

Amsterdam kent sinds kort gezinsmanagers. Ze coördineren de hulpverlening rond 'overlastgevende multiprobleemgezinnen'. *Binnenlands Bestuur* liep twee weken mee met Indra Lodiërs, gezinsmanager voor de families Benabdellah, Idrissi en Alaoui.

SJORS VAN BEEK

Puinruimen in probleemgezin

'Hardnekkige gezinnen', zo noemen de hulpverleners hen: recalcitrante familieverbanden die jaar in jaar uit veel problemen hebben én veroorzaken. Overlast, criminaliteit, schulden, spijbelgedrag, agressie, in alle mogelijke combinaties en gradaties. Vaak ook nog gezondheidsproblemen en beperkte verstandelijke vermogens. Plus onwil of onvermogen om het wangedrag aan te passen. En meestal een fikse aversie tegen bemoeienis van buiten.

'Taaie problematiek', zeggen de hulpverleners dan. Reguliere gezinsvoogden bijten hun tanden er op stuk. Als niets meer helpt, komen in Amsterdam speciale gezinsmanagers in actie. Zelfs die lopen soms vast. 'Soms', zegt gezinsmanager Indra Lodiërs, 'is het echt trekken aan een dood paard. Dan vraag ik me af: waarom dóe ik dit allemaal?' Lodiërs heeft als gezinsmanager drie 'overlastgevende multiprobleemgezinnen' ofwel OMPG-gezinnen. Alle drie zijn ze toevallig Marokkaans; andere managers buigen zich over Antilliaanse, Surinaamse of autoch-

tone 'Tokkies'. Daarnaast heeft de 35-jarige Lodiërs nog een *workload* als gewone gezinsvoogd. 2 weken lang holt ze van overleg naar overleg; tussendoor rinkelt haar telefoon onophoudelijk: een weggelopen kind hier, een huisuitzetting daar. Alle overleggen belanden vroeg of laat op papier, in notulen, in overdrachtsrapporten, in mails of in evaluaties. 'Ik heb de hele dag nog niet aan de computer kunnen zitten. Dat is best wel lastig', verzucht Lodiërs op een van de dagen dat *Binnenlands Bestuur* meeloopt.

Dinsdag, 10 uur, ROC

Op tafel ligt de verzuimstaat van Moustafa, de 17-jarige zoon uit het gezin Benabdellah. Een intern begeleider van het ROC en een stagiaire nemen de tabellen met Lodiërs door. 'Vorige maand 28 uur afwezig, en regelmatig te laat. Ik weet niet waar het aan ligt, of het onwil is. Kunnen we niet iets individueels, een coach of zo?', vraagt de begeleider aan Lodiërs. Moustafa en vader Benabdellah zijn die ochtend

door Lodiërs uit bed gebeld. Een kwartier te laat komen ze binnen. Een slungelachtige jongen, stoer jack, pet diep over de ogen; pa in een dikke jas, een gebreide muts, gedurende het gesprek volkomen passief, als een zombie. 'De afspraak was dat je deze periode minder dan 20 uur zou verzuimen', zegt Lodiërs. 'Eigenlijk moet je absentie gewoon nul zijn', stelt de intern begeleider. 'Klopt. Maar ja', reageert Moustafa. 'Ga gewoon naar

FAMILIE BENABDELLAH

Vader, moeder, de zonen Driss (19) en Moustafa (17) en de dochters Zohra (14) en Samira (10) wonen nog thuis in Amsterdam-West. Dochter Naima (22) woont elders. Ouders werken niet en hebben vele tienduizenden euro's schuld. Vader heeft psychiatrische problemen. Driss is veroordeeld voor diefstal, oplichting en mishandeling. Hij leidt aan psychische problemen en koestert volgens hulpverleners 'een diepe wrok tegen de Nederlandse samenleving'. Driss is een van de leiders van de Chasségroep, een beruchte groep jongeren in Amsterdam-West. Ook Moustafa heeft een strafblad, hij spijbelt, en maakt deel uit van zo'n overlastgevende groep.

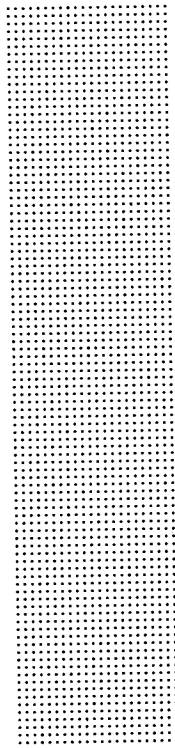


SAKE RIJPKEMA

de lessen, haal je studiepunten', dringen de dames bij voortdurend aan. Dan, na drie kwartier, doet vader voor het eerst de mond open: 'Ik ook zeggen: moet diploma!' Moustafa krijgt nog een oproep van de leerplichtambtenaar. 'Die gaat je ongeveer hetzelfde zeggen', weet Lodiers. Moustafa: 'Ik hou niet van de leerplicht. Die hebben nog nooit iets voor me gedaan.' Hij moet de school nog 80 euro betalen voor een modulekaart. Lodiers belooft een potje te zoeken. Voor de laptop van Moustafa is dat eerder ook gelukt. 'Het is toch vaak een kwestie van je een beetje inslijmen in zo'n gezin. Een beetje paaien. De ervaring leert dat, als je iets materieels kunt bieden, ze daarna sneller open staan voor niet-materiële hulp', legt de gezinsmanager later uit. 'Maar ik word er wel eens moedeloos van. Om de 4 weken een gesprek als dit, dan denk ik wel eens: dit is dweilen met de kraan open.' Van de leerplichtambtenaren hoeft Lodiers het in dit geval niet te hebben. 'Ik heb er de afgelopen 5 jaar nog nooit eentje gesproken. Ik weet niet waar ze zitten, wie het zijn of wat ze doen. Ze leggen boetes op en dan zijn ze weer weg. Ik ken kinderen die 9 maanden onafgebroken thuis zitten. Wáár is de leerplicht, in godsnaam?'

Donderdag, 16 uur, basisschool 'Tjonge...', zegt Lodiers als ze de trap oploopt van een basisschool in Amsterdam-West. 'Da's voor het eerst in 5 jaar dat ik eens op een normale school kom. De kinderen die ik begeleid, zitten allemaal in het speciaal onderwijs.' Lodiers overlegt met de

Gezinsmanager Indra Lodiers op huisbezoek: 'Hoe activeer je die ouders?'



docente en intern begeleidster van Samira, het 10-jarige zusje van Moustafa. 'Ik ben ontevreden over ons contact', begint Lodiers. 'Waarom houden jullie de boot zo af?' 'Een jaar geleden hebben we al een gesprek met jullie gehad, maar dat ging alleen maar over de vader en de broers van Samira, daar konden wij niks mee', legt de onderwijzeres uit. 'Ik wist niet dat er al een gesprek is geweest', moet Lodiers bekennen, 'maar het is belangrijk dat jullie weten hoe het nu thuis gaat'. Met Samira gaat het redelijk op school, maar het is een eenzaam meisje. Weinig vriendinnetjes, weinig liefde thuis. Een IQ-test is nooit gedaan, 'de ouders wilden niet'. 'Zou naschoolse opvang iets zijn?', oppert Lodiers. 'Hoe meer ze thuis weg is, hoe beter', zegt de juf. Weer buiten zegt Lodiers: 'Ik hoop dat de ouders er achter staan. Maar desnoods kunnen we ze verplichten.' Het aanbod aan hulp voor multiprobleemgezinnen is enorm. 'Soms', bekent Lodiers, 'is het natte-vingerwerk: wat zal ik nu eens inzetten?' Ze is al de vijfde gezinsvoogd die in het gezin Benabdellah over de vloer

FAMILIE ALAOUI

Vader, moeder, twee zonen van 18 en 7 en een dochter van 16. Ze zijn gedwongen verhuisd naar Amsterdam-Noord toen ruzie met andere familieleden elders in de stad volledig uit de hand liep. In het gezin spelen psychiatrische en financiële problemen, zwaarlijvigheid en huiselijk geweld. De oudste twee kinderen zijn beiden ooit gepakt voor diefstal, de zoon ook nog voor mishandeling. Deze zoon zat in een groep overlastgevend jongeren, maar heeft zich daar ogenschijnlijk van losgemaakt.

komt. Binnenkort komt nummer Lodiers staat aan de vooravond van een zwangerschapsverlof. 'Het komt voor dat er wel dertig mensen met één gezin bezig zijn die van elkaar niet weten wat ze doen. Daar zijn wij dan voor, om dat te coördineren. Wat ik eigenlijk zoek is iemand die alles doet, van post sorteren tot pedagogische ondersteuning. Je kunt niet voor elk probleempje een aanschakelen. Dan zit er de hele dag iemand bij zo'n gezin op de bank

Dinsdag, 9.45 uur, overleg

Op het hoofdbureau van Jeugdzorg Amsterdam neemt Lodiers de losse zaken door met Jeff Chapman, Lise Walta, twee collega-gezinsmanagers van de William Schrikker Groep. Die instantie voor jeugdhandicaptenzorg komt in beeld bij kinderen of ouders met een IQ lager dan de 85. Daarboven is het het rein van de reguliere jeugdzorg. 'Ik zit met een dilemma', begint Lodiers. 'Moustafa Benabdellah pleegt fraude met de studiefinanciering. Moet ik hem aangeven? Dan verlies ik misschien mijn vertrouwensband met hem.' De ene collega zegt dat ze melding moet maken, de ander twijfelt.

Lodiers' vervanging tijdens haar zwangerschapsverlof is nog niet geregeld. Bij alle bezoeken die ze de afgelopen weken aflegt, moet ze met het schaamrood op de kaken vertellen dat ze niet weet wie het dossier overneemt. 'Ik ben er zó boos over...!' Lodiers' gezinnen hoeven ditmaal niet te worden besproken, alles staat op papier in verband met de naderende overdracht. De handen en ogen in de andere dossiers worden wel besproken, gezamenlijk brainstormen de drie gezinsmanagers over te nemen vervolgstap

Dinsdag, 11 uur, vergadering

Een verdieping hoger begint de maandelijkse teamvergadering van de gezinsmanagers van de reguliere jeugdzorg. Twaalf vrouwen en mannen aan tafel. Jeff Chapman meldt dat hij geen OMPG-gezinsmanager meer wil zijn. Hij wil terug naar de 'gewone' gezinsvoogden. 'Voel me nu te veel de vuilnisman van die reguliere gezinsvoogden. Ik kom té veel dingen tegen die anderen al lang geregeld hadden r

zijn. Dat wil ik dus zelf weer gaan doen. Actie, snelheid! Geen overleg-situaties.' De vergadering kijkt hem verbouwereerd aan. 'Het doel van het OMPG-project is juist snelheid', probeert een van de gezinsmanagers. 'Je moet dat puinruimen wel een uitdaging vinden', erkent OMPG-projectleider Mirjam Bekker. Na enkele zakelijke mededelingen gaat ieder weer zijns weegs.

Dinsdag, 14 uur, Cordaan

Met een 'thuisbegeleidster' bij welzijnstelling Cordaan neemt Lodiers door wat er concreet moet gebeuren in het gezin Benabdellah. Twee keer per week op vaste tijden op huisbezoek, 'en de ouders moeten er dan allebei zijn, geen gedonder!', zegt Lodiers. De administratie moet gedaan. 'We kopen een bakje voor inkomende post en een kalender voor het nakomen van de afspraken met alle instanties.' Geprobeerd zal worden moeder naar Nederlandse les te krijgen, 'en verder doe ik waar ik tegenaan loop', aldus de thuisbegeleidster. Ze zal het gezin 's ochtends voortaan ook opbellen, zodat Samira op tijd naar school gaat. 'Ik merk wel dat ze gemakzuchtig worden, dat ze denken dat wij het allemaal wel regelen', vertelt ze aan Lodiers. De gemaakte afspraken worden nog even op papier gezet: 'De kalender als eerste doeletje doen?', vraagt de begeleidster. Lodiers zucht. Ze vraagt zich hardop af of dit allemaal gaat lukken. 'Je kan in dit gezin niet dreigen met uithuisplaatsing. Daarvoor is de situatie niet slecht genoeg. Maar je wil zo graag dat de kinderen het beter krijgen. De vraag is: hoe activeer je die ouders?'

Dinsdag, 15.30 uur, huisbezoek

Vader en moeder wachten keurig aangekleed op de bank in een kleine bovenwoning in Amsterdam-West. Het zojuist opgestelde actielijstje wordt met behulp van een officiële tolk doorgesproken. Jullie moeten Moustafa 's morgens uit bed trappen en zijn schoolrooster ophangen. We gaan tackelen dat jullie dat rooster krijgen', zegt Lodiers. Een kalender blijkt al tijden in huis: de vorige voorged begon daar ook al over. Moeder zegt op alles 'ja, ja'. Lodiers doet 'méér dan haar best', vertelt vader. En als de zonen des huizes weer pro-

FAMILIE IDRISSE

Vader staat ingeschreven in Amsterdam-Zuid, moeder in Slotervaart. Ze hebben vijf zonen en vier dochters, de oudste is 25, de jongste 7. Formeel zijn de ouders gescheiden maar de instanties wantrouwen dat verhaal en vermoeden uitkeringsfraude. Eén dochter heeft een goede baan elders in het land; één zoon heeft TBS, hij was lid van de Diamantbuurtgroep. Een ander is veroordeeld wegens verkrachting maar loopt vrij rond in afwachting van hoger beroep. De instanties omschrijven hem als 'een wandelende tijdbom'. De dochter van 12 is al eens opgepakt wegens geweldpleging en belediging, en samen met haar broertje van 7 wegens winkeldiefstal. Diverse kinderen zijn zwakbegaafd. De ouders ontkennen alle problemen en weigeren elke vorm van hulp. Het gezin wordt vanaf 1997 al begeleid. Met 'nul resultaat', aldus een recente evaluatie: 'Dit komt omdat ouders geen problemen zien. Ze willen alleen hulp bij materiële problemen.'

blemen veroorzaken 'gaat zij ons helpen dat te voorkomen'.

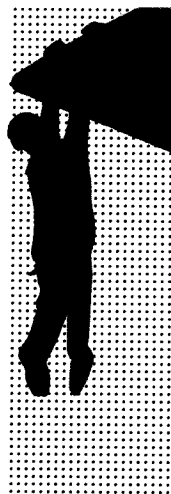
Lodiers, weer buiten: 'Het lijkt misschien alsof je geen spat verder komt, maar in dit gezin hebben we toch wel hele kleine dingen bereikt. Zo gaan ze eindelijk akkoord met financiële curatele. Maar het gaat met muizenstapjes.'

Woensdag, 13.45 uur, vmbo

Dochter Zohra, het 14-jarige zusje van Moustafa en Samira, is niet aanwezig bij het overleg met haar mentor. Ze heeft zich 's ochtends al ziek gemeld. Vader, moeder en de tolk zijn er wel. 'Enig idee hoe het met Zohra hier gaat?', vraagt de mentor. 'Het gaat goed', denkt pa. 'Het gaat niet goed', helpt de mentor de stomverbaasde ouders uit de droom. Zohra scoort onvoldoendes, ze heeft een grote mond op school, en ze verzuimt teveel. 'Ik heb een storm in mijn hoofd nu', zegt vader.

Donderdag, 14 uur, Schrikker

Moeder Idrissi komt alleen naar het kantoor van de William Schrikker Groep in Diemen. Een forse vrouw, een nors gezicht. Ze spreekt zeer gebrekkig Nederlands maar negeert de tolk bij vlagen volkomen. Ze is boos op Lodiers omdat die aan de woningcorporatie heeft doorgespeeld dat er mogelijk sprake is van woonfraude. Jij maken groot probleem voor mij bij sociale dienst! Ik geen maffia. Wij aardige mensen. Welk probleem doe ik?!, tiert moeder. 'Ik ga rechter en advocaat. Ik wil geen manager. Waarom jij veel lastig mevrouw? Jij komen helpen? Of jij komen maken veel probleem?' 'Ik help u, maar ik help ook de ge-



'EEN STORM IN MIJN HOOFD'

meente. Zij vinden dat u veel problemen maakt. Het is gedwongen hulpverlening', schetst Lodiers de spagaat waar de OMPG-managers in zitten. Extra complicatie: de zonen behoorden vroeger tot de beruchte Diamantbuurtgroep, maar inmiddels niet meer, legt de gezinsmanager uit als moeder weg is. 'Dit gezin had eigenlijk 3 jaar geleden in het OMPG-project moeten zitten. Maar alles gaat zó stroperig...'

De straatoverlast is inmiddels voorbij, maar 'elke instelling in Amsterdam heeft nog wel last van deze familie. Dat is ook een vorm van overlast'. Het gezin, zo vinden de begeleiders, is rijp voor de zogeheten VIG-aanpak (Vroegtijdige Interventie in Gezinnen). Daarbij moet een gezin hulpverlening accepteren op straffe van korten van de uitkering. Probleem is wel dat moeder eerst akkoord moet gaan. En als ze dat niet doet? Lodiers weet het niet. 'Vraag dat maar eens aan minister Rouvoet. Wat moeten wij met een gezin dat echt helemaal niks wil?'

Donderdag, 16 uur, stadsdeel

Op het stadsdeeltkantoor in Amsterdam-Noord schuiven twee gemeenteteambtenaren, twee politiemensen en een psycholoog aan tafel. Een schoolbegeleider en een psychische hulpverlener hebben afgezegd. Onder voorzitterschap van Lodiers bespreken ze de situatie rond het gezin Alaoui. De gedwongen verhuizing van het ene naar het andere stadsdeel heeft rust gebracht, ze staan inmiddels ook open voor hulpverlening, vertelt Indra. De centrale vraag: kan dit gezin uitstromen uit het OMPG-project nu de zoon weliswaar doelloos op straat hangt maar geen overlast meer veroorzaakt? 'Geen energie meer in die zoon stoppen. Uithuisplaatsen, en verder met het gezin', stelt de buurtregisseur van politie voor. 'Kan niet', zegt Lodiers. 'Hij is 18 geweest. Dat is het frustrerende. We kunnen alleen nog wachten tot hij tegen de lamp loopt en dan is het aan Justitie.' Dochter Fawzia (16) is te dik, ze wil naar fitness. Lodiers kan dat regelen maar het lukt Fawzia maar niet om een folder te halen bij de sport-school. 'Dat kan kloppen', zegt de psycholoog. 'Ze heeft een IQ van 68.' Eén van beide ambtenaren vindt het

'allemaal nog wat te heftig' om het gezin uit te laten stromen. 'Ik meld het Analyseteam dat de zoon de stoorzender is maar dat we verder weinig kunnen', besluit Lodiërs.

Dinsdag, 9.30 uur, analyseteam

Elf vertegenwoordigers van gemeente, politie, Raad voor de Kinderbescherming, GGZ, Jeugdzorg en zorgaanbieders luisteren naar

Lodiërs' verslag over het gezin Alaoui. Het streven is unanimitéit over de te nemen stappen. Mette van Duijn, 'procesmanager voor de buitenkant' van de gemeente Amsterdam, zal nog eens praten met de tegenspuiterende ambtenaar in Amsterdam-Noord. Die gaat wel om, zo is de verwachting. Het gezin kan uit het project.

Ook de familie Benabdellah wordt besproken. 'Echt een gezin wat je aan de hand moet nemen en dan zijn ze heel gedwee', vat Lodiërs samen. 'Ik wil nu vooral feedback, of ik met hen op de goede lijn zit.' Het Analyseteam vindt van wel. Bekeken wordt of Bureau Jeugdzorg het gezin kan overnemen van de William Schrikker Groep nu Lodiërs met zwangerschapsverlof gaat.

Dinsdag, 14 uur, Spirit

Bij Spirit, instantie voor opvoedingsondersteuning in stadsdeel Slotervaart, overleggen zes professionals over het gezin Idrissi. Politie, Justitie, school, gemeente en Jeugdzorg bespreken de verdere tactiek. Over het fraudeonderzoek door de Dienst Werk & Inkomen (DWI) is nog steeds niets bekend. Lodiërs belt ter plekke naar het DWI en verneemt dat fraude niet kan worden aangetoond. 'Dat betekent dat het Vroegtijdige Interventie-traject dus kan starten, want als de uitkering toch al stopgezet zou worden vanwege de fraude heb je niks meer om mee te dreigen.' Maar, zegt ze er bij, als moeder niet mee wil werken houdt het op. 'Dan kunnen we alleen nog dreigen met uithuisplaatsing. Maar ja.. dat is héél lastig.'

De schoolbegeleidster verliest haar geduld. 'Dit duurt nu al 11 jaar bij dit gezin! Waarom zit ik hier eigenlijk nog?!' 'Dat is altijd de spagaat', verzucht de medewerkster van Justitie. 'Als ze niet meewerken kun je weinig.' 'Voor moeder ben ik inmid-

dels de vijand', zegt Lodiërs, 'Ik kom er niet meer in.' 'Dat is van de gekke', reageert de wijkagent. 'Het systeem is te complex en we kennen geen echte harde aanpak.' De stadsdeelambtenaar wil dat er een plan wordt gemaakt: 'Wat precies willen we eigenlijk nog bereiken met begeleiding van de moeder?'

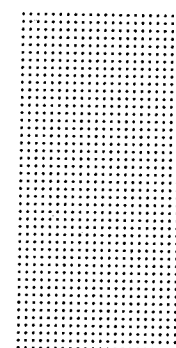
Woensdag, 15.30 uur, bezoek

Vijf hoog, een naargeestig flatgebouw in Amsterdam-Noord. Dochter Fawzia doet open, moeder staat in de keuken. Ontreddering op hun gezicht. Die ochtend is een arrestatieteam binnengevallen om vader op te pakken. Wat de verdenking is, werd er niet bijgezegd. Lodiërs probeert met telefoontjes naar de politie vergeefs opheldering te krijgen. Moeder zit zachtjes te huilen op de bank. Zaken doorspreken lukt vandaag amper. 'Haal nou zo'n folder bij de sportschool en geef die aan mijn vervanger', maant Lodiërs de dochter nog een keer. 'We zullen je missen', zegt moeder bij het afscheid.

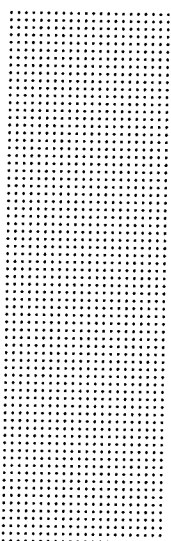
Donderdag, 15 uur, stadsdeel

'Moustaafa scoort het slechtste in zijn klas. Hij kan het wel, maar hij zet zich gewoon niet in', vertelt zijn mentor. De wijkagent, de stadsdeelambtenaar en Lodiërs luisteren naar zijn relaas op het stadsdeelkantoor in De Baarsjes. De mentor kijkt naar Lodiërs: 'Moustaafa vindt het leuk dat jij hem bemoedert.'

De aanwezigen nemen de lopende juridische perikelen rond het gezin Benabdellah door. De wijkagent zegt dat Moustaafa's fraude rond studiefinanciering zal worden gemeld. Hij moet ook nog voorkomen voor een mishandeling. 'Dat duurt nu al een jaar. Ik báál er van', zegt Lodiërs. 'Tot die tijd kunnen we vrijwel niks, we hebben gewoon geen dwangmiddelen.' Oudere broer Driss is net uit de bajes. Iedereen hoopt dat hij vrijwillig naar een woonproject buiten Amsterdam gaat. 'Maar als hij na een week terugkomt, kunnen we niks', constateert Lodiërs opnieuw. Zus Zohra is gedagvaard wegens belediging van een agent. 'Altijd alleen maar verzet, verzet, verzet', zucht Lodiërs. De wijkagent knikt: 'Dat zie je bij al die Marokkaanse gezinnen.' De stadsdeelambtenaar vertelt dat ze intern hebben 'gebrainstormd' over het



'WAT DOE JE MET 'N GEZIN DAT HELEMAAL NIKS WIL?'



gezin. 'Wij denken dat moeder hulp nodig heeft, en dat de jongens eruit moeten. Zij verzieken het. We hebben al met de woningbouwvereniging overlegd hoe we voor elkaar kunnen krijgen dat de jongens vertrekken.' Zijn toehoorders luisteren geboeid als de ambtenaar het scenario ontvouwt: 'We kunnen de druk op de ouders opvoeren.' Lodiërs: 'Wat bedoel je?' 'Moustaafa eruit of jullie moeten verhuizen!' 'Zoiets?' De ambtenaar: 'Zo bot wil ik het niet zeggen, maar daar komt het wel op neer. Dat lost 50 procent van het probleem op. Dan creëren we voor die meiden tenminste nog een reële kans. Ik heb zes van dit soort gezinnen in de wijk. De ouders zijn op zich van goede wil, maar ze kunnen niet of ze zijn gewoon niet opgewassen tegen de zonen.'

Lodiërs knikt: 'Klopt. Het zijn bijna altijd de jongens rond de 18. Dát is de engel. Thuis verpesten ze de boel. Daar moet je iets mee, maar de middelen zijn zo beperkt.' De ambtenaar: 'Vier van die zes gezinnen horen in het OMPG-project, maar ze zijn er inmiddels weer uit omdat de jongens 18 zijn geworden en dan houdt de ondertoezichtstelling op.' Aan tafel valt een stilte. De ambtenaar, de gezinsmanager, de wijkagent en de mentor weten dat ze hier tegen een grens aanlopen. 'Al die gezinnen waar die etters het versjteren voor de kleintjes', peinst Lodiërs. 'Oh oh oh', verzucht de wijkagent, 'wat móet je er toch mee?' <

De voor- en achternamen van alle gezinsleden in dit verhaal zijn gefingeerd.