

STERK
OP
STRAAT



METHODISCHE UITGANGSPUNTEN VAN STREETCORNERWORK

Ide Kelderman - Rob Jezek



STERK



OP



STRAAT



METHODISCHE UITGANGSPUNTEN VAN STREETCORNERWORK

Ide Kelderman - Rob Jezek

Colofon

Tekst

Ide Kelderman
Rob Jezek

Met bijdragen van

Martine Drabbe (syllabus introductie cursus)
Astrid van Unen en Mehmet Ülger, U-producties
(interviews)

Eindredactie

Astrid van Unen, U-producties

Met dank aan

Gert Thesingh
Henk Walker
Deusa Marques
Jamil Madidi
Hamid Lktaui
Jeffrey Supèr
Esther Macharius

Foto's

Piet Hermans

Vormgeving en drukwerk

Alkemade Printing, Lisse

Streetcornerwork
Herengracht 352
1016 CG Amsterdam
Telefoon 020-6239767
E-mail info@streetcornerwork.eu
Website www.streetcornerwork.eu

Prijs

€ 10,-

Bestellingen

info@streetcornerwork.eu

Deze publicatie is uitgegeven ter ere van het afscheid van Ide Kelderman als directeur van Stichting Streetcornerwork.

Amsterdam, april 2010

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Streetcornerwork in de beginjaren	6, 8, 10
33 jaar	7
Inleiding	9
Beleidsmatige en maatschappelijke context	11
Inspiratiebron: A. Baart, Presentiebenadering	14
Inspiratiebron: H. Ferwerda, Shortlist-methodiek	16
Inspiratiebron: SMART-model	18
Inspiratiebron: H. Kaldenbach, Jongeren in de straatcultuur	20
Karakterisering van de doelgroep	23
Veldwerk	25
Praktijk - het veldwerk	24, 26, 28, 30, 34, 36, 38
Dienstverlening, begeleiding en toeleiding	43
Praktijk - de hulp	44, 46, 48, 52, 54, 58, 60
WorkForce	59
Diversiteit als succesfactor	61
Ten slotte	63



Voorwoord

Dit boek gaat over het werk van Streetcornerwork. Het geeft inzicht in wat veldwerkers van Streetcornerwork doen, hoe zij werken en welke methodische uitgangspunten daarin leidend zijn.

Streetcornerwork gaat op haar cliënten af. Dat is dé manier om cliënten, die zich over het algemeen niet zelf tot hulpverleningsorganisaties wenden, te bereiken en te motiveren tot het accepteren van hulp. Dat 'erop af gaan' vereist niet minder dan vakmanschap. Het vergt een combinatie van intuïtie, ervaring, houding, en kennis en vaardigheden die per individuele cliënt en ook per doelgroep kan verschillen. Het begeleidingsproces van cliënten, die vanaf de straat worden toegeleid naar passende vormen van hulp, verloopt in de praktijk vaak alles behalve geordend. Cliënten laten zich niet voegen naar wat werkers voor hen bedenken. Er is veeleer sprake van een, soms op het oog zelfs chaotisch aandoend, zoekproces met confrontaties, afhaken, uitvallen en weer opnieuw beginnen. Het is - in de werksetting van Streetcornerwork - aan de veldwerker om samen met een cliënt een weg te vinden die concrete verbeteringen in zijn situatie geeft, en bij voorkeur ook leidt tot maatschappelijk herstel.

Vakmanschap ontstaat in het dagelijkse werk met cliënten, en door overlevering en overdracht van kennis en ervaringen van bekwame collega's. Het vormt het kapitaal en tegelijkertijd ook de maatschappelijke legitimatie van hulpverleningsorganisaties.

Bekwame collega's zijn vaak zeer effectief in het werken met cliënten, weten vaak wat werkt en wat niet en waarom. Cliënten weten zich door deze werkers dikwijls geraakt en vatten weer moed. Op basis van

de kennis en ervaringen van deze bekwame, effectieve werkers kan van onderop, *practice-based*, een methodiek worden opgebouwd. Dit boek is, door de bundeling van kennis en ervaringen van collega's bij Streetcornerwork, hiervan bij uitstek een voorbeeld. De beschrijving is te beschouwen als een begin van de methodiek van Streetcornerwork.

Door een werkwijze te beschrijven en die periodiek aan een kritische beoordeling te onderwerpen, ontstaat meer inzicht in de kritische, werkzame bestanddelen van de methodiek. Die inzichten geven handelingsaanwijzingen voor werkers, waardoor het methodisch werken verder kan worden verbeterd en de kwaliteit van de uitvoering wordt versterkt.

Bij het niet eenvoudig te beschrijven werk van Streetcornerwork is voortdurende precisering en verheldering van de methodische uitgangspunten van groot belang. Het hierin verwerken van passende theoretische noties en wat uit onderzoek in het werken met de doelgroep effectief is gebleken (beschikbare *evidence*) kan bijdragen aan een verdere fundering van de methodiek van Streetcornerwork. Die methodiek geeft structuur aan het handelen van de veldwerkers, en geeft daarmee ook cliënten meer houvast. Het draagt bij aan grotere effectiviteit van de inzet van de veldwerkers. Het biedt de buitenwereld inzicht in wat Streetcornerwork doet en wat het oplevert.

Judith Wolf
Hoogleraar maatschappelijke zorg
Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg
UMC St Radboud Nijmegen

Streetcornerwork in de beginjaren

Uit: introductienotitie november 1972

Over verlenen van hulp en veranderen van de maatschappij

(...) Dit betekent veelal, dat men eerst zal moeten trachten een vertrouwensrelatie met de betrokken jongere(n) op te bouwen. De opbouw zal in de praktijk veelal slechts mogelijk zijn als men langere tijd in de omgeving van de jongere(n) participeert en ermee optrekt. Bovendien is de participatie en communicatie nodig om een adequaat beeld te krijgen van de behoeften, verwachtingen en de noden van de jongere(n). Het hebben van dit beeld is een voor zich sprekende voorwaarde voor het kunnen geven van een aan de problemen van de jongere(n) aangepast hulpverleningsaanbod.

(...) Tegelijkertijd impliceert dit uitgangspunt, dat het Streetcornerwork zich niet kan beperken tot het creëren van een hulpverleningsaanbod, maar dat het zich ook moet richten op de heroriëntering van de structuren en functies van de samenleving, die mede verantwoordelijk zijn voor de marginale situatie, waarin betrokken jongeren zich bevinden.

Ten einde het bovenstaande te realiseren heeft de Stichting Streetcornerwork een team van veldwerkers in dienst.

Uit: Beleidsnotitie midden zeventiger jaren

Over de doelgroepkenmerken en doelgroepkeuze

Vanzelfsprekend zijn wij niet geïnteresseerd in jongeren die er geen gebruik van maken omdat zij geen hulp behoeven, maar in een categorie jongeren die niet in staat is om welke redenen dan ook, om zich de hulp en gangbare ondersteuning te verschaffen, die zij nodig hebben om hun problemen het hoofd te bieden.

(...) Het veldwerk richt zich op die onbereikte groepen jongeren van wie vermoed kan worden dat zij in persoonlijke of maatschappelijke nood verkeren. Meestal komen zij door hun gedrag, waarin zij die problemen uiten, nog verder in moeilijkheden. In hun omgeving ontstaat een reactie op hun gedrag die zij zelf niet beogen en die zij zeker niet als wenselijk voor zichzelf beschouwen.

(...) De aanknopingspunten voor veldwerk liggen daardoor in de sfeer van 'symptomatisch gedrag' van jongeren. 'Symptomatisch' omdat dat 'lastige' gedrag een symptoom is van achterliggende individuele en maatschappelijke problemen. Meestal hebben wij in het veldwerk te maken met jongeren die wat men noemt 'normovertredingen' begaan. Bijvoorbeeld: diefstal, geweldpleging, vandalisme in groepsverband, alcoholisme, drugsgebruik, kraken, thuisloosheid, et cetera.

(...) Bij het kiezen van doelgroepen gaan wij niet alleen af op de gedragingen van jongeren, maar ook op bepaalde kenmerken van de sociale omgeving. Met name worden doelgroepen gezocht in die omgeving, waarvan bekend is dat er zeer weinig voorzieningen voor jongeren zijn.

33 jaar

In de 33 jaar dat ik bij Streetcornerwork heb gewerkt, is er veel veranderd: de achtergrond van de doelgroepen, de maatschappelijke context, de eisen die aan hulpverleningsinstellingen worden gesteld, de samenstelling van de medewerkersgroep: alles is anders. En toch ... belangrijke kernpunten zijn ongewijzigd.

Sinds de zeventiger jaren van de vorige eeuw knokt Streetcornerwork tegen achterstelling en uitsluiting. Dat speelt nog steeds. De doelgroep bestond uit jongeren die om wat voor reden ook buiten gebaande paden traden. Ook dat speelt nog steeds. De jongeren hadden problemen op meerdere terreinen tegelijk. En nog steeds. 'De samenleving' vond dat de jeugd - althans een deel van hen - niet wilde deugen. Ook dat is ongewijzigd.

In de zeventiger jaren trachtte Streetcornerwork - geïnspireerd door voorbeelden uit Amerika en Engeland - met haar *outreaching* methode ingang te krijgen bij jonge druggebruikers in de binnenstad en arbeidersjongeren in de oude negentiende-eeuwse wijken, allemaal jonge 'witte' Nederlanders. Nu werkt Streetcornerwork met het Team Ambulante Zorg en WorkForce voor langdurige harddrugverslaafden van dertig tot zeventig jaar en met de jeugdteams voor jongeren (leeftijd 13 tot 23 jaar) van zeer diverse herkomst.

Toen wilde Streetcornerwork zowel de jongeren vooruit helpen als de maatschappij veranderen; nu heeft het zijn handen vol aan de contactlegging en hulpverlening en het toegankelijk houden van de reguliere zorg voor haar 'altijd lastige' doelgroepen.

Toen was er een sfeer van maatschappijkritisch optimisme waarin grenzen verlegd mochten worden; nu krijgen het stellen van grenzen en handhaven van

regels sterker de nadruk.

Toen waren organisaties kleinschalig en stonden uitvoerders en management dicht bij hun doelgroepen; nu zijn het vaak molochen met veel sturingslagen en bureaucratie.

Toen nam de overheid op alle denkbare terreinen verantwoordelijkheid voor het inrichten van de samenleving; nu moet 'de markt' bijna alles doen.

Toen werd er een brede strijd gevoerd tegen discriminatie; nu slaat intolerantie opnieuw haar slag.

Deze veranderingen dwingen organisaties als Streetcornerwork tot een nieuwe positiebepaling.

Waar voorheen idealisme en solidariteit de belangrijkste drijfveren waren om straathoekwerker te worden, dient nu primair rekening te worden gehouden met maatschappelijke eisen en beperkingen. Waar een straathoekwerker voorheen een luis in de pels mocht (moest!) zijn, moet hij nu als een ware strateeg en intermediair met vele belangen rekening houden. Waar Streetcornerwork voorheen zeker was van (financiële) steun van de overheid, moet het nu opereren in een spel van aanbesteden, offeren en gunnen, al concurrerend met collega-instellingen.

Ondanks al die veranderingen staan de organisatie en de methode Streetcornerwork nog fier overeind. Relatief kleinschalig en dicht bij haar doelgroepen. Het aantal groepen mensen - jong en oud - dat de aansluiting met de samenleving dreigt te verliezen of al heeft gemist, neemt gestaag toe. De toenemende maatschappelijke tegenstellingen versterken dit proces. In die ontwikkeling moeten straathoekwerkers verbindingen blijven leggen en bruggen blijven bouwen. Belangrijk als nooit tevoren.

Ide Kelderman

Streetcornerwork in de beginjaren

Uit: Beleidsnotitie midden zeventiger jaren

Over veldwerk en sociale actie

(...) In het algemeen echter is dit een moeizaam proces. Aan de ene kant heeft dat te maken met de macht van gevestigde instellingen en instituties. Aan de andere kant heeft het te maken met het feit dat de doelgroepen, voor wie wij gekozen hebben, vaak slecht of niet georganiseerd zijn. Maatschappelijk gezien bevinden zij zich in een kwetsbare en vaak machteloze positie.

Een andere barrière is dat de werker wel bepaalde dingen kan zien als achterliggende oorzaken van de problemen van jongeren, maar dat zij zelf dat niet zien. Actie kan ook gevoerd worden namens jongeren. Een voorwaarde is daarvoor wel, dat de rol van de werker voor de jongeren duidelijk is en dat er afspraken gemaakt zijn met de cliënt of met een groep jongeren. Andere instellingen kunnen pas bekritiseerd worden wanneer zij deze dingen onmogelijk blijken te maken of doorkruisen. Actie, al of niet met jongeren samen, moet voortkomen uit directie werkervaringen met jongeren. Deze ervaringen worden verzameld en besproken binnen de instelling. Daar ligt de eerste verantwoordelijkheid voor het formuleren en ondernemen van acties. Gezien vanuit het veldwerk, zijn er verschillende manieren om actie te ondernemen, te weten:

- Actie met of voor een bepaalde cliënt die bij een bepaalde instelling niet terecht kan of daarbij geholpen wordt op een manier, die niet overeenkomt met zijn belangen en behoeften.
- Actie op basis van ervaringen met meerdere cliënten of een groep jongeren. Al of niet samen met de jongeren kan actie naar instellingen ondernomen worden met het doel om het functioneren van die instelling op bepaalde punten te veranderen. Met een groep jongeren kan bijvoorbeeld in een bepaalde buurt actie ondernomen worden naar een buurthuis toe. Of op grond van de overeenkomstige ervaringen van meerdere veldwerkers en projecten binnen de instelling, kan actie ondernomen worden naar andere instellingen.
- Bij het ondernemen van sociale actie met betrekking tot meer structurele zaken, moet het veldwerk zich kunnen beroepen op een breder actiekader, met name: de Holding. Dergelijke actie heeft te maken met het verbeteren van de omstandigheden waaronder jongeren leven (wonen, werken, en dergelijke) en met de voorzieningen die er al of niet voor hen zijn.
- Dergelijke actie heeft in de derde plaats te maken met het overheidsbeleid in het algemeen, voor zover het van belang is voor jongeren in probleemsituaties (bijvoorbeeld: het beleid ten aanzien van drugs).

Inleiding

In dit methodieboek 'Sterk op Straat' worden de methodische uitgangspunten van Streetcornerwork geschetst. In al zijn eenvoud en bescheidenheid, uitgaande van de dagelijkse praktijk. Met oog voor de realiteit.

Streetcornerwork werkt met uiteenlopende groepen mensen: jongeren en jongvolwassenen met complexe problemen en met zeer uiteenlopende etnischculturele achtergronden; dak- en thuislozen, jong en oud; hard-drugsgebruikers met een langdurige verslavingsgeschiedenis; mensen met psychiatrische problematiek; vluchtelingen/asielzoekers. Want dit zijn de mensen die veelvuldig op straat bivakkeren. Daar komen straathoekwerkers hen tegen. Daar gaan zij met hen aan de slag.

De straat is het domein van jongens en mannen. Om meisjes en vrouwen te bereiken, zijn andere methodes nodig dan contactlegging op straat. Mond-tot-mond reclame, informele ontmoetingen, telefoon, sms, internet en spreekuren zijn voorbeelden.

In een ideale wereld bestaat er één alomvattende blauwdruk van het methodisch handelen van straathoekwerkers, waarmee al die verschillende groepen bereikt, gediagnosticeerd en geholpen kunnen worden. Gepokt en gemazeld in de praktijk heeft Streetcornerwork geconstateerd dat er een aantal methodische kernpunten zijn, maar dat er per groep, persoon, probleem, situatie of locatie - in hedendaagse termen - 'maatwerk' moet worden verricht. Steeds nieuwe vragen en verwachtingen (van onze doelgroepen, van bestuurders, van buurtbewoners, van samenwerkingspartners) vereisen dat we steeds zoeken naar nieuwe oplossingen en steeds nieuwe accenten leggen. Nieuwsgierig, creatief, vasthoudend, eigenzinnig.

Ooit introduceerde Streetcornerwork de slogan: 'Street gaat door waar anderen stoppen.' Geheel volgens de eisen van deze tijd kan daar tegenwoordig 'zo kort als kan' aan worden toegevoegd. Daarmee doet Streetcornerwork recht aan de wens (eis) van de samenleving publieke middelen zo doelmatig mogelijk in te zetten. Maar omdat straathoekwerkers beschikken over ervaringsdeskundigheid, realiteitszin en levenservaring zegt Streetcornerwork eveneens: 'Zo lang als moet.' Daarmee speelt het in op de complexe problemen van al die verschillende doelgroepen en aan de knelpunten en tekorten van het beschikbare voorzieningenpakket. Tegelijkertijd blijven straathoekwerkers gewoon 'doorgaan waar anderen stoppen' en - als het moet - opnieuw beginnen. Want dat is wat werkt op de lange termijn. Daardoor bereiken ze hun doelgroepen en helpen ze hen vooruit. Dat heeft de praktijk aange-toond: *practise-based*.

In dit boek wordt beschreven wat Streetcornerwork doet en hoe het haar werkzaamheden uitvoert. De maatschappelijke en beleidsmatige context komt aan de orde. De werkelijkheid van nu is het startpunt, hoewel er - zo blijkt uit stukken uit de beginjaren van Streetcornerwork - nog veel parallellen met het verleden bestaan. Streetcornerwork bestaat niet voor niets bijna veertig jaar. Onder de noemer 'inspiratiebronnen' worden inzichten van anderen, die voor het werk van Streetcornerwork belangrijk zijn, gepresenteerd. En veldwerkers vertellen over hun dagelijkse werkpraktijk.

Zo ontstaat een beeld van het professionele handelen van de straathoekwerker met daaraan gekoppeld de vereiste professionele en persoonlijke vaardigheden en werkhouding. Anders gezegd: de methodische uitgangspunten van Streetcornerwork. In al zijn eenvoud en bescheidenheid.

Streetcornerwork in de beginjaren

Uit: Beleidsnotitie midden zeventiger jaren

Over de aanpak

(...) Veldwerk tracht zoveel mogelijk aan te grijpen bij concrete moeilijkheden en problemen. Zoals gezegd zal, wat jongeren in eerste instantie zelf als hun concrete moeilijkheden en problemen ervaren, het aangrijpingspunt vormen voor de werker. Dergelijke moeilijkheden en problemen kunnen, afhankelijk van de groep, zeer verschillend liggen. Bijvoorbeeld bij harddruggebruikers is het eerste wat naar voren komt de grote materiële nood en het psychische en sociale isolement. Bij buurtgroepen vallen veel eerder de problemen in de vrijetijdsbesteding en de daarmee samenhangende problemen met justitie, buurt en gezin op.

Over de positie van het veldwerk in het netwerk

(...) Veldwerk wil niet met deelproblemen werken. Dit betekent, dat een veldwerker van allerlei markten thuis moet zijn om zich effectief te kunnen bezighouden met de verschillende, vaak samenhangende problemen in de leefsituatie van jongeren. De meeste instellingen zijn gespecialiseerd per 'probleem': de cliënt wordt benaderd op een bepaald aspect van zijn situatie van de jongere zelf mensen kunnen optreden uit gespecialiseerde instellingen.

(...) Veldwerkers houden zich bezig met jongeren die over het algemeen geen contact of onbevredigend contact met instellingen hebben. Vanuit deze relatief onafhankelijke positie in het veld kan door veldwerkers pressie op instellingen uitgeoefend worden.

Over scholing en opleiding

(...) Bij het aantrekken van mankracht wordt daarom zowel gezocht naar mensen die dicht bij de leefwereld staan van de jongeren met wie zij moeten werken als naar mensen, die hoewel zij qua achtergrond niet direct komen uit de sfeer van de jongeren met wie zij werken, toch een bepaalde affiniteit met hen hebben, waardoor zij het gewenste contact kunnen opbouwen. Sommige veldwerkers hebben een opleiding gevolgd aan een sociale academie, andere niet. De laatste bezitten ook vaak niet de voor de sociale academie vereiste vooropleiding.

(...) De opleiding aan een sociale academie vormt geen garantie dat werkers geschikt zijn voor dit werk. Zowel werkers met als werkers zonder formele opleiding hebben daarom behoefte aan scholing in het werk. De werkers moeten in het veld zelfstandig kunnen optreden en worden daarbij voor veel problemen geplaatst. Het is natuurlijk nooit zeker dat iemand, die door zijn achtergrond en ervaring geschikt lijkt voor het werk, zich ook als werker in het veld kan ontwikkelen. Scholing is daarom noodzakelijk. Scholing gebeurt in de eerste plaats vanuit de praktijk, door de ervaringen van de werker in het veld.

Beleidsmatige en maatschappelijke context

Kernpunten van Streetcornerwork

Straathoekwerkers zijn bruggenbouwers. Aan de ene kant staan mensen, jong en oud, die ver van de 'gewone' samenleving afstaan. Aan de andere kant staat de samenleving, die niet veel meer in hen ziet. Straathoekwerkers leggen verbindingen. Straathoekwerkers zijn ook acrobaten. Zij balanceren tussen 'staan voor hun doelgroepen' en tegemoetkomen aan de eisen van de samenleving. En verder zijn straatwerkers gewone mensen met passie voor hun vak.

Streetcornerwork werkt zowel met jongeren en jongvolwassenen met complexe problemen als met druggebruikers met een langdurige verslavingsgeschiedenis. Uiteenlopende groepen dus. Hoe ver hun leefwerelden ook uit elkaar liggen, voor beide geldt dat zij de aansluiting bij de samenleving dreigen te verliezen of hebben gemist. Hun problemen zijn legio en liggen op terreinen (leefgebieden) als onderdak/wonen, financiën, scholing, werk, justitie, sociaal netwerk, vrijetijdsbesteding en (geestelijke) gezondheid. Daaronder vallen ook overmatig gebruik van alcohol, drugs en medicatie, psychiatrische problematiek, prostitutie en/of een lichte verstandelijke beperking. Zij wenden zich niet op eigen initiatief tot hulpverleningsorganisaties of vallen daar om allerlei redenen - keer op keer - uit.

Streetcornerwork startte haar werkzaamheden in de zeventiger jaren van de vorige eeuw, zowel in de Amsterdamse binnenstad als in buurten en wijken. Het was de tijd van het opkomend harddruggebruik (vooral heroïne en speed). Tegelijkertijd kampten 'arbeidersjongeren' in de oude wijken met hard-

nekkige achterstandsproblemen, vaak al meerdere generaties achtereen. Ook bleken jongeren uit migrantengroepen de aansluiting bij de samenleving te missen. Met school en werk ging het slecht en bij de hulpverlening kwamen zij al helemaal niet terecht. Reden genoeg om te trachten hen met een *out-reachende* methodiek te bereiken: 'gewoon erop af'.

De motieven om Streetcornerwork in te schakelen hebben zich ontwikkeld van het idealisme van de zeventiger jaren (toen het geven van hulp en belangbehartiging centraal stonden) tot een functionele mix van overlastbestrijding en hulpverlening van nu.

Gaandeweg is Streetcornerwork uitgegroeid tot een professionele organisatie, die verspreid door heel Amsterdam uiteenlopende werkzaamheden uitvoert. Intussen hebben diverse andere steden Streetcornerwork weten te vinden en opdrachten toegekend.

Centraal in de aanpak van Streetcornerwork staat het veldwerk. Veldwerkers zoeken op actieve wijze contact met hun doelgroepen, waar die zich ook maar ophouden. Ze weten uit ervaring dat deze mensen zich niet op eigen initiatief tot hulpverleningsorganisaties wenden, hoe groot hun problemen ook zijn. Of ze vallen daar om allerlei redenen uit. Na de contactlegging investeert Streetcornerwork in het onderhouden ('vasthouden') van de contacten. Dit gebeurt op straat en in allerlei situaties (=vindplaatsen), waar deze jongeren en jongvolwassenen en langdurige drugsverslaafden zich ophouden. Hun leefomgeving en leefwereld is het werkterrein van de veldwerkers van Streetcornerwork.



Door het veldwerk realiseert Streetcornerwork een groot bereik onder haar doelgroepen. Veldwerk is enerzijds gericht op groepen jongeren of verslaafden met als doel hun gedrag in positieve zin te beïnvloeden. Anderzijds richt veldwerk zich op het bereiken van individuele personen met als doel hen te motiveren hulp te aanvaarden, hun (praktische) problemen op te lossen, te bevorderen dat zij weer mee gaan doen in de samenleving of hen toe te leiden naar 'specialistische' hulpverlening.

Streetcornerwork gaat door waar anderen stoppen.

Met deze slogan karakteriseert Streetcornerwork de vasthoudendheid, die kenmerkend is voor haar aanpak en noodzakelijk is om met haar doelgroepen - individueel en in groepsverband - iets te bereiken. Daarin onderscheidt Streetcornerwork zich van veel andere organisaties.

Complexe problemen zijn niet zomaar opgelost. De jongeren en jongvolwassenen met wie Streetcornerwork werkt, hebben vaak al ervaringen met onderwijs-, werk- of hulpverleningstrajecten, die op niets zijn uitgelopen. Of zij zijn opgegroeid in een omgeving van armoede en sociale achterstand. Zij missen vaardigheden die nodig zijn om te slagen in de samenleving. Sommigen zijn wantrouwig ten opzichte van de samenleving, sommigen zijn eigenwijs en houden zich niet aan regels en procedures. Door zulke factoren haken zij snel af of worden zij geweerd uit reguliere voorzieningen.

Mensen die al twintig jaar of langer ernstig verslaafd

zijn, stoppen niet zomaar even. Hun leven is getekend door hun verslaving: lichamelijk, sociaal en geestelijk. Een enkeling redt het om te stoppen. Voor de meerderheid is het beperken van de schadelijke gevolgen het meest haalbare: zo gematigd mogelijk gebruik in een relatief stabiele leefsituatie met (medische) zorg in de nabije omgeving. Een zinvolle dagbesteding werkt daarbij ondersteunend.

Streetcornerwork neemt de actuele situatie als startpunt van contactlegging en begeleiding. Veldwerkers zorgen dat zij contacten vasthouden, gaan door bij tegenslag en starten opnieuw als dat nodig is. Met verhalen over 'laatste kansen' en 'harde grenzen stellen' zijn ze er niet. Uitsluiting werkt contraproductief, zowel voor de deze (jonge) mensen als voor de samenleving. De doelgroepen van Streetcornerwork verdwijnen niet van de aardbodem. Dat is nu eenmaal de realiteit. Door contact te houden en te blijven werken aan oplossing of het hanteerbaar maken van hun problemen zijn alle betrokkenen - de samenleving voorop - gediend.

Als er een begin van een samenwerkingsrelatie op basis van gelijkwaardigheid is ontstaan, bieden de veldwerkers hun doelgroepen praktische dienstverlening en persoonlijke begeleiding. Toeleiding naar andere organisaties, die deze doelgroepen iets te bieden (zouden moeten) hebben, in welk leefgebied dan ook, is daar onderdeel van. Dat kan variëren van nachtopvang tot schuldhelpverlening, van medische zorg tot psychiatrische behandeling, van scholing en werk tot vrijetijdsbesteding, et cetera.

Inspiratiebron

Presentiebenadering, Andries Baart

Maatschappelijke uitval en uitsluiting komen veelvuldig voor, zeker onder de doelgroepen van Streetcornerwork, of het nu om jongeren en jongvolwassenen met complexe problemen of om langdurige verslaafden en mensen met psychiatrische problematiek gaat. De presentiebenadering is een manier om met deze groepen mensen in contact te komen en te blijven, en te werken aan verbetering van hun leefsituatie.

De presentiebenadering biedt tegenwicht tegen de eenzijdigheid van de interventiebenadering waarmee in onze samenleving maatschappelijke en sociale problemen worden aangepakt. In deze interventiebenadering worden problemen, waarmee uitvallers en achterblijvers kampen, geanalyseerd vanuit oplossingsgerichte theoretische kaders, waarna een plan van aanpak wordt uitgelijnd per deelprobleem. Daarna volgt de uitvoering van het plan onder de regie van de professionele hulpverlener, in de hoop (= stellige verwachting) dat zodoende de problemen als sneeuw voor de zon verdwijnen. Dat lukt soms, maar vaak niet, zeker waar het de doelgroepen van Streetcornerwork betreft.

De presentiebenadering gaat uit van *er-voor-mensen-zijn*, van aandacht, van de leefomgeving van mensen van binnenuit kennen, van zien en (mee)beleven wat er speelt en wat er voor de mensen op het spel staat. De presentiewerker loopt en kijkt rond, heeft informele contacten, zoekt mensen op allerlei openbare plaatsen op, gaat - op uitnodiging - bij mensen thuis op bezoek. Hij is betrokken, open, acceptierend en neemt de verhalen of problemen van mensen zoals ze zijn. Hij hoedt zich voor interpretaties en analyses vanuit een oplossingsgericht model over de hoofden van deze mensen heen.

Mensen mogen zijn wie ze zijn en zoals ze zijn. De belevingswereld van de mensen telt, hun perspectief is leidend. Dat geeft erkenning. Het betekent niet dat de presentiewerker onkritisch is, naïef of alles voor zoete koek aanneemt. Het betekent wel dat hij erkent dat er verschillende werkelijkheden kunnen en mogen zijn.

De presentiewerker is ongehaast en neemt tijd voor het scheppen van betekenisvolle relaties. Hij komt te voet, waar de professionele hulpverlener te paard langsvliegt, gestuurd door protocollen en strakke tijdsplanning. De presentiewerker hanteert onvoorwaardelijkheid als standaard: geen 'voor wat hoort wat', geen eenzijdig opgelegde verplichtingen met bijbehorende sancties. De presentiewerker heeft zijn eigen normen en waarden, ideeën over goed en aanvaardbaar, maar stelt die niet centraal. Hij staat aan de kant van 'zijn' mensen, ongeacht de eisen van de samenleving. En vertrouwelijkheid gaat gepaard met het respecteren van privacy van mensen.

Wanneer bureaucratische eisen en subsidievoorwaarden op dwingende wijze richtinggevend worden, wordt het wezen van de presentiebenadering aangetast.

Bron: A. Baart, 'Een theorie van de presentie', 2004

De duur van deze hulp varieert: soms volstaat een 'snelle' verwijzing (advies en verwijzing binnen enkele weken). Maar vaker is het noodzakelijk met de cliënt een langduriger traject in te gaan, waarin gewerkt wordt aan het gezamenlijk vaststellen van de hulpvraag van de cliënt en de opbouw van motivatie om daadwerkelijk hulp te aanvaarden. Om vervolgens per leefgebied realistische oplossingen te zoeken en te realiseren.

Realiteitszin is van groot belang. Aansluiten bij wat cliënten zelf willen bereiken en aankunnen, is cruciaal. Dat heet vraaggerichte hulp. Met 'grote stappen snel thuis' worden mislukkingen ingebouwd in de hulpverlening. Hoe graag overheden en managers van hulpverleningorganisaties ook zien dat er snel en effectief wordt gewerkt, uiteindelijk bepalen de cliënten wat voor hen haalbaar is en in welk tempo dat kan lukken. Het te snel te hoge eisen stellen leidt tot afhaken en uitval. Dat is de realiteit van het werken met doelgroepen van Streetcornerwork.

De maatschappelijke context

Hoezeer Streetcornerwork ook uitgaat van haar doelgroepen en vraaggericht handelt, het staat met beide benen in de maatschappelijke werkelijkheid van nu. Dat betekent dat de eisen en verwachtingen van de samenleving directe invloed hebben op het beleid van de organisatie en het handelen van de medewerkers.

Ooit leek 'puur idealisme' dé reden bij uitstek om een organisatie als Streetcornerwork te subsidiëren.

De overheid wilde jongeren in achterstanden kansen bieden en druggebruikers helpen hun verslaving de baas te worden. Als bijkomend effect zou dat de leefbaarheid van de samenleving ten goede komen. Hulpverleners combineerden hulpverlening aan individuele cliënten met collectieve belangenbehartiging van groepen die werden achtergesteld. Niet alleen de cliënten moesten geholpen worden zichzelf te helpen, ook de maatschappij moest veranderen. Solidariteit was een leidend thema.

Intussen is er veel veranderd. Veiligheid staat centraal. Omdat onze doelgroepen die veiligheid soms bedreigen, moeten ze worden aangepakt. Het bieden van perspectief en hulp komt regelmatig op de tweede plaats. Veel Nederlanders zouden - zo lijkt het - liever zien dat jongeren en harddruggebruikers gewoon verdwijnen uit het straatbeeld, als het niet goedschiks kan dan maar kwaadschiks. Waar vroeger 'een slechte jeugd' werd aanvaard als verklaring (en excuus) voor ongewenst gedrag, wordt dat nu weggehoond. 'Wie niet horen wil, moet voelen!!'

Dat mensen in een veilige leefomgeving willen wonen is terecht. Je kunt altijd discussiëren waar grenzen moeten liggen. *Is het kattenkwaad van vroeger de overlast van nu?* Grenzen worden door mensen samen bepaald. Die veranderen door de tijd heen. Nu klinken er alom geluiden dat we in onze samenleving te veel hebben toegelaten, dat we de grenzen moeten aantrekken. Straks zal de vraag worden gesteld of de intolerantie niet te ver is doorgeschooten en of we ons-zelf niet hebben bedolven onder regels en verboden.

Inspiratiebron

De Shortlist-methodiek

In 2004 introduceerde Henk Ferwerda van de Onderzoeks- en Adviesgroep Beke de shortlistmethodiek met als doel (criminele) jeugdgroepen in beeld te brengen, te analyseren en typeren om vervolgens een plan van aanpak te kunnen ontwikkelen. De Shortlistmethodiek (ook wel methode Ferwerda genoemd) biedt een overzichtelijk en handzaam instrument, waarmee wijkagenten en buurtregisseurs aan de slag kunnen. Een belangrijk aspect van deze methodiek is - naast het inventariseren van algemene gegevens over een jeugdgroep - het verzamelen van gegevens op individueel niveau: 'namen en rugnummers'.

De methodiek legt het primaat voor gegevensverzameling bij wijkagenten en buurtregisseurs. Op basis van deze gegevens en informatie uit andere justitiële databanken, wordt door de 'driehoek' (beleidskader: openbare orde en justitie) een plan van aanpak vastgesteld op het niveau van de groep, het domein (plaats) of persoon. Bij de informatieverzameling kan de wijkagent of buurtregisseur een beroep doen op de omgeving, waarin hij werkt.

Expliciet wordt in de publicatie 'Jeugdgroepen in beeld, stappenplan en randvoorwaarden voor de shortlistmethodiek' (2004) gesteld dat van werksoorten als jongerenwerk en straathoekwerk niet kan worden verwacht dat men informatie op individueel (=naams-) niveau aanlevert. Wel kunnen jongerenwerk en straathoekwerk informatie over de groep, het gedrag, de leefomstandigheden en mogelijkheden tot een preventieve aanpak geven.

In de praktijk wordt tijdens de inventarisatiefase regelmatig druk uitgeoefend op jongerenwerk en straathoekwerk om wel met namen te komen. Hoewel dat op korte termijn zinvol kan lijken, werkt dat op lange termijn contraproductief. Een veldwerker kan alleen iets met jongeren als er een basis van vertrouwen ontstaat. Daarbij kan de veldwerker prima laten blijken wat zijn normen en waarden zijn en dat hij bepaald gedrag van jongeren irritant of ontoelaatbaar acht. Maar zonder medeweten informatie doorspelen over individuele jongeren - behoudens wellicht in geval van zware criminaliteit - staat het opbouwen van vertrouwen en een constructieve werkrelatie met de jongeren in de weg. Wanneer de veldwerker de naam krijgt 'verrader' te zijn, heeft dat gevolgen voor zijn veiligheid en effectiviteit.

Bron: H. Ferwerda en A. Kloosterman, 'Advies en onderzoeksgroep Beke, Jeugdgroepen in beeld'

Het is belangrijk oog te hebben voor maatschappelijke factoren die gedrag van mensen bepalen. Opgroeien in armoede - zeker als dat van generatie op generatie overgaat - leidt tot achterstanden, die nagenoeg onoverbrugbaar zijn. Een relatief nieuw element is dat armoede en achterstand soms hand in hand gaan met etnischculturele herkomst. Achterstanden bepalen de kansen van mensen in de samenleving. De kansen van mensen hebben grote invloed op hun gedrag.

De meerderheid van migrantenjongeren doet het - ondanks hun relatief slechte startpositie - goed. Dat is geen wonder. Het is het gevolg van hun wilskracht en inzet. Ze studeren en werken. Ze weerstaan de negatieve beeldvorming waarmee ze geconfronteerd worden, ook al hebben de meeste daar part noch deel aan. Zij zijn een belangrijke partij in onze - toch echt! - zeer diverse (=multiculturele) samenleving, te beginnen in de grote steden.

'Haat Nederland zijn jeugd?' Het is misschien wat sterk gesteld, maar daar lijkt het regelmatig op als er wordt gepraat over hanggroepen, alcohol- en druggebruik van jongeren, schooluitval, et cetera. 'De jeugd van tegenwoordig' wil nooit deugen, dat weten we al eeuwen. De volwassenen-van-nu, met onder hen bestuurders, beleidsmakers en opinieliders, maakten ooit deel uit van een jeugd, die niet wilde deugen. Toch is het nu anders, horen we hen zeggen. Waar komt dat door? Is het de diversiteit van de jeugd? Is het hun gedrag? Zijn het hun communicatiepatronen, hun muziekvoorkeuren? Of zit het verschil in het venijn, waarmee veel volwassenen-van-nu de hedendaagse jeugd (dis)kwalificeren en afserveren?

Verslaving wordt steeds meer gezien als psychiatrische afwijking. Ook verwervingscriminaliteit (illegale acties ondernemen met als doel geld voor drugs te versieren) wordt in dat licht beoordeeld. Verslaafden op straat - al dan niet dakloos - worden als 'straatvervuiling' gekwalificeerd. De samenleving heeft niet veel op met afwijkingen, laat staan met criminaliteit. Hoe negatiever de reacties van de leefomgeving en hoe groter het isolement, des te harder zijn de confrontaties. Tegelijkertijd zijn in de samenleving alle mogelijke verslavende middelen volop beschikbaar, te beginnen met legale middelen als alcohol, antidepressiva, tranquillizers en slaapmiddelen. Ze worden op afstand gevolgd door illegaal verklaarde drugs. Dat is de realiteit, ongeacht de publieke moraal en het beleid.

De doelgroepen van Streetcornerwork veroorzaken op een aantal plekken overlast. Zij kunnen zich onaangenaam gedragen ten opzichte van mensen uit hun omgeving of zich met criminele activiteiten bezighouden. Een aantal van de mensen uit deze doelgroepen althans, lang niet allemaal. Natuurlijk moet er iets aan deze problemen gebeuren. Dat daarbij soms repressie om de hoek komt kijken, is onontkoombaar. Dat controle en toezicht op allerlei plekken worden versterkt, is begrijpelijk. Dat de anonimiteit van overlastveroorzakers wordt doorbroken, past bij het uitgangspunt van 'kennen en gekend worden', dat Streetcornerwork hanteert. Maar repressie kent ook risico's. Eenzijdige repressie leidt tot verplaatsing van problemen en tot een kat- en muisspel.

Inspiratiebron

SMART

Het **SMART**-model is ontwikkeld in het kader van kwaliteitsontwikkeling. Meten is weten, is een veel gebezigde slogan, ook in sectoren als jeugdzorg, verslavingszorg en maatschappelijke opvang. Dit model dwingt beleidsmakers, managers en uitvoerders om zowel kritisch te kijken naar het eigen handelen als naar de context waarin wordt gewerkt. De letters **SMART** staan voor specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en in tijd bepaald.

Ook voor een werksoort als straathoekwerk, dat voortkomt uit een ideologisch getinte traditie en daar nog steeds waarde aan hecht, heeft het **SMART**-model zijn nut. Het model dwingt aan te geven waarin het aanbod zich onderscheidt van dat van andere organisaties. Wat is specifiek, wat is bijzonder, wat zijn de werkzame elementen die anderen niet bieden?

Inzichtelijk maken van wat je als organisatie of individuele veldwerker doet, gebeurt niet alleen door mooie verhalen en anekdotes, maar ook in termen van: hoeveel uren ben je op straat aan de slag, met hoeveel groepen heb je contact en hoe frequent, hoeveel mensen bereik je op die manier, hoeveel doen een beroep op je voor het oplossen van problemen, hoeveel tijd vergt dat, hoe vaak los je problemen werkelijk op (effectiviteit)? Een kwestie van tellen, meten en rapporteren.

Wat je ook doet als veldwerker, de buitenwereld kijkt mee. De samenleving (via de overheid) stelt eisen: overlast moet stoppen, bepaalde normen en waarden moeten aan de man gebracht. Sommige gedragingen zijn *not done*. De buitenwereld bepaalt wat zij acceptabel acht. De doelgroep stelt zijn wensen, normen en waarden daartegenover. De veldwerker zoekt zijn weg.

De **R** is vanuit de optiek van Streetcornerwork de belangrijkste letter van dit model: realistisch. Realistisch betekent dat wat een veldwerker doet en aanbiedt, aansluit bij de vragen, wensen en reële mogelijkheden van de doelgroep of (individuele) cliënt. Nieuwe maakbaarheid en politiek correct wensdenken ten spijt, de veldwerker kan alleen succes hebben als hij realiteitszin toont. Dat betekent het ijselijk serieus nemen van zijn doelgroepen en cliënten en zich sterk bewust zijn van de omgeving waarin hij zijn werk moet doen (inclusief de eisen van de samenleving).

Kritisch zijn op tijdsinvestering is prima. Streetcornerwork kan nog zo sterk willen opkomen voor de belangen van haar doelgroepen - op groepsniveau en individueel - ook de inzet van Streetcornerwork kent grenzen. Streetcornerwork beschikt over beperkte middelen en tijd, terwijl de doelgroepen waarvoor het werkt gezien de maatschappelijke ontwikkeling alleen maar in aantal en omvang toenemen. Dus zijn keuzes noodzakelijk, ook op het terrein van tijd(sinvestering).

Ongewenst gedrag van (jonge) mensen verandert alleen maar duurzaam als zij iets te verliezen hebben, als hen perspectief wordt geboden en als zij vaardigheden leren waardoor hun kansen op succes worden vergroot. Dus gaat het wat Streetcornerwork betreft om het vinden van de juiste balans tussen enerzijds repressie en controle, anderzijds perspectief, hulp en sociale beïnvloeding.

Voorbeelden? Straatverboden hebben misschien effect op korte termijn, maar leiden ook tot het verplaatsen van problemen. En tot een opeenstapeling van boetes voor mensen die toch al in de financiële problemen zitten. De (jeugd)gevangenis staat bekend als Hogeschool van de Misdaad. Het opsluiten van mensen komt tegemoet aan de eis tot vergelding. Maar met opsluiting of afstraffing schieten de doelgroepen van Streetcornerwork niets op. Zij leren dan niets waarmee ze na terugkeer in de samenleving op een positieve manier verder kunnen.

Bij alle *evidence-based* en *practise-based* methoden in de hulpverlening, waarvan het succes 'keihard' is aangeetoond, staat het aanleren van nieuw, positief gedrag centraal. Een deel ervan is gebaseerd op (cognitieve) gedragstherapeutische principes. Een ander deel kenmerkt zich door een actieve, *outreaching* benadering. De betrokkenheid van het ouders en gezin of de sociale omgeving in bredere zin, werkt positief. Het toepassen van dergelijke methodieken leidt tot resultaat, zowel preventief als curatief. Hoe soft ze volgens de publieke opinie ook mogen zijn, daar ligt de kans op duurzaam succes: jongeren en jongvolwassenen zien concreet perspectief. Langdurige harddrugsverlaafden worden toegeleid naar een leefbare situatie.

Streetcornerwork lost de problemen van haar doelgroepen nooit in haar eentje op. Samenwerking met andere organisaties met een specialistisch aanbod en expertise, is cruciaal. Er zijn allerlei kaders geschapen waarbinnen die samenwerking plaats kan vinden. Daarin werkt Streetcornerwork mee. Voorbeelden zijn de ketenbenadering, multifunctionele centra en de groepsaanpak. Steeds is het uitgangspunt om verkokering te doorbreken en te zorgen dat de kracht van alle betrokken organisaties optimaal wordt benut. Lokale overheden nemen de regie en sturen de samenwerking aan. Partijen die schijnbaar verschillende belangen vertegenwoordigen, worden bij elkaar gebracht.

Een straathoekwerker staat als bruggenbouwer en intermediair tussen zijn doelgroep(en) en die andere instellingen in. Dat werkt als hij door zijn doelgroep(en) wordt gezien als iemand die voor hen werkt en daarin betrouwbaar is. Dat werkt als hij vragen mag stellen over institutionele barrières en knelpunten in het aanbod van reguliere instellingen. En dat werkt als hij een relatief onafhankelijke positie mag innemen.

Hoe lastig dit voor beleidsmakers en samenwerkingspartners ook kan zijn, de relatieve onafhankelijkheid van de veldwerker is belangrijk om een effectieve bruggenbouwer te kunnen zijn. Als de doelgroep hem ziet als iemand van de gemeente of de politie, krijgt hij geen ingang bij zijn doelgroep(en). Dan is de kans verkeken om ongewenst groepsgedrag in positieve zin te beïnvloeden. Dan wordt de mogelijkheid om individuele begeleidingstrajecten met jongeren op gang te brengen aanzienlijk verkleind.

Inspiratiebron

Hans Kaldenbach: Jongeren in de straatcultuur

De straatcultuur botst regelmatig met de 'burgerlijke cultuur', constateert Hans Kaldenbach. Om jongeren in de straatcultuur effectief te kunnen beïnvloeden en corrigeren, is het van belang de straatcultuur goed te doorgronden en ... anders te reageren dan men vanuit de (eigen) 'burgerlijke cultuur' normaliter zou doen en juist acht. Dat vergt nogal wat van politiemensen, jongerenwerkers, leerkrachten, buurtbewoners en winkeliers. Want zij zijn degenen die dagelijks met jongeren uit de straatcultuur worden geconfronteerd.

De straatcultuur is een oppositiecultuur, stelt Kaldenbach. De jongeren zijn tegen gezag. Ze stralen uit dat zij helemaal niet bereikt willen worden. Ze nemen een ongenaakbare, onverschillige houding aan. Ze zijn ervan overtuigd dat gezagsdragers niet te vertrouwen zijn. Erger nog: de politie heeft het op hen gemunt, buurtbewoners zeuren en hulpverleners luisteren niet.

In de straatcultuur zitten relatief veel jongeren met een migrantenachtergrond, maar ook autochtone jongeren. Ook zitten er veel jongeren uit lagere sociale klassen, maar lang niet allemaal. En ten slotte zitten er jongeren die stelselmatig delicten plegen, maar evengoed jongeren die zich daar verre van houden.

Jongeren in de straatcultuur schreeuwen als het ware om 'respect'. In de 'burgerlijke cultuur' krijgen mensen - aldus Kaldenbach - continu respect voor hun leefstijl, manier van praten, hun huis, hun baan, hun positie, enzovoorts. Dat is voor hen zo normaal dat ze zich er niet meer expliciet bewust van zijn. Maar als je onderaan de maatschappelijke ladder staat, op school niet mee kan komen, negatief benaderd wordt vanwege je geloof, in een winkel in de gaten wordt gehouden vanwege je uiterlijk, een sollicitatie misloopt vanwege je naam of postcode, dan voel je je vernederd en buitengesloten. Dus krijgt respect een andere invulling dan in de 'burgerlijke cultuur'. Ze eisen respect. Wie geen respect krijgt, is een *looser*. Vechten en lichaamskracht zijn belangrijk. Zo dwing je respect af. Op wat zij als een respectloze benadering zien, reageren zij furieus. Ze provoceren, want zo verwerven zij aanzien binnen de eigen groep. Ze geven elkaar steun. Verraad geldt als doodzonde.

Kaldenbach legt een relatie met de culturen van schuld en schaamte, die onder verschillende etnischculturele groepen speelt. In de Nederlands cultuur staat schuld centraal. Van jongs af aan leren kinderen zich schuldig te voelen als ze iets fout doen en dit te bekennen. In (sommige) allochtone culturen overheersen schaamte en taboes. Daarin past het om weg te kijken of te ontkennen. Op die wijze wordt de eer niet geschonden en respect betoond.

Kaldenbach schetst twee stijlen om op effectieve wijze om te gaan met de straatcultuur:

- de karateaanpak: veel (fysieke of psychische) overtuigingskracht: beslist, hard en confronterend;
- De judo aanpak: rekening houdend met het eergevoel van de jongeren, worden de jongeren eervolle uitwegen geboden, terwijl het probleem wel wordt opgelost.

Wie op straat werkt, zorgt dat hij hierin zijn weg vindt op een manier die bij hem past en ... die werkt.

Bron: H. Kaldenbach, 'Respect', 2009 en H. Kaldenbach, 'Hangjongeren', 2008

Uitsluiting

Streetcornerwork wil niet accepteren dat mensen - jong of oud - worden uitgesloten.

Opgroeien in armoede of binnen een gezin met 'andere' normen en waarden leidt tot afstand tot de samenleving. Het kind heeft geen keuze. Het groeit op in het nest waar het geboren wordt en leert wat daar te leren valt. Op school en op straat worden daar gaandeweg nieuwe elementen aan toegevoegd. Maar in een 'zwarte' buurt en op een 'zwarte' school blijft de afstand tot de 'witte' Nederlandse samenleving groeien. De achterstand wordt moeilijk overbrugbaar. De kansen op succes op school en werk worden beperkt. De achterstand krijgt een steeds negatiever lading. Achterstand raakt synoniem aan uitsluiting.

Jongeren verkennen grenzen. Dat is inherent aan opgroeien. In wezen is dit 'gezond' gedrag dat uitmondt in identiteitsvorming en zelfstandigheid. In de puberteit en adolescentie leidt dat opzoeken van grenzen tot aanvaringen en confrontaties met ouders, leerkrachten, gezagsdragers, omwonenden, kortom: met iedereen in de leefomgeving van de jongeren. Het merendeel van de jongeren, ongeacht etnischculturele afkomst, vindt ondanks of wellicht dankzij deze levensfase uiteindelijk zijn weg in de samenleving. Een klein deel haakt af. Door hun (oppositieel) gedrag worden jongeren geconfronteerd met reacties en sancties, waardoor onontkoombare escalaties ontstaan.

Door hun gedrag versterken deze jongeren het uitsluitingsproces, waarvan zij gezien hun achtergrond, problemen en leefsituatie als vanzelfsprekend onderdeel waren.

Verslaving aan wat voor middel ook - legaal of illegaal - leidt tot ernstige problemen, lichamelijk, psychisch en sociaal. Een aantal verslaafden weet hun gebruik te overwinnen of hanteerbaar te maken. Zij behouden hun plek in de samenleving. Bij anderen gaat het mis. De verslaving beheerst hun leven totaal. Zij raken hun werk en sociale netwerk kwijt en komen zo in een gemarginaliseerde positie terecht. De samenleving accepteert hun leefwijze niet. De weg terug wordt ongelofelijk moeilijk.

De samenleving verhardt, wordt alom geroepen. De tolerantie neemt af, korte lontjes worden de norm. Onder de noemer 'vrijheid van meningsuiting' worden harde verwijten gemaakt aan wie zich ogenschijnlijk niet aanpast aan het heersende normenstelsel. Het gevolg hiervan is dat mensen op basis van hun godsdienst, herkomst of problematiek afgewezen worden.

Ongeacht wat en wie een rol speelt in het uitsluitingsproces, ongeacht waar de schuld wordt neergelegd, Streetcornerwork wil dit niet accepteren en bouwt bruggen. Over hoe straathoekwerkers dat doen, gaan de volgende hoofdstukken.



Karakterisering doelgroepen

Jongeren en jongvolwassenen

De jeugdteams van Streetcornerwork werken met jongeren en jongvolwassenen met meervoudige problemen op terreinen (leefgebieden) als huisvesting, financiën, scholing, arbeid, gezondheid, sociaal netwerk, vrije tijd en politie/justitie. Overmatig alcohol-, druggebruik en gokken, bij een aantal mensen uitmondend in verslaving, komen regelmatig voor. Psychiatrische problematiek, prostitutie of een licht verstandelijke beperking kunnen een rol spelen. Het merendeel van de doelgroepen heeft een niet-Nederlandse etnischculturele achtergrond, waaronder Marokkaans, Surinaams, Antilliaans, Arubaans, Turks, Dominicaans, Somalisch en Ghanees. De hulpvragen van cliënten liggen in eerste instantie op de terreinen financiën, onderdak & huisvesting, arbeid en justitie. Als er langer contact bestaat, komen immateriële hulpvragen aan de orde. Bij de jongeren met problemen met justitie wordt onderscheid gemaakt tussen risicjongeren en de 'harde kern'.

Langdurige harddrugsverslaafden

De doelgroep van het Team Ambulante Zorg en het dagbestedingsproject WorkForce bestaat uit harddruggebruikers met een lange verslavingsgeschiedenis. Zij gebruiken heroïne en cocaïne, maar evengoed alcohol en alle mogelijke vormen van medicatie. Hun hulpvragen liggen op domeinen als medische zorg, gereguleerde verstrekking van middelen, onderdak & huisvesting, financiën, dagbesteding en justitiële problematiek. Een aantal is dakloos, een aantal kampt ook met psychiatrische problemen. Een leven zonder

gebruik is voor de meesten niet meer haalbaar. Beperken van de schade van het gebruik wordt daardoor des te belangrijker.

Verwachtingen van onze doelgroepen

Hoewel onze doelgroepen in vele opzichten van elkaar verschillen, tonen zij overeenkomsten over de verwachtingen die zij van Streetcornerwork hebben. Zij verwachten dat veldwerkers aanwezig zijn op straat en in hun sociale omgeving, en aanspreekbaar zijn. Zij willen aandacht, vragen geaccepteerd te worden zoals ze zijn en willen serieus genomen worden. Zij willen dat Streetcornerwork betrouwbaar is en zijn beloftes nakomt. Ook willen ze dat Streetcornerwork hun problemen (met hen) oplost en dat op een praktische en slagvaardige manier doet. Zij willen dat dit zo snel mogelijk gebeurt, zonder (onnodige) wachttijden (=wachtljsten).

Verwachtingen van de samenleving

De samenleving (subsidiërende overheden, bewoners, ondernemers, andere instellingen, en dergelijke) verwacht van Streetcornerwork niet alleen dat het werkt aan het oplossen van de problemen van zijn doelgroepen, maar ook dat het meewerkt aan het vergroten van veiligheid van de leefomgeving. Daarnaast verwacht de samenleving dat Streetcornerwork zijn werkzaamheden uitvoert in nauwe samenwerking en afstemming met andere organisaties die voor en met jongeren en/of langdurige verslaafden werken en dat Streetcornerwork een betrouwbaar onderdeel is van een 'keten' van voorzieningen.

Praktijk - het veldwerk

Henk Walker, teamleider Team Ambulante Zorg Zuid-Oost:

“Onze oren zijn op straat”

Team Ambulante Zorg Zuid-Oost van Streetcornerwork richt zich uitsluitend op drugshulpverlening. De laatste jaren heeft een verschuiving plaatsgevonden in de richting van individuele hulp. “Verslaafden hebben één ding gemeen: hun verslaving. Vaak hebben ze een combinatie van problemen: druggebruik, psychische problemen of een trauma. Die zijn beter individueel te behandelen”, zegt teamleider Henk Walker.

“Belangrijk is elke verslaafde met respect te behandelen”, stelt Henk Walker. “Mensen beschouwen verslaafden vaak als lastig, maar voor ons zijn het cliënten. We spreken ze aan met U. Mensen worden heen en weer geschoven. Als je hen dan vraagt: ‘waarmee kan ik u helpen?, dan is het ijs al gebroken.”

Afhankelijk van de dag wandelt het team door de buurten van de Bijlmer. “Soms horen we van mensen dat zich een groepje in een portiek bevindt. Daar gaan we dan op af. Een groot deel kennen we al.” Door het veldwerk komt het team overal. “We bezoeken winkeliers en marktlui en vragen of ze last hebben. Onze oren zijn op straat. Zij vertellen wat ze hebben gezien. Dan gaan we op zoek naar zo’n groep. Soms zijn ze er niet en komen we later terug.” De werktijden zijn heel flexibel. “Iemand belt ons met de mededeling dat er steeds een aantal figuren in een trapportaal zit. Dan gaan we kijken om te zien of we ze kennen. Als ze er niet zijn, gaan we posten totdat ze verschijnen. Dan vragen we wat ze hier komen doen en of ze bij een opvang horen. En leggen we het eerste contact.”

Helder communiceren

Meestal gaan de veldwerkers eerst kijken en de groep observeren. “Zit er een gangmaker tussen? Die spreken we dan aan. Ik rook zelf niet, maar heb altijd een pakje sigaretten bij me. Dan bied ik een sigaret aan. En vraag hem: ‘Weet je dat je hier kan worden opgepakt?’ Ik leg hem uit welke wetten en regels er in bepaalde gebieden van de Bijlmer heersen en vraag ook naar zijn problemen. Vaak krijg je als antwoord: ‘Ik heb geen huis en geen uitkering.’ Dan geef ik mijn kaartje en vraag hem de volgende dag langs te komen.”

Agressie komt Henk Walker nauwelijks tegen. “Soms schelden ze, maar slaan niet. Dat komt waarschijnlijk door je uitstraling. Dat geef ik ook aan stagiairs mee. Het is belangrijk verslaafden ervan te doordringen: ‘Jij hebt hulp nodig en ik reik jou de hand.’ Agressie heeft vaak te maken met miscommunicatie, als een cliënt meent dat hij wordt benadeeld. Dus moeten we helder communiceren en vertellen wat ze van ons kunnen verwachten.”

Veldwerk

Veldwerk is een belangrijke kerntaak van Streetcornerwerk. Via deze *outreachinge* methode zoekt en onderhoudt Streetcornerwerk contact met jongeren en jongvolwassenen met complexe problemen, die zich

niet op eigen initiatief tot hulpverleningsorganisaties wenden of daar om allerlei redenen 'uitvallen'. Veldwerk vindt plaats op straat en in allerlei situaties waar deze mensen verblijven en zich thuis voelen.

Belangrijk bij contactlegging: richtlijnen en vragen

Je bent je eigen instrument!

Kom je aardig en vriendelijk over?
Kijk je de ander aan wanneer je met hem/haar praat?
Niet staren!

Doe actief mee met spelletjes.
Stoei ook met de jongeren, als daarvoor de gelegenheid is. (Dit is makkelijker voor mannen, fysiek contact kan heel belangrijk zijn en geeft stoere, stugge, lastige en of verlegen jongens de kans om op een mannelijke manier affectie te ontvangen en te geven; bijkomstigheid is dat je de motoriek van de jongere kunt bekijken.)

Kan de ander wat aan jou hebben, nu of in de toekomst?

Wees geen schoolmeester!
Je bent geïnteresseerd en geeft gepaste aandacht.
Ga respectvol met de ander om.
Wees betrouwbaar in je afspraken.
Doe wat je belooft, je hebt een voorbeeldfunctie.
Zorg dat je altijd op tijd bent, ook al is de ander dat niet.

Wees je bewust van culturele verschillen.

Bron: syllabus introductie cursus Streetcornerwerk, samengesteld door Martine Drabbe

Clïëntgericht veldwerk

Clïëntgericht veldwerk betekent het leggen en onderhouden van contacten met individuele jongeren en jongvolwassenen en/of langdurige harddrugsverslaafden. Het is - oneerbiedig gezegd - een soort 'professioneel rondhangen', waarbij veel informele gesprekjes worden gevoerd.

Veldwerkers trachten stapsgewijs vertrouwen te winnen. Want zonder een basis van vertrouwen wordt toeleiding naar hulpverlening moeilijk. Zij geven informatie

en advies op straat, vooral over praktische zaken zoals tijdelijk onderdak en het aanbod dat Streetcornerwerk en andere instellingen kunnen bieden.

Zij motiveren de mensen met wie zij contact leggen om hulp te aanvaarden, als dat nodig is. Zij leggen huisbezoeken af en voeren 'portiekgesprekken' met jongeren en burens. Ze bezoeken opvangvoorzieningen, jongerencentra en - als een cliënt tijdelijk vastzit - de (jeugd)gevangenis.

Praktijk - het veldwerk

Jeffry Supèr, Team Centrum:

“Ik probeer iemand vaker te zien en bouw een band op”

Team Centrum richt zich hoofdzakelijk op zwerfjongeren, naast het reguliere ‘veldwerk’ in de binnenstad. Het team legt contact met zwerfjongeren en verzorgt opvang, ondersteuning, informatie en advies. “Ik probeer altijd net even iets anders te zijn dan de stereotype hulpverlener”, zegt veldwerker Jeffry Supèr. “Soms gebruik ik humor en soms benader ik ze op vriendschappelijk niveau. Andere instellingen werken vanachter een bureautje en dat is toch een andere aanpak dan de onze.”

De straat op, elke dag. Dat is ook het motto van het Amsterdamse binnenstadteam van Streetcornerwork. “Het tijdstip is afhankelijk van de doelgroep, of die ’s middags of ’s avonds op straat actief is”, licht Supèr toe. “Deels ga ik zelf op onderzoek, want ik ken de plekken wel. We krijgen ook meldingen van het stadsdeel, die van de politie heeft gehoord dat er een groep actief is. Dan is er bijvoorbeeld sprake van overlast op de Palmgracht. Het gaat om jongeren tot 23 jaar, die vaak al bekend zijn en van de ene naar de andere plek trekken.”

Observeren

Het eerste contact is heel belangrijk, stelt Supèr, want er moet een vertrouwensband ontstaan. “Ik probeer altijd zo luchtig mogelijk te doen, met veel humor, en niet met dure woorden. Dan vertel ik wie ik ben en wat ik doe. Daarna begin ik over school en werk. Daar praten ze gemakkelijker over dan hun thuissituatie. Ik probeer iemand vaker te zien en bouw een band op. Dan pas ik gesprekstechnieken toe, zoals parafaseren (samenvatten wat de ander zojuist vertelde) en ik let op non-verbaal gedrag.”

Belangrijk bij de benadering van een groep is te weten hoe de groepsdynamiek in elkaar zit. Als er alcohol in het spel is, is het altijd moeilijk een gesprek te voeren. “Dus dat eerste contact maken komt neer op: observeren, vertrouwensband opbouwen, doorvragen in de taal van de jongeren, humor gebruiken en problemen signaleren. Is er sprake van een psychiatrisch verleden? Dan pas ik de omgang aan, dat vereist een andere aanpak.”

In de contacten op straat speelt ook het motiveren tot het gebruik maken van hulpverlening mee. “Vaak hebben ze slechte ervaringen hiermee achter de rug. Door vertrouwen op te bouwen, kun je ze beter bereiken. Streetcornerwork is laagdrempelig.”

De veldwerkers brengen zo gauw mogelijk basale dienstverlening op gang, zoals het regelen van een identiteitsbewijs, onderdak of medische zorg. Zij doen verwijzingen en leiden mensen toe naar het aanbod van Streetcornerwork en andere organisaties.

Zij motiveren mensen gebruik te blijven maken van geïndiceerde (specialistische) hulpverleningsvormen of andere voorzieningen, wanneer er sprake is van (dreigende) uitval.

Succesfactoren

Attitude

Veldwerkers nemen de cliënt als uitgangspunt (vraaggerichtheid)

Veldwerkers hebben elke dag een paar minuten contact met hun cliënten

Veldwerkers lopen regelmatig op straat rond

Veldwerkers blijven dicht op de huid van de cliënten zitten

Veldwerkers drukken nooit hun eigen zin door

Veldwerkers weten de balans te vinden tussen 'pusherigheid' en vrijblijvendheid

Veldwerkers weten waar zij ophouden zich aan te passen aan de cliënt

Veldwerkers houden geen slappe verhalen, maar doen dingen samen met de cliënt

Veldwerkers praten cliënten geen schuldgevoel aan

Veldwerkers zijn alert, zorgvuldig en betrouwbaar

Veldwerkers nemen de cliënten serieus

Veldwerkers luisteren

Veldwerkers ondernemen direct actie als dat moet

Veldwerkers hebben tijd als dat nodig is

Veldwerkers zijn bereid hun eigen doelen bij te stellen - elk klein stapje telt

Veldwerkers vieren ook (juist!) kleine succesjes

Kennis

Veldwerkers kennen hun werkgebied

Veldwerkers kennen hun samenwerkingspartners

Veldwerkers blijven zich ontwikkelen

Wat veldwerkers anders doen

Veldwerkers keren de rollen om: zij gaan naar de cliënten toe

Veldwerkers werken op incurante tijden (geen negen tot vijf mentaliteit)

Veldwerkers worden niet snel afgeschrikt

Veldwerkers komen waar anderen niet durven te komen

Veldwerkers staan schouder aan schouder met cliënten: ze doen dingen samen

Veldwerkers dóen het gewoon

Streetcornerwork als organisatie geeft ruimte voor risico's.

Bron: 'Eenvoud als kracht, het succesverhaal van team Ambulant Zorg', 2007

Praktijk - het veldwerk

Gert Thesingh, Team Ambulante Zorg - Zuid-Oost:

“Vertrouwen is het sleutelwoord”

Het veldwerk en de daadwerkelijke hulpverlening zijn twee tandwielen die in elkaar grijpen. Dankzij het veldwerk kunnen mensen richting hulpverlening worden begeleid. Zo analyseert “oude rot” en veldwerker van Team Amsterdam Zuid-Oost Gert Thesingh zijn werk. “Je moet de goede moed erin houden, ook al moet je je daartoe soms dwingen. Meehuilen is het allerlaatste wat je moet doen, anders kom je er helemaal niet meer uit.”

Ieder heeft z’n eigen kracht binnen het team Zuid-Oost, legt Gert Thesingh uit. “We hebben hier acht à negen veldwerkers. De ene stapt met gemak af op een groep. Ik niet, ik laat me langzaam bekend worden. Meestal ken ik er wel één of twee en dan is een groep gemakkelijker te benaderen. Mijn kracht ligt meer in het snel handelen. Ik weet iemand binnen een paar weken een bed, ziektekostenverzekering, ID, uitkering en postadres te geven.”

*Een beginner heeft het beste baat bij een **slow start**, denkt Thesingh. “In het eerste half jaar van je aanstelling moet je niet te veel doelen stellen. Eerst de tijd nemen om kennis te maken, daarna kun je als een speer gaan.”*

Huisbezoekjes

Contacten zijn niet alleen afhankelijk van het veldwerk. “Via de bureaudienst leer je al mensen kennen die zich tussen negen en elf uur melden tijdens het inloopspreekuur. Daar kun je al aardig wat betekenen. Vertrouwen is het sleutelwoord bij Streetcornerwork. Mond-tot-mond reclame doet veel goed. Dan krijg je steeds meer werk.” Hij doet veel huisbezoekjes, ook in een box of tent. ‘Dat is heel nuttig, want niemand zit alleen. Dan ga ik bij een bekende zitten, een sjekkie rollen en een beetje babbelen. Anderen zien dat en komen over de brug met hun verhaal. Ik bezoek hen soms op rare werktijden, bijvoorbeeld om negen uur ‘s avonds. Dat vinden ze fijn.” Thesingh kan aandachtig luisteren. “Dat is niet iedereen gegeven. Ik vat soms hun verhaal samen om te kijken of ik de essentie heb begrepen. Daardoor voelt die ander zich begrepen, ook degenen die gebrekkig Nederlands spreken. Ik vertel ze over de mogelijkheden en zeg: ‘Ik kan je helpen, maar dan moet je wel een eindje met me mee hobbelen.’ Streetcornerwork heeft een eigen positie. We zijn een beetje de cowboys van de hulpverlening. We hebben geen macht, alleen onze sociale vaardigheden.” Agressie komt hij nauwelijks tegen. “Je moet ook transparant blijven. Dichtbij de cliënt staan en hen dat laten voelen.”

Instrumenten voor de veldwerker

Bereidheid om te investeren in een groep op wisselende tijden.
Geen kantoormentaliteit.

Je stelt jezelf voor en geeft altijd een hand.
Namen onthouden is heel belangrijk (kennen en gekend worden).
Gewoon met ze praten op straat, informeren hoe het gaat.
Ga naast ze staan, niet boven ze (zoals veel andere mensen wel doen).
Niet te snel oordelen en of moraliseren.

Meedoen met voetbal op straat (zelf een bal hebben is ook handig).
Samen kijken naar belangrijke voetbalwedstrijden of andere sport.
Met de jongeren mee uitgaan.
Vorstel om een activiteit te ontwikkelen.
De jongeren erbij betrekken, ze medeverantwoordelijk maken.
Tafelvoetballen, kaarten, muziek maken, sfeer creëren.
Discussies uitlokken en/of eraan deelnemen,

zo krijg je een indruk van de waarden en normen.

Zoek uit wie de informele leider is van een groep.

Indien vertrouwen is gewekt, eventueel lichte dienstverlening aanbieden. Bemiddelen bij politie of deurwaarders. Zorg dat je sociale kaart in orde is en dat je informatie kan geven of bied aan dat je het uit zal zoeken.

Wanneer je hoort dat een jongen vastzit uit de groep, kan jij hem gaan opzoeken.

Contact met ouders, huisbezoek, je kunt intermediair zijn.

Maak geen beloftes die je niet kunt waarmaken, dit om teleurstellingen te voorkomen. (Deze groepen hebben meestal al veel teleurstellingen achter de rug.)

Wees helder over je contacten met politie, familie en praat met de jongeren in plaats van over ze wanneer je met een jongere bij een instelling bent.

Geef ze het gevoel dat ze belangrijk zijn, dat ze meetellen.

Bron: syllabus introductie cursus veldwerkers, samengesteld door Martine Drabbe

Groepsgericht veldwerk

Groepsgericht veldwerk betekent contact leggen en onderhouden ('erbij blijven') met groepen jongeren en jongvolwassenen in allerlei verschillende situaties. Het credo is 'kennen en gekend worden', ofwel: doorbreken van anonimiteit. Daar ligt het begin van een samenwerkingsrelatie op basis van gelijkwaardigheid. Tijdens het werken op straat wordt de veldwerker als

het ware onderdeel van de sociale omgeving van de jongeren en jongvolwassenen. Hij staat in contact met de (groepen) jongeren, maar ook met bijvoorbeeld buurtbewoners, ondernemers en (hulpverlenings) instellingen en ouders. Hij werkt toe naar een situatie waarin hij een goede bekende is van zo ongeveer iedereen in de buurt.

Praktijk - het veldwerk

Deusa Marques, Team Zuid:

“Je moet het contact met jongeren niet forceren”

Los van alle kantooruren werkt Deusa Marques regelmatig op straat. Als veldwerker op zoek naar hangjongeren om met hen een praatje te maken. Het is de enige manier om inzicht te krijgen in de tijdstippen waarop de jeugd de straat opgaat, legt ze uit. “Om contact met de doelgroep te behouden pas ik mijn werktijden aan.”

Ze werkt al vijf jaar voor Streetcornerwork Team Zuid en is een echte veldwerker. “Ik heb een tijd coördinerende taken, maar deze baan vind ik leuker,” zegt Marques. Via het veldwerk worden de eerste contacten met jongeren gelegd. “We gaan naar de plekken waar jongeren komen, zoals jongerencentra en coffeeshops en we benaderen ook andere jongereninstellingen.”

Haar werktijden zijn geen kantooruren. Marques werkt van twaalf tot acht uur 's avonds, maar dat is geen regel en Team Zuid is zeer flexibel. “Als om tien uur 's avonds of in het weekend een activiteit plaatsvindt, dan gaan we daar naartoe. Om contact met de doelgroep te behouden pas ik mijn werktijden aan.” Omdat ze veel veldwerk doet, weet ze waar de doelgroep is. “Jongeren verplaatsen zich soms van de ene plek naar de andere. Meestal hoor ik dat dan snel.”

Vertrouwen winnen

Volgens Marques is het eerste gesprek altijd lastig. “Tijdens zo'n eerste ontmoeting begin ik niet over Streetcornerwork. Eerst maak ik kennis, met een heel informeel, laagdrempelig praatje. Ik vertel wie ik ben. Pas na de tweede of derde ontmoeting vertel ik over Streetcornerwork en wat ik doe. En vooral over wat ik voor hen kan betekenen. Daardoor heb ik meer contact met jongeren en dat contact krijgt steeds meer diepgang.”

Vertrouwen winnen is de beste methodiek, denkt Marques. “Als jongeren je niet vertrouwen, vertellen ze ook niet wat hun problemen zijn. Dat is zeer begrijpelijk: niemand vertelt in een eerste gesprek zijn of haar problemen aan een vreemde. Dat doe ik ook niet.” De methode van Marques is opbouwend. “In een later stadium vraag ik pas of ze naar school gaan. Hoe de thuissituatie is? Hebben ze een dagbesteding? Je moet niets forceren. Je moet het doen op een manier die bij je past. Jongeren merken heel snel of je het echt meent.”

Agressie komt weinig voor in Team Zuid. “Sommige jongeren worden boos omdat je het probleem niet direct kan oplossen. We zijn ook afhankelijk van andere instanties. We moeten jongeren doorverwijzen naar de schuldhulpverlening, een opleidingsinstantie of naar de dagopvang. Maar agressie heb ik hier niet meegemaakt.”

Na de eerste contactlegging brengen veldwerkers de groepen in kaart. Zij maken een analyse van de groep, met aandacht voor de samenstelling van de groep, problemen en hulpvragen, groepsstructuur (leiders, volgers), relatie met de omgeving, leefstijl en dergelijke.

Zij leggen een basis van vertrouwen, zowel met de groep als geheel als met individuele leden. Door dit vertrouwen creëren zij de mogelijkheid om invloed te kunnen uitoefenen op het gedrag van de groep en haar individuele leden. Zij motiveren individuele jongeren en jongvolwassenen met problemen gebruik te maken van het hulpverlenings- of vrijetijdsbestedingaanbod. Dit blijkt in de praktijk invloed te hebben op het functioneren van de groepen. Het kan een negatieve groepscultuur doorbreken. Zij betrekken daar desgewenst ouders bij, bijvoorbeeld door huisbezoeken af te leggen of contact te leggen via zelforganisaties van migranten.

Veldwerkers reageren op klachten over groepen of meldingen van overlast en gaan dan op onderzoek uit. Zij werken aan beïnvloeding van het groepsgedrag met als doel overlast tegen te gaan. Dit doen ze onder andere door hen aan te spreken op hun overlastgevend gedrag, erover in discussie te gaan en uitleg te geven over de effecten. Zij treden op als 'mediator' tussen groepen jongeren en hun omgeving (buurtbewoners, ondernemers, jongerenwerk, buurtregisseurs) met als doel de communicatie te bevorderen. Daarbij is het cruciaal dat zij een positieve relatie hebben met de groep en vertrouwd worden.

In geval van bijzondere situaties of (dreigende) calamiteiten investeren veldwerkers in het tegengaan

van escalatie. Bijzondere voorbeelden zijn ernstige conflicten tussen groepen jongeren en de politie, tussen groepen jongeren onderling of uitzonderlijke situaties als de moord op Theo van Gogh (2005), een dodelijke steekpartij in Amsterdam Oost (2007), de lancering van de film *Fitna* (2008) en een dodelijk schietincident in Amsterdam Zuid-Oost (2009). Maar meestal gaat het om kleinere incidenten. Juist wanneer de veldwerker sterk ingebed is in de sociale omgeving kan hij in dergelijke situaties invloed uitoefenen.

Ter ondersteuning van het contactleggen en versterken van de relatie met de jongeren organiseert de veldwerker op kleine schaal recreatieve, sportieve of educatieve activiteiten voor en met jongeren. Door deze activiteiten ontstaat ook inzicht in de onderlinge verhoudingen binnen groepen en de groepsstructuur. Dergelijke informatie is van wezenlijk belang om de juiste interventies te kunnen bepalen. Of er activiteiten worden georganiseerd en hoe frequent dit gebeurt, hangt af van het reguliere aanbod van vrijetijdsbesteding in een buurt of wijk en de mate waarin dat aansluit bij de doelgroepen van Streetcornerwork. Waar mogelijk wordt samengewerkt met het sociaal-culturele jongerenwerk, sportbuurtwerk, sportclubs of sportscholen. Ook wordt aansluiting gezocht bij (buurt) evenementen.

De beschikbaarheid van een kleinschalige 'inloop' of activiteitscentrum versterkt eveneens de relatie tussen de groep(en) op straat en de veldwerkers, zeker wanneer Streetcornerwork zo'n centrum zelf runt en het pedagogische klimaat kan bepalen. Maar ook door goede samenwerking en afspraken met jongerenwerkorganisaties is dit effect te bereiken.



Groepsaankpak

De 'groepsaankpak' en het veiligheidsbeleid vormen regelmatig het beleidskader voor het groepsgerichte veldwerk. De groepsaankpak is een door de lokale overheid gestuurde benadering van overlastgevende groepen jongeren op straat. De veldwerker is dan onderdeel van een nauw samenwerkende groep organisaties en personen, waarvan ook politie (buurtregisseur), jongerenwerk, sportbuurtwerk, buurtbewoners, woningbouworganisaties en ondernemers deel uitmaken. Via een gerichte gezamenlijke inventarisatie van problemen en signaleringen wordt een basis gelegd voor een 'vraaggerichte' aanpak, die leidt tot afname van de overlast en oplossing van de problemen waarmee de overlastgevende jongeren kampen. Streetcornerwork is in de groepsaankpak het meest waardevol als het vanuit een relatief onafhankelijk positie als bruggenbouwer kan optreden.

Resultaatgebieden van het veldwerk

De resultaatgebieden van het veldwerk zijn driedelig:

- motiveren tot het aanvaarden van hulp, uitgedrukt in aantallen cliënten, die zijn ingetaked;
- 'scans' van groepen of locaties,
- signaleringen over wat er onder doelgroepen speelt en welke knelpunten er zijn in beleid en aanbod.

Motiveren tot aanvaarden van hulpverlening

Of het nu om jongeren met complexe problemen gaat of om langdurige harddrugsverslaafden, veldwerkers trachten hen te motiveren hulp te aanvaarden. Het aantal toeleidingen naar een gestructureerde vorm van hulp is een manier om het resultaat van het veldwerk inzichtelijk te maken. Bij alle cliënten van Streetcornerwork spelen problemen op meerdere terreinen (leefgebieden). Maar voordat zij deze erkennen en tot hulpvragen komen, moet er het nodige gebeuren. De problemen horen bij hun leefom-

geving en leefstijl en worden als 'normaal' beleefd. Dus waarom zouden ze hulp vragen?

Als antwoord op complexe problemen is integrale hulp noodzakelijk: omdat de problemen elkaar onderling versterken, moeten ze in samenhang worden aangepakt. Door de segmentering (verkokering) van het 'specialistische' hulpaanbod, zal er zelden sprake zijn van toeleiding naar één vervolginstelling, die op alle probleemgebieden een hulpaanbod heeft. In de praktijk moeten met de meeste cliënten meerdere deeltrajecten worden gestart per leefgebied. Deze deeltrajecten hebben allemaal een eigen uitkomst (vanwege de segmentering/verkokering van het hulpaanbod) en allemaal een eigen tijdsduur.

Toeleiding naar het Centrum voor Werk en Inkomen of Jongerenloket (leefgebieden werk en financiën) kan altijd op korte termijn worden gerealiseerd. Toeleiding naar onderwijs (leefgebied scholing) is vaak gebonden aan inschrijvingsdata en startdata van een schooljaar. Dat kan vele maanden in beslag nemen. Toeleiding naar schuldhulpverlening (leefgebied financiën) is afhankelijk van het regelen of verwerven van een inkomen. Want zonder toereikend inkomen krijgt een cliënt geen toegang tot schuldhulpverlening. Onderdak en wonen kennen hun eigen dynamiek. Dat iemand dakloos is, garandeert geen recht op onderdak, tenzij hij kan aantonen 'binding' te hebben met een gemeente. Inschrijven voor een woning kan snel, maar daadwerkelijke toewijzing duurt jaren. Voor begeleide woonvormen bestaan lange wachtlijsten.

Hoewel een toeleiding dus op papier 'geslaagd' kan zijn, zijn de problemen van de cliënten van Streetcornerwork daarmee niet opgelost. Dus gaat Streetcornerwork door met de cliënt.

Praktijk - het veldwerk

Jamil Madidi, Team Nieuw West:

“Als de eerste indruk positief is, ben je binnen”

Drie kernbegrippen omvatten goede hulpverlening aan jongeren, stelt veldwerker Jamil Madidi van het Team Nieuw West. “Toegankelijkheid, duidelijkheid en laagdrempeligheid. Als je dat kunt bieden, komen ze zelf naar je toe. Dat is Streetcornerwork.” Madidi werkt nu twee jaar in deze buurt van Amsterdam, waar vele problemen samenkomen. Hij kent het gebied; hij is er zelf opgegroeid.

“Het bekendste deel van Nieuw West is Slotervaart”, legt Madidi uit. “De wijk is een van de lastigste buurten van Amsterdam. Ik heb te maken met een moeilijk benaderbare doelgroep. Ze zijn vaak negatief in de media.” Madidi is zelf van Marokkaanse komaf, net als de doelgroep. “Ik heb alleen maar Marokkaanse jongeren als cliënt.”

In het begin vond Madidi het lastig om de jongeren te benaderen. “Er zijn jongeren die in aanraking zijn geweest met politie/justitie. Sommigen hebben vastgezet. Ze hebben een geschiedenis met hulpinstanties, die ze niet meer vertrouwen. Wij hebben dus een lange weg te gaan.” Madidi gaat daarom heel strategisch te werk. “Ik moet eerst vertrouwen winnen”, zegt hij. Behalve zijn Marokkaanse achtergrond gooit Madidi meer wapens in de strijd. “Ik ben ook in West opgegroeid en ik ben nog jong. Dat maakt het gemakkelijk om ze te benaderen.” Madidi gebruikt alle mogelijke middelen om jongeren te bereiken. “Ik ga ook naar moskeen en islamitische instanties om ze op te zoeken. Hier met hen in gesprek gaan, is voor sommige jongeren vertrouwd dan op straat. Daar voelen ze zich gemakkelijker bij. Bovendien”, zegt hij, “zijn ze gelovig. Ik spreek ze ook aan op de islamitische normen en waarden, die overeen komen met onze samenleving. En ik spreek ze aan in een taal die ze begrijpen. Zeker niet op een manier van: jij moet dat doen en jij moet zo doen. Dat werkt niet, daar zijn ze gevoelig voor.”

Drie woorden

De eerste ontmoetingen zijn zeer belangrijk, denkt Madidi. “Je laat een indruk achter. Als de eerste indruk positief is, ben je binnen.” Volgens hem moet je ervoor zorgen dat je niet arrogant en als grote broer overkomt. “Als je de jongeren en zeker hun problemen serieus neemt, dan nemen zij ook jou serieus. Daar moet je mee beginnen.” Madidi vindt dat iedereen zijn eigen methodiek en aanpak moet ontwikkelen. “Niet alle jongeren zijn hetzelfde, net zo min als hun problemen. De ene heeft ruzie met zijn vader en daarom geen onderdak. De ander heeft te veel dure spullen gekocht, waardoor veel schulden zijn ontstaan.” De beste methode zit in drie woorden, stelt Madidi. “Toegankelijkheid: ze moeten weten dat ze altijd bij je terecht kunnen. Duidelijkheid: ze moeten weten voor welk probleem ze bij je aan kunnen kloppen. Laagdrempeligheid: ze moeten weten dat ze niet weken moeten wachten totdat ze een afspraak met je kunnen maken. Dan komen ze zelf naar je toe. Dat is Streetcornerwork.”

'Scans' van (problematische) groepen en beïnvloeding groepsgedrag

Veldwerkers brengen (problematische) groepen jongeren en jongvolwassenen op straat in kaart. Ze voeren een 'scan' uit, ofwel: ze geven een karakterisering van deze groepen. Deze dient als startpunt van een plan

van aanpak, waarmee de problemen, die de leden van deze groepen hebben of veroorzaken, worden aangepakt, op groepsniveau en individueel.

Format: 'scan' van een (problematische) groep en/of vindplaats

werkgebied (stadsdeel, buurt)
locatie
naam van de groep

Aanleiding voor contactlegging

eigen initiatief van veldwerker/team Streetcornerwork
eigen signaleringen
calamiteiten of crisissituaties
op verzoek van stadsdeel of netwerkpartner(s)
op verzoek van buurtbewoners/winkeliers
op verzoek van politie/buurtregisseurs

Tijdsplanning

start van de contactlegging met deze groep
einde van het gerichte contact met deze groep
intensiteit van het contact (aantal uren per week), gekoppeld aan tijdperiodes

Karakterisering van de groep

aantal groepsleden
leeftijd
jongens/meiden
etniciteit
problematiek & hulpvragen op leefgebieden (problematische) gedragingen van de groep
interne structuur van de groep
mobiliteit van de groep
'vaste' locatie van de groep
eventuele andere plekken waar deze groep zich manifesteert

Knelpunten in de aanpak van de problemen van/ met de groep

feitelijke hiaten/tekorten in het voorzieningenpakket (oppositieel) gedrag van de jongeren
contra-indicaties van instellingen
instroom van cliënten vanuit het veldwerk naar de hulpverlening (trajecten) van Streetcornerwork of andere organisaties (in aantallen).

Praktijk - het veldwerk

Esther Macharius, Team Zuid-Oost:

“Ik laat altijd een deur open”

Ruim tien jaar is ze als veldwerker actief in het Team Zuid-Oost. Ze werkt er niet alleen, ze woont er ook en kent de meeste hoeken en gaten van de wijk. Esther Macharius beschouwt haar cliënten als haar kinderen. “Ik probeer ze altijd zo goed mogelijk door te verwijzen, maar laat altijd een deur open. Ze mogen terugkomen als ze dat nodig hebben.”

Onbedoeld zette Esther Macharius Streetcornerwork in september 2009 ineens op de kaart. Aanleiding was de schokkende moord op de jonge rapper Ishmael, die nog maar enkele jaren daarvoor zijn geluk was gaan zoeken in Nederland. Ishmael was een cliënt van Macharius. “Het ging goed met hem, hij zat in een traject en hij was erg gemotiveerd.” Na zijn dood kwam Macharius in het nieuws als zijn persoonlijke maatschappelijk werker. Ze organiseerde een stille tocht en regelde dat de jongen in zijn thuisland begraven kon worden. Sindsdien loopt het storm bij Streetcornerwork Zuid-Oost. “Ze weten ons ineens allemaal te vinden.”

Macharius gaat veel naar bijeenkomsten waar jongeren komen en bezoekt jongerencentra. “Maar ik kom ze ook zo tegen, want ik werk hier niet alleen, maar woon ook in Zuid-Oost. Overal waar ik kom, zie ik jongeren die even hun verhaal kwijt willen. Daar neem ik de tijd voor. Nu het winter is, zie je ze minder op straat. Maar ik ga vier tot vijf keer per maand naar het jongerencentrum No Limite, waar ik gesprekken aanknoop. Ik loop daar altijd rond met visitekaartjes. Soms stap ik op groepjes af. Meestal ken ik wel iemand en dan krijg je meteen vragen van anderen.”

Opvoeden

Meestal kennen ‘haar’ jongeren Streetcornerwork al van horen-zeggen. “Dan moet ik ze wel vaak corrigeren, want nee, we hebben geen geld, en nee, we hebben geen eigen huizen. Ik probeer altijd eerst het vertrouwen te winnen en pas daarna stappen te ondernemen. En ik probeer ze altijd zo goed mogelijk door te verwijzen, maar laat altijd een deur open. Ze mogen terugkomen als ze dat nodig hebben.”

Van agressie valt Macharius niet om. “Ik kijk altijd verder. Ze mogen van mij zichzelf zijn en ze mogen zich uiten. De toon waarop ze dingen zeggen, is niet altijd voor jou bedoeld. Vaak is het een gevolg van frustraties. Als ze boos op mij zijn, vraag ik: ‘Leg me uit waar ik een fout heb gemaakt.’ Dan wijs ik ze op de toon waarop ze me aanspreken. Dan komt het toch puur neer op opvoeden.”

Signaleringen

Streetcornerwork krijgt door zijn werk op straat en andere vindplaatsen een schat aan informatie binnen. Streetcornerwork bundelt deze informatie op bondige wijze, rapporteert daarover en geeft (beleids)adviezen over een kansrijke en vraaggerichte aanpak. Het gaat om knelpunten in beleid en regelgeving, knelpunten in het voorzieningenaanbod en ontwikkelingen binnen de doelgroepen (gedrag patronen, problematiek, hulpvragen, communicatiecultuur, en dergelijke). Hier een aantal voorbeelden van signaleringen, toegespitst op de Amsterdamse situatie.

Categorie: knelpunten in beleid en regelgeving

Vereist: Binding met Amsterdam

Een relatief nieuw knelpunt in beleid en regelgeving is het feit dat dak- en thuisloze jongeren alleen maar hulp kunnen krijgen van de Amsterdamse instellingen voor dak- en thuisloze jongeren, als zij aantoonbare binding hebben met Amsterdam. Enerzijds loopt de vaststelling van dit 'recht-op-hulp' nog lang niet volgens plan (een Go of No-Go zou binnen 24 uur moeten worden afgegeven), anderzijds verdwijnen jongeren na een No-Go niet zomaar uit de stad. Want vaak is niet duidelijk waar zij dan heen zouden moeten, worden zij niet geaccepteerd door instellingen in de gemeente van herkomst of hebben zijzelf vigerende redenen niet terug te willen. Wanneer hulpverleningsinstellingen in Amsterdam voor hen niet toegankelijk zijn, overleven zij op straat of in een semilegaal of illegaal circuit. Dat ontnemt deze jongeren kansen op

verbetering en is evenmin goed voor de leefbaarheid en veiligheid van Amsterdam.

Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)

Jongeren op straat lopen om allerlei redenen boetes op, die zij aan het CJIB zouden moeten betalen. Echter, zij beschikken niet over een inkomen of dit is zeer laag. Dankzij deze boetes, die als gevolg van niet-betalen en incassokosten enorm kunnen oplopen, loopt hun schuldenlast gestaag op. Het aloude Nederlandse spreekwoord 'Van een kale kikker kun je niet plukken' is voor het CJIB geen argument om in overleg met (schuld)hulpverleningsinstellingen mee te werken aan afbetalingsregelingen. Waar de ene beleidsmaker van de landelijke of lokale overheid mooie woorden spreekt en schrijft over de jeugd die de toekomst heeft, en het bieden van perspectief aan jonge mensen met multi-problemen, haalt de andere overheidsinstantie dit beleid keihard onderuit door een onbeïnvloedbare, rigide opstelling.

Postadressen

Het Amsterdamse postadressensysteem is alles behalve sluitend. Volgens het beleid zou DWI de centrale instantie zijn, die jongeren een postadres biedt. Echter, dit gaat alleen maar op voor jongeren die als cliënt van DWI kunnen worden ingeschreven (vanwege uitkering of leerwerktraject).

Gaan jongeren werken of vallen zij onder het regiem van het UWV (bijvoorbeeld bij een Wajong-uitkering), dan is een postadres bij het DWI niet (meer) mogelijk.

Praktijk - het veldwerk

Hamid Lktaui, Team Oost:

“Je moet laten merken dat je ze wilt helpen”

Met twintig jaar ervaring kent hij inmiddels alle klappen van de zweep. Hamid Lktaui, veldwerker in Watergraafsmeer en Transvaalbuurt, maakt deel uit van Streetcornerwork Team Oost. Hij benadert jongeren niet alleen op straat of in koffieshops, hij nodigt ze ook uit voor allerlei activiteiten als zwemmen of bioscoopbezoek. “Vijftig procent van mijn werktijd besteed ik aan het onderhouden van contacten. Zo win ik vertrouwen bij de jongeren.”

“Iedereen heeft zijn eigen manier om de jongeren te benaderen”, zegt Hamid Lktaui. Hij werkt sinds 1990 bij Streetcornerwork. Na twintig jaar ervaring kent Lktaui het klappen van de zweep. Volgens hem gaat het om durven aanspreken. “Of dat op straat is of in een koffieshop, je moet laten merken dat je ze wilt helpen.” Lktaui zoekt actief contact met jongeren en ziet onmiddellijk of er iets aan de hand is. “Als een groepje rond de middaguren in een koffieshop is of op straat rondzwerft, dan weet je dat ze geen dagbesteding hebben.” De jongeren in hun eigen omgeving benaderen is de beste manier. “Je moet niet verwachten dat ze met hun problemen naar je toe komen. In hun eigen omgeving voelen ze zich veilig en in die context durven ze te praten over hun problemen.” Het team Streetcornerwork Oost heeft ook meiden als cliënten. “Zij vragen een andere benadering”, zegt Lktaui. “Zij zitten niet in een koffieshop en hangen ook niet rond op straat. We benaderen ze via scholen, bureau Jeugdzorg, of we benaderen de meiden via via, bijvoorbeeld via hun moeders.” Daarom heeft het team van Lktaui ook een Marokkaanse medewerkster. “Zij maakt het voor ons gemakkelijker om meiden te benaderen.”

Structureel contact

Het team maakt regelmatig buurtanalyses. “Zo weten we waar de jongeren rondhangen. Wat zijn de opvallende veranderingen in buurt? Welke problemen spelen zich af? Welke jongeren wonen hier of horen hier niet thuis?” Lktaui bereikt de jongeren niet alleen door over hun problemen te praten. “Ik nodig ze uit voor activiteiten die we organiseren, zoals een zwemmiddagje, een avondje naar de bioscoop of een voetbaltoernooi. Tijdens zo’n activiteit heb ik een eerste gesprek met jongeren en de mogelijkheid om over Streetcornerwork te vertellen.” De eerste ontmoeting is belangrijk, maar volgens de ervaren jongerenwerker is het structurele contact nog belangrijker. “Vijftig procent van mijn werktijd besteed ik aan het onderhouden van contacten. Zo win ik vertrouwen bij de jongeren.”

Om wildgroei in postadressen tegen te gaan, heeft DWI op dit terrein een centrale positie toebedeeld gekregen. In principe is dat een goed uitgangspunt, behalve dat er in de praktijk door allerlei restricties veel problemen ontstaan, waarmee de jongeren niets opschieten.

Het komt regelmatig voor dat ouders hun kinderen uitschrijven als zij achttien jaar zijn, vaak om op die wijze te voorkomen dat zij met deurwaarders worden geconfronteerd, die de schulden van hun (inmiddels volwassen) kinderen komen verhalen. Ook al blijven de jongeren in de praktijk wel thuis wonen, administratief raken zij buiten beeld en gaat er veel mis. Een postadres is dan een eerste hulpmiddel om tot een stabiele leefsituatie te komen.

Zorgverzekering = bron van schulden

Sinds de invoering van het nieuwe zorgstelsel zijn Nederlanders van achttien jaar en ouder verplicht een zorgverzekering af te sluiten. Wie een laag inkomen heeft, kan een zorgtoeslag aanvragen. Nalatigheid leidt tot sancties = invordering van achterstallige premies en tot boetes. Voor wie een toereikend inkomen heeft en desondanks geen verzekering afsluit, is dat een verdedigbaar beleid. Het inkomen van veel jongeren uit onze doelgroep is laag, vaak extreem laag. Zij kunnen meestal geen beroep doen op financiële hulp van hun ouders. Dus staan ze voor de keuze hun maandelijkse minimale leerwerkvergoeding te besteden aan huur van een woonruimte en eten of aan het betalen van de zorgpremie. De keuze is snel gemaakt.

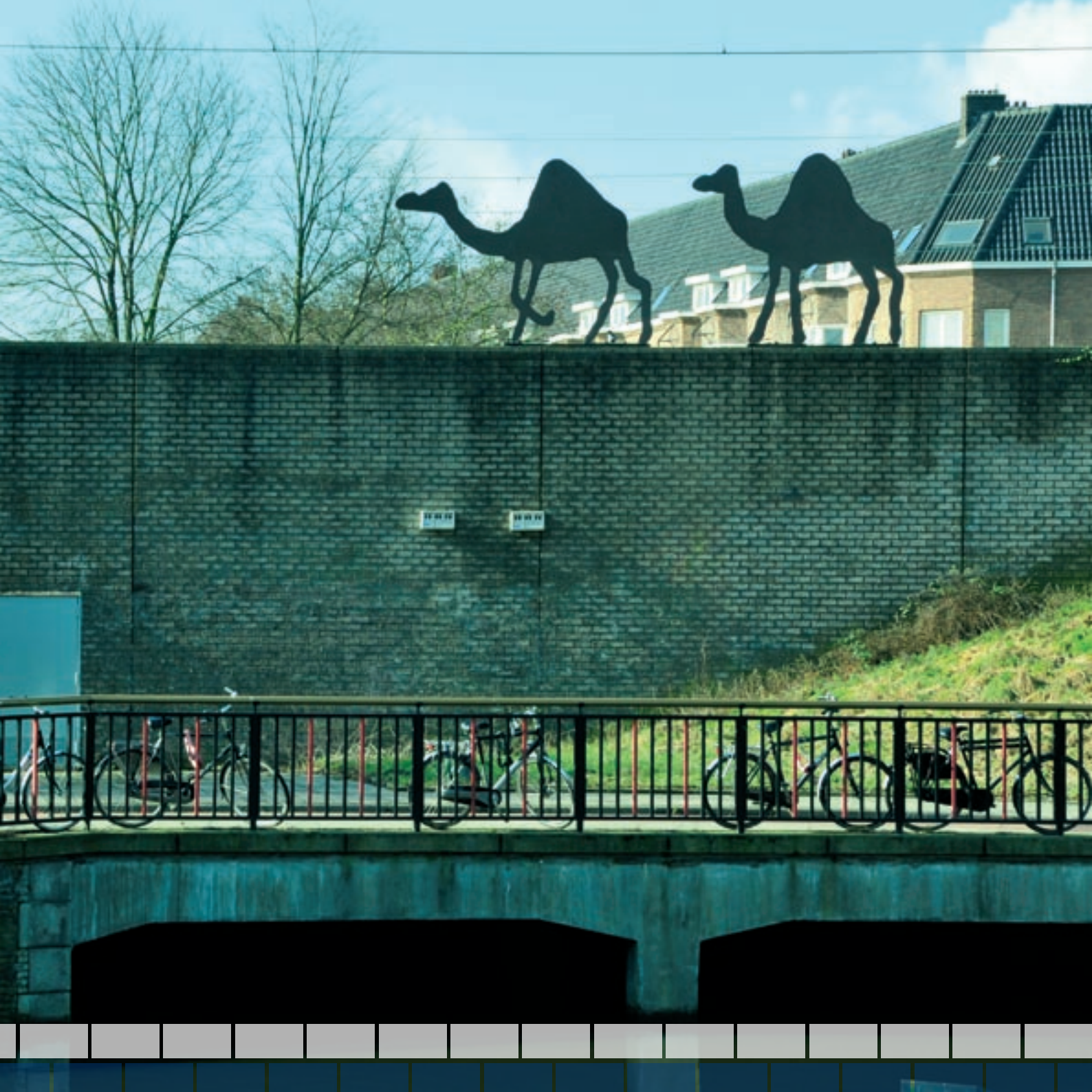
Hangjongeren verplaatsen zich

Het is begrijpelijk dat bij overlast wordt gekeken op welke wijze hieraan iets kan worden gedaan. Gebiedsverboden, samenscholingsverboden, alcoholverboden, het zijn maatregelen die worden toegepast. Maar de groepen jongeren blijven en zoeken hun heil iets verderop. Er ontstaat een kat- en muisspel, waarvan Streetcornerwork zich afvraagt of het de positie en het prestige van gezagsdragers goed doet. Daarom pleit Streetcornerwork onophoudelijk voor evenwicht in het veiligheidsbeleid: naast eventuele repressie en toezicht ook investering in sociale controle, opvang en perspectief.

Categorie: knelpunten in de hulpverlening

Knelpunten in de hulpverlening zijn er legio. Het gedrag en de manier van communiceren van jongeren voldoet in vele opzichten niet aan de verwachtingen en eisen van specialistische hulpverleningsinstellingen. Dat blijft er toe leiden dat veel jongeren niet aankomen of de intake niet doorkomen. Sommige jongeren hebben geen zin in bepaalde instellingen vanwege slechte ervaringen of negatieve informatie van leeftijdgenoten.

Na de start van een traject of behandeling vallen jongeren regelmatig uit. De oorzaken zijn verschillend: zij houden zich niet aan regels, zij zijn oppositioneel en lastig, zij voldoen niet aan eisen, bijvoorbeeld ten aanzien van het hebben (en houden) van een dagbesteding.



Op een aantal terreinen is een aanwijsbaar capaciteitsstekort, dat ondanks veel onderzoek en overleg maar niet wordt opgelost. Daarbij gaat het zowel om basale opvang voor een brede doelgroep als om (crisis)opvang voor groepen als jonge zwangere meiden of moeders met kind(eren), jongeren met ernstige gedragsproblemen of psychiatrische problemen, jongeren met verslavingsproblemen, jongeren met een lichte verstandelijke handicap, en dergelijke. De wachttijden voor begeleid wonen zijn lang, variërend van enkele maanden tot meer dan een jaar, afhankelijk van het type voorziening.

Toeleiding naar de verslavingshulpverlening stagneert

Bijna alle jongeren uit de doelgroepen van Streetcornerwork gebruiken alcohol of drugs. Een fors percentage is daarin overmatig, een aantal is verslaafd. In het registratiesysteem Streetwise is het probleemgebied 'drugs' bij 14 procent van de jongeren aangevinkt hetgeen betekent dat zowel jongeren als hulpverlener erkennen dat de problemen ernstig zijn en interventie nodig is. Er is sprake van een gestage toename van de verslaving, zoals aan heroïne, cocaïne, GHB en methamfetamine. Deze problematiek speelt in de Amsterdamse situatie in het centrum sterker dan in de regio's of in andere steden. Toeleiding naar de verslavingszorg wil zelden lukken. Een enkeling kan terecht bij een verslavingskliniek, maar het merendeel komt daar in de praktijk niet voor in aanmerking. Dus blijven zij achter met lege handen, want veldwerkers van Streetcornerwork dienen zich te beperken tot hulp op sociaal-maatschappelijk gebied.

Meiden

Voor meiden is er weinig specifieke hulp beschikbaar. Meiden veroorzaken geen overlast op straat. Zij zijn relatief onzichtbaar. Veel meiden doen het goed op school, waardoor het beeld ontstaat dat zij zich wel redden. Met de gangbare *outrachende* methodes worden zij niet gemakkelijk bereikt.

Zij hebben eigen hulpvragen, samenhangend met huiselijk geweld, seksualiteit, zwangerschap, misbruik, uithuwelijking of - soms zelfs - eerwraak en onvrijwillige prostitutie. Wanneer zij zich verzetten tegen de normen en regels van hun cultuur, bestaat de kans dat zij worden verstoten.

Pratend over meiden en (jonge) vrouwen krijgt het begrip veiligheid een totaal andere invulling dan bij jongens. Meiden bedreigen zelden de veiligheid van de leefomgeving. Juist zichzelf zijn het slachtoffer, hun veiligheid wordt bedreigd.

Om meiden en (jonge) vrouwen goed te kunnen helpen moet er nog (weer!) veel werk worden verzet: toegespitst beleid van overheden en instellingen, vroegtijdige signalering van meidenspecifieke problemen, een hulpaanbod dat aansluit op hun vragen en deskundig personeel.

Herkenning leidt tot erkenning en erkenning leidt tot empowerment¹.

¹ *Meiden! , Over de (on)zichtbaarheid van meidenproblemen en gerichte inzet van hulp, Streetcornerwork, 2009*



Dienstverlening, begeleiding en toeleiding

Bieden van perspectief

Het oplossen van praktische problemen en bieden van perspectief staan centraal in de dienstverlening en begeleiding die Streetcornerwork biedt. Wat de cliënten willen en (aan)kunnen, is vervolgens bepalend voor de manier waarop dit concreet wordt gemaakt. Gezien de complexiteit van de problematiek is samenwerking met andere (specialistische) organisaties van groot belang.

Of het nu om jongeren en jongvolwassenen gaat of om langdurige verslaafden, tijdens de contacten op straat vormt de veldwerker zich al een beeld van de problemen, hulpvragen en mogelijkheden van de mensen met wie hij contact onderhoudt. Hij praat, toont belangstelling, geeft uitleg en tips, vraagt voorzichtig door. Regelmatig leidt dat tot een concrete hulpvraag, veelal rondom praktische problemen.

Dat betekent vaak het startpunt van een begeleidings-traject met een reeks stappen: formele intake, nadere probleemanalyse, praktische zaken aanpakken,

wederzijds vertrouwen versterken, verder uitdiepen van problemen, oplossingen bedenken, lijnen voor de toekomst uitzetten.

Wat de cliënt wil en (aan)kan, is richtinggevend. De cliënt bepaalt wat hij of zij urgent vindt en de moeite waard om mee aan de slag te gaan. De cliënt bepaalt het tempo. Laat de veldwerker (trajectbegeleider) dat principe los, dan is de kans groot dat de cliënt afhaakt ... *'Weer een hulpverlener die het beter weet.'*

Het aanpakken van praktische problemen en uitdiepen van de problematiek gaan gelijk op. Een intake is kort en praktisch gericht. Dan wordt er aangepakt. Daardoor krijgt de cliënt een beeld van hoe de begeleiding werkt en wat de veldwerker/trajectbegeleider voor hem kan betekenen. In dit opzicht wijkt de methodiek van Streetcornerwork af van die van veel specialistische hulpverleningsinstellingen, waar een uitgebreide diagnostiekfase vooraf gaat aan het maken van een behandelplan, waarna de begeleiding pas op gang komt.

Het project Balans richt zich primair op jongeren tussen dertien en achttien jaar die het niet redden in het onderwijs. Door veldwerk, persoonlijke begeleiding, betrekken van ouders (via speciale 'raadgevers') een zakgeldproject en huiswerkbegeleiding weet Balans de jongeren te vinden en aan zich te binden.

Succesfactoren van Balans

- Actief contact leggen en houden
- Kennis van taal en cultuur
- Vasthoudendheid
- Raadgevers voor contact met ouders
- De positieve insteek
- Snel reageren
- Cliënten zijn altijd welkom

Bron: *'Het Project Balans: de Methodiek', 2009*

Praktijk - de hulp

Jeffry Supèr, Team Centrum:

“Ik ga niet harder rennen dan de cliënt zelf”

Sommige jongeren zijn binnen een dag weer terug op school dankzij bemiddeling van Streetcornerwork. Andere jongeren hebben maanden nodig om weer op de rails te landen, vertelt Jeffry Supèr van jeugdteam Centrum.

“Ik geef ze altijd mijn visitekaartje, maar ik ga niet harder rennen dan de cliënt zelf”, zegt Supèr. “Soms neem ik iemand bij de hand en breng ‘m naar kantoor. Dan doe ik zelf de intake.” Agressie komt hij zelden tegen. Maar hij weet er wel mee om te gaan, dankzij zijn studie pedagogiek. “Als iemand in een psychose zit en daardoor agressief gedrag vertoont, probeer ik de roes van agressie te doorbreken door hem af te leiden. In dit werk moet je absoluut weten hoe je met agressie moet omgaan. Onze doelgroep is heel complex, met onvoorspelbaar gedrag. Wij hebben hier een inloopspreekuur en dan gebeuren er af en toe gekke dingen. Daar moet je op kunnen reageren.”

Is een jongere eenmaal ‘binnen’, dan volgt een intake aan de hand van een standaard formulier. “We volgen een aantal leefgebieden, zoals wonen, werken, justitie, en aan de hand daarvan brengen we in kaart waar de hulpvragen zitten. Ik maak veel gebruik van gesprekstechnieken. Vertelt iemand over zijn verleden, bijvoorbeeld dat hij druk was op school, of dat hij te vroeg is geboren, dan kun je soms verbanden leggen.”

Ziektebeelden

De eerste actie is het regelen van opvang. “Daarna vraag ik dossierinformatie op bij de GGD of een andere hulpinstelling. Zo krijg ik een beter beeld. Ik maak altijd een vervolgspraak. Ik check de motivatie, kijk of hij of zij in staat is om afspraken na te komen en wat er nodig is. In Amsterdam zijn twee instroomhuizen voor dak- en thuisloze jongeren, waar ze zes tot tien weken terecht kunnen en intensief geobserveerd worden. Helaas moeten ze soms maanden wachten op een plekje. Tot die tijd zitten ze in de crisisopvang. Dan is het hard werken om de motivatie erin te houden.”

In deze fase is het dan belangrijk om alles bespreekbaar te maken. “Kijken wat we anders kunnen doen. De boosheid en teleurstelling bespreekbaar maken en zo positief mogelijk de toekomst benaderen. Wel empathie tonen, maar ook benadrukken dat ze iets moois in het vooruitzicht hebben.” Streetcornerwork, stelt Supèr, is er voor de uitvallers, het laatste redmiddel als de reguliere hulpverlening faalt. “Daarom is het zo belangrijk om veel kennis te hebben van ziektebeelden. Je komt hier van alles tegen en dan moet je wel weten wat je wel en niet kunt doen.”


Format intakeformulier jeugd

Het intakeformulier jeugd bestaat uit een voorblad met persoonsgegevens, dat ook van toepassing is op het begeleidingsplan en de tussentijdse evaluaties van het begeleidingsproces. Het intakeformulier is opgebouwd

volgens het leefgebiedenmodel. Per leefgebied worden alle problemen en hulpvragen van een jongere in kaart gebracht.



Stichting Streetcornerwork



Het Europees Sociaal Fonds
investeert in jouw toekomst

Voorblad voor intakeformulier, begeleidingsplan en rapportages

Team:

Ingevuld door: _____ Datum: _____

Hoe ben je in contact gekomen met Streetcornerwork? _____
Bij doorverwijzing, door wie? (naam) _____

Persoonsgegevens

Geslacht: Man Vrouw **Project** DMO Stadsdeel (naam project)

Naam: _____

Voornaam: _____

Geboorte datum: ____/____/____ Leefijd: ____ jaar

BSN / Sofinummer: _____

Geboorteplaats: _____

Geboorteland: : _____ Nationaliteit: _____

Verblijfadres: _____

Plaats en postcode: _____

Telefoon: _____

E-mail: _____

Ingeschreven op het bovenstaande adres: ja nee

Inschrijfadres: _____

Plaats en postcode: _____

Contactpersoon: _____


Telefoonnummer: _____

Gegevens ouders/verzorgers


Moeder (naam, adres, telefoonnummer)

Vader (naam, adres, telefoonnummer)

Handtekening Client: _____ **Handtekening Begeleider SCW:** _____



Stichting Streetcornerwork



Het Europees Sociaal Fonds
investeert in jouw toekomst

INTAKE-formulier

Naam client:

BSN-nummer:

Problematiek op leefgebieden

1. Wonen

Huidige huisvestingssituatie: _____

Ingeschreven woningnet: ja nee

Hulpvraag in het kort:

2. School

Huidige of laatste school: _____

Soort opleiding: _____

Niveau: ____/____ jaar

Mentor: _____

Telefoonnummer: _____

Diploma's behaald: _____

Hulpvraag in het kort

Op vergelijkbare wijze worden de problemen op andere leefgebieden stuk voor stuk in kaart gebracht: werk (3), gezondheid, waaronder middelengebruik (4), politie en justitie (5), financiën, waaronder schulden (6), sociaal netwerk (7), vrije tijd (8) en crisissituatie (9) en hulpverleningsgeschiedenis (10).

Praktijk - de hulp

Henk Walker, teamleider Team Ambulante Zorg Zuid-Oost:

“Inpraten is het grootste deel van ons werk”

Niet iedereen is meteen bereid langs te komen bij het team Amsterdam Zuid-Oost, dat zich richt op drugshulpverlening. “Zorgmijders zijn vaak teleurgesteld in de manier waarop de hulpverlening is gelopen”, legt Henk Walker uit. “Het kost veel energie om hen te bereiken.”

Soms moet Walker cliënten twintig keer op straat aanspreken voordat ze bij hem langskomen. “Het helpt wel als het erg koud is, want dan zitten ze meestal binnen in de opvang. Dan kun je gemakkelijker een gesprek aangaan. Andere verslaafden die jou al kennen, helpen je mee. Die zeggen dan: ‘Hem kun je wel vertrouwen. Hij heeft ook voor mij veel gedaan.’” Als een cliënt eenmaal langskomt, wordt zijn situatie in kaart gebracht. “We bieden materiële en immateriële hulp. We werken met een aantal domeinen, zoals huisvesting, inkomen, dagbesteding. Daar gaan we vanaf het begin aan werken.”

Aan de hand van een formulier vindt de intake plaats om zicht te krijgen op de stand van zaken. “Daarna verwijst ik hem naar de GGD, waar hij vaak al dezelfde dag een check-up van een arts krijgt. Iemand die op straat leeft, ziet zelden een dokter, maar is vaak wel ziek. Soms moet iemand direct naar het AMC. Als alles in orde is, organiseren we een slaapplek.”

Inpraten op cliënt

De eerste stap is het regelen een adres en een uitkering. “Als die basis er is, kijken we naar de dagbesteding. We hebben een aantal projecten en zoeken iets dat bij iemand past. We benadrukken dat ze hun dag goed moeten indelen. Niks doen kan leiden tot terugval. Het is nu tijd om het leven anders in te vullen.”

Bij een dreigende terugval is het belangrijk te blijven praten, zegt Walker. “Ik leid ze terug naar het moment waarop het goed ging, toen hij nog alles had en met respect behandeld werd. ‘Vond je dat toen niet prettig’, vraag ik dan. Daar zijn ze gevoelig voor. Inpraten is het grootste deel van ons werk. Daarmee ben je motiverend. Ik verwijst ook naar anderen als inspiratievoorbeeld. Wat die ander kan, kan jij toch ook? Je moet blijven prikkelen.”

Cliënten weer op de rails krijgen, is een langdurig proces, stelt Walker. “Het hangt ook af van het vertrekpunt, hoe diep iemand is weggezakt. Je moet eerst het vertrouwen winnen en de materiële zaken regelen. Soms kost het een jaar om het wantrouwen te doorbreken, soms is iemand binnen zes maanden weer geheel op de rails. Belangrijk hierin is wijzen op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt.”

Eerst: aanpak praktische problemen

Wanneer de cliënt bereid is hulp te aanvaarden en er is een eerste probleemanalyse gemaakt, start het toeleidings- en begeleidingstraject. Er is nog geen compleet beeld van wat er allemaal speelt, maar wel een eerste indruk van welke hulpvraag of hulpvragen de jongere opgelost wil zien. Op basis daarvan wordt een eerste begeleidingsplan opgesteld.

Praktische zaken rondom een ID-bewijs, onderdak, zorgverzekering en financiën (inkomen en schulden) worden vaak als eerste aangepakt. Veel jongeren hebben het nodige wantrouwen naar volwassenen en/of hulpverleners toe. Dit wantrouwen overwinnen kost tijd. Aan de slag gaan met de oplossing van praktische zaken en daarmee tonen dat je de jongere iets te bieden hebt, is daarbij een goed hulpmiddel.

De veldwerker (trajectbegeleider) neemt voortdurend verantwoordelijkheid voor het 'vasthouden' aan het contact, bijvoorbeeld door cliënten op straat te herinneren aan afspraken, door vooraf te bellen of - indien het is misgegaan - gewoon opnieuw een poging te wagen.

Terwijl gewerkt wordt aan de oplossing van de eerste problemen, ontstaat veelal een basis van vertrouwen en een completer beeld van de jongere en wat hij wil. Gaandeweg wordt het begeleidingsplan completer en wordt vastgelegd welke problemen en hulpvragen in welke volgorde en in welk tempo worden aangepakt. Onderdeel daarvan is het toeleiden van de jongeren naar 'specialistische' hulpverlening. Gezien de criteria

en regels is dat een arbeidsintensieve klus, die van cliënt en veldwerker grote inspanning vergt. Parallel daaraan loopt de begeleiding op andere leefgebieden bij Streetcornerwork door.

Blijven bouwen aan vertrouwen

Zoals eerder gesteld: veel jongeren hebben - om uiteenlopende redenen - weinig vertrouwen in volwassenen of hulpverleningsinstellingen. Het kost daarom tijd het wantrouwen te doorbreken en een samenwerkingsrelatie op te bouwen. Dit verschilt per jongere, maar simpel op een rij zetten van problemen en 'even verwijzen' werkt niet. De jongeren komen niet aan of verdwijnen binnen de kortste keren uit beeld bij de ontvangende instelling. Dat betekent dat Streetcornerwork - in meer of minder intensieve mate - betrokken 'moet' blijven bij een jongere, ook nadat toeleiding heeft plaatsgevonden. Dit is niet primair de wens van Streetcornerwork maar de (soms impliciete, soms expliciete) vraag van de jongere. Op die wijze wordt de kans dat de specialistische hulp echt tot iets leidt, vergroot.

Kleine stappen, realistische doelen

Dat zijn sleutelwoorden in het werken met de doelgroepen van Streetcornerwork. Deels omdat deze cliënten daarmee gebaat zijn, deels omdat de samenleving die realiteit oplegt. De cliënten van Streetcornerwork hebben al veel mislukkingen meegemaakt. Thuis, op school, tijdens het werk ... vaak waren de verwachtingen en eisen van hun omgeving veel hoger dan zij wilden of konden waarmaken.

Praktijk - de hulp

Deusa Marques, Team Zuid:

“Samenwerking met andere organisaties is zeer belangrijk”

De daadwerkelijke hulp begint altijd eerst met een intake, zegt Deusa Marques van het Streetcornerworkteam Zuid. Daarna wordt gezamenlijk met de cliënt gekeken naar het probleem en naar de praktische oplossing.

“Soms ga je samen naar een open dag van een school, soms begeleid je ze naar instanties die onderdak bieden.”

Om een traject op te zetten, moeten jongeren een adres hebben. “Omdat ze nergens ingeschreven zijn, kunnen ze geen identiteitskaart aanvragen. Zonder geldige ID-kaart of paspoort kan je geen traject uit zetten. Dus beginnen we met het regelen van een adres.”

Een ander voorkomend probleem is dat sommige jongeren nog gevangenisstraf moeten uitzitten of enkele flinke boetes hebben die ze niet kunnen betalen. Terwijl ze inmiddels met behulp van Streetcornerwork wel een baan hebben. “Dat is lastig”, zegt Marques. “Je hebt de cliënt geholpen met een baan en dan wordt-ie aangehouden omdat hij zijn straf moet nog uitzitten. Natuurlijk wordt hij ontslagen. Na een tijdje begin je opnieuw. We hebben contact met buurtregisseurs en proberen dit soort situaties te voorkomen, maar dat lukt niet altijd.”

Goed voorbeeld

Jongeren kunnen met een simpele vraag bij Team Zuid terecht. “Voor de voorbereiding van een sollicitatiegesprek, maar ook voor het aanpakken van schulden. Dat laatste is een veel voorkomend probleem en ook confronterend. Als ze er niks aan doen, komen de kosten van de deurwaarder erbij en wordt de schuld nog hoger.” Samenwerking met andere organisaties is zeer belangrijk, vindt Marques. “Door een goede samenwerking kunnen we meer jongeren helpen.” Marques moet per jaar minimaal 26 jongeren helpen. “Vorig jaar had ik 39 cliënten. Een collega had er veertig. Met sommige cliënten ben je langdurig bezig, anderen hebben een simpele hulpvraag.”

Hoe motiveer je de jongeren die geen perspectief hebben? “Voordat ze met hun hulpvraag naar ons toekomen, hebben we al met die jongeren meerdere keren gesproken. We kennen elkaar. De motivatie begint vanaf het eerste contact. Ik probeer ze positief te benaderen.” Volgens Marques inspireren en motiveren jongeren elkaar het beste. “Soms verleiden we ze met hun oude vriendjes, die na het behalen van een diploma nu een baan hebben. Hen stellen we als voorbeeld. En dan zeggen ze: Als Ahmed het kan, kan ik dat ook.”

Elke mislukking is een teleurstelling. Elke mislukking is een aanslag op het zelfvertrouwen. Daarom begint Streetcornerwork bij wat de cliënt wil en kan en tracht stap voor stap verder te komen. 'Vier ook kleine succesjes' is een van de tips die het Team Ambulante Zorg heeft opgenomen in zijn methodiekbroschure 'Eenvoud als Kracht' uit 2007. Juist daardoor krijgt de cliënt vertrouwen dat het beter kan.

Realisme is van cruciaal belang. Niet alleen waar het gaat om wat de cliënt (aan)kan, ook ten aanzien van wat haalbaar is binnen de samenleving. Hoe graag iemand ook zelfstandig wil wonen, een eigen huishouden runnen vergt vaardigheden en een zelfstandige woonruimte verwerven kost jaren. Hoe graag iemand ook van zijn schulden af wil: schuldhulpverleningsorganisaties stellen eisen aan inkomen, uitgavendisdiscipline. Schuldeisers zijn zelden soepel ten opzichte van de schuldenaar.

Hoe graag iemand ook aan het werk wil: werkgevers stellen hoge eisen ten aanzien van opleiding en arbeidsdiscipline. Er is sprake - zeker anno 2010 - van oplopende werkloosheid, ook van goed geschoolde en ervaren krachten. Op jongeren met een strafblad en langdurige verslaafden zitten werkgevers al helemaal niet te wachten. Niet geheel onbegrijpelijk, wel de realiteit.

Verslaving is een hardnekkig probleem, dat niet zomaar te overwinnen is. Hoe hard de samenleving ook roept dat verslaafden moeten stoppen met gebruik, de werkelijkheid is weerbarstiger. En niet alleen harddrugverslaafden worstelen daarmee: ook wie verslaafd is aan alcohol, antidepressiva,

tranquillizers en slaapmiddelen loopt tegen vergelijkbare problemen op.

Kijken wat echt kan, wat echt haalbaar is, daar gaat het om. Wensdenken is niet aan medewerkers van Streetcornerwork besteed. 'Grote stappen, snel thuis' is de illusie van politici en media. Via kleine stappen en vasthoudendheid komt daarentegen wel een reëel perspectief.

Opnieuw en opnieuw

'Street gaat door waar anderen stoppen.' Geduld en doorzettingsvermogen staan centraal in de werkwijze en beroepshouding van veldwerkers. Cliënten kunnen afspraken laten lopen. Ze kunnen gedesillusioneerd raken en afhaken. *It's all in the game*. De kunst is om opnieuw te beginnen, voor de cliënt, voor de begeleider.

'Je moet grenzen stellen, duidelijk maken dat het hun laatste kans is', horen we vaak. Okay, en dan? Zijn de problemen dan opgelost? Verdwijnen ze uit het straatbeeld of van de aardbodem? Leren zij iets positiefs?

Ook al maakt een veldwerker zijn cliënt duidelijk dat hij bepaald gedrag niet acceptabel vindt (= een vorm van grenzen stellen), dan betekent dat niet dat hij niet meer met de persoon in kwestie te maken wil hebben. Ook al houdt hij voor dat bepaald gedrag tot consequenties leidt (zoals arrestatie en strafoplegging bij criminele activiteiten), dan nog blijft hij werken aan het zoeken naar een legaal perspectief.



Juist de vasthoudendheid is de basis voor een samenwerkingsrelatie, wederzijds respect en - op termijn - invloed op gedrag.



Format begeleidingsplan jeugdteams

Het begeleidingsplan van de jeugdteams is opgebouwd uit een voorblad met persoonsgegevens (zie format

intakeformulier) en een korte beschrijving per leefgebied wat de problemen, hulpvragen en actiepunten zijn.

	Stichting Streetcornerwork	 Het Europees Sociaal Fonds investeert in jouw toekomst
Begeleidingsplan		
Naam client:	BSN-nummer:	
Datum invullen:	Begeleider:	
1. Wonen		
Doel		
Actie (van begeleider en client)		
(Deel)verwijzingen		
Tijdsplanning		
Evaluatie (datum vaststellen)		
2. School		
Doel		
Actie (van begeleider en client)		
(Deel)verwijzingen		
Tijdsplanning		
Evaluatie (datum vaststellen)		
Op vergelijkbare wijze wordt de aanpak op andere leefgebieden vastgelegd: werk (3), gezondheid, waaronder middelengebruik (4), politie en justitie (5), financiën, waaronder schulden (6), sociaal netwerk (7), vrije tijd (8).		

Praktijk - de hulp

Jamil Madidi, Team Nieuw West:

“Bij ons is de cliënt koning”

Als de veldwerkers eenmaal aan de slag gaan met een jongere, moet die eerst een toestemmingsformulier invullen, legt Jamil Madidi van Team Nieuw West uit. “Dit is nodig om informatie op te vragen bij andere hulpverleningsinstanties.” Ze gaan ook verschillende hulpvragen af. Bijvoorbeeld of iemand geen opvang heeft of geen stabiele woonplek.

Streetcornerwork werkt nauw samen met de GGD, die de jongeren screent. “Daarna wordt gezocht naar onderdak. In eerste instantie krijgt de cliënt onderdak voor vier tot zes weken. Hij heeft een dagbesteding nodig, werk of een opleiding. Een werkloze cliënt melden we aan bij de DWI. Wil de jongere een opleiding volgen, dan kijken we samen naar wat hij wil en wat zijn mogelijkheden zijn. Als ze schulden hebben, worden ze aangemeld bij de schuldhulpverlening. We treffen ook regelingen met incassobureaus enzo. Er worden verschillende trajecten uitgezet.”

Blijven volgen

Bij Streetcornerwork Team Nieuw West is de cliënt koning. “Zij bepalen zelf wat en hoe wij moeten helpen. Zo verleiden we de jongeren. Onze verleiding is de hulp die wij bieden.” Natuurlijk moeten ze ook meewerken. “Het motiveren begint al tijdens de eerste ontmoetingen”, stelt Madidi. “Het vertrouwen is de beste motivatie. Als we in gesprek blijven met jongeren, hebben we de mogelijkheid ze verder te motiveren. Als een cliënt aan het werk is of een opleiding volgt en van zijn schulden af is, motiveert hij ook weer andere jongeren.”

Het hulpverleningsproces eindigt als jongeren een baan hebben of een opleiding volgen. “In sommige gevallen moeten we de jongeren overdragen aan andere instanties. Zelfs dan blijven we ze volgen. Want zij zijn de beste voorbeelden die wij kunnen en willen inzetten.”

Echte fysieke agressie komt nauwelijks of nooit voor in het Team Nieuw West. Jamil Madidi: “In de twee jaar dat ik hier werk, heb ik nooit mee gemaakt.” Als jongeren boos worden, ziet hij dat als positief. “Dat betekent dat ze me vertrouwen. Anders zouden ze weglopen.” En zelfs als ze doorslaan in hun boosheid, kan Jamil ze nog helpen. “Bijvoorbeeld door ze aan te melden voor psychiatrische hulp.”

Valkuilen van het traject-denken

Opdrachtgevers zijn van mening dat dienstverlening en begeleiding efficiënt en effectief dienen te zijn. Als gevolg daarvan moet Streetcornerwork haar hulpaanbod definiëren in termen van trajecten. Gedurende een beperkte periode dient een cliënt op doelgerichte wijze te worden begeleid of toegeleid naar een 'specialistische' organisatie. In geval van complexe problemen valt een traject uiteen in verschillende deeltrajecten, gerelateerd aan een leefgebied. Ieder traject (of deeltraject) kent zijn eigen tijdsduur, inhoud (gekoppeld aan dat specifieke leefgebied) en intensiteit van hulpverlening (gekoppeld aan de vraag en verwachting van de cliënt).

Dit trajectdenken reflecteert een schijn van maakbaarheid. Het pretendeert dat een veldwerker (trajectbegeleider) door gericht en daadkrachtig optreden binnen een vooraf bepaald tijdsbestek cliënten op de rails krijgt, of tenminste een toeleiding realiseert. En daarmee het traject 'succesvol' kan afsluiten. In de praktijk gaat dat maar voor een beperkt deel van cliëntengroepen van Streetcornerwork op. De anderen doen niet mee aan deze 'aanbodgerichte' wijze van denken en handelen.

Datzelfde geldt voor langdurige harddrugsverslaafden. Zij gaan hun eigen weg, vallen terug als de druk te groot wordt, of gedragen zich zodanig dat zij op basis van intakecriteria en contra-indicaties uitgesloten worden door de 'gespecialiseerde' hulpverleningsinstellingen. Dan zijn ze terug bij af. Voor deze instellingen een gerechtvaardigde beslissing, voor de cliënten een

nieuwe afwijzing en teleurstelling. Een harddrugsverslaafde die al dertig jaar in de scene zit, ligt daar misschien niet meer wakker van, voor jongeren is het fnuikend. In beleidstermen is de groep 'draaideurcliënten' ontstaan.

Veldwerkers (trajectbegeleiders) van Streetcornerwork stellen hier tegenover dat zij 'doorgaan waar anderen stoppen'. Dat zij tijd en energie steken in de jongeren om hen 'vast te houden'. Wat in korte tijd kan, gebeurt in korte tijd. Maar als er een lange tijd van investeren nodig is, dan is dat de realiteit. Door deze vasthoudendheid wordt de basis van vertrouwen groter, waarmee de kans toeneemt een jongere ooit gemotiveerd te krijgen om toeleiding naar een 'specialistische' hulpverleningsorganisatie op succesvolle wijze te aanvaarden.

Naast de actieve *outreaching* benadering en de integraliteit van de aanpak van Streetcornerwork is een positieve benadering van de doelgroep van cruciaal belang. De veldwerker start met aanvaarden van de (groepen) jongeren of langdurige harddrugsgebruikers, zoals zij zijn. Dit betekent aanvaarding van een groep met al zijn taalgebruik, gedrag, waarden en normen, druggebruik, criminele activiteiten, enzovoorts. Aanvaarden betekent niet dat alles zomaar goedgekeurd wordt. Het betekent wel dat de waarden en normen van de doelgroep aanvaard worden als een eigen keuze. Daar moeten ze zelf verantwoordelijkheid voor dragen. Geen moralisme dus.

Praktijk - de hulp

Esther Macharius, Team Zuid-Oost:

“Tijdens de zwangerschap goed eten en drinken”

Bij een eerste gesprek let Esther Macharius niet alleen op de verborgen hulpvragen in het verhaal dat een jongere doet, maar ook op de mimiek. “Ik luister goed naar hun verhaal, biedt ze een schouder en hou hun hand vast. Soms geef ik ze bewust een compliment en een schouderklopje. Dat hebben ze nodig. Zo ga ik ook met de vele tienermoeders om die hier komen.”

In haar bestand heeft ze nogal wat jongeren die nog geen twee jaar in Nederland wonen. “Dan kun je maar beperkt wat doen. Ik regel altijd wel direct een postadres en meld ze aan bij de DWI voor een klein inkomen. Dan gaan we van start: waar liggen de mogelijkheden? Wat kunnen we doen? Als ze geen onderdak hebben, gaan we samen kijken in hun sociale kring.”

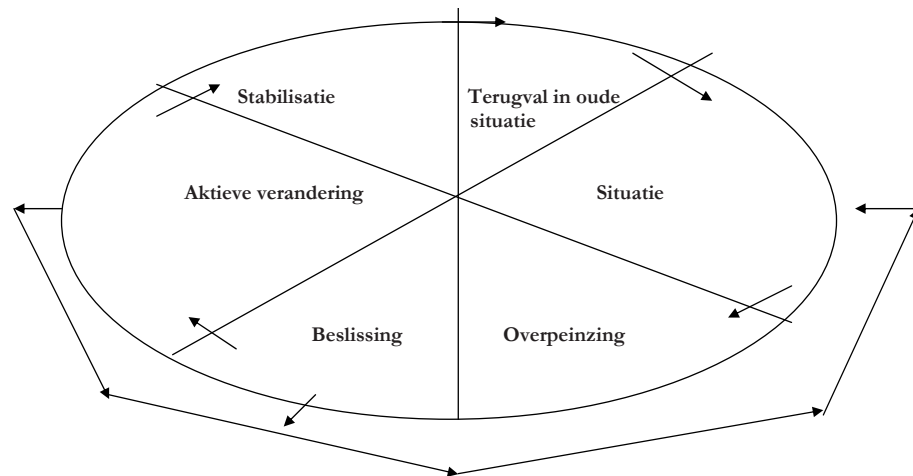
Tienermoeders

Macharius krijgt heel wat bezoek van tienermoeders, die via-via van haar gehoord hebben. “Ik heb er een stuk of vijftien onder m’n hoede. Voor hen kan ik begeleid wonen regelen, maar van sommigen kom ik nooit meer af. Die blijven bij mij komen, omdat ze me vertrouwen.” Macharius is zelf moeder en kent vele praktische tips. “Meestal zorg ik dat ze tijdens de zwangerschap goed eten en drinken. Ik ga met ze mee naar afspraken en geef ze advies als de baby er eenmaal is. Dan leer ik ze hoe ze met zo’n kleintje om moeten gaan. Als de baby krampen heeft, dan geef ik ze de tips die ik ooit van mijn eigen moeder heb gekregen.” En met succes. Macharius krijgt daardoor gemakkelijker toegang tot deze doelgroep. “Als ik er eentje goed geholpen heb, komen haar vriendinnen of zussen of kennissen ook bij mij. Of ze bellen naar ons team en vragen speciaal naar mij.” Ze motiveert jongeren om door te gaan door zichzelf te blijven en goed te luisteren. “En betrek ze bij het proces. ‘We kunnen die of dat doen. Wil jij dat ook?’ De foto van Ishmael staat hier in mijn kamer en wel bewust. Cliënten die het even niet zien zitten, wijs ik dan op de foto. Dan zeg ik: ‘Hij was hier elke dag wel drie keer. Hij wilde zo graag... en wat doe jij?’ En dan weten ze het meteen weer. Ja ja, je hebt gelijk.”

Onnodige conflicten worden vermeden, ook al wordt alles wat belangrijk is uiteindelijk bespreekbaar gemaakt. Maar het gaat om het moment en om de toon. Dit in tegenstelling tot wat vaak gebeurt met andere mensen, zoals de politieman, straatcoach, leraren op school, ouders, familieleden. Door de aanvaarding ontstaan er positieve en aanvaardbare confrontaties tussen ideeën, waarden en normen van de doelgroep en de veldwerker. Dat kan er fel aan toe gaan. Maar hierdoor ontstaat uiteindelijk ruimte voor gedragsbeïnvloeding in positieve zin.

Een op realisme gestoeld theoretisch model

Kijkend naar het proces dat jongeren en (jong)volwassenen tijdens het toelidings- en begeleidingstraject doorlopen, zien we het model van Prochaska & Di Clemente (1986) in grote lijnen terug. Datzelfde geldt voor (langdurige) harddrugsverslaafden. De kracht van dit model ligt in de realiteitszin: terugval of afhaken is op elk moment in het proces een mogelijkheid waarmee rekening wordt gehouden. Om vervolgens opnieuw van start te gaan.



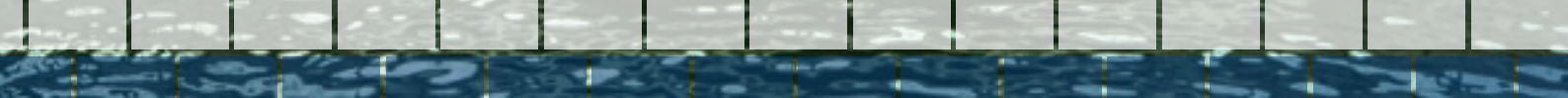
Toelichting op de fases van Prochaska en Di Clemente

De voorbeschouwing

De jongere of verslaafde is er zich niet 'echt' van bewust dat hij een probleem heeft, of trekt zich er op een of andere manier niet veel van aan. Hij is in ieder geval niet geneigd tot verandering.

De overpeinzing

Al pratend en doende - te beginnen op straat of andere vindplaatsen - wordt hij zich bewust van het feit dat hij in een problematische situatie zit, waarvoor wellicht een oplossing denkbaar is. Dit is het stadium van het tegen elkaar afwegen van voor- en nadelen van de (leef)situatie. Hij overweegt de mogelijkheden om de nadelige kanten van zijn leefsituatie aan te pakken en op te lossen (begin van verandering).



De beslissing

Voor en nadelen zijn afgewogen en er valt een besluit. Dit kan verschillende vormen aannemen: De persoon gaat voorlopig gewoon verder zoals hij bezig was. Hij gaat enkele negatieve aspecten van zijn situatie oplossen. Hij gaat zijn situatie fundamenteel veranderen.

De actieve verandering

De persoon in kwestie heeft beslist dat er verandering moet komen in zijn situatie en gaat dan ook echt proberen veranderingen teweeg te brengen door actief stappen te ondernemen.

De stabilisatie

De bereikte veranderingen worden in dit stadium geïntegreerd in het dagelijkse leven. Ook in dit stadium zijn er verschillende mogelijkheden: Hij slaagt er niet in en vervalt onmiddellijk of na een tijdje terug in de oude situatie. Hij slaagt erin om de veranderingen in zijn dagelijkse leven te integreren en op een voor hem bevredigende manier aan het sociale leven deel te nemen.

In verschillende fasen van dit model kunnen betrokken personen beslissen om er mee te stoppen. Ze gaan dan terug naar de oude situatie. Ze kunnen voor het ene probleem in de fase van de actieve verandering zitten, maar voor een ander probleem nog maar in de overpeinzingsfase.

Rollen van de veldwerker in het proces volgens Prochaska en Di Clemente

De veldwerker heeft in verschillende fasen verschillende rollen.

Bij aanvang, als de jongere nog in een probleemsituatie zit, gaat het om contact maken, een basis van vertrouwen leggen, het vertrouwen in eigen kunnen van de jongeren versterken en perspectief uitlijnen. Tijdens de overpeinzing fungeert de veldwerker als klankbord en spiegel. Indien de veldwerker zelf een doelgroepverleden heeft, is hij tegelijkertijd rolmodel.

In de fase van beslissing geeft de veldwerker informatie over 'specialistische' hulpvarianten en werkt actief in de toeleiding hier naar toe.

In de stabilisatiefase houdt hij contact met als doel het bereikte resultaat te versterken en uitval te voorkomen. En als de jongere afhaakt of terugvalt, houdt de veldwerker contact, op zoek naar nieuwe kansen en traject op te starten.

De veldwerker gebruikt het netwerk van de jongere als dat maar even mogelijk is: ouders/familie, de peergroep (voor zover deze positief inzetbaar is), buurtbewoners of welke personen in het leven of de omgeving van de jongeren ooit een positieve rol hebben gespeeld.

De veldwerker is straight en betrouwbaar. Hij geeft realistische informatie over wat kan en niet kan, waar hij kansen en perspectieven ziet en waar belemmeringen liggen, wat hij van bepaald gedrag of optreden vindt, welke normen en waarden hijzelf hanteert. Hij maakt waar wat hij belooft en is duidelijk in waar zijn beperkingen en grenzen liggen. Maar waar het gaat om contact houden, gaat hij door waar anderen stoppen.

Bron: syllabus introductiecursus, samengesteld door Martine Drabbe

Praktijk - de hulp

Gert Thesingh, Team Ambulante Zorg Zuid-Oost:

“Humor is een belangrijk wapen”

Een check-up door de GGD is onderdeel van de intake, legt Gert Thesingh van het Team Ambulante Zorg Zuid-Oost uit. “Dat vinden ze zelf belangrijk, want mensen zijn wel begaan met hun eigen gezondheid.” Dit is stap één richting daadwerkelijke hulpverlening.

Daarna is het regelen van een plekje in de nachtopvang en aan de slag met een uitkering. “Als die geregeld is, kan de DWI om een tegenprestatie vragen. Ze kunnen kiezen uit de reguliere arbeidsmarkt, een werkproject of een dagbestedingsproject. Een van onze projecten is de Farmforce, waar gebruikers aan het werk gaan op zorgboerderijen. Ze voeren de lammetjes en voelen het voorjaar. Sommigen zijn in geen vijftien jaar buiten de stad geweest. Dan merken ze dat de natuur helend kan zijn.”

Maar vaak moeten er nog een aantal hobbels genomen worden voordat het zover is. “Het is hier een noodgebied. Je kan voor het kleinste al geverbaliseerd worden, zelfs voor doelloos rondhangen. Sommigen komen hier binnen en hebben een hele stapel boetes. Als justitie daar achter komt, kunnen ze eerst drie maanden zitten en daarna kun je weer van voren af aan beginnen.”

Afhankelijk van de persoon wordt een plan gemaakt. “We doen aan verdieping door de familie in kaart te brengen. In onze doelgroep zitten veel Antilliaanse en Surinaamse gebruikers. In die families staan de moeders centraal. Ik ben dol op moeders, omdat ze de spil zijn van hun cultuur. Zij blijven altijd moeder, wat hun kind ook uithaalt.”

Humor als wapen

Het motiveren van cliënten die eenmaal in de hulpverlening zitten, is een constante herhaling van zetten, stelt Thesingh. “Vooral door de detenties. Ze bouwen iedere keer weer nieuwe stapels boetes op. We onderscheiden vijf niveaus: dakloos, nachtopvang, sociaal pension, begeleid kamerwonen en zelfstandig wonen. Dat is een lange weg.”

Altijd blijven inpraten op de cliënt. Duidelijk maken: het kan altijd nog slechter. “Je moet de goede moed erin houden, ook al moet je je daartoe soms dwingen. Meehuilen is het allerlaatste wat je moet doen, dan zit je samen in zak en as en kom je er helemaal niet meer uit. Humor is hierin een belangrijk wapen. Veel cliënten staan daar open voor, die kunnen hun eigen situatie ook wel eens relativeren.”

De stijl binnen Streetcornerwork is amicaal en daarin zit meteen een valkuil, weet Thesingh: “De omgang is vriendschappelijk met veel humor, maar de cliënt moet niet denken: ik heb er een vriend bij. Nee, hij moet weten dat hij een hulpverlener heeft die vriendschappelijk doet. Het mag niet te gezellig worden, anders streef je je doel voorbij.”

Workforce

WorkForce biedt - dakloze - druggebruikers met een langdurige verslavingsgeschiedenis een nuttige dagbesteding. Op die wijze wordt er structuur gebracht in het leven van de deelnemers. Tegelijkertijd verdienen de deelnemers op legale wijze een bescheiden 'dagloon', soms hun enige inkomen, soms een aanvulling op hun (daklozen)uitkering. WorkForce vormt een belangrijke schakel in de keten van voorzieningen voor hard-drugsverslaafden, die gezamenlijk zorgen voor goede zorg op de domeinen wonen, financiën, gezondheid, justitie, sociaal netwerk en dagbesteding.

De deelnemers werken graag bij WorkForce. Stuk voor stuk zijn het mensen die al langdurig te maken hebben met ernstige problemen (verslaving, dakloosheid, schulden, justitiële problemen), maar overdag graag gewoon aan het werk gaan, bij voorkeur samen met andere mensen. Zo zijn ze even weg uit de chaos van het straatleven en verslaafdenbestaan.

Methodisch gezien staat eenvoud, duidelijkheid en persoonlijke aandacht centraal in de werkwijze van WorkForce. De deelnemers verzamelen zich 's ochtends vroeg op een uitvalsbasis. Daarvan zijn er meerdere, verspreid over de stad. De begeleiders van WorkForce ontvangen hen met koffie of thee. Voor aanvang van het werk vullen de deelnemers een dagcontract en het ontvangstbewijs voor de vrijwilligersvergoeding in. Dan trekken zij hun werkkleding aan en vertrekken naar hun werklocatie. Vervolgens krijgen ze werkinstructies en gaan ze aan het werk. Tussentijds zijn er korte koffiepauzes en een lunch. Aan het eind van de dag - terug op de verzamellocatie - wordt het dagloon betaald: loon naar werken, boter bij de vis. Het betalen van dagloon sluit goed aan bij de leefwijze van de deelnemers: zij leven bij de dag.

Een werkploeg bestaat uit zes deelnemers, die wordt aangestuurd door een werkmeester/begeleider. Op deze wijze zijn goed toezicht op het werk en persoonlijke aandacht gegarandeerd. Het werk is per ploeg verschillend. De ene ploeg verwijdert zwerfvuil in de openbare ruimte, de andere houdt ondergrondse containers schoon. Een speciaal project (CraftForce) haalt verpakkingmaterialen op bij winkeliers en marktkooplui. En er gaan - onder de noemer FarmForce - ploegen naar zorgboeren in de wijde omgeving rondom Amsterdam.

Voor de meeste deelnemers van WorkForce is deze werksetting het hoogst haalbare. Door tientallen jaren verslaving is hun afstand tot de arbeidsmarkt te groot geworden. Toeleiding naar een reguliere baan is geen reële optie meer. Niettemin zijn er uitzonderingen, die er wel in slagen hun leven zodanig in te richten dat zij kunnen uitstromen: de toppers van WorkForce.

Het succes van WorkForce zit 'm in het grote aantal deelnemers² die dagelijks hun bijdrage leveren aan het schoonhouden van de stad en het werk op zorgboerderijen. Het mes snijdt aan twee kanten: de deelnemers zijn aan het werk waardoor zij minder drugs gebruiken, de stad wordt schoner en er is minder overlast. WorkForce: goed voor iedereen.

² *Dagelijks gaan ongeveer honderd deelnemers aan de slag. Op jaarbasis werken er zo'n vijfhonderd mensen mee in WorkForce.*

Praktijk - de hulp

Hamid Lktaui, Team Oost:

“Je moet zelf gemotiveerd zijn in dit werk, anders wordt het lastig”

Ook bij Team Oost begint de daadwerkelijke hulp met het invullen van het intakeformulier. “Dan brengen we de problemen in kaart”, zegt Hamid Lktaui van Team Oost. “We begeleiden de jongeren naar praktische oplossingen. De ene begeleid je naar huisvesting en de andere verwijst je door naar de schuldhulpverlening. Soms begin je met het maken van een afspraak met de DWI.”

Over de manier waarop de jongeren worden verleid richting de hulpverlening heeft Lktaui een kort omschrijving. “Wat we doen, is meer dan genoeg.” Met agressie onder jongeren heeft het team nauwelijks te maken. “We weten hoe we met agressieve jongeren om moeten gaan. Gelukkig hoefde ik die deskundigheid tot nu toe niet in te zetten”, zegt hij.

Laagdrempelige en praktische hulp, dat is wat Team Oost aan jongeren biedt. “Bij ons hoeven de jongeren niet twee of drie weken te wachten vanwege een of andere wachtlijst. We gaan direct aan de slag met de hulpvraag. Streetcornerwork is een eerste stap richting hulpverlening. Ook zijn we de schakel tussen hulpverlenende organisaties en de jongeren.”

Methodes om hulp te kunnen bieden zijn er veel te veel, vindt Lktaui. Maar de kern is: “Je moet creatief zijn. Jongeren en hun problemen zijn niet dezelfde. Mijn methode is de jongeren serieus nemen en met hen te zoeken naar oplossingen. En ook: blijf ze volgen. Bijvoorbeeld als ik een cliënt heb doorverwezen naar een andere instantie, neem ik na een paar dagen contact op met de cliënt of de instantie. Dan weet ik wat er is gebeurd. Daarmee vergroot je de kans op een oplossing van het probleem. En het vertrouwen van je cliënt wordt groter.”

Bekende Nederlander

*Een van de belangrijkste taken van Lktaui is de cliënt motiveren om de hulp te accepteren en door te gaan totdat het probleem is opgelost. “Je moet zelf gemotiveerd zijn, anders is het heel lastig. Al twintig jaar doe ik dit werk. Na jaren zie ik jongeren terug die ik heb geholpen. Het is leuk om te zien dat ze een gezin hebben gesticht en een baan hebben gevonden. Dan blijkt het goed te gaan. Dan ben ik blij en dat motiveert mij om door te gaan.” Lktaui heeft paar unieke voorbeelden van jongeren die hij in het verleden heeft geholpen. “Mijn huidige stagiaire was mijn cliënte. Ook een acteur uit de film *Shouf Shouf Habibi* was ooit mijn cliënt. Nu is hij een bekende Nederlander.”*

Diversiteit als succesfactor

Streetcornerwork beschikt over een divers, ofwel multi-etnisch, personeelsbestand. Naast 'witte' Nederlanders heeft het Surinaamse, Antilliaanse, Arubaanse, Molukse, Marokkaanse en Turkse Nederlanders in dienst. Een aantal medewerkers beschikt over eigen 'straatervaring' (ervaringsdeskundigheid³). Zij kennen het leven op straat en in multiculturele wijken met veel armoede van binnenuit: zij hebben er een groot deel van hun leven doorgebracht of maken er nog steeds deel van uit.

De samenstelling van de teams is afgestemd op de specifieke doelgroepen die in een bepaald werkgebied het meeste voorkomen. In werkgebieden met veel mediterrane bewoners, zien we relatief veel Marokkaanse veldwerkers. In werkgebieden met veel Surinaamse en Antilliaanse Nederlanders is de samenstelling van de teams daarop afgestemd.

Teams zijn altijd gemengd. Overal is sprake van een mix van 'witte' Nederlanders en medewerkers met een migrantenachtergrond. En in bijna ieder team zitten ervaringsdeskundigen. Juist deze diversiteit maakt veldwerkers - ongeacht hun achtergrond - over en weer alert op culturele verschillen en specifieke communicatiepatronen.

Door deze diverse samenstelling op maat krijgen onze veldwerkers op gemakkelijke wijze aansluiting bij hun doelgroepen. De veldwerkers met dezelfde etnischculturele afkomst kennen de specifieke aspecten van de communicatiecultuur, het waardepatroon en het gedrag van deze doelgroepen. Dat vergroot hun mogelijkheden tot contactlegging. Zij werken als intermediair en informant voor collega's met een andere achtergrond. Hierdoor wordt het bereik onder de doelgroepen vergroot, evenals de mogelijkheden om gedrag van groepen jongeren of verslaafden te beïnvloeden.

Door de consequent doorgevoerde diversiteit van het medewerkersbestand beschikt Streetcornerwork over een kwaliteit, die veel andere instellingen missen. Want een agogische opleiding, hoe hoog ook, heeft geen waarde als de medewerker geen ingang krijgt bij een groep omdat hij niet weet in te spelen op de wijze van communiceren. Geen agogische opleiding, hoe hoog ook, is in staat een taalbarrière te overbruggen. Op straat geldt een andere invulling van het begrip 'kwaliteit' dan in de behandelkamer.

Was er ooit een tijd dat vooral mannen de functie van straathoekwerker ambieerden, nu zijn er ook veel vrouwen in dit vak aan de slag. En dat moet ook. Op die wijze worden meiden en jonge vrouwen, die anders onzichtbaar blijven, beter bereikt. En zo leren jongens, die leven in een machocultuur, op respectvolle wijze om te gaan met vrouwen.

Door deze personeelsopbouw sluit Streetcornerwork aan op de onomkeerbare trend dat de bevolking van Nederland, in het bijzonder in de grote steden, voor een groot deel bestaat uit mensen met een migrantenachtergrond. Daarmee staat Streetcornerwork écht midden in de samenleving.

³ Streetcornerwork biedt deze ervaringsdeskundigen, die veelal geen of een lage opleiding hebben, opleidingsfaciliteiten met als doel een beroepskwalificatie te halen.



Ten slotte

“Onze oren zijn op straat”, zegt Henk Walker, teamleider van het Team Ambulante Zorg. En: “Soms moet je ze twintig keer op straat aanspreken voordat ze bij je langs komen.” “Elke dag de straat op” en “afgaan op meldingen van het stadsdeel”, vertelt Jeffry Supèr van het binnenstadsteam. “Om contact met de doelgroep te houden pas ik mijn werktijden aan”, stelt Deusa Marques. In deze simpele bewoordingen wordt de kern van het veldwerk goed gekarakteriseerd. En ze doen het gewoon.

“Vertrouwen is het sleutelwoord”, weet Gert Thesingh, ver in de vijftig en een oude rot in het vak, terwijl hij vertelt over zijn werk met langdurige harddrugsverslaafden. “Als jongeren je niet vertrouwen, vertellen ze ook niet wat hun problemen zijn”, zegt Deusa Marques, jong en dynamisch en sinds vijf jaar voor Streetcornerwork werkend met hangjongeren.

In februari 2010 viel er in Nederland een kabinet op ... gebrek aan vertrouwen tussen bewindslieden van de christendemocratische en sociaaldemocratische herkomst. Vertrouwen bleek nodig om te kunnen regeren. Is dit het ultieme bewijs hoe bepalend het fenomeen vertrouwen is in de menselijke omgang?

Vertrouwen winnen vraagt inzet, geduld en tijd. Vertrouwen winnen lukt als een veldwerker zijn doelgroepen met respect benadert en op basis van gelijkwaardigheid met hen omgaat, en duidelijk is wat hij hen te bieden heeft. Belangrijk is dat hij relatief onafhankelijk kan opereren. Wanneer hij wordt geasso-

cieerd met de politie, de hulpverlening of ‘die zeikerds’ (=klagende buurtbewoners), kan hij geen bruggen meer bouwen. Dan wordt hij ‘een van hen’. Dan verliest hij zijn ingang bij zijn doelgroepen en mogelijkheden om gedrag - individueel of in groepsverband - in positieve zin te beïnvloeden. Tegelijk kan de veldwerker prima duidelijk maken dat hij geen groepslid of vriend is, maar een professional. Dat hij iets te bieden heeft en er eigen normen op na houdt over wat hij wel en niet acceptabel vindt. Dat versterkt het beeld van onafhankelijkheid en betrouwbaarheid.

“Ik ga niet harder rennen dan de cliënt zelf”, zegt Jeffry Supèr. “Ik spreek ze aan in een taal die ze begrijpen”, legt Jamil Madidi uit. “Ik blijf ze volgen, ook na een verwijzing”, stelt Hamid Lktaui. En Esther Macharius: “Ik probeer ze altijd zo goed mogelijk door te verwijzen, maar laat altijd een deur open. Ze mogen terugkomen als ze dat nodig hebben.”

Hieruit blijken nuchterheid, realiteitszin en betrokkenheid. Cliënten (weer) op de rails krijgen, is een langdurig proces. Misschien niet bij allemaal, maar wel bij een groot deel. De ene verslaafde wordt geholpen te overleven op straat, de andere wordt snel een sociaal pension ingesluit of in een dagbestedingsproject geplaatst. De ene jongere krijgt ondersteuning bij het doorkomen van een moeilijke fase in zijn leven (zoals de adolescentie), de volgende boekt snel succes op school of werk of wordt beroemd.

Vandaar de uitgangspunten: *zo kort als kan, zo lang als moet en: doorgaan waar anderen stoppen.*

Personeelsadvertentie uit de jaren '70.
Deze werden in de stad onder andere op lantarenpalen geplakt.

**IK WERK BIJ STREETCORNERWORK
IK ZOEK EEN KOLLEGA**



Stichting Streetcornerwork is een Amsterdamse instelling die hulp verleent aan jongeren die o.a. problemen ondervinden doordat zij harddrugs gebruiken.
- adres: Herengracht 352
- telefoon: 253820



STICHTING
STREETCORNERWORK