuwe term binnen de beroepsrollen is de **T-shaped professional**. In een onderzoek van Movisie (Van Arum & Schoorl, 2015) wordt deze rol omschreven als een

professional die een eigen specialisme heeft, maar die naar buiten toe als een generalist optreedt. Ook gebruiken gemeenten de term als er in de organisatiestructuur een combinatie bestaat van generalisten en specialisten. Veel gemeenten geven de voorkeur aan een samenwerking tussen deze beide functies vanwege de multidisciplinaire samenwerking, dat wil zeggen een samenwerking tussen medewerkers die verschillende expertises, kennis en vaardigheden hebben.

In hoofdstuk 2, paragraaf 2.6, leggen we de SJD-beroepsrollen verder uit.

Welke SJD-beroepsrol je ook vervult, je hebt altijd te maken met een juridisch kader. Dit maakt het werk overzichtelijk, want je weet wat wel en niet mag volgens de wet. De wet is echter niet zwart/wit en biedt de dienstverlener ruimte om eigen beslissingen te nemen (de bepaalruimte). De ruimte die de SJD'er heeft om uitvoering te geven aan de juridische kaders noemen we handelingsvrijheid, of met een mooi woord ook wel de **discretionaire ruimte**. Ook de mate van tijd en energie die je in de cliënt steekt, of bijvoorbeeld een stapje extra doen voor de cliënt, valt binnen die discretionaire ruimte. Sommige functies hebben wat meer discretionaire ruimte dan andere. Zo heeft een medewerker van de IND binnen wet- en regelgeving misschien minder ruimte 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 binnen de kaders ruimte om beslissingen te nemen). Alle functies hebben een zekere mate van discretionaire ruimte. Hoe deze discretionaire ruimte gebruikt wordt, hangt af van richtlijnen, beleid en afspraken vanuit de organisatie, jurisprudentie, maar ook van je persoonlijke werkwijze als SJD'er.

In het werk heeft iedereen een persoonlijke werkwijze. Sommige SJD'ers zijn wat strenger en doen niet snel een extra stap voor de cliënt, anderen proberen altijd zoveel mogelijk voor de cliënt te doen. Dit hangt vaak af van de **attitude** van de SJD'er. Attitude is een houding of mening die je als mens ten opzichte van of over jezelf en anderen hebt. Als SJD'er heb je een bepaalde houding ten opzichte van jouw cliënten: je kunt bijvoorbeeld vinden dat je zoveel mogelijk voor ze moet doen en dat iedere cliënt zoveel mogelijk hulp verdient. Maar je kunt ook vinden dat cliënten zich eerst maar eens moeten bewijzen voordat ze extra inspanning van jouw kant verdienen. Die houding heeft te maken met hoe jij persoonlijk in elkaar zit. Dit betekent niet dat een attitude onveranderlijk is: door je open te stellen, kun je je attitude veranderen. In dit boek geven wij inzicht in doelgroepen cliënten, 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 het is de vraag of het je dienstverlening verbetert. Het doel van de dienstverlening is om cliënten te helpen bij het oplossen van hun problemen en daarbij zijn kennis over de doelgroep en houding heel belangrijk.

Q CASUS

De bus van Bert

Bert zit al anderhalf jaar in een WSNP-traject. Gedurende dit traject krijgt hij per week leefgeld. De afspraak is dat hij zich aan de voorwaarden houdt, en een daarvan is geen nieuwe schulden maken. Nu heeft Bert een busje gekocht. Dat is volgens Bert geen schuld, maar een lening van zijn maat.

Hij heeft het busje gekocht omdat hij graag glazenwasser wil worden. Zijn maat verdient daar goud geld mee. Dat zou toch mooi zijn, is hij ook sneller uit dat traject! Nu komt hij bij jou voor een voortgangsgesprek en vertelt dit verhaal.

Wat is jouw attitude ten aanzien van cliënten die door eigen gedrag in de problemen zijn gekomen? Wat vind je bijvoorbeeld van Bert in de casus of meneer De Bruin in de openingscasus? Of van iemand die een delict heeft gepleegd omdat hij een verslaving heeft?

1.2.3 Problematiek cliënt

SJD'ers krijgen cliënten in de spreekkamer omdat deze een juridische vraag of juridisch probleem hebben. Het kan ook zijn dat de cliënt niet naar jou toekomt met een vraag, maar omdat de rechter begeleiding heeft opgelegd. Dit gebeurt bijvoorbeeld na het plegen van een delict (bij de reclassering) of als men in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) terechtkomt (bij een bewindvoerder). De problematiek is in alle gevallen juridisch van aard, maar is ook persoonlijk. Er zijn achtergronden en oorzaken waardoor problemen zijn ontstaan. In deze subparagraaf kijken we inleidend naar de problematiek van de cliënt.

