

## Gezin in Beeld: de betekenis van telefonisch contact voor kwetsbare gezinnen.



“Ik heb behoefte aan extra ondersteuning hoe ik de dingen aan moet pakken met mijn kinderen”

Ook sociaal professionals ontkomen niet aan de maatregelen die genomen zijn om de verspreiding van het Covid-19 virus te beperken. Sociaal professionals die werken met kwetsbare gezinnen in zwakkere buurten hebben zich in korte tijd vormen van online werken eigen gemaakt. Ook zij gingen opzoek naar manieren om in contact te blijven, terwijl deze gezinnen en (jonge) kinderen thuis moeten blijven en de professionals zelf ook vanuit thuis werken. JES Rijnland koos voor het opbellen van hun gezinnen. Het doel van deze gesprekken is een beeld te krijgen van het hele gezin. Hoe gaat het met de ouders en de kinderen? Met huiswerk maken en spelen? JES Rijnland noemde dit project ‘Gezin in Beeld’.

De Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden voerde een onderzoek uit naar Gezin in Beeld en zoomde daarbij vooral in op het signaleren hoe het met ouders en kinderen gaat en analyseerde wekelijks de vastgelegde telefoongesprekken. Dit artikel geeft een indruk van de eerste resultaten van de 219 telefoongesprekken die in de laatste 3 weken van april 2020 zijn uitgevoerd. Opvallend en bemoedigend is te zien hoe deze gezinnen ondanks de Covid-19 maatregelen veerkrachtig zijn en hoe sociale professionals contact en nabijheid organiseren. *"We gaan af en toe naar buiten, zijn vooral veel aan het knutselen, maken huiswerk en kijken meer films, we gebruiken het dagschema van de school en de knutseltips van JES"*

JES Rijnland is een organisatie die ouders, kinderen en jongeren ondersteunt in hun ontwikkeling thuis en rond school. JES biedt ondersteunende programma's aan zowel individueel als in groepsverband zoals : Ouders ontmoeten Ouders, Voorleesexpres, Opstapje, Jong Geleerd Thuis Gedaan, School's Cool, Huiswerkklassen, WeekendKlassen en Zomerscholen. JES richt zich in haar werk op (kinderen uit) gezinnen waar het sociaal netwerk en financiële middelen beperkt zijn, en waar ondersteuning in (schoolse) ontwikkeling van de kinderen niet altijd vanzelfsprekend is. De medewerkers werken, soms samen met vrijwilligers en stagiaires, met programma's gericht op lezen, spelen, ontwikkelen en leren. Het zijn preventieve en verrijkende interventies om kinderen (van baby tot puber) en hun gezin een zetje in de rug te geven in het onderwijs en in de samenleving. JES richt zich daarbij op een doelgroep die sociaaleconomisch op achterstand staat. "Kinderen of gezinnen met complexe (bijv. psychologische) problematiek of andere zwaardere uitdagingen helpen we op tijd gebruik te maken van de daarvoor geëigende organisaties in de wijk of gemeente". *"De eerste weken waren erg zwaar, ik heb een kind met ADHD, maar ik ben een sterke vrouw en wil graag positief in het leven staan met mijn kinderen"*

Omdat er bij de start van de Covid-19 maatregelen bij JES zorgen waren over hoe het met de ruim 350 gezinnen gaat, werd besloten alle gezinnen, die plotseling moesten stoppen met een programma, op te bellen. In dat telefoongesprek wordt doorgevraagd om te kunnen signaleren hoe het met ouders en kinderen gaat, wat ze nodig hebben, hoe het contact met de scholen en peuterspeelzalen verloopt en wordt geprobeerd een inschatting te maken van draagkracht en draaglast van de gezinnen, in de tijd dat de scholen dicht zijn en de Covid-19 maatregelen, hun eerste weken ingegaan zijn. *"Mijn oudste vindt de situatie maar moeilijk te begrijpen en huilt meer dan normaal"*

Door het ontwikkelde gesprekprotocol stelden de medewerkers en stagiaires van JES Rijnland allen dezelfde vragen, en werden de antwoorden ook vastgelegd. Per week werden 50 á 60 verschillende gezinnen bereikt. En werden ook afspraken gemaakt om hen terug te bellen. Alle ouders waardeerden dat ze werden gebeld, een groot deel wilde worden teruggebeld. Als dat niet hoefde, was dat omdat het *"wel goed gaat, zo, met de kinderen thuis"* of omdat er al heel regelmatig contact is doordat de ouders en kinderen een online programma konden volgen bij JES. *"Ik heb behoefte aan extra ondersteuning hoe ik de dingen aan moet pakken met mijn kinderen"*

11 % van de gebelde ouders, uit het cohort in die drie weken in april, was alleenstaande moeder. Een kwart van de gezinnen had één kind, een derde twee kinderen, een kwart drie kinderen en bijna een vijfde had vier of meer kinderen. Voor grote gezinnen bleek al snel dat één laptop echt te weinig is. Kinderen moeten dan de laptop delen en sommige ouders maken een schema wie wanneer met de laptop mag. Laptops zijn niet alleen nodig voor het huiswerk van sommige scholen, maar ook om spelletjes op te doen en films te kijken. Bijna driekwart van de gezinnen had kinderen in de basisschoolleeftijd thuis. En een kwart had kinderen onder de twee jaar thuis. Driekwart van de ouders spreekt thuis geen of weinig Nederlands, een deel Marokkaans (Arabisch of berbers), of heel diverse andere talen: als bijvoorbeeld Eritrees, Pools, of Somalisch.

Van de gebelde ouders gaf 17% een onvoldoende op de vraag "Hoe gaat het met u, en als u dat een cijfer zou geven tussen 0 en 10?" het gemiddelde voor alle ouders komt uit op 6,7. Ouders geven aan dat ze creatief moeten zijn in deze tijd, een dagschema maken en hun kinderen nu op een andere manier leren kennen. Ouders zeggen ook dