

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 studenten sociaal juridische dienstverlening (SJD) en sociaal juridische dienstverleners (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 en introduceren de begrippen methodisch werken en motiverende gespreksvoering. 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 jou als klantmanager van de gemeente. Hij ontvangt een bijstandsuitkering en moet actief op zoek naar een baan. Jij hebt hem de opdracht gegeven om een aantal sollicitatiebrieven te schrijven, die jullie nu samen gaan doornemen. Meneer De Bruin heeft dit echter niet gedaan. Je vraagt wat hem belemmert. Meneer De Bruin weet dit niet goed. Je legt hem uit wat er van hem wordt verwacht en wat de regels zijn. Meneer De Bruin hoort gedwee aan wat je zegt. Hij maakt een vermoeide indruk en lijkt er niet

helemaal met zijn gedachten bij te zijn. Hij luistert wel, maar jouw woorden lijken niet door te dringen. Je twijfelt of meneer De Bruin het allemaal goed begrijpt. Zou hij wel gemotiveerd zijn om een baan te vinden? Hem confronteren en hem op de consequenties wijzen van het niet nakomen van afspraken lijken niet goed te helpen. Hij hoort je aan, maar lijkt met wat je zegt niets te doen. Wat helpt dan wel? Hoe kun je als klantmanager 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 SJD'ers. Als dienstverlener leer je tijdens je opleiding om vaardigheden en technieken in te zetten om gesprekken te voeren met cliënten – meestal basisvaardigheden in de gespreksvoering: luisteren, samenvatten en doorvragen – en kun je verschillende typen gesprekken voeren, zoals intake-, advies- en slechtnieuwsgesprekken. Meneer De Bruin vertoont echter gedrag dat afwijkt van wat je hebt geleerd en daardoor weet je misschien niet goed hoe je hiermee moet omgaan. Confronteren of uitleggen 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 biedt methodische handvatten voor situaties waarin het gedrag van de cliënt complex is en bij wie 'standaardtechnieken' niet voldoende zijn.

Als we kijken naar meneer De Bruin, dan zien we dat hij bepaalde gedragingen vertoont: hij lijkt vermoeid en afwezig. Het is van belang dat je als SJD'er dit gedrag niet klakkeloos interpreteert als laksheid, gemakzucht of een onjuiste motivatie van de cliënt. Je hebt het doel om naast de cliënt te gaan staan, en samen te kijken naar wat er aan de hand is en

waar mogelijke oplossingen liggen, bijvoorbeeld voor 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 behandelen we uitgebreid in hoofdstuk 2 en 3. 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-sprekkamer.

Bij het lezen over 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 welke cliënten je krijgt. Zij kunnen cliënten zijn met meer of minder complexe problematiek. We maken hier echter toch een onderscheid in thema's, zodat duidelijk wordt wat 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, of de juiste hulp weet te organiseren als hij dat niet zelf kan. Binnen onze huidige maatschappij is zelfredzaamheid van de burger (dus ook van jouw cliënt als SJD'er) een belangrijk streven. Dit uit zich in beleid dat de overheid maakt, bijvoorbeeld de transitie van het sociale domein die in 2015 is ingezet. 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.

In 2020 werd de wereld getroffen door het COVID-19-virus. Dat heeft een enorme impact gehad op de samenleving en de langetermijngevolgen hiervan zijn nog niet duidelijk. De overheid heeft in die periode maatregelen moeten nemen om het virus onder controle te krijgen en heeft ook maatregelen genomen om mensen te helpen die bijvoorbeeld financieel in de problemen raakten. Denk hierbij aan mensen met een eigen winkel die lange tijd de deuren moesten sluiten, zij konden aanspraak maken op een steunpakket om zo het

hoofd boven water te houden. Op deze manier kan de overheid indien nodig zorg dragen voor het welzijn van burgers. Hiermee is de vraag of de overheid meer ondersteunend moet zijn of juist de verantwoordelijkheid bij de burgers te laten weer actueler geworden. Burgers hebben een bepaalde rol en verantwoordelijkheid als het gaat om het kunnen zorgen voor zichzelf. De mate waarin een overheid voor burgers zorgt, bepaalt in wat voor samenleving je leeft. Als de overheid veel regelt voor haar burgers, spreek je van een verzorgingsstaat. Als de burgers vooral zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen zorg, noem je dit een participatiesamenleving. Onze overheid heeft als doel om burgers zoveel mogelijk zelfstandig te laten leven, 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 die 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 transitie van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving heeft de overheid sinds 2015 drie transities van het sociale domein ingezet: de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze transitie noemen we de **decentralisatie** van het sociale domein. Belangrijke landelijke wet- en regelgeving wordt niet meer centraal, maar meer op lokaal niveau uitgevoerd, bijvoorbeeld door de gemeente en sociale wijkteams. Ook hebben lokale instanties meer ruimte om eigen regelgeving te bepalen. De decentralisatie heeft op meerdere vlakken een verschuiving teweeggebracht (Kromhout et al., 2020). De uitgangspunten zijn gericht op zorg en ondersteuning in de thuissituatie (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 wordt verwacht van de burger (cliënt) en diens sociale netwerk. Hulp wordt zoveel mogelijk vroegtijdig en 'licht' ingezet, zodat zwaardere en duurdere hulp wordt voorkomen. De burger moet minder snel een beroep doen op de landelijke overheid. Gemeenten organiseren de zorg op een eigen manier, bijvoorbeeld door het inrichten van sociale wijkteams. Iedere gemeente geeft deze zelf vorm, al naargelang haar inrichting en doelstellingen. Dit uit zich al in de naamgeving: 'sociaal wijkteam' is de algemene term, maar Utrecht hanteert de naam 'buurtteam' en andere gemeenten hebben geen wijkteam, maar een loket. 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 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 jou als SJD'er bij de gemeente wordt het dan ook steeds belangrijker om het beleid van de gemeente te kunnen toelichten 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.

In 2020 heeft het Sociaal en Cultureel Planbureau een evaluatie gedaan na vijf jaar transitie van het sociale domein (Kromhout et al., 2020). Belangrijkste bevindingen waren dat een grote meerderheid van gemeenten hulp heeft georganiseerd in de vorm van sociale wijkteams. De focus van deze wijkteams varieert wel: sommige richten zich vooral op werk en inkomen, sommige meer op jeugdhulp en andere op Wmo-vraagstukken. Hierbij kun je bijvoorbeeld denken aan vragen over bijstand (werk en inkomen) of bepaalde voorzieningen zoals een huishoudelijke hulp (Wmo). Een kleiner deel werkt integraal, dat wil zeggen dat alle drie de gebieden zijn vertegenwoordigd in de wijkteams.

Een andere bevinding was dat de wijkteams nog niet voldoende toekomen aan outreachend werken. Verder leek het nog niet de realiteit te zijn geworden dat met lichte vroegtijdige hulp, zwaardere hulp wordt voorkomen. Het kan zijn dat meer vroegtijdige hulp er juist voor heeft gezorgd dat er meer beroep wordt gedaan op zwaardere hulp, omdat dit eerst nog niet in beeld was. Dat is alleen moeilijker te toetsen en heeft langer de tijd nodig om duidelijk te worden. Ook is interdisciplinair samenwerken lastiger uit te voeren in de praktijk dan verwacht. Deze bevindingen zullen we in dit boek zoveel mogelijk bespreken op de plekken waar we aandacht besteden aan de betreffende begrippen, zoals outreachend werken en interdisciplinaire samenwerking.

1.2.2 Beroepsrollen SJD'er

De landelijke en lokale overheden stellen wet- en regelgeving op waarbinnen jij als SJD'er je werk kan doen. Het werkveld van de SJD'er is breed. Je kunt werkzaam zijn bij diverse instanties en organisaties, zoals sociale wijkteams, het Juridisch Loket, uwv, Reclassering Nederland, VluchtelingenWerk, woningbouwcorporaties, 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 het begeleiden bij schulden). Vaak gaat het om een combinatie van juridische en sociale vraagstukken. In de opleiding SJD leer je niet alleen inhoudelijke zaken over het recht, maar ook om om te gaan met degenen die jouw diensten ontvangen: cliënten.

Hoe je als dienstverlener werkt en wat je focus van het werk is hangen 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 toetsers. 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 bekijkt of de cliënt voldoet aan de juridische normen en kaders, bijvoorbeeld bij het verstrekken van een uitkering. Als toetsers controleer je het werk van de wetsuitvoerders: klopt het juridisch allemaal wat de wetsuitvoerders besluiten?

We zien dat de rollen van de SJD'er door de tijd heen zijn veranderd: als SJD'er geef je steeds minder alleen een specifiek juridisch advies, en word je steeds meer een begeleider die langduriger met dezelfde cliënt te maken heeft. Denk hierbij aan functies als schuldhulpverlener, werkconsulent of medewerker werkstraffen. Jouw taken als SJD'ers in deze rollen worden uitgebreid: je ziet dat cliënten bepaald gedrag vertonen waardoor ze in de problemen komen of blijven, en moet gedragsverandering teweegbrengen bij de cliënt. Een voorbeeld doet zich voor in de schuldhulpverlening: als schuldhulpverlener leer je de cliënt hoe met geld om te gaan en hoe 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 zul 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 komen niet zelf bij je met problemen of vragen, maar anderen (bijvoorbeeld burens of instellingen) maken melding van eventuele problemen bij cliënten. Als outreachend werker benader je de cliënten dan en bied je 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, die van de specialist en die van T-shaped professional. Als **generalist** ben je 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 voer je lichte interventies uit. Als generalist kun je een professional zijn, maar je kunt deze functie ook als vrijwilliger vervullen. Als **specialist** ben je een professional (bijvoorbeeld een SJD'er) die diepgaandere kennis heeft op specifieke gebieden, bijvoorbeeld over de Participatiewet of de Wmo. De specialist komt in beeld 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 et al., 2020) 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 functies vanwege de multidisciplinaire samenwerking, dat wil zeggen een samenwerking tussen medewerkers die verschillende expertises, kennis en vaardigheden hebben.

In 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 jou als dienstverlener ruimte om eigen beslissingen te nemen (de bepaalruimte). De ruimte die je hebt 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 heb je als medewerker van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) binnen wet- en regelgeving misschien minder ruimte dan een medewerker werkstraffen 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 je als SJD'er deze discretionaire ruimte gebruikt hangt af

van richtlijnen, beleid en afspraken vanuit de organisatie en 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, andere 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 (tegen)over jezelf en anderen hebt. Als SJD'er heb je een bepaalde houding tegenover 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 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 ze je dienstverlening verbeterd. 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 belangrijk.

CASUS

De bus van Bert

Bert zit al een jaar in een Wsnp-traject (Wet schuldsanering natuurlijke personen). Gedurende dit traject krijgt hij elke week leefgeld. De afspraak is dat hij zich aan de voorwaarden houdt, en een daarvan is geen nieuwe schulden te maken. Nu heeft Bert een busje gekocht. Hiervoor heeft Bert naar eigen zeggen geen schuld gemaakt, maar

is hij een lening aangegaan bij 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.

ZELF AAN ZET

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? En wat denk je van iemand die een delict heeft gepleegd door een verslaving?

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 komt met een vraag, maar dat de rechter begeleiding heeft opgelegd. Dit gebeurt bijvoorbeeld na het plegen van een delict (bij de reclassering). Ook kan het zijn dat een cliënt wel vrijwillig hulp krijgt, maar dat deze niet vrijblijvend is, zoals bij bewindvoering in de Wsnp. De problematiek is in alle gevallen juridisch van aard, maar ook persoonlijk. Er zijn achtergronden en oorzaken waardoor problemen zijn ontstaan. In deze paragraaf kijken we inleidend naar de problematiek van de cliënt.

Onze samenleving wordt steeds complexer en als SJD'ers krijg je 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 complex of veelvoudig worden, spreken we van cliënten met multiproblematiek of van multiprobleemgezinnen. Cliënten die kampen met multiproblematiek ondervinden op meerdere terreinen in het leven problemen. Deze beïnvloeden hun dagelijkse leven op een ongunstige manier de problemen worden groter. In hoofdstuk 9 gaan wij dieper in op cliënten en gezinnen met multiproblematiek.

Het is belangrijk om je te realiseren dat je als SJD'er geen hulpverlener bent die aan de slag gaat met psychische of andere problematiek van de cliënt, zoals een maatschappelijk werker of psycholoog doet. Denk hierbij aan opvoedproblemen of een psychische stoornis. Maatschappelijk werkers voeren gesprekken met hun cliënt over de problemen en wat deze met diegene doen. Als SJD'er ben je een dienstverlener die het doel heeft om de cliënt zo goed mogelijk te helpen met een sociaal juridische vraag of sociaal juridisch probleem. Toch is psychische of andere 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 vermoeidheid of afwezigheid van meneer De Bruin is niet jouw hoofdtaak, 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 is steeds meer een taak geworden van de SJD'er. Kennis over en aandacht voor (psychische) problematiek en de gevolgen daarvan kunnen een goede juridische dienstverlening bevorderen.

Het Trimbos-instituut onderzoekt regelmatig hoe vaak psychische stoornissen in Nederland voorkomen. Uit zijn laatste grootschalige onderzoek NEMESIS 3 (Ten Have et al., 2022) blijkt dat 48 procent van de Nederlandse bevolking ooit in het leven te maken krijgt met een psychische stoornis, waarvan 26 procent in de afgelopen twaalf 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 SJD en al helemaal niet over hoe je als SJD'er in de spreekkamer kunt 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 welke gevolgen een stoornis precies heeft. Dit boek biedt handvatten voor hoe je als SJD'er kunt omgaan met psychische en andere problematiek.

Zoals we eerder in deze paragraaf al hebben besproken, moet je als 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 SJD (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, 2012, in Van Eijken et al., 2012). Tevens is er vanuit deze cliëntgroep vaak wantrouwen naar de dienstverlener, dat veelal wordt veroorzaakt 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 richting hulp- en dienstverleners.

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: mensen die met justitie in aanraking komen, mensen met schulden en mensen met multiproblematiek. We besteden aan iedere doelgroep een apart hoofdstuk.

Het thema levensfasen kenmerkt zich niet door problematiek. Het feit dat je een jongere, een volwassene of een oudere bent is een gegeven. We zijn allemaal jongere geweest en hopen oudere te worden. (We gaan dieper in op de leeftijden en bijbehorende begrippen in de hoofdstukken zelf.) Ook hebben we allemaal onze eigen culturele achtergronden. Toch behandelen wij de thema's levensfase en cultuur apart in dit boek, om twee redenen. Ten eerste verdienen de doelgroepen jongeren, volwassenen 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 en jouw eigen levensfase is ook belangrijk. Hoe jij naar de wereld kijkt, zorgt er immers voor dat jij mensen op een bepaalde manier ziet en daarnaar handelt. Ten tweede zorgen deze algemene thema's (levensfase en cultuur) 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 we in het laatste hoofdstuk zullen behandelen, 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 jouw doelgroep en wat kun je doen of vragen om je cliënt zo goed mogelijk te helpen. Dit betekent dat je een eigen houding of attitude ontwikkelt: wie is jouw cliënt en waar is diegene gevoelig voor? Welke kennis heeft je cliënt? Wat kan jouw cliënt zelfstandig en waar zul je ondersteuning moeten bieden? Waarbij kun je het beste aansluiten om de cliënt te kunnen motiveren?

1.3 Perspectieven

In paragraaf 1.2 hebben we aandacht besteed aan belangrijke aanleidingen voor het schrijven van dit boek. In deze paragraaf bespreken we de perspectieven waarop we dit boek hebben gebaseerd. We staan stil bij twee kernconcepten die een basis vormen voor het gehele boek: doelgroependenken 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 die kampen met een psychische stoornis en vele andere groepen. Bij jongeren bepaalt iemands leeftijd of diegene 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 je met en voor die mensen kunt doen. Mensen zijn echter veel meer dan dat ene kenmerk waarop je ze categoriseert. Iemand met schizofrenie is meer dan deze 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 ze 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 reclassering. Iedereen is uniek en heeft allerlei kenmerken die iemand tot een individu maken, dus iedereen heeft specifieke eigen kenmerken.

In dit boek werken we vanuit doelgroepen: vanaf hoofdstuk 4 wijden we ieder hoofdstuk 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. We hebben hiervoor gekozen om het boek overzichtelijk te houden, omdat het anders complex en onleesbaar zou worden. Je moet bij het lezen van dit boek dus steeds in je achterhoofd houden dat niet alle theorie die we bespreken bij een doelgroep op iedereen binnen die doelgroep toepasbaar is en dat je juist steeds moet aansluiten op die specifieke 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 paragraaf 1.3.1 hebben we besproken dat het doelgroepdenken beperkingen heeft. Met doelgroepdenken groeperen we mensen aan de hand van één kenmerk, maar in de praktijk heeft een persoon altijd meerdere kenmerken. Iemand is bijvoorbeeld niet alleen 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, vrouw of non-binair, hebt een