Onze samenleving wordt steeds complexer en SJD'ers krijgen steeds meer te maken met cliënten die complexe problemen hebben, waarbij een eenvoudig antwoord op een juridische vraag niet voldoende is. Dit kunnen problemen zijn in het gedrag van de cliënt, bijvoorbeeld een niet-coöperatieve houding. Of cliënten hebben (complexe) psychische problematiek die hun gedrag en daarmee de dienstverlening beïnvloedt, bijvoorbeeld een depressie. Als problemen heel complex of veelvoudig worden, spreken we van cliënten met multiproblematiek of van multiprobleemgezinnen. Dit zijn cliënten die op meerdere terreinen in het leven problemen ondervinden die hun dagelijkse leven op een ongunstige manier beïnvloeden en de problemen daarmee versterken. 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. Maatschappelijk werkers voeren gesprekken met de cliënt over de problemen en wat deze met de cliënt doen. Een SJD'er is een dienstverlener die als doel heeft om de cliënt zo goed mogelijk te helpen met een sociaal juridische vraag of sociaal juridisch probleem. Toch is psychische of andere (gedrags)problematiek vaak nauw verweven met het sociaal juridische probleem. Soms maakt deze problematiek het juridische probleem erger. Denk terug aan meneer De Bruin in de openingscasus van dit hoofdstuk. Hij vertoont gedrag dat hem belemmert in het vinden van werk. Aandacht besteden aan de vermoedelijkheid of afwezigheid van meneer De Bruin is niet de hoofdtaak van de SJD'er, maar het helpt wel om helder te krijgen waarom meneer De Bruin zich niet aan de afspraken houdt (en waardoor hij geen werk vindt). Het signaleren van sociale problemen wordt ook steeds meer een taak van de SJD'er. Kennis over en aandacht voor (psychische) problematiek en de gevolgen daarvan kan een goede juridische dienstverlening bevorderen.

Het Trimbos Instituut onderzoekt regelmatig hoe vaak psychische stoornissen in Nederland voorkomen. Uit zijn laatste grootschalige onderzoek (NEMESIS, 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. Dat betekent dat je als SJD'er zeker te maken krijgt met cliënten die psychische stoornissen hebben. Er is weinig literatuur beschikbaar over cliënten met complexe gedrags- en psychische problematiek in de sociaal juridische dienstverlening en al helemaal niet over hoe je als SJD'er in de spreekkamer kan omgaan met deze problematiek. Dit heeft negatieve gevolgen voor de dienstverlening van

de SJD'er: die weet vaak niet hoe hij zich moet opstellen tegenover een cliënt met psychische problemen, hoe hij zijn dienstverlening kan aanpassen aan deze problematiek of wat een stoornis precies voor gevolgen heeft. Dit boek biedt handvatten voor hoe een SJD'er kan omgaan met psychische en andere (gedrags)problematiek.

Zoals we eerder in deze subparagraaf al hebben 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 mensen met een licht verstandelijke beperking, mensen met schulden of mensen met psychische problematiek) daartoe in staat zijn. Een kenmerk van cliënten met psychische problematiek is dat zij juist niet zelfredzaam zijn. SJD-organisaties verwachten vaardigheden van de cliënt, bijvoorbeeld in een schuldhulpverleningstraject, die de cliënt niet bezit. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het meenemen van de financiële administratie naar afspraken. Voor iemand met een zware depressie kan het fysiek al een hele opgave zijn om naar de afspraak te komen, laat staan om de administratie geordend mee te nemen. Het lijkt erop dat sociaal juridische dienstverlening (en ook de hele sociale zorg) het beste tot haar recht komt als de cliënt één probleem of vraag heeft en dan ook direct bij de juiste instantie terecht komt. Als er meerdere problemen tegelijk spelen, dan wordt de dienstverlening diffuus en is de kans op uitval van de cliënt zeer aanwezig (Van Doorn in Van Eijken et al., 2012). Tevens is er vanuit deze cliëntgroep vaak wantrouwen naar de dienstverlener, wat veelal veroorzaakt wordt door eerdere negatieve ervaringen met hulp- en dienstverleners en wellicht ook door kenmerken van het type problematiek. In hoofdstuk 9 gaan we uitgebreider in op het wantrouwen dat sommige cliënten hebben naar hulp- en dienstverleners toe.

In dit boek besteden we aandacht aan verschillende doelgroepen. Een deel van het boek gaat over algemene thema's, zoals levensfasen en psychische problematiek. De hoofdstukken daarna gaan in op specifiekere SJD-doelgroepen: justitiabelen, schuldenaren en multiproblematiek. We besteden aan iedere doelgroep een apart hoofdstuk.

Levensfasen is een thema dat niet gekenmerkt wordt door problematiek. Het feit dat je jongere of oudere bent is een gegeven. We zijn allemaal jongere geweest en hopen oudere te worden. Ook hebben we allemaal onze eigen culturele achtergronden. Toch behandelen wij deze thema's apart in dit boek, om twee redenen. Ten eerste verdienen de doelgroepen jongeren en ouderen een speciale aanpak in de dienstverlening van de SJD'er. Je moet aandacht besteden aan de leefwereld van de doelgroep om je cliënt beter te kunnen helpen. Dit kunnen kleine dingen zijn, zoals bejegening (hoe spreek je iemand aan?), of grotere zaken, zoals de vraag met welke thema's bijvoorbeeld jongeren of ouderen zich bezighouden. Je bewust zijn van je eigen culturele bagage is ook heel belangrijk. Hoe jij naar de wereld kijkt, zorgt immers dat jij mensen op een bepaalde manier ziet en daarnaar handelt. Ten tweede zorgen deze algemene thema's soms voor specifieke problemen waardoor mensen bij de SJD'er terechtkomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan vragen rondom opleiding en werk bij jongeren. Of problemen rondom wonen bij ouderen, als die minder mobiel worden.

Bij sommige doelgroepen, bijvoorbeeld delinquenten en mensen met schulden, leidt het gedrag zelf tot een (opgelegde) dienstverlening door de SJD'er. Bij deze doelgroepen is het soms lastig om de cliënt te motiveren om de problematiek op te lossen. Ook bij de doelgroep die in het laatste hoofdstuk behandeld wordt, cliënten of gezinnen met multiproblematiek, zie je dat er problemen samenkomen die de dienstverlening extra complex kunnen maken.

Waar het in dit boek steeds om draait is het kunnen aansluiten bij je doelgroep: wat kenmerkt mijn doelgroep en wat kan ik doen of vragen om mijn cliënt zo goed mogelijk te

helpen? Dit betekent dat je een eigen houding of attitude ontwikkelt: wie is mijn cliënt en waar is hij of zij gevoelig voor? Welke kennis heeft mijn cliënt? Wat kan hij of zij zelfstandig en waar zal ik ondersteuning moeten bieden? Waarbij kan ik het beste aansluiten om de cliënt te kunnen motiveren?

1.3 Perspectieven

In paragraaf 1.2 hebben we aandacht besteed aan belangrijke aanleidingen waarom we dit boek hebben geschreven. In deze paragraaf bespreken we de perspectieven waarop dit boek is gebaseerd. Er wordt stilgestaan bij twee kernconcepten die een basis vormen voor het gehele boek: doelgroepdenken en kruispuntdenken. Daarna geven wij aan hoe we dit boek hebben vormgegeven: theorie in combinatie met vaardigheden vanuit de motiverende gespreksvoering.

1.3.1 Doelgroepdenken

Mensen die een gemeenschappelijk kenmerk 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 iemands leeftijd of hij in de doelgroep past. Bij mensen met schulden is de financiële situatie bepalend. Het voordeel van het indelen van mensen in doelgroepen is dat je overzichtelijk gemeenschappelijke kenmerken van de groep kunt benoemen. Je kunt specifiek vaardigheden en tips aanreiken die van toepassing zijn op de hele groep. Mensen groeperen in doelgroepen maakt het vaak makkelijker om te bedenken wat er met en voor die mensen gedaan kan worden. Mensen zijn echter veel meer dan dat ene kenmerk. Iemand met schizofrenie is meer dan zijn stoornis, een vluchteling is meer dan het feit dat hij gevlucht is. Toch worden mensen wel snel tot zo'n kenmerk gereduceerd: iemand met schizofrenie wordt 'schizofreen' genoemd, net alsof hij niet meer is dan dat. En sommige mensen scheren alle ouderen over één kam: 'ouderen zijn zeurderig'. Nadeel van de doelgroepindeling is dus dat het onherroepelijk leidt tot generalisatie: niet alle jongeren zijn hetzelfde en ze kunnen dus niet op eenzelfde manier het beste geholpen worden. De jongere die bij de gemeente aanklopt is een andere jongere dan degene die in aanraking komt met de Raad voor de Kinderbescherming. Iedereen is uniek, met allerlei kenmerken die hem of haar tot een individu maken, dus iedereen heeft specifieke eigen kenmerken.

In dit boek werken we vanuit doelgroepen: vanaf hoofdstuk 4 is ieder hoofdstuk gewijd aan een doelgroep. We hebben dus gekozen voor een ordening die een versimpeling is van de werkelijkheid en die soms een stereotype weergave geeft van doelgroepen. Hiervoor is gekozen om het overzichtelijk te houden, omdat het boek anders erg complex en onleesbaar zou worden. Maar je moet bij het lezen van dit boek dus steeds in je achterhoofd houden dat niet alles op iedereen toepasbaar is en dat je juist steeds moet aansluiten op die ene cliënt die je voor je hebt in de spreekkamer. Desondanks geven de vaardigheden die we bespreken veel handvatten om je cliënt goed te kunnen helpen.

ZELF AAN ZET

Bij welke doelgroepen vind jij jezelf horen? Probeer er een aantal te verzinnen.

1.3.2 Kruispuntdenken

In de vorige subparagraaf hebben we besproken dat het doelgroepdenken beperkingen heeft. We groeperen mensen daarmee aan de hand van één bepalend kenmerk. In de praktijk is het natuurlijk niet zo eenvoudig. Een persoon heeft altijd meerdere kenmerken. Hij is bijvoorbeeld niet alleen maar jongere, maar heeft ook ADHD, schulden, kan goed sporten, heeft fijne ouders, enzovoort. Een manier om mensen vanuit meerdere kenmerken te benaderen is het **kruispuntdenken** (Dries & Van Endt-Meijling, 2018; Wekker, 2005). Kruispuntdenken zorgt ervoor dat je mensen bekijkt aan de hand van hun vele kenmerken en dimensies en niet vanuit één aspect. Bovendien kijkt het kruispuntdenken nadrukkelijk naar de overeenkomsten tussen mensen. Dat is een meerwaarde omdat we van nature geneigd zijn om de verschillen tussen mensen te benadrukken: je bent man of vrouw, migrant of niet, rijk of arm. Dat leidt vaak tot onbegrip en soms weerhoudt het ons ervan om verder te kijken dan de verschillen. Als twee meisjes van zestien bijvoorbeeld moeder worden, dan zou het kruispuntdenken benadrukken dat zij beiden zestien jaar oud zijn, beide meisjes zijn en beide tienermoeders worden. Omdat de gelijkenissen tussen de meisjes benadrukt worden, kunnen zij wellicht beter geholpen worden, en elkaar helpen.

Kruispuntdenken heeft vorm gekregen in cultuursensitief werken, wat wil zeggen dat jouw eigen culturele achtergronden, diversiteit, waarden en attitudes niet voor iedereen gelden. Je moet steeds aansluiten bij de leefwereld en achtergronden van de ander (Dries & Van Endt-Meijling, 2018). De gebieden van het kruispuntdenken zijn sekse, gender, etniciteit, klasse, seksualiteit, leeftijd, enzovoort. Kruispuntdenken propageert EN-EN-denken in plaats van onderscheid te maken tussen mensen op basis van hun verschillen (OF-OF-denken). De overeenkomsten leiden tot wederzijds begrip tussen mensen, waardoor men verder kan komen (Wekker, 2005).

Als SJD'er is het van belang dat je de verschillende identiteiten of 'doelgroepen' waar een cliënt toe behoort weet te identificeren en dat je vervolgens een afgewogen keuze kan maken wat de eerste (urgente) ingang wordt voor de dienstverlening. Het kruispuntdenken is daarin een manier om keuzes te maken. Iemand is bijvoorbeeld jongere met ADHD en heeft een delict gepleegd. Wat is dan de meest urgente ingang om aandacht aan te besteden zonder de andere kenmerken van deze jongere te negeren?

De term kruispuntdenken komt in dit boek verder niet expliciet voor. Wel geven wij in ieder hoofdstuk situaties weer waarin meerdere kenmerken tegelijk voorkomen. Dit doen wij vanuit de kruispuntgedachte: ieder persoon heeft allerlei kenmerken tegelijk, die hem zo uniek maken. Het voordeel van meerdere kenmerken tegelijk uitleggen is dat je een realistischer beeld krijgt van de cliënt. Nadeel van kruispuntdenken is dat je soms het overzicht kunt verliezen, vooral omdat we allemaal zoveel kenmerken hebben. Je zou over iedereen wel een apart boek kunnen schrijven.

ZELF AAN ZET

Waardoor word jij beïnvloed in je leven? Welke kenmerken onderscheiden jou van andere mensen? Denk bijvoorbeeld aan activiteiten die jij doet of aan de mensen in jouw omgeving.

1.3.3 Theorie, methodiek en motiverende gespreksvoering

Er bestaan in het werk van de SJD'er veel situaties waarin datgene wat je geleerd hebt niet toereikend is om je cliënt goed te kunnen helpen. Maar ook in situaties waarin het lastig wordt, blijft het belangrijk dat je methodisch te werk gaat. Daarnaast zijn de basisvaardig-