

Gidsen als bruggenbouwers en hulpbronnen

Kansen en de kracht van het informele



Colofon

Auteurs: Natascha Notten, Krista van Mourik, Susan de Vries, Yara Noordewier en Jeroen de Haan

Met dank aan: Buurtgezinnen en de families die we gesproken hebben; de Rotterdamse Douwers en in het bijzonder Janneke en Hicham; Jamal en de gezinnen die hebben meegewerkt.

Eindredactie: Danny Nomden

Foto's: Bert Spiertz

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie en Illusie

Downloaden: www.movisie.nl

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding:

© Movisie

Februari 2023

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Voorwoord

Dat er een kansenkloof is in onze samenleving hoeft inmiddels geen toelichting meer. De media staan er vol van, en niet omdat het een nieuw fenomeen is, maar wel omdat de gevolgen van deze kloof inmiddels ook voor de *haves* steeds voelbaarder worden. Kortom, het thema kansengelijkheid vult de werkoverleggen van betrokken professionals; van beleidsmedewerkers en bestuurders tot managementteams in de zorg en het onderwijs. De vraag die dan steeds op tafel gelegd wordt: hoe kunnen we dit complexe vraagstuk aanpakken? Want daarvoor is een integrale aanpak nodig, maar domeinoverstijgend werken lijkt vanuit de gevestigde instituties en de daarbij behorende functieprofielen erg lastig. Met de nadruk op *lijkt*. Want in het dagelijks leven – buiten die gevestigde instituties – gebeurt het gewoon; daar zijn gidsen die vanuit gelijkwaardigheid en met aandacht een vertrouwensband opbouwen met jongeren en gezinnen in minder kansrijke omgevingen. Samen breken ze door gevestigde systemen heen en vinden ze een pad naar een fijn leven.

We luisterden met aandacht naar Hicham, Wais en Ella en haar dochter Hanna die ons vertelden over de rol die een gids heeft gehad in hun leven. We luisterden met evenveel aandacht naar de gidsen Janneke, Jamal, Margot en Mark die ons vertelden waarom en hoe zij hebben bijgedragen aan het creëren van meer gelijke kansen en mogelijkheden. En uit al deze ervaringen blijkt dat integraal werken en de kloof dichten mogelijk is, en ook helemaal niet zo moeilijk: de door ons gesproken gidsen doen dat gewoon. En jij kunt dat ook.

Het is de 'kracht van het informele' dat deze gidsen hebben ingezet, en dit heeft voor Hicham, Wais, Ella en dochter Hanna een wereld van verschil gemaakt. Het is door de ontmoeting met hun gids gelukt om kansen te krijgen en te pakken. Uit dit onderzoek blijkt dat het juist deze informele sociale hulpbronnen zijn die de kloof tussen de *haves* en de *havenots* kunnen dichten. Het is daarom tijd dat we allemaal verantwoordelijkheid nemen en krijgen voor het zien en delen van kansen. Door gidsen niet te hinderen met regelgeving maar juist te ondersteunen vanuit vertrouwen. En door ook in formele functieprofielen tijd en ruimte voor persoonlijk contact en aandacht vast te leggen.

Dank aan iedereen die aan dit onderzoek heeft meegewerkt voor de waardevolle bijdrage en persoonlijke aandacht: Hicham, Ella en haar dochter Hanna, Wais, Janneke, Margot en Mark, Jamal, Susan, Krista, Yara, Jeroen en Danny.

Natascha Notten – 13 februari 2023

“ Meer persoonlijk contact en werkelijke aandacht. Dat maakt het grote verschil. - Gids Janneke van de Rotterdamse Douwers

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Theoretische achtergrond	7
Informele hulpbronnen en gidsen als sociaal kapitaal	7
Volume, kwaliteit en vaardigheden	7
De rol van informele hulpbronnen en gidsen	9
Kenmerken gidsen	10
Methode	12
Selectie casussen	12
Methoden van onderzoek	13
Drie casussen: Gidsen in actie als bruggenbouwers en hulpbronnen	14
Rotterdamse Douwers	15
Achtergrondschets Rotterdamse Douwers	16
Casusbeschrijving Rotterdamse Douwers	17
Buurtgezinnen	23
Achtergrondschets Buurtgezinnen	24
Casusbeschrijving Buurtgezinnen	25
Een zelfstandig vrijwilliger: Jamal	29
Achtergrondschets Jamal	30
Casusbeschrijving Jamal	31
Conclusie en reflectie	36
Literatuurlijst	40

Inleiding

In een samenleving waarin iedere burger kan en mag meedoen, kunnen mensen zich ontplooiën en deelgenoot zijn van de maatschappij. In zowel het economische, het sociale als het culturele leven (SCP, 2022). Het SCP stelt dat het kabinet de opgave wacht om antwoord te zoeken op de vraag: hoe zorgen we ervoor dat iedereen volwaardig mee kan doen? (SCP, 2021a, 2021b, 2022). Hierbij worden een aantal aspecten benadrukt. Allereerst: kansen om wensen en talenten te ontwikkelen. Ten tweede: starten vanuit het dagelijkse leven van mensen. Ten derde: hulpbronnen vergroten van mensen om volwaardig mee te kunnen doen (SCP, 2022a, 2022b). In dit onderzoek richten we ons op al deze aspecten, door de aandacht te vestigen op informele sociale hulpbronnen – zoals vrijwilligers en andere minder of niet geïnstitutionaliseerde sociale contacten – en de gidsfunctie die zij kunnen bekleden voor jongeren en gezinnen in een minder kansrijke omgeving.

De toegang tot economische, sociale en culturele hulpbronnen is ongelijk verdeeld. En juist in omgevingen waar ze het hardst nodig zijn, zijn netwerken fragiel en gunstige en helpende hulpbronnen schaars (Notten, 2021). In dit onderzoek richten wij ons specifiek op informele hulpbronnen – ook wel aangeduid als *gidsen* – die toegang geven tot hulpmiddelen en mogelijkheden aan jongeren en gezinnen in minder kansrijke omgevingen (Lareau, 2015).

Het omzien naar elkaar op vrijwillige basis is een cruciaal onderdeel van de sociale basis. Er worden allerlei activiteiten georganiseerd en uitgevoerd door mensen zelf, soms met hulp van professionals. Vrijwilligers en andere informele contacten kunnen doorgaans goed aansluiten bij de behoeften, uitdagingen en mogelijkheden van de jongeren en gezinnen waar zij bij betrokken zijn (Blonk & Van den Bosch, 2018; De Gast & Hetem 2018; Mourik et al., 2022). Hierdoor ontstaan kansen en toegang tot praktisch advies, steun, informatie en kennis: hulpmiddelen die een cruciale rol spelen bij het krijgen, zien en kunnen pakken van kansen voor personen in een minder kansrijke omgeving.

In dit beschrijvende onderzoek richten we ons op kansen en mogelijkheden die worden gecreëerd door de betrokkenheid van gidsen. Deze gidsen kunnen bewust of onbewust een rol vervullen als brug naar gunstige of helpende hulpbronnen. Op basis van bestaande literatuur en een drietal casusbeschrijvingen geven we meer inzicht in de manier waarop gidsen – en de hulpbronnen die zij meebrengen – bijdragen aan het creëren van kansen en mogelijkheden voor individuen of gezinnen in minder kansrijke omgevingen. We hebben ons hierbij laten leiden door een drietal vragen:

1. Waarom lukt het individuen of gezinnen soms wél om kansen te pakken in een omgeving waar ze niet voor het oprapen liggen?
2. Hoe worden deze kansen gecreëerd door de betrokkenheid van gidsen (i.e. de informele hulpbronnen)?
3. Wat hebben de gidsen (i.e. de informele hulpbronnen) nodig om hun rol als gids goed in te vullen en een duurzaam verschil te kunnen maken?

Theoretische achtergrond

🕒 Informele hulpbronnen en gidsen als sociaal kapitaal

In dit onderzoek richten we ons op gidsen en de rol die zij vervullen als informele hulpbronnen – oftewel niet of minder geïnstitutionaliseerde sociale contacten – in het leven van mensen, om kansen en mogelijkheden aan te reiken, te creëren en te leren hoe je die kansen kunt pakken. Gidsen kenmerken zich door de bruggen die zij slaan tussen minder en meer kansrijke omgevingen en daarbij daadwerkelijk omzien naar elkaar (Lareau, 2015; Notten, 2021).

Zowel Coleman (1988) als Bourdieu (1986) stellen dat mensen hulpmiddelen – zoals specifieke kennis, middelen of vaardigheden – kunnen verkrijgen uit de relatie met anderen. Dit wordt ook wel *sociaal kapitaal* genoemd. Sociaal kapitaal zorgt niet alleen voor sociale mobiliteit, maar hangt ook positief samen met welzijn en een goede gezondheid (Putnam, 2000). Dit betekent dat sociale contacten een persoon toegang kan geven tot waardevolle hulpbronnen door kansen en mogelijkheden aan te reiken, te creëren en te leren hoe je die kansen kunt pakken. Bourdieu (1986) spreekt over sociaal kapitaal als 'het geheel aan bestaande of potentiële hulpbronnen die voortvloeit uit het meer of minder geïnstitutionaliseerd netwerk van relaties met personen'. Dit betekent dat het sociale kapitaal van een persoon bijvoorbeeld kan bestaan uit de contacten uit iemands werkkring of personen die men kent uit de buurt of het verenigingsleven. En zo kan dan weer via bijvoorbeeld een collega een tweedehands wasmachine geregeld worden, via een vrijwilliger ondersteuning bij de financiële administratie of via een buurvrouw de juiste huiswerkbegeleiding voor een van de kinderen.

🕒 Volume, kwaliteit en vaardigheden

Een persoon kan beschikken over meer of minder helpend sociaal kapitaal, wat de kansen en mogelijkheden in het leven bepalen. De mate van helpend sociaal kapitaal waarover iemand beschikt hangt af van verschillende elementen. We onderscheiden er drie, namelijk (1) het volume van het netwerk, (2) de aanwezigheid van gunstige hulpbronnen binnen netwerk(en) en (3) de vaardigheden, motivaties en persoonlijke omstandigheden die maken dat iemand ook daadwerkelijk in staat is het helpende sociale kapitaal in te zetten.

Wat we bedoelen met het *volume* van sociaal kapitaal spreekt deels voor zich; een netwerk kan groot of klein zijn in aantal contacten. Maar bij volume kunnen we ook denken aan de breedte oftewel diversiteit van een netwerk: een netwerk met veel gelijksoortige mensen biedt immers minder toegang tot andere, aanvullende kennis, kunde en contacten dan een netwerk dat bestaat uit meer heterogene contacten en diversiteit.

Daarnaast kan een sociaal netwerk toegang geven tot *gunstige hulpbronnen* – zoals kennis over hoe je een subsidie kunt aanvragen of welke middelbare scholen het beste staan aangeschreven – maar voor andere sociale netwerken geldt dat niet of minder. Het gaat dan om de kwaliteit van het netwerk. Sociaal kapitaal dat in onze samenleving als minder gunstig wordt gezien kan een blokkade zijn voor maatschappelijke participatie, sociale mobiliteit en brede welvaart. In andere woorden: sociaal kapitaal kan dus ook minder kansrijk en zelfs ongunstig zijn. Dit omdat het behoren tot een bepaald netwerk bijvoorbeeld kan leiden tot een benedenwaartse bijstelling van maatschappelijke aspiraties en sociale status. Zo laat onderzoek naar armoede zien dat sociaal kapitaal voor arme gezinnen vooral als overlevingskapitaal fungeert om rond te kunnen komen. Hun netwerken compenseren het economisch kapitaal, maar zijn te eenzijdig om elkaar uit situaties van armoede te tillen (Engbersen & Omlo, 2020). Juist het contact met een persoon buiten de directe leefomgeving met toegang tot andere kennis, kunde en een helpend netwerk wordt vaak gezien als een breekijzer tegen sociaaleconomische achterstanden (Van Beek & Ham, 2007).

Vervolgens is het natuurlijk afhankelijk van de vaardigheden, motivaties en persoonlijke omstandigheden in hoeverre iemand ook daadwerkelijk in staat is het helpende sociale kapitaal in te zetten. Het blijkt dat mensen in een minder kansrijke omgeving de helpende informele hulpbronnen en de kansen en mogelijkheden die hieruit voortkomen minder goed (kunnen) benutten (Lareau, 2015; Mullainathan & Shafir, 2013; Notten, 2021). Zo laat onderzoek zien dat jongeren uit gezinnen met een minder gunstige sociaaleconomische positie er meer moeite mee hebben om – ook als de kansen zich voordoen – dit in hun eigen voordeel te benutten (El Hadioui et al., 2019; Gelijkheid, 2020). Hierbij speelt naast onbekendheid met sociale codes ook de invloed van levensomstandigheden – zoals de ervaring van armoede en mentale belasting – op het doenvermogen van mensen (WRR, 2017). Dat de ervaring van problemen op meerdere facetten in het leven invloed heeft op het (vermogen om te) handelen van mensen, verwoord politicoloog Tim 'S Jongers als volgt:

“ Als je met 10-0 achterstand begint, is hogerop geen klim op een ladder. Het is een tunnel waarin je moet blijven kruipen.

De toegang tot dit helpende sociaal kapitaal is ongelijk verdeeld op gezins- en individueel niveau, maar ook op wijk, gemeentelijk en regionaal niveau. Juist in omgevingen waar ze het hardst nodig zijn, zijn netwerken fragiel en zijn gunstige en helpende hulpbronnen schaars (Notten, 2021). De ecologische systeemtheorie van Bronfenbrenner (1979) laat zien dat er een sterke samenhang is tussen de kansen en mogelijkheden die een persoon heeft, en diens sociale en fysieke omgeving. De omgeving bestaat uit meerdere systemen; het gezin waarin je opgroeit, de vrienden met wie je omgaat, de buurt waar je woont, je school en je werk. Deze systemen hangen onderling met elkaar samen en kunnen elkaar versterken, zowel positief als negatief.

Niet ieder systeem of elke omgeving biedt dezelfde kansen en helpende hulpmiddelen, wat te verklaren is vanuit de hulpbronnentheorie (Bourdieu & Passeron, 1990; Lareau, 2015). De aanwezige hulpbronnen in de omgeving waarin je opgroeit en leeft – waarbij het gaat om kennis, vaardigheden, financiën of sociale contacten – bepalen in sterke mate je kansen. Zo beïnvloedt het gezin waarin iemand opgroeit – het opleidingsniveau, inkomen en sociaal kapitaal van ouders – de mate waarin een kind of jongere toegang heeft tot helpende hulpmiddelen (Kaasa & Parts, 2008). Een hoger opleidingsniveau en hoger inkomen hebben een positieve relatie met het sociaal kapitaal van een persoon. Ook factoren op het wijkniveau spelen mee. Segregatie in wijken leidt bijvoorbeeld in veel gevallen tot onderwijssegregatie. Ouders kiezen vaak voor een school in de eigen buurt, waardoor leerlingen met een vergelijkbare sociaaleconomische achtergrond bij elkaar in de klas terechtkomen (Inspectie van het Onderwijs, 2020). Uit onderzoeken blijkt dat dit negatieve gevolgen heeft voor kinderen die opgroeien in buurten met een minder gunstige sociaal economische positie (Jargowsky, 2014; Goldsmith, 2009). Niet alleen hebben kinderen uit gezinnen met een minder gunstige sociaal economische positie hierdoor te maken met minder kansen in het onderwijs, ook hebben zij minder mogelijkheden om een sociaal netwerk op te bouwen met mensen uit andere sociale groepen en bijhorende (helpende) hulpbronnen. Wat eveneens hierbij speelt is dat mensen veelal aangewezen zijn op steun uit het eigen netwerk. Wie veel geld te besteden heeft kan allerhande ondersteuning inkopen of inhuren, maar wie minder te besteden heeft, is afhankelijk van familie, vrienden en bekenden (Milikowski, 2021). Kortom: kansen zijn dus niet gelijk verdeeld, en niet iedereen heeft toegang tot informele hulpbronnen, netwerken en voorzieningen – binnen of buiten de wijk – die helpen om kansen te creëren of pakken.

De rol van informele hulpbronnen en gidsen

Juist personen in een kwetsbare positie missen veelal de vaardigheden, contacten met de juiste instanties of zijn wantrouwend ten aanzien van de overheid (Engbersen & Omlo, 2020; Kaasa & Parts, 2008). Dit benadrukt het belang van informele hulpbronnen en bruggenbouwers die wel over deze vaardigheden beschikken en dit in kunnen zetten ten gunste van een ander. Het contact met een persoon buiten de eigen directe leefomgeving met toegang tot andere kennis, kunde en netwerk leidt tot uitwisseling waar mensen in een kwetsbare positie baat bij kunnen hebben (Van Beek & Ham, 2007).

In dit onderzoek richten wij ons specifiek op informele hulpbronnen – ook wel aangeduid als *gidsen* – die toegang geven tot hulpmiddelen en mogelijkheden aan jongeren en gezinnen in minder kansrijke omgevingen (Lareau, 2015). Onderzoek naar jongeren die *opwaarts mobiel* zijn – ofwel jongeren die zijn gestegen op de maatschappelijke ladder – laat zien dat hier een cruciale rol ligt van gidsen; zoals bijvoorbeeld een docent, sportcoach of jongerenwerker die de jongere toegang hebben gegeven tot kansen en mogelijkheden waar de jongere anders geen toegang tot zou hebben gehad (Lareau, 2015; Pfeiffer & Notten, 2021). Deze gidsen – ofwel informele hulpbronnen – kunnen

bewust en onbewust een rol vervullen als brug naar 'gunstige of helpende' hulpbronnen. Het zijn individuen die eraan bijdragen dat personen of gezinnen wel kansen kunnen pakken in een omgeving waar ze niet voor het oprapen liggen. Een gids kan toegang geven tot kennis, mensen en ervaringen waarmee iemand vanuit de eigen omgeving niet vanzelfsprekend in aanraking komt (Kwast, 2020; Gelijkschap, 2020; Notten, 2022; Veldboer et al., 2008). Bovendien doet een gids die zich gelijkwaardig opstelt, en de ander daadwerkelijk ziet en hoort, meer dan alleen bruggen slaan. Een gids kan ook zorgen voor meer zelfvertrouwen, eigenwaarde en geloof in eigen kunnen.

Onderzoek naar gidsen laat zien dat zij in een kort tijdsbestek een positief keerpunt kunnen zijn in de levens van personen, door het verkrijgen van toegang tot kansen en mogelijkheden (Lareau, 2015; Pfeifer et al., 2021; Notten, 2021). Het kan gaan om ogenschijnlijke kleine momenten of korte interacties in het leven van een persoon, waarbij soms pas retrospectief de waarde hiervan geïdentificeerd kan worden.

Kenmerken gidsen

In dit onderzoek willen we graag meer inzicht krijgen in hoe informele hulpbronnen in de vorm van gidsen bijdragen aan het creëren van kansen en mogelijkheden voor individuen of gezinnen in minder kansrijke omgevingen. Wat kenmerkt nu eigenlijk deze gidsen? Waar zijn we nu naar op zoek?

Uit bovenstaande geraadpleegde bronnen blijkt dat verschillende actoren de rol van gids vervullen. De manier waarop de relatie tussen een gids en een persoon is georganiseerd kan verschillen. Soms is een gids zich bewust van zijn rol, zoals bijvoorbeeld in een maatjesproject. Veel vaker is dat niet het geval (Pfeifer et al., 2021; Notten, 2021). Soms berust de ontmoeting met een gids op toeval en is diens rol als gids een onbedoeld en onbewust bijeffect.

Een belangrijke voorwaarde voor succes is dat de wijze van contact van een gids zich kenmerkt door persoonlijk, laagdrempelig en gelijkwaardigheid. Onderzoek laat zien dat een ondersteunende stijl – waarbij de gids aansluiting zoekt bij de leefwereld van de ander – bijdraagt aan een gelijkwaardige relatie en een sterke vertrouwensband (Uyterlinde et al., 2009). Dit ontstaat door bijvoorbeeld het laagdrempelig ondernemen van gezamenlijke activiteiten en delen van interesses; zo kan er een 'tussenruimte' ontstaan waarin personen vanuit nieuwsgierigheid en openheid het contact met elkaar aangaan (Ponzoni et al., 2021). Deze tussenruimte biedt een basis voor vriendschap tussen mensen die verschillend zijn, en daarmee is het contact veelal anders dan de relaties die worden aangegaan door (sociaal) professionals of lokale overheden (Veldboer et al., 2008). De ondersteuning van een succesvolle informele hulpbron ofwel een gids heeft nooit een verplicht karakter.

Samenvattend bezit een gids de volgende kenmerken:

- Een gids vervult een brugfunctie naar 'gunstige of helpende' hulpbronnen.
- Een gids beweegt zich in verschillende (sociale en fysieke) omgevingen en opereert *ook* in een omgeving waarin hulpbronnen schaars zijn en netwerken fragiel; een minder kansrijke omgeving.
- De rol van een gids kan variëren op een schaal van onbewust en niet georganiseerd naar bewust en wel georganiseerd (i.e. enige mate van formalisering en daarmee anders is dan bijvoorbeeld het incidenteel en op eigen initiatief ondersteunen van de burens).
- De wijze van contact en de relatie tussen de gids en persoon is gebaseerd op gelijkwaardigheid.
- De ondersteuning van een gids heeft nooit een verplicht karakter.

In dit onderzoek ligt de focus op een positief kantelpunt in het leven van een persoon, die tot stand komt door de betrokkenheid van gidsen.

Methode

Door het combineren van inzichten uit de literatuur (zie vorig hoofdstuk) met het ophalen van verhalen wordt achterhaald waarom het mensen lukt om kansen te zien en te pakken door de betrokkenheid van een gids. Om de onderzoeksvragen te beantwoorden beschrijven we drie casussen waarin contact met een gids heeft bijgedragen aan het creëren en leren pakken van kansen en mogelijkheden voor een persoon of gezin. In dit hoofdstuk beschrijven we welke stappen zijn gezet om dit onderzoek uit te voeren, zoals de selectie van de casussen, de interviews en de analyse.

○ Selectie casussen

De kenmerken van een gids zoals beschreven in voorgaand hoofdstuk zijn leidend geweest in het selecteren van casussen voor dit onderzoek: vervult een brugfunctie, beweegt zich in het dagelijks leven in verschillende fysieke en sociale omgevingen, en er is sprake van gelijkwaardigheid en een niet-verplicht karakter. Via deskresearch en al bestaande contacten is een shortlist gemaakt van casussen.

Het doel van het beschrijven van de drie casussen is om de diverse manieren te laten zien waarop een gids kan bijdragen aan het leven van een hoofdpersoon. Met de term *hoofdpersoon* wordt gerefereerd naar de persoon die in contact is (geweest) met een gids. Er is gekozen om verschillende levensfasen van de hoofdpersonen en de verschillende mate waarin de rol van de gids bewust georganiseerd is als selectiecriteria te gebruiken. Daarnaast is de motivatie van de gids én de medewerking van de hoofdpersoon leidend geweest in de selectie van de drie casussen.

Dit heeft uiteindelijk geleid tot de volgende drie casussen:

- 1. Rotterdamse Douwers:** een lokale organisatie die mentoren, ofwel *Douwers*, koppelt aan jongeren die tijdelijk en op vrijwillige basis individueel ondersteund willen worden.
- 2. Buurtgezinnen:** een initiatief gebaseerd op de gedachte 'opvoeden doen we samen'. Vraaggezinnen worden door de tussenkomst van een betaalde coördinator voor twee jaar gekoppeld aan steungezinnen. Onder begeleiding van de coördinator worden afspraken gemaakt over de steun. De afspraken worden regelmatig geëvalueerd.
- 3. Zelfstandig vrijwilliger:** Jamal is een zelfstandig vrijwilliger. Hij zet zijn kennis, netwerk en ervaring als statushouder in om mensen die asiel aanvragen in Nederland te helpen.

Kenmerken casussen

In de drie casussen zijn de gidsen in contact met hoofdpersonen die zich in verschillende levensfasen bevinden. Van een jongere die zijn weg zoekt in het complexe landschap van instanties, een moeder die wat extra ondersteuning kan gebruiken bij de zorg voor haar dochter tot een jong gezin dat na hun verblijf in een asielzoekerscentrum een leven in Nederland probeert op te bouwen. Daarnaast variëren de casussen in mate van georganiseerdheid. Zo is Buurtgezinnen actief in meerdere gemeenten en zijn er betaalde professionals bij betrokken. De Rotterdamse Douwers zet zich lokaal in en werkt met vrijwilligers en jongeren in de omgeving. Jamal functioneert daarentegen als een zelfstandig vrijwilliger en zet zich vanuit zijn eigen brede scala aan ervaringen in om anderen te ondersteunen. Gedeelde kenmerken van de gidsen zijn dat zij een gelijkwaardige relatie hebben met de hoofdpersoon, het contact een niet-verplicht karakter heeft en dat zij een brugfunctie vervullen.

Methoden van onderzoek

Interviews

Het doel van de interviews was om te achterhalen waarom het een persoon wél is gelukt om kansen te pakken in een minder kansrijke omgeving en welke rol een gids daarin heeft gespeeld. De focus van de interviews was daarom gericht op drie aspecten: het verhaal van de hoofdpersoon, de rol van de gids en de impact van hun onderlinge relatie. In het interview met de gids is doorgevraagd op de randvoorwaarden die zij nodig hebben om hun rol te kunnen invullen. In totaal zijn negen interviews afgenomen. Per casus is een interview gehouden met de gids, met de hoofdpersoon en met een betrokken professional zoals een jongerenconsulent van gemeente Rotterdam, een coördinator van Buurtgezinnen en een professional van VluchtelingenWerk Nederland.

Analyse

De onderwerpen uit de interviews waren de basis van een thematische analyse van de drie casussen. Op basis hiervan is een format opgesteld dat is gehanteerd voor de casusbeschrijvingen. Hiermee zijn de drie casussen op eenzelfde manier geanalyseerd en uitgewerkt. In dit proces zijn de onderzoekers in duo's aan elkaar verbonden geweest. Zij lazen met elkaar mee, gaven feedback en gingen in gesprek over de resultaten. Daarnaast is gedurende het gehele proces een ervaringsdeskundige betrokken geweest. De ervaringsdeskundige heeft ondersteund bij het opstellen van de topiclijsten van de interviews en het uitwerken van de casusbeschrijvingen en de conclusies van dit onderzoek.

Drie casussen: Gidsen in actie als bruggenbouwers en hulpbronnen

In dit hoofdstuk staan de verhalen van Hicham, Wais en Ella en haar dochter Hanna centraal. Door het contact met hun gidsen Janneke, Jamal, Margot en Mark zijn kansen en mogelijkheden gecreëerd.

Gidsen als
bruggenbouwers
en hulpbronnen

Rotterdamse Douwers



'Ik heb goed contact met Janneke, alweer drie jaar. Het is fijn, omdat ik haar gewoon om hulp kan vragen. Dat is voor mij wel een moeilijke stap', aldus Hicham (24), een jonge Rotterdammer.



Met de ondersteuning van zijn gids Janneke bouwt Hicham aan zijn toekomst in Rotterdam. Voor veel jongeren zoals Hicham is het lastig om de weg te vinden in het complexe landschap van instanties en zorg en ondersteuning op het gebied van wonen, financiën en gezondheid. Om deze jongeren te ondersteunen is *Rotterdamse Douwers* opgericht, een mentorproject waarin jongeren een duwtje in de rug krijgen van een Rotterdammer. De Douwers bieden hulp aan Rotterdamse jongeren die in hun eigen omgeving niet de ondersteuning vinden die ze nodig hebben. Met behulp van Janneke lukt het Hicham om kansen te pakken in een omgeving waar ze niet voor het oprapen liggen.

ACHTERGRONDSCHETS ROTTERDAMSE DOUWERS

Jongeren in een kwetsbare positie, mentoring, zelfredzaamheid, vergroten netwerk en zelfvertrouwen

Doelgroep

- Jongeren uit Rotterdam in een kwetsbare positie die te maken krijgen met problemen rondom huisvesting, financiën, school en/of werk.

Aanpak

- Mentoren, ofwel *Douwers*, worden gekoppeld aan jongeren die tijdelijk en op vrijwillige basis individueel ondersteund willen worden. De Douwers bieden hulp aan Rotterdamse jongeren die in hun eigen omgeving niet de ondersteuning vinden die ze nodig hebben.
- De ondersteuning van de Douwer is gericht op het vergroten van zelfvertrouwen en zelfreflectie, het verbreden van het sociaal netwerk, de ontwikkeling van vaardigheden, het vinden van een plaats in de samenleving en het beleven van succeservaringen.
- Een Douwer staat midden in de (Rotterdamse) maatschappij en zet zijn of haar vaardigheden, talenten en netwerk vrijwillig in om een jongere op weg te helpen naar werk of een opleiding en zorgt daardoor voor meer zelfstandigheid.

Achtergrond

- Minimaal 13.900 Rotterdamse jongeren groeien op in een kwetsbare gezinssituatie.
- Rotterdamse Douwers telt ongeveer 300 Douwers.
- De Douwers begeleiden circa 250 jongeren over een periode van een paar maanden tot enkele jaren.

Het eerste contactmoment

Als een jongere zich aanmeldt bij de Rotterdamse Douwers, wordt er een zorgvuldige match gemaakt tussen de Douwer en jongere. De match tussen Janneke en Hicham was meteen duidelijk. 'Ik was druk met verschillende intakes met jongeren. Die dag kwam Hicham hier voor het eerst samen met zijn moeder. Zijn moeder zei tegen mij: 'ik wil zo'n vrouw als jij'. Er was direct een klik', vertelt Janneke. Hicham kwam via de jongerenconsulent van gemeente Rotterdam bij de Douwers terecht. 'Hij is in Nederland geboren, naar Marokko gegaan en weer terug. Bij de aanvraag van een uitkering hebben ze hem doorverwezen naar de Rotterdamse Douwers.'

Hicham kan zich het eerste gesprek drie jaar geleden nog goed herinneren. 'Ik was alleen met mijn moeder. Sommige woorden verstond ik niet, die vertaalde mijn moeder in het Arabisch voor mij.' Om hulp vragen vond Hicham erg lastig. 'Ik heb wel wat familie, maar iedereen is bezig met zijn eigen werk. Ik wil niemand lastigvallen. Ik vond het heel fijn om hier te komen en om hulp te kunnen vragen.' Voor Hicham was het in het begin niet duidelijk dat Janneke niet voor de gemeente werkt. 'Hij deed er heel lang over om in de gaten te hebben dat ik écht niet van de gemeente ben', vertelt Janneke. 'Daar waren wel drie gesprekken voor nodig. Hicham had zoveel schakels in zijn leven dat hij door de bomen het bos niet meer zag. Als Hicham niet bij de Douwers terecht was gekomen, dan was hij waarschijnlijk verloren geweest in alle organisaties. De Douwer is de verbinding tussen deze schakels.'

Vrijwillige deelname

De jongeren die terechtkomen bij de Douwers vinden zelf de weg of zij worden hierop gewezen door hun gemeentelijke consulenten. Een jongerenconsulent van de gemeente Rotterdam vertelt dat de Rotterdamse Douwers binnen het jongerenloket bekend zijn. 'Vanaf het begin stond het project positief aangeschreven. Ik merk bij de Rotterdamse Douwers dat ze betrokken zijn bij de jongeren en dat ze echt luisteren, dat vind ik een goede insteek. Vaak zitten de jongeren al een langere tijd vast in een bepaald patroon of zijn zaken niet op orde. Het overzicht is kwijt. Met de ondersteuning van een Douwer zien ze toch wat licht aan het einde van de tunnel.' Hoewel de consulenten de jongeren doorverwijzen naar de Douwers, is deelname vrijwillig. 'Het blijft een keuze van de jongere. Het is geen officieel gemeente- of zorgtraject', vertelt de jongerenconsulent.

Hicham en zijn gids

Als jongetje van vijf jaar oud verhuist Hicham met zijn familie terug naar Marokko. Daar bouwt hij een leven op en gaat hij naar school. Op zijn 21^{ste} keert hij terug naar Nederland. Een moeilijke periode voor Hicham, waarin hij de taal nog niet goed beheerst en hij veel vragen heeft over wonen, werk en financiën. Hicham heeft goed contact met zijn moeder en zijn zus, maar zijn sociaal netwerk is klein. Hicham is zoekende naar sociale contacten en een fijne werkplek die goed bij hem past. 'Hicham lijkt ouder in zijn uiterlijk dan hij

werkelijk is. Hij heeft een hele mooie kinderlijkheid van genieten van het leven. Hoe hij het uit, non-verbaal en verbaal. Hij staat heel open voor het leven', vertelt Janneke.

Volgens Janneke zijn Hichams zus en moeder nauw betrokken bij zijn leven. 'Ik heb het telefoonnummer van zijn zus mocht er iets zijn. Toen we een uitkering hadden aangevraagd, hebben we samen zijn zus gebeld.' Janneke vindt het belangrijk om de familie van Hicham op de hoogte te houden van hun afspraken en hen erbij te betrekken. Op die manier kunnen zij daar ook met Hicham over in gesprek. Daarnaast is het ook voor Hicham prettig dat zijn familie betrokken is. 'Van sommige verhalen wordt Hicham onzeker of begrijpt hij het niet helemaal, zoals het verliezen van een baan. Dan vertel ik het zijn zus en dan kan zij het vertalen voor Hicham. Op deze manier weet ik zeker dat het goed op Hicham overkomt en heeft hij ook meer duidelijkheid', aldus Janneke.

Werkelijke aandacht

Al van kinds af aan heeft Janneke meekregen dat het belangrijk is om maatschappelijk betrokken te zijn. 'In het gezin waar ik opgroeide stond de deur altijd open voor mensen in een kwetsbare situatie. Mijn ouders hadden ook kinderen geadopteerd. Ik zie nu ook dat mijn broers en zussen maatschappelijk betrokken zijn.' In haar werk is het inzetten voor de ander dan ook een rode draad: pedagogisch werk, jobcoaching en organisatieadvies. Hoewel ze veel jongeren in haar vorige baan heeft begeleid, is ze bewust uit die sector gestapt.



Als je een te grote caseload hebt, dan wordt het niet meer echt een samenwerking met een jongere. Dan ga je niet wandelen of een spelletje spelen. Bij de Douwers gaat Hicham mee naar de bioscoop met ons gezin. Dat zou ik als professional nooit hebben gedaan. Ik zie bij de Douwers een andere invulling dan dat ik had vanuit mijn beroep. Meer persoonlijk contact en werkelijke aandacht. - Gids Janneke van de Rotterdamse Douwers

De relatie tussen Hicham en Janneke

Samen wandelen, een broodje eten, koken, een spelletje spelen of samen met haar en haar gezin naar de bioscoop. De relatie tussen Janneke en Hicham kenmerkt zich door het ondernemen van gezamenlijke activiteiten en het delen van interesses. Voor Hicham is het samen koken met Janneke een fijne activiteit, waarin ook zijn talenten naar voren komen. 'Ik heb heel veel ervaring. Eigenlijk heb ik heel veel geleerd, ook in Marokko. Ik was echt kok. En ik heb het ook gewoon een beetje van mijn moeder geleerd. Thuis maak ik altijd zelf eten. Janneke vindt dat heel lekker. Ik wilde graag een beetje iets teruggeven aan Janneke', vertelt Hicham.

Gezien worden

Tijdens deze activiteiten biedt Janneke Hicham vooral een luisterend oor, waardoor hij zich gezien en gehoord voelt. 'Ja, gezien worden, daar gaat het om', vertelt Janneke. 'Hoe gaat het ermee? Wat wil je drinken? Het is een basisbehoefte om gezien te worden. Je mag er zijn en je wordt gewaardeerd.' Niet alleen Janneke, maar ook het gezin van Janneke speelt een rol. Hicham komt geregeld bij Janneke over de vloer. 'Het contact met mijn gezin biedt Hicham veiligheid en het gevoel ergens onderdeel van te zijn.' Voor Hicham is Janneke meer dan slechts een vriendin of mentor: 'Ja eigenlijk het gevoel is, ja, gewoon familie. Ze voelt als familie', zegt Hicham.

Een stabiele factor

Alle leefgebieden passeren de revue in de gesprekken tussen Hicham en Janneke: wonen, vriendschappen, relaties, financiën. Als het op een van de leefgebieden niet zo lekker loopt bij Hicham, dan is het contact met Janneke wat intensiever. 'Intensiviteit verschilt wat er speelt in het leven. Bij de jongere die ik begeleid, als er maar iets in het leven veranderd, bijvoorbeeld verlies van werk, dan wordt mijn ondersteuning weer intensief.' Die betrokkenheid op meerdere leefgebieden is volgens Janneke de meerwaarde van de Douwers. Als Douwer verwijst je een jongere niet door, maar kijk je samen naar oplossingen. Je laat de jongere niet zomaar los. Hierdoor blijf je een stabiele factor in iemands leven. Janneke is laagdrempelig en vaak bereikbaar voor Hicham. Dit is voor Hicham erg prettig. 'Je mag me altijd gewoon bellen, zegt ze weleens. Als het niet lukt dan stuur ik een bericht en belt ze me later. Dan kunnen we afspreken of een telefonisch gesprek hebben', vertelt Hicham.

Zelfregie

Als gids ziet Janneke haar relatie met Hicham als een samenwerking. Een uitgangspunt voor haar is om de zelfregie van de jongeren te stimuleren. 'Je kan wel alles uit handen nemen, maar hoe fijn is het om zelf te doen? Hij moet het gevoel hebben dat hij zelf dingen doet en groeit. Ik kan wel drie keer mee naar een sollicitatiegesprek, maar op een gegeven moment moet hij het ook zelf doen', aldus Janneke. Voor Hicham werkt die aanpak goed. Hij heeft veel geleerd en kan hij steeds vaker dingen zelf oplossen. 'Als het niet lukt of als ik het moeilijk vind, dan kan ik altijd Janneke even bellen. Maar ik heb ook voor mezelf geleerd om zelf naar gesprekken te gaan.'

Dat het in de kleine stappen zit, ziet ook de jongerenconsulent. 'Het lijken kleine simpele dingen. Als ik het de jongere vraag, dan lukt het hem waarschijnlijk niet om z'n cv in orde te maken. Als ik het dan met Janneke bespreek en zij geeft het door aan de zus, dan ontvang ik daarna binnen twee weken het cv. Dat is gewoon prettig', aldus de jongerenconsulent.

Werkelijke betrokkenheid

Een Douwer werkt zonder einddoel of een afgebakende opdracht, waardoor Janneke de tijd en ruimte krijgt om het contact met Hicham naar wens en behoefte in te vullen. Daardoor kan zij werkelijke betrokkenheid tonen en Hicham gidsen op meerdere levensgebieden. De ondersteuning van de Douwers is informeel. De jongerenconsulent van de gemeente Rotterdam geeft aan dat dit een verschil is met zijn werk als consulent. 'Als jongerenconsulent zijn wij een dienstverlener en geen hulpverlener. De kracht van de Rotterdamse Douwers is vooral het informele. Ze zijn praktischer ingesteld. Ik denk uiteindelijk dat hulpverleners soms vastzitten aan doelstellingen of bepaalde kaders waarbinnen ze moeten werken. Ik denk dat de Douwers daar veel vrijer in zijn, zij hoeven minder te denken of rekening te houden met bepaalde kaders die zijn opgelegd', aldus de jongerenconsulent.



De waarde van informele steun



Vertrouwen

Janneke en Hicham zijn alweer drie jaar aan elkaar verbonden. In die tijd heeft Janneke gezien dat Hicham een verandering heeft doorgemaakt. 'Door het vertrouwen dat is ontstaan tussen ons zie ik een verandering. In de eerste gesprekken keek Hicham mij niet eens aan. Maar door het vertrouwen, stelt hij nu vragen over het vinden van een huis, het krijgen van een baan, over activiteiten in de buurt. Het doet hem goed om meer betrokken te zijn in de samenleving. Je ziet dat hij straalt tijdens het wandelen, boksen en hardlopen. Je ziet dat hij daarin is gegroeid', aldus Janneke. Het vertrouwen dat is opgebouwd door de jaren heen voelt Hicham ook. Doordat hij Janneke al langer kent, bespreekt hij ook sneller dingen met haar die hij niet zo snel met anderen bespreekt. 'Als je iemand goed kent, dan kan je gewoon altijd met diegene in gesprek gaan. Maar als je iemand pas kort kent, vind ik het wel een beetje moeilijk om alles te zeggen of om hulp te vragen', vertelt Hicham. Hicham heeft vooral in zijn gevoel van zelfstandigheid grote veranderingen gemerkt. 'Ik probeer het eerst zelf, bijvoorbeeld met werk en allerlei situaties. Dan leer ik voor mijzelf op te komen, en voorkomen dat iets erger wordt.'

Erkenning en waardering

Het is voor Janneke duidelijk geworden dat een jongere ook veel teruggeeft en niet alleen steun en hulp zoekt. Janneke krijgt van Hicham veel erkenning en waardering, en daarnaast leert ze ook dingen van hem. Zoals de recepten uit de Marokkaanse cultuur. Via WhatsApp stuurt hij dankbare berichten naar Janneke of haar partner. 'Als we een gesprek hebben gehad krijg ik veel spraakberichten met bedankjes en liefde. Ik weet dat het bij hem zo uit zijn hart komt. De dankbaarheid.'

Afsluiting

De rol van Janneke kenmerkt zich door Hicham te laten groeien in zijn zelfvertrouwen en daarmee zijn geloof in het eigen kunnen (Bandura, 1977). Samen bouwen ze aan zijn toekomst. Door haar beroep heeft Janneke een netwerk opgebouwd die ze kan inzetten om in te spelen op Hicham zijn behoeften. Daarnaast staat er een netwerk van andere Rotterdamse Douwers voor haar klaar die zij kan inschakelen als dat nodig is. Voor Hicham betekent dit dat hij toegang krijgt tot waardevolle contacten (Lareau, 2015). Als gids in het leven van Hicham zit Janneke niet vast aan vooraf opgestelde doelen of kaders. De aanpak van de Douwers kenmerkt zich door de inzet op persoonlijk contact en werkelijke aandacht. Janneke krijgt dan ook veel tijd en ruimte om haar gidsende rol te vervullen. De kracht van het informele, zo wordt het genoemd door de betrokken jongerenconsulent van de gemeente. Waar hulpverleners vast kunnen zitten aan bepaalde kaders, zijn de Douwers vrijer.

Door het bieden van een luisterend oor en goed bereikbaar te zijn voor Hicham, voelt hij zich gezien en krijgt hij mee dat je er mag zijn en gewaardeerd wordt. De relatie tussen Janneke en Hicham kenmerkt zich door het ondernemen van gezamenlijke activiteiten en het delen van interesses. Samen koken of naar de bioscoop zijn vaste prik op hun agenda's. Uit onderzoek blijkt ook dat de uitkomsten van soortgelijke mentorprojecten positiever zijn wanneer er overeenkomsten zijn in interesses, opvattingen en gevoel voor humor (Uyterlinde et al., 2009).

In de drie jaar dat Hicham en Janneke met elkaar in contact zijn, is Hicham gegroeid tot een open jongen die vragen durft te stellen en betrokken is in de samenleving. Door de opgebouwde vertrouwensband tussen Hicham en Janneke is het geloof in eigen kunnen van Hicham gegroeid. Hij geeft aan steeds vaker zelfstandig zaken te kunnen oppakken. Deze vaardigheden zijn belangrijk om gebruik te kunnen maken van hulpbronnen (Bourdieu, 1986). Voor Hicham is Janneke en haar gezin belangrijk geworden in zijn leven, het is een soort familie. En ook voor Janneke is de waardering en dankbaarheid die Hicham uitspreekt erg waardevol.

*Gidsen als
bruggenbouwers
en hulpbronnen*

Buurtgezinnen



'Nu ik weet dat andere mensen mij willen helpen, voel ik me goed. Daardoor is een grote last van mijn schouders gevallen. Ik voel me gesteund en ik voel me daardoor beter. En mijn dochter die komt weer binnen met een glimlach op haar gezicht', zegt Ella (46), trotse moeder van de negenjarige Hanna.



Ella is een alleenstaande moeder die graag zoveel mogelijk zelf wil doen. Dit ging goed tot ze ziek werd. Voor haar was het lastig om de gewenste steun te vinden. Haar sociaal netwerk is klein en ze heeft moeite met de Nederlandse taal. Ze is op latere leeftijd van Polen naar Nederland verhuisd. Wat zij nodig heeft? Een luisterend oor, een arm om zich heen en praktische ondersteuning. Om gezinnen als die van Ella te ondersteunen is Buurtgezinnen opgericht. Dit is gestoeld op de gedachte 'opvoeden doen we samen'. Gezinnen die steun kunnen gebruiken (vraaggezinnen) worden gekoppeld aan een warm en stabiel gezin in de buurt (steungezinnen). Zo krijgen kinderen wat extra liefde en aandacht en worden ouders ontlast. Voor Ella en haar dochter Hanna vormen Margot en Mark hun 'steungezin'. Wat betekenen zij voor elkaar?

* Ella en Hanna zijn gefingeerde namen.

ACHTERGRONDSCHETS BUURTGEZINNEN

Informele steun, gezinnen, opvoedstress

Doelgroep

- Gezinnen uit de buurt die wel wat steun kunnen gebruiken en opvoedstress ervaren (vraaggezinnen) worden gekoppeld aan een warm gezin uit de buurt (steungezin).

Aanpak

- Buurtgezinnen zorgt ervoor dat gezinnen door informele steun van een ander gezin minder opvoedstress ervaren en voorkomt dat problemen verergeren.
- De steun van het steungezin is vrijwillig, alledaags en vriendschappelijk.
- Een coördinator is betrokken bij het vraag- en steungezin en is het aanspreekpunt en faciliteert het proces.

Achtergrond

- Buurtgezinnen is actief in meer dan honderd Nederlandse gemeenten.
- Na de proefperiode fungeert een gezin maximaal twee jaar als steungezin.
- Onderzoek laat zien dat ouders positieve ervaringen hebben met het geven en ontvangen van informele sociale steun (Lam 2020; Remmelink et al., 2019).

○ **Eerste contactmoment: vertrouwen komt te voet en gaat te paard**

Voor Ella was het lastig om hulp te vragen omdat ze bang was geen goede moeder te zijn. Daarom is het contact met de coördinator en het steungezin van Buurtgezinnen in kleine stapjes tot stand gekomen. Cruciaal hierbij was persoonlijk contact: van mens tot mens en van moeder tot moeder. Hier geldt volgens de coördinator van Buurtgezinnen: vertrouwen komt te voet en gaat te paard. De persoonlijke behoefte van het gezin staat centraal en zij zijn leidend in het proces. De coördinator vertelde bewust over zichzelf en wat zij als moeder van vier kinderen soms lastig vindt. Dit stelde Ella gerust. Door het delen van persoonlijke ervaringen beseftte ze zich dat ze geen slechte moeder is als ze om hulp vraagt. Hierna volgde de 'match' met het steungezin: Margot en Mark. Het steungezin kon het eerste contact met het vraaggezin nog goed herinneren. Ze hadden bij het vraaggezin thuis afgesproken en ze waren getroffen door de situatie van het gezin. Ze zagen dat de moeder moeite had om voor zichzelf en haar dochter te zorgen doordat ze ziek is. 'Na het eerste contact was het duidelijk dat we dit gingen doen', vertelt Margot. In korte tijd is er een intensief contact ontstaan tussen de twee gezinnen.

○ **Vraaggezin: Samen alleen**

Ella (46) en Hanna (9) wonen samen met hun hond en kat. In de huiskamer hangen veel tekeningen, gemaakt door de dochter. Er staat ook een bed dat tevens de bank is. De moeder is langdurig ziek door nierfalen en heeft weinig energie. Een groot deel van haar dag ligt ze in bed. De andere momenten op de dag staan in het teken van haar dochter: opstaan, eten maken, naar school brengen, weer ophalen. Maar bovenal is ze moe.

Door de ziekte van haar moeder kan dochter Hanna niet veel samen met haar doen. Soms helpt Hanna in huis. In andere woorden; Hanna is een jonge mantelzorger. 'Hanna vertelde dat ze een keer moe was. Want de avond ervoor heeft ze tot laat geholpen met vegen', aldus Margot. 'En dan denk ik: och kindje toch, kom maar lekker bij ons een dagje kind zijn.' De hulpverlener van Jeugdzorg die betrokken is bij het gezin, is blij met Buurtgezinnen. 'Het is fijn dat Ella meer tijd heeft om uit te rusten en haar dochter op dat moment iemand heeft om leuke dingen mee te doen.'

○ **Vraaggezin: Ruimte in hun huis en hart**

Margot (53) en Mark (52) hebben een samengesteld gezin met in totaal vijf kinderen. Het was het idee van Margot om zich aan te melden als steungezin bij Buurtgezinnen. Ze werkt zelf in de kinderopvang en ziet daar weleens gezinnen die moeite hebben om het hoofd boven water houden. 'Heel veel gezinnen kunnen wel een adempauze gebruiken. Als steungezin kan je dat bieden.' Het steungezin wil graag een gezin ondersteunen voordat een moeder of vader overloopt waardoor misschien grotere problemen ontstaan. Ook had het steungezin wat liefde over om uit te delen. Hun kinderen zijn vol-

wassen en bijna allemaal het huis uit. Ze hadden behoefte om weer voor iemand te zorgen. Bijkomend voordeel is dat hun rol als steungezin voor hen ook ontspannend werkt. 'Wij doen alleen maar leuke dingen: lego bouwen, samen spelletjes spelen, knutselen. Met Mark stoeit ze en speelt ze tikkertje. Met mij doet ze rustige dingen zoals knutselen en een boekje lezen', vertelt Margot.

● Een horizon aan mogelijkheden

Om de week komt Hanna op zaterdag langs bij het steungezin. Centraal staat dat Hanna een leuke dag heeft en het bijkomend voordeel is dat ze nieuwe dingen leert. Het steungezin merkt dat Hanna achterloopt als het gaat om lezen, rekenen en motoriek. Maar ze is volgens het steungezin heel wijs voor haar leeftijd, waarschijnlijk door de ziekte van en de zorg voor haar moeder. De coördinator van Buurtgezinnen ziet wat het contact met het steungezin oplevert: taalontwikkeling, gezelligheid en onbezorgd kind kunnen zijn. Het steungezin biedt extra aandacht, liefde en mogelijkheden die er thuis niet zijn. 'Hanna komt ook in contact met een mannelijk rolmodel dat zij thuis niet heeft', legt de coördinator uit. Moeder Ella merkt dat het contact met het steungezin haar dochter goed doet. 'Ze komt binnen met een grote glimlach en zegt dat ze een mooi weekend heeft gehad. Zo had ze tikkertje gespeeld. Dat is goed voor haar, want ik heb geen energie om die dingen met haar te doen.'

Het inkijkje in het leven van een ander gezin wordt door zowel de coördinator als hulpverlener waardevol genoemd. 'Sommige kinderen ervaren thuis vaak een nee. Niet uit onwil, maar soms omdat ouders ziek zijn, weinig geld hebben of veel stress ervaren. Als je vaak nee hoort, kan dat je blik versmallen. Als je bij een steungezin in aanraking komt met nieuwe, andere mogelijkheden en kansen kan het je (zelf)vertrouwen vergroten. Dit kan positief uitpakken voor de ontwikkeling van een kind', aldus de coördinator.



Het steungezin heeft ook een signalerende en adviserende rol. Zo zagen ze dat Hanna nog niet kon fietsen en dat ook het evenwicht ontbrak om dit te leren. Door dit te signaleren is Hanna gestart bij een kinderfysiotherapeut. Ook hebben ze de moeder geïnformeerd dat zij vanwege haar ziekte recht heeft op een sociaal medische indicatie voor buitenschoolse opvang (BSO). Dit betekent dat ze voor weinig geld gebruik kunnen maken van BSO, wat een ontlasting betekent voor de moeder en een lerende omgeving met andere kinderen voor Hanna.



Terwijl Hanna leuke dingen doet met het steungezin, heeft moeder Ella tijd voor haarzelf. Dit zorgt ervoor dat zij beter voor zichzelf kan zorgen. Hoewel het eerst lastig was om te ontspannen als haar dochter niet thuis was, lukt dit inmiddels beter. Ook komen de volwassenen om de paar maanden samen om te overleggen. Dit onder begeleiding van de coördinator van Buurtgezinnen. Met een kop koffie bespreken ze hoe de afgelopen periode is verlopen en wordt er vooruit gekeken. De moeder voelt zich hierdoor emotioneel gesteund. 'We zitten samen en bespreken hoe ik me voel en wat mijn plannen zijn. Ze vragen: wat kunnen we voor jou en Hanna betekenen? Als het me te veel wordt en ik moet huilen, dan voel ik mij door hen gesteund. Ik denk altijd dat ik een sterke vrouw moet zijn en geen hulp mag vragen. Maar zij vertellen mij dat ze mij willen helpen. Dat stelt me gerust.'

De praktische ondersteuning voor het vraaggezin is inmiddels toegenomen omdat de moeder nierdialyses ondergaat en wacht op een niertransplantatie. Het steungezin brengt een paar keer per week Hanna naar school en haalt haar op. Toen de moeder in het ziekenhuis lag, kon Hanna bij het steungezin logeren. De moeder is positief verrast dat het steungezin zoveel wil doen voor haar en haar dochter. Waar ze eerder terughoudend was in het vragen van hulp uit angst een slechte moeder te zijn, voelt ze binnen Buurtgezinnen een veilige omgeving om haar ondersteuningsbehoefte te uiten.



Juist het vrijwillige en informele karakter van Buurtgezinnen is van meerwaarde. - Coördinator Buurtgezinnen

De waarde van vrijwillige steun

Naast steun van Buurtgezinnen ontvangt het gezin ook professionele ondersteuning van Jeugdzorg. De hulpverlener merkt dat het steungezin iets anders kan bieden dan zichzelf vanuit haar professionele rol. Namelijk meer tijd, een focus op leuke dingen en praktische ondersteuning. Ook is de moeder bewuster van haar eigen opvoedgedrag, omdat ze ziet en hoort wat het steungezin met haar dochter doet. De hulpverlener ervaart dat zij haar werk beter kan doen door de betrokkenheid van Buurtgezinnen. 'Buurtgezinnen is voor mij een grote ondersteuning. Ik had veel zorgen over wat we moeten regelen als de moeder zieker wordt. Dat is door het steungezin opgelost door de praktische steun die ze bieden. Daardoor hoef ik mijn energie daar niet meer op te richten, en kan ik mij op andere dingen richten. Vanuit mijn werk moet ik ook doelen bereiken en nu kan ik doelgerichter werken en me meer focussen. Dus doordat zij zich bekommeren om de praktische zaken, kan ik iets anders doen wat ook belangrijk is', vertelt de hulpverlener.

‘Juist het vrijwillige en informele karakter van Buurtgezinnen is van meerwaarde’, aldus de coördinator. Uit de gesprekken met betrokkenen blijkt dat vrijwilligers iets kunnen bieden wat professionals niet altijd kunnen. Steungezinnen hoeven niet doelgericht te werken en er zijn geen procedures. Hierdoor is er veel ruimte voor maatwerk en staat de ondersteuningsbehoefte van het vraaggezin centraal. ‘Iedereen zet zich in vanuit het idee dat een gezin of jongere ondersteund moet worden. Daarnaast is gelijkwaardigheid belangrijk’, vertelt de coördinator.

Afsluiting

Buurtgezinnen biedt praktische en emotionele steun aan het vraaggezin. Waar het sociaal netwerk eerder beperkt was, is dit nu aangevuld door het steungezin. Uit de literatuur blijkt niet alleen de toename van dit volume van belang, maar ook de vaardigheden en persoonlijke omstandigheden die ervoor zorgen dat mensen gebruik kunnen maken van informele hulpbronnen (Bourdieu, 1986). Ook dit is verbeterd omdat de moeder in het vertrouwde contact met het steungezin oefent om haar ondersteuningsbehoefte te uiten. Elke keer lijkt ze verrast dat als ze een aanvullende behoefte uit, hier gehoor aan wordt gegeven door het steungezin. Dit wordt gefaciliteerd door de momenten waarop het steun- en vraaggezin bij elkaar komen in aanwezigheid van de coördinator van Buurtgezinnen.

Gebrek aan tijd en veel stress kan ons gedrag bepalen (Mullainathan et al., 2013). In het geval van Buurtgezinnen blijkt dat het vraaggezin de moeder ontlast, waardoor zij minder stress ervaart en meer ruimte heeft om goed voor zichzelf en voor haar dochter te zorgen. Niet alleen biedt dit kansen voor de moeder, maar ook de dochter ervaart meerwaarde aan het contact met het steungezin. Spelenderwijs leert ze veel nieuwe dingen en haar vermogen om mogelijkheden te zien neemt toe (Appadurai, 2004). Door het contact met een ander gezin wordt haar vermogen om verder te kijken dan de realiteit van haar gezinssituatie gestimuleerd, waardoor ze bewust of onbewust kansen en mogelijkheden kan zien voor haar eigen toekomst en ontwikkeling (Bandura & Walters, 1977; Lareau, 2015).

Het steungezin ervaart zelf ook plezier aan het geven van een extra beetje liefde aan een kind. Zij vinden dan ook dat veel meer ouders moeten overwegen zich in te zetten voor Buurtgezinnen. ‘Er zijn zoveel kinderen die wat extra aandacht kunnen gebruiken. Er zijn zoveel ouders die wat ademruimte nodig hebben. En ik zou tegen iedereen zeggen: inzetten voor Buurtgezinnen moet je doen! De kinderen draaien gewoon mee met je gezin. Het is niet zo dat je naar de Efteling moet of cadeaus moet kopen. Het is gewoon een beetje liefde geven. Gewoon samen iets leuks doen, op adem komen, even kind kunnen zijn. Je hoeft je dagritme niet om te gooien. Het is gewoon gezellig.’

Gidsen als
bruggenbouwers
en hulpbronnen

Een zelfstandig vrijwilliger: Jamal



'Voor boodschappen, voor spullen voor thuis. Over papieren, afspraak maken voor de dokter voor mijn moeder, mijn zus of mijzelf. Hij geeft advies en legt uit wat ik moet doen. Ik bel altijd Jamal', zegt Wais (20).



In 2016 is Wais op veertienjarige leeftijd in zijn eentje uit Afghanistan vertrokken. Na een lange reis te hebben afgelegd en onderweg veel te hebben meegemaakt, kwam hij na vier jaar in Nederland aan. Ruim een jaar geleden zijn zijn moeder, zusjes en broertje met een evacuatievlucht naar Nederland gekomen. Inmiddels is Wais twintig jaar en, mede met hulp van Jamal, probeert hij hier zijn leven op te bouwen. Jamal ondersteunt niet alleen Wais, maar meer jongeren zoals hij. En nog heel veel andere families, die over heel Nederland aankomen in asielzoekerscentra en niet weten waar ze moeten beginnen.

ACHTERGRONDSCHETS ZELFSTANDIG VRIJWILLIGER: JAMAL

Statushouders, integratie, vertrouwen, praktische en emotionele steun

Doelgroep

- Mensen die asiel aanvragen in Nederland.

Aanpak

- Jamal is zelf statushouder geweest en zet zijn eigen ervaring, kennis en netwerk in om mensen te helpen.
- Jamal biedt mensen praktische en emotionele steun, door het lezen van brieven, het invullen van formulieren en een luisterend oor te bieden.
- Jamal helpt anderen bij de start en het opbouwen van hun leven in Nederland.

Achtergrond

- Jamal moest vluchten uit Afghanistan, omdat hij werd bedreigd door de Taliban. Na een lange reis kwam hij in Nederland aan. Hij verbleef tien jaar in het asielzoekerscentrum in Leersum.
- In 2022 vroegen in totaal meer dan 40.000 mensen asiel aan in Nederland (CBS, 2023).
- Mensen die zelf statushouder zijn, kunnen nieuwkomers vaak goed ondersteunen bij hun integratie doordat zijzelf hebben ervaren hoe het is om in een ander land je weg te vinden (Gruijter et al., 2020).

○ Eerste contactmoment

Als Wais in 2020 als minderjarige asielzoeker in het asielzoekerscentrum in Leersum aankomt, vindt hij het lastig om zijn weg te vinden. Hij moest van alles regelen en veel formulieren invullen, maar hij begreep de taal niet. 'Als je hier net komt krijg je zo veel papieren. Ik begreep het allemaal niet. Wie moet ik bellen, wat moet ik zeggen. Dat is echt moeilijk. Ik kreeg er hoofdpijn van', vertelt Wais. Hij wilde graag dat zijn familie ook naar Nederland zou komen. Hij moest echter eerst een verblijfsvergunning hebben voordat de gezinsherenigingprocedure met zijn moeder, broertje en drie zusjes kon starten. Wais had geen idee wat hij daarvoor moest regelen.

Teamleider Diète werkt bij het asielzoekerscentrum in Leersum en zag dat Wais zoekende was. Jamal is een goede bekende van haar, die voorheen ook in het asielzoekerscentrum in Leersum heeft gezeten. Hij is zelf statushouder, komt ook uit Afghanistan en zet zich als vrijwilliger geheel zelfstandig, zonder organisatie, in om mensen die in asielzoekerscentra zitten op weg te helpen. Diète brengt hen met elkaar in contact zodat hij documenten kan vertalen voor Wais.

Vanaf het eerste moment bouwen Jamal en Wais een hechte band op. 'Het is echt een goede man. Dat weet ik al sinds de eerste keer dat ik hem heb gezien. Hij heeft een goed hart. Hij helpt zo veel mensen. Ik heb heel veel respect voor Jamal', zegt Wais. In de beginperiode dat Wais in Nederland is, heeft hij het moeilijk. Hij is vrienden geworden met andere jongeren die hij tijdens zijn tocht naar Nederland heeft ontmoet. Terwijl Wais nog niet eens een verblijfsvergunning had, kregen zijn vrienden al een woning toegewezen. Jamal nam hem onder zijn hoede. 'Wais bleef achter in het asielzoekerscentrum en lag de hele dag een beetje te slapen. Daarom nam ik hem soms hier in huis, dan kon ik met hem praten. Hij kan hier altijd blijven.'

○ Wais en zijn gids Jamal

Jamal helpt Wais met het aanvragen en invullen van de juiste formulieren voor zijn verblijfsvergunning. Als dat eindelijk is gelukt komt de familie van Wais via een evacuatievlucht in 2021 naar Nederland. Ze krijgen een woning met twee slaapkamers toegewezen voor vijf personen. Als de familie het aanbod wil afwijzen omdat het huis voor hen te klein is, weet Jamal het gezin te overtuigen om de woning toch aan te nemen. 'Ik zei: tot wanneer willen jullie in het asielzoekerscentrum blijven? Dit huis is een start van jullie leven. Misschien is het eerst moeilijk, maar het komt goed. De kinderen kunnen snel naar school, ze kunnen studeren en zelf geld verdienen. Dan kun je daarna zelf alles regelen.' Als Wais en zijn familie intrekken in hun nieuwe woning raakt het budget dat ze hiervoor van de gemeente krijgen al snel op. Jamal helpt hen aan goedkope meubels, met het leggen van de vloer en verven van de muren. Dit doet hij niet alleen bij deze familie. 'Als mensen een huis krijgen toegewezen moeten ze binnen vier weken weg uit het asielzoekerscentrum. Dan moet er van alles worden geregeld en daar help ik ze bij. Ik denk dat ik in al die jaren wel 300 of 400 huizen heb geschilderd. Allemaal gratis', zegt Jamal.

Eén van de zussen van Wais is in Afghanistan getrouwd. Toen zij 18 jaar werd in 2022 mocht haar man ook naar Nederland komen. De zus van Wais en haar man delen een kamer met de andere zusjes. Wais vertelt dat het daardoor veel te druk is in huis. Volgens de contactpersoon van VluchtelingenWerk Nederland is het huis echter groot genoeg voor het hele gezin en kan ze niet zomaar een andere woning voor hen regelen. Dit leverde de familie veel stress en onzekerheid op. 'De moeder en zus van Wais hadden nachtmerries. Wais raakte vergeetachtig van de stress. Als zij niet thuis kunnen uitrusten, waar moeten ze dan heen?' aldus Jamal. Hij was ervan overtuigd dat er wel mogelijkheden moeten zijn en besloot in gesprek te gaan met de contactpersoon over de situatie van het gezin. Hij heeft haar kunnen overtuigen om met de gemeente een oplossing te zoeken. Uiteindelijk heeft de familie nu een groter huis toegewezen gekregen.

Jamal en Wais hebben regelmatig contact. Hun WhatsAppgesprekken staan vol met vragen, foto's en tips over hoe Wais iets kan regelen of waar hij het goedkoopste en beste product kan kopen. Hoewel Wais een intensieve cursus volgt om Nederlands te leren en zijn inburgeringsexamen te halen, moet hij soms Jamal bellen om te vertalen. Zeker omdat organisaties zoals de gemeente of de woningbouwvereniging zelf geen vertaler regelen. Wais komt regelmatig bij Jamal over de vloer en blijft soms een nachtje slapen in zijn extra kamer. Hij deelt zijn dromen en ambities met hem, maar ook de stress en druk die hij ervaart om voor zijn familie te zorgen. 'Soms zegt hij tegen mij: ik kan het niet, ik kan mijn familie niet helpen, het is heel zwaar', vertelt Jamal.

🕒 Van hoofdpersoon naar een ervaringsdeskundige gids

Jamal is niet zomaar een gids geworden; hij verbleef zelf meer dan tien jaar in asielzoekerscentra. Na Deventer en Rhenen kwam hij in 2003 terecht in het asielzoekerscentrum in



Leersum. Daar gaf Diète als professional Jamal juridische ondersteuning voor het verkrijgen van een verblijfsvergunning. 'Jamal deed al heel veel vrijwilligerswerk toen. Dus we moesten van alles bij elkaar verzamelen. Van alle kanten hebben we brieven gekregen over zijn aandeel en participatie in de samenleving. Zo heb ik hem leren kennen', aldus Diète. Toen Jamal in 2012 een verblijfsvergunning en in 2013 een eigen woning kreeg, hebben Diète en hij contact gehouden. Jamal noemt haar zijn Nederlandse zus. En ook Diète zegt dat hij een soort broer is geworden. 'Hij is iemand die altijd voor je klaarstaat.'



Niet alleen op persoonlijk vlak houden zij contact, maar Diete schakelt vanuit haar werk Jamal ook in om te vertalen of om mensen in het asielzoekerscentrum op een andere manier te ondersteunen. 'Zij geeft mijn nummer door aan mensen die ik kan helpen. Soms krijg ik ook 's nachts telefoon. Als iemand bij het asielzoekerscentrum ziek is bijvoorbeeld en ik moet vertalen voor de dokter. Ik heb ook gezegd dat het mij niet uitmaakt: als het een noodgeval is, jullie bellen mij. En bij andere problemen kun je mij de hele dag door bellen.' Met name bij jongeren of jonge mannen die vaak alleen naar Nederland komen vindt Diete het waardevol om Jamal in te schakelen. 'Zo ontstaat er ook een contact dat hij die jongens eigenlijk meer coacht.'



Het is een bijzonder mooi mens die anderen ook goed kan aanspreken op hun kracht. Dat is ook belangrijk als je mensen helpt. Dat doet hij ook heel erg. - Teamleider Diete, asielzoekerscentrum Leersum

Diete bewondert Jamal erin dat hij ondanks zijn eigen moeilijkheden altijd voor anderen heeft klaargestaan en beschrijft hem als een wijs persoon met levenservaring die veel aanvoelt. Ze vertelt dat hij van nature kwaliteiten heeft om mensen te helpen. 'Het zit deels in zijn persoonlijkheid denk ik om er voor andere mensen te willen zijn. Het is een bijzonder mooi mens die anderen ook goed kan aanspreken op hun kracht. Dat is ook belangrijk als je mensen helpt. Dat doet hij ook heel erg.' De manier waarop hij mensen aanspreekt inspireert haar. 'Als jongeren of vluchtelingen in een slachtofferrol schieten gaan wij misschien soms mee in dit idee. Dat gaat bij hem niet op, omdat hij zelf natuurlijk ook in die positie heeft gezeten', vertelt Diete. Hoewel Diete hen niet op dezelfde manier als Jamal kan benaderen, omdat zij niet dezelfde ervaringen deelt, geeft ze aan dat ze er wel van heeft geleerd. 'Het stimuleert mij om vluchtelingen die geneigd zijn weinig meer te doen, aan te spreken om hun tijd goed in te richten en niet alles afhankelijk te laten zijn van wat de IND gaat beslissen.' Op die manier is Jamal niet alleen van waarde voor de mensen die hij helpt, maar ook voor de professionals waar hij mee samenwerkt.

🕒 De grenzeloze hulp van Jamal

Jamal krijgt vaak de vraag hoe hij zo veel mensen kan helpen. Toen Jamal naar Nederland kwam had hij ambities voor zichzelf. Hij wilde graag studeren en iets met sport doen. Dat hier weinig van terecht is gekomen voelt voor hem als falen. 'Ik had dromen voor mezelf toen ik naar Nederland kwam, maar mijn leven hier is gefaald. Ik heb voor mezelf de beslissing genomen: ik ben verloren, maar ik wil zorgen dat andere mensen dit niet ook zijn.' Voorkomen dat andere mensen moeten ondergaan wat hij zelf heeft gezien en meegemaakt vormt nu zijn drijvende kracht voor zijn grenzeloze hulp. Naast Wais en zijn gezin staat Jamal klaar voor veel meer, met name Afghaanse, families. Hij helpt hen niet alleen met vertalen en het invullen van belangrijke formulieren; hij helpt

hen op weg, zodat ze een leven op kunnen bouwen in Nederland. Dit doet Jamal al meer dan vijftien jaar. Hierdoor heeft hij niet alleen veel geleerd over allerlei wetten en regels en hoe dit soms kan verschillen per gemeente, hij heeft ook veel mensenkennis opgedaan. 'Ik heb zo veel mensen gesproken die werken bij gemeenten, bij de sociale dienst, bij VluchtelingenWerk Nederland, bij alles. Als ik vijf minuten met iemand praat dan weet ik het al: die gaat helpen of niet', vertelt Jamal. In zijn telefoon staan meer dan duizend contacten. Hoewel hij niet iedereen dagelijks spreekt weet hij bij iedere naam de achtergrond en het verhaal. 'Als ik mijn ogen dichtdoe weet ik precies wie het is, waar ze wonen en wat ze doen. Ik weet ook waarmee ik ze geholpen heb. Alles zit in mijn hoofd.'

Zekerheid en een eigen plek als basisvoorwaarde

Jamal herkent veel problemen van mensen die hij helpt. Het grijpt hem vaak aan. 'Die stress van anderen blijft in mijn hoofd zitten. Soms slaap ik 's nachts maar een kwartier in totaal of vergeet ik de hele dag te eten of naar buiten te gaan.' Dat hij nu zelf sinds een paar jaar meer zekerheid heeft over zijn leven en woonsituatie helpt hem om er voor anderen te kunnen zijn. 'Ik heb nu mijn eigen plek, mijn eigen huis en slot. Ik kan hier slapen, dit is mijn huis. Er kunnen hier vrienden over de vloer komen. Dat geeft echt een goed gevoel.' Ook Diete vertelt hierover: 'Hij heeft denk ik ook echt wel rust gekregen nu hij een verblijfsvergunning heeft en zijn eigen plek. Dat geeft rust en zekerheid. Hij heeft nu een basis om er voor die andere mensen te kunnen zijn.'

De betekenis van het contact

Vertrouwen geven en krijgen in het eigen kunnen

Als gids probeert Jamal de mensen die hij helpt te stimuleren om ook zelf de regie te nemen. 'Als ik weet dat ze zelf dingen kunnen, dan zeg ik dat ook tegen ze. Als ik weet dat ze het niet zelf kunnen, dan help ik wel.' Diete bevestigt dit beeld: 'Ik heb Jamal ook bijvoorbeeld zien koken met die jongens, dan zet hij ze allemaal aan het werk. Of dat ze zelf aan de slag moeten voor klussen in hun huis. Het is echt een leraar, hij brengt het over. Het is niet dat ze afhankelijk van hem worden'. Wais vertelt dat de kennis die hij van Jamal heeft opgedaan kan overdragen aan anderen. 'Ik kan nu ook aan vrienden uitleggen wat ik van hem heb geleerd en zo kan ik hen helpen.'

Een oudere broer

Diete benoemt de belangrijke rol die Jamal speelt voor jongeren die in hun eentje naar Nederland komen en onderweg vaak veel meemaken. 'Er is er vaak de neiging om de pijn te verdoven. Daarin maakt Jamal echt het verschil. Hij is dan een beetje de oudere, wijze broer die zorgt dat ze niet die weg op gaan. Hij moedigt ze aan om invulling aan hun leven te geven, zoals werken of vrijwilligerswerk. Dan zie je ook dat ze zich weer realiseren waarom ze hier zijn en wat ze voor hun familie willen doen.' Daarbij beschrijft ze dat Jamals imago binnen de gemeenschap van belang is. 'Je ziet bij de Afghaanse jongeren dat ze een bepaald ontzag en respect hebben voor Jamal. Ze weten ook dat de



koelkast altijd gevuld is. Jamal geeft hen het gevoel dat ze voor alles bij hem terecht kunnen.'

Een betekenisvol leven

Voor Wais is Jamal van grote betekenis geweest voor zijn leven hier in Nederland. 'Als ik Jamal niet had gekend was het leven ook verder gegaan, maar dan had ik het niet zo goed gehad als nu. Hij heeft me echt met zo veel geholpen en is ook snel met alles regelen.' Maar ook voor Jamal zelf is de hulp die hij andere biedt van grote betekenis. 'Ik krijg energie als ik zie dat ze een goed leven hebben. Daardoor ga ik door met helpen. Ik moet iets doen voor mensen. Dat is echt het contract dat ik met mijzelf heb getekend: ik help de mensen.'

○ Afsluiting

De hulp die Jamal biedt aan de jongeren en gezinnen varieert van ondersteuning bij praktische zaken tot meer emotionele steun. Hij kan zich als ervaringsdeskundige goed inleven in de situatie en behoefte van mensen die asiel aanvragen in Nederland. Uit de literatuur blijkt dat ervaringsdeskundige statushouders nieuwkomers vaak goed kunnen ondersteunen bij hun integratie, onder andere door hun netwerk in te zetten (Graumans et al., 2018). Juist sociale contacten die buiten de directe kring vallen kunnen toegang geven tot kennis en een netwerk die voor een positief keerpunt in iemands leven kunnen zorgen (Van Beek & Ham, 2007). Zo Jamal geeft aan dat de enorme contactenlijst in zijn telefoon niet voor zichzelf is, maar om iemand met problemen makkelijker door te verwijzen naar anderen. Zo werd hij een keer door iemand gebeld die samen met haar kind het asielzoekerscentrum uit werd gezet en nergens terecht kon. Toen heeft Jamal snel een van zijn contacten gebeld waar het gezin een week kon blijven. Inmiddels heeft zij toch een verblijfsvergunning en een eigen woning gekregen.

Als iemand in een situatie van schaarste verkeert kan dat van invloed zijn op het gedrag en het vermogen om de juiste beslissingen te nemen (Mullainathan et al., 2013). Mensen met weinig financiële middelen en stress blijken meer moeite te hebben om kansen te zien en te benutten ten behoeve van hun eigen ontwikkeling (Lareau, 2015). Jamal wil jongeren en gezinnen helpen door ze verder te laten kijken dan hun huidige situatie en problemen en de blik op de toekomst te richten. Zo stimuleert hij de mensen die hij helpt om zichzelf niet als slachtoffer te zien, maar laat hen zien dat er altijd mogelijkheden zijn om hun leven een betekenisvolle invulling te geven.

De gedeelde identiteit door het levensverhaal, de taal en gebruiken kenmerken de relatie die Jamal heeft met de mensen die hij helpt. Uit het onderzoek blijkt ook dat het contact met een gids positiever kan worden ervaren wanneer er overeenkomsten zijn in interesses en opvattingen (Uyterlinde et al., 2009). Daarbij kan voor immigranten in het bijzonder verbinding met hun etnische identiteit bevorderlijk zijn (Smith & Silva, 2011). Zo is het huis van Jamal altijd vol tijdens Afghaanse feestdagen of aan het eind van de ramadan. Dat is niet alleen als een warm bad voor hemzelf, maar voor de gehele Afghaanse gemeenschap.

Conclusie en reflectie

In dit onderzoek richten we ons op gidsen en de rol die zij vervullen als informele hulpbronnen. Deze gidsen geven toegang tot hulpbronnen – en daarmee kansen en mogelijkheden – aan jongeren en gezinnen in minder kansrijke omgevingen. Aan de hand van drie casussen zijn verhalen opgehaald over de betekenis van gidsen in het leven van verschillende mensen. De casussen bieden inzicht in de rol die een gids heeft gehad in het leven van Hicham, Wais en Ella en haar dochter Hanna. De gidsen Janneke, Jamal, Margot en Mark hebben bijgedragen aan het creëren van meer gelijke kansen en mogelijkheden. Zij hebben als brug gefungeerd naar diverse helpende hulpbronnen, zoals advies, praktische en emotionele steun en informatie en kennis.

Wanneer we de verschillende ervaringen uit de casussen naast elkaar leggen, en verbinden aan bestaande theoretische kennis over wat werkt bij het stimuleren van kansen door betrokkenheid van gidsen, kunnen we een aantal conclusies trekken. In dit afsluitende hoofdstuk brengen we daarom bijeen wat de gidsen hebben betekend in de levens van de jongeren en gezinnen, en wat zij nodig hebben om hun waardevolle bijdrage – voor zowel individu als maatschappij – te kunnen (blijven) doen. Dit zodat we in huidig en toekomstig beleid juist de kracht van informele hulpbronnen een veel prominentere plek kunnen geven.

De rol van informele hulpbronnen: werkwijze en behoeften

Door gevestigde systemen breken

De manier waarop en de mate waarin de relatie tussen een gids en een persoon is georganiseerd kan verschillen. Dat zien we terug in de drie casussen. Daar waar de inzet van de Rotterdamse Douwers en Buurtgezinnen minder berust op toeval – en de aanmeldingen en koppeling tussen gids en jongere of gezin redelijk georganiseerd verloopt – doet vrijwilliger en éénpitter Jamal het zonder een dergelijke organisatorische en facilitaire ondersteuning.

Janneke, Jamal, Margot en Mark vervullen allemaal bewust een gidsende rol in het leven van individuen en gezinnen. Dit doen zij elk vanuit hun intrinsieke motivatie. Voor gids Janneke van de Rotterdamse Douwers heeft haar ervaring in het professionele veld ertoe geleid dat zij graag jongeren aandacht en tijd wil bieden om ze te laten groeien. En die tijd kon zij niet vrijmaken in haar functie als formele hulpbron ofwel betaalde professional. Voor het steungezin van Buurtgezinnen geldt dat zij vanuit hun ervaring als ouders en vanuit hun werk snappen dat ouders zich overbelast kunnen voelen, waardoor zij graag een steentje bijdragen door een gezin te ontlasten waardoor (grotere) proble-

men en intensieve hulpverlening voorkomen kunnen worden. Voor Jamal zijn de eigen ervaringen in een minder kansrijke Nederlandse omgeving leidend dat hij zich als gids wil inzetten; hij wil zijn geleerde lessen doorgeven aan anderen, zodat het hen beter vergaat.

De gidsen in de drie casussen zijn allen sterk intrinsiek gemotiveerd om vanuit eigen ervaringen – persoonlijk en professioneel – te bieden wat in gevestigde systemen soms lijkt verdwenen: een persoonlijke en gelijkwaardige relatie en een levensbrede benadering. Om op deze manier datgene te kunnen bieden waarvan zij uit eigen ervaring weten dat het noodzakelijk is voor meer gelijke kansen, namelijk: aandacht, menselijkheid en een helpend sociaal netwerk.

Praktische en sociaal-emotionele steun

De kansen worden gecreëerd door de praktische en sociaal-emotionele ondersteuning die door de informele hulpbronnen geboden wordt. Zo helpt Douwer Janneke haar jongere met het maken van een cv en stimuleert hem zelf te gaan beslissen met welke instanties hij wil samenwerken. Steungezin Margot en Mark bieden Hanna een omgeving waar ze spelenderwijs kan leren, terwijl ze ook meedenken over mogelijke financiële ondersteuning waar het gezin recht op heeft. Hiermee ontlasten zij het vraaggezin, waardoor moeder Ella minder stress ervaart en meer ruimte heeft om goed voor zichzelf en voor haar dochter te zorgen. Vrijwilliger Jamal helpt het gezinnen aan goedkope meubels en met het leggen van de vloeren in huizen die binnen een maand woonklaar moeten zijn, maar motiveert tegelijkertijd ook jongeren om zelf de regie over hun leven te nemen.

Gelijkwaardigheid en tussenruimte

De werkwijze van de gidsen kenmerkt zich door een gelijkwaardige samenwerking en warme band met de ander en soms ook met diens naaste familie. Vaak ontstaat dit door het samen ondernemen van activiteiten en delen van interesses, zoals samen koken. Zo kan er een ‘tussenruimte’ ontstaan waarin personen vanuit nieuwsgierigheid en openheid het contact met elkaar aangaan (Ponzoni et al., 2021).

Er wordt aangesloten bij de behoeften van de jongeren en gezinnen, en dat kan alleen door met aandacht een luisterend oor te bieden. Deze gelijkwaardigheid en aandacht zorgt ervoor dat gidsen het vertrouwen krijgen van jongeren of gezinnen; volgens hen essentieel om echt wat te kunnen betekenen. Dit zorgt er eveneens voor dat er sprake is van een wederkerige relatie; ook de gidsen ervaren een meerwaarde aan het contact met de ander doordat zij nieuwe kennis, ervaring en vriendschappelijk contact ervaren. Zoals Margot verwoord: ‘Ik heb er zelf ook plezier van, zo is het contact met Hanna voor mij ontspannend’.

Een levensbrede benadering

Om te kunnen aansluiten bij de behoeften van de jongeren en gezinnen wordt de werkwijze van de gidsen gekenmerkt door een levensbrede benadering. De gids beperkt zich niet tot één aspect van het leven, maar kijkt naar alle aspecten waar iemand een vraag

bij kan hebben (Movisie, 2020). Zo komen alle levensdomeinen langs in de gesprekken die de gidsen hebben. Denk aan wonen, werk, school, financiën en relaties. Uit de casussen blijkt dat er samen met de gidsen op verschillende terreinen in het leven stappen worden gezet. Dit sluit aan bij de ecologische systeemtheorie dat stelt dat de omgeving van iemand uit meerdere systemen bestaat die met elkaar samenhangen: het gezin, vrienden, de buurt, school en werk. Kansen worden bepaald door meerdere systemen (Bronfenbrenner, 1979). Een levensbrede benadering van gidsen is dan ook belangrijk om kansen en mogelijkheden te creëren. Een cruciale voorwaarde hierbij is de aanwezigheid van tijd en de afwezigheid van vooraf vastgestelde verplichtingen en eindresultaten. Zoals gids Janneke verwoordt: 'De vrijheid om aandacht te bieden'.

Netwerk

Voor de gidsen is het ook belangrijk dat zij ondersteuning ontvangen vanuit hun netwerk aan andere gidsen. Zoals bij de Rotterdamse Douwers, waar de Douwers elkaar regelmatig opzoeken en hun netwerk delen, de coördinator van Buurtgezinnen die de steungezinnen met raad en daad bijstaat, en Jamal die nog regelmatig contact heeft met zijn eigen gids, zijn 'Nederlandse zus'.

Betekenis van informele hulpbronnen

Een meer kansrijke omgeving

De jongeren en gezinnen die we spraken hebben allemaal hun gids(en) ontmoet op een cruciaal moment in hun leven: zoals niet goed meer kunnen zorgen voor een kind door ziekte of het niet kunnen vinden van je plek doordat je uit een ander land komt. Door deze omstandigheden hadden zij een klein sociaal netwerk die hen minimale toegang konden geven tot waardevolle hulpbronnen, zoals kennis, middelen of vaardigheden (Coleman, 1988; Bourdieu, 1986). De gidsen hebben voor hen een essentiële rol gespeeld bij het banen van een weg door en langs gevestigde instituties naar een meer kansrijke omgeving; naar een fijner leven en meer persoonlijk welzijn. Deze kansrijke omgeving werd vormgegeven doordat de gidsen het sociaal netwerk van de jongere en gezinnen heeft vergroot. Het volume van het netwerk, het aantal contacten én de diversiteit in het netwerk nam toe. Een groter netwerk met daarin meer heterogene contacten biedt toegang tot aanvullende kennis en kunde (Coleman, 1988; Bourdieu, 1986). Zo heeft Hicham niet alleen contact met zijn gids Janneke, maar wordt hij ook bij haar gezin betrokken. Margot en Mark denken na over aanvullende financiële ondersteuning waar het gezin recht op heeft, zoals een sociaal medische indicatie voor de BSO. Hierdoor kan Hanna in een leerzame omgeving spelen met andere kinderen. Jamal legt zowel contacten als vloeren, waardoor gezinnen sneller een thuis krijgen en jongeren weer geloven in hun eigen toekomst.

Het geloof in eigen kunnen

De gidsen dragen er ook aan bij dat de jongere of het gezin meer zelfregie kan nemen in het leven; nu of in de toekomst, door het (weer) geloven in hun eigen kunnen en

het zien van nieuwe of andere mogelijkheden. Dit is ook ondersteunend aan het kunnen benutten van informele hulpbronnen. De mate waarin een individu in staat is om helpend sociaal kapitaal in te zetten is namelijk ook afhankelijk van vaardigheden, motivatie en persoonlijke omstandigheden (Lareau, 2015; Putnam, 2000; El Hadoui et al., 2019). Door de inzet van de gidsen wordt het vertrouwen in het eigen kunnen en vertrouwen gesterkt (Bandura, 1977). Door het groeiend geloof in eigen kunnen wordt de motivatie aangeboord en groeit de vaardigheid om helpend sociaal kapitaal aan te boren. Doordat Hicham, Wais en Ella zich gezien en gehoord voelen door hun gids, durven zij vaker en eerder een hulpvraag te stellen. Zij durven zich steeds vaker te uiten en komen over hun initiële terughoudendheid of schaamte heen.

Stressreductie

De drie verhalen laten zien dat Hicham, Ella en Wais om diverse redenen stress en zorgen ervaren. Bij aanhoudende stress wordt het denk- en doenvermogen negatief beïnvloed (Pharos, 2021). Door het steuntje in de rug van de gids, het fungeren als vraagbaak en het vergroten van het sociaal netwerk, vindt er stressreductie plaats. Kortom, de drie casussen bevestigen dat sociaal kapitaal niet alleen zorgt voor sociale mobiliteit, maar ook positief samenhangt met welzijn en een goede gezondheid (Putnam, 2000). Door de afname van stress en zorgen ervaren Hicham, Ella en Wais alle drie op hun eigen manier meer ruimte voor andere dingen. Hun denk- en doenvermogen wordt zo vergroot en zo kunnen zij eerder kansen zien en deze pakken. Zo ontwikkelt Ella een hobby, Hicham neemt deel aan leuke sociale activiteiten en overnacht Wais af en toe bij Jamal om bij te komen en zijn hart te luchten.

De kracht van het informele

De gidsen die we hebben gesproken hebben allemaal een belangrijk bijdrage geleverd aan een positief kantelpunt in het leven van de jongere of het gezin waarbij ze betrokken zijn. De gidsen dragen bij aan het creëren van kansen door het inzetten van hun eigen hulpbronnen en netwerk. Maar zij dragen ook bij aan de jongere of het gezin om weer of meer zelf de regie te nemen in hun leven; dat zij (weer) geloven in hun eigen kunnen en nieuwe of andere mogelijkheden zien.

Zowel uit de literatuur als de casussen blijkt de essentiële rol van informele hulpbronnen en hun gidsfunctie voor het krijgen, zien en pakken van kansen van jongeren en gezinnen die opgroeien en leven in een minder kansrijke sociale en fysieke leefomgeving. Het is de 'kracht van het informele' dat deze gidsen hebben ingezet, en dit heeft voor Hicham, Wais, Ella en dochter Hanna een wereld van verschil gemaakt. Het is door de ontmoeting met hun gids gelukt om wel kansen te krijgen en te pakken. Uit dit onderzoek blijkt dat het juist deze informele sociale hulpbronnen zijn die de kloof tussen de *haves* en de *havenots* kunnen dichten.

Literatuurlijst

- Appadurai, A. 2004, 'The capacity to aspire: culture and the terms of recognition' in Culture and public action, eds V Rao & M Walton, Stanford University Press, Stanford, 59-84
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. Psychological Review, 84(2), 191-215
- Bandura, A., & Walters, R. H. (1977). Social Learning Theory (Vol. 1). Prentice Hall: Englewood Cliffs
- Beek, K. van & Ham, M. (2007), Gaat de elite ons redden? De nieuwe rol van de bovenlaag in onze samenleving. Amsterdam: Van Gennep
- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In: Richardson, J (red.). Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education. Westport, CT: Greenwood: 241 - 258
- Bourdieu, P., & Passeron, J.C. (1990). Reproduction in Education, Society and Culture. Sage Publications Ltd
- Bronfenbrenner U (1979). De ecology of human development. Cambridge, MA: Harvard University Press
- Buurtgezinnen (2022). Werkwijze Buurtgezinnen. Geraadpleegd op 20 december 2022, via: www.buurtgezinnen.nl/werkwijze
- CBS (2023). Hoeveel asielzoekers komen naar Nederland? Geraadpleegd op: 16 januari 2023, via: [Hoeveel asielzoekers komen naar Nederland? \(cbs.nl\)](http://Hoeveel%20asielzoekers%20komen%20naar%20Nederland%20%28cbs.nl%29)
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. American Journal of Sociology, 94, S95-S120
- Gast, W.J. de, Hetem, R. (2018). Basisboek vrijwilligersmanagement, aansturen, begeleiden en ondersteunen, Bussum, Coutinho
- Gruijter, M. de, Kahmann, M., Yohannes R. & Razenberg, I. (2020). De inzet van sleutelpersonen bij de inburgering. Utrecht: Verwey – Jonker Instituut
- El Hadioui, I., Slotman, M., El-Akabawi, Z., Hammond, M., Mudde, A.L., Schouwenberg, S., (2019). Switchen en Klimmen. Over het switchgedrag van leerlingen en de klim op de schoolladder in een grootstedelijke omgeving. Uitgeverij van Gennep: Alkmaar
- Engbersen, R, Omlo, J. (2020). Uit de duivelskring van armoede. Wat sociaal werkers en medewerkers van kinder- en peuteropvang kunnen betekenen in de aanpak van armoede in Noord-Nederland. Movisie: Utrecht
- Gelijkschap (2020). Kwalitatief onderzoek Jimmy's Berkelland. Geraadpleegd op 20 december 2022, via www.gelijkschap.nl
- Goldsmith, P.R. (2009). Schools or Neighborhoods or Both? Race and Ethnic Segregation and Educational Attainment. Social Forces,, 87(4), 1913-1941
- Graumans, A., Maas, M., Wattel, D. & Goorts, I. (2018). Infosheet Sleutelpersonen Gezondheid Statushouders: Waarom is samenwerken waardevol en hoe organiseer je dit als gemeente, GGD, zorgof welzijnsorganisatie? Utrecht: Pharos

- Inspectie van het Onderwijs (2020). De Staat van het Onderwijs 2020. Geraadpleegd op 11 november 2022, via: Staat+van+het+Onderwijs+2020.pdf
- Jargowsky, P.A. (2014). Segregation, neighborhoods, and schools. Choosing homes, choosing schools, 97-136
- Kaasa, A. & Parts, E. (2008). Individual-level determinants of social capital in Europe. *Acta Sociologica*, 51, 145-168
- Lam, E. (2020). Opbrengsten van Buurtgezinnen voor vraag- en steungezinnen. De effectencalculator in praktijk. Christelijke Hogeschool Ede. Geraadpleegd op 20 december 2022: Verslag-onderzoekEffectencalculator-Buurtgezinnen-CHE-Maart-2020.pdf
- Lareau A (2015). Cultural knowledge and social inequality. *American Sociological Review*, 80(1), 1-27
- Milikowski F. (2021). Wij zijn de stad. De buitenwijk als kloppend hart. Drukkerij Wilco: Amersfoort
- Mullainathan S., & Shafir, E. (2013). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing
- Notten, N. (2021). Een gids naar gelijke kansen. Zwolle: Hogeschool Windesheim
- Notten, N. (2022). *Recht op gelijke kansen voor elk kind*. Utrecht: LKCA
- Kwast, E. van der (2020). *Ilyas*. Amsterdam: De Bezige Bij
- Pfeifer, B. & Notten, N. (2021). Maatjes gidsen student met aandacht, tijd en liefde door de schoolperiode. *Profiel*, 30 (2), 24-26
- Ponzoni, E., Mars, K, Ghorashi, H. (2021) "De kracht van een alternatief verhaal." De complementaire bijdrage van burgerinitiatieven aan inclusie van vluchtelingen in de Nederlandse samenleving. Refugee Academy, Insitute for Societal Resilience, Vrije Universiteit Amsterdam
- Putnam, R. (2000), *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster
- Remmelink, L.E., Leijten, P., Veldboer, L. (2019). Andere ouders als bron van steun. Ervaringen met het geven en ontvangen van informele sociale steun in het opvoedingsondersteuningsprogramma Buurtgezinnen.nl. *Kind Adolesc.*
- Rotterdamse Douwers (2022) Over de Rotterdamse Douwers, geraadpleegd op 10 november 2022, via: Over de Rotterdamse Douwers - Rotterdamse douwers
- SCP (2021a). *Notitie Koersen op de samenleving*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. Geraadpleegd 18 mei 2022 via <https://digitaal.scp.nl/pdf/16-04-2021/koersen-op-de-samenleving.pdf>.
- SCP (2021b). *Notitie Inclusieve samenleving*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. Geraadpleegd 18 mei 2022 via https://digitaal.scp.nl/pdf/notitie/Inclusieve_samenleving_SCP_28mei2021.pdf
- SCP (2022a). *Meedoen aan de samenleving. Naast kunnen en moeten ook een kwestie van willen en mogen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. Geraadpleegd: 18 mei 2022 via: Essay Meedoen aan de samenleving | Essay | Sociaal en Cultureel Planbureau (scp.nl)

- SCP (2022b). *Reflectie op het regeerakkoord 2021-2025 vanuit het burgerperspectief*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. Geraadpleegd 18 mei 2022 via www.scp.nl/publicaties/publicaties/2022/01/10/reflectie-op-het-coalitieakkoord-2021-2025-vanuit-hetburgerperspectief
- Smith, T. B., & Silva, L. (2011). Ethnic identity and personal well-being of people of color: a metaanalysis. *Journal of counseling psychology*, 58(1), 42
- Uytterlinde, M., Lub V., de Groot N., Sprinkhuizen A. (2009). Meer dan een steuntje in de rug.
- Succesfactoren van coaching en mentoring onderzocht. Utrecht: Movisie
- Mourik, K. van, Dermaux, J., Franken, M., Fermin, A., Omlo, J. (2022). Wat werkt bij het stimuleren van vrijwillige inzet en actief burgerschap. Movisie: Utrecht
- Van Beek, K. & Ham, M. (2007), Gaat de elite ons redden? De nieuwe rol van de bovenlaag in onze samenleving. Amsterdam: Van Gennep.
- Veldboer, L., R. Engbersen, J.W Duyvendak & M. Uytterlinde (2008). Helpt de middenklasse? Op zoek naar het middenklasse effect in gemengde wijken. Den Haag: NICIS
- WRR (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR: Den Haag.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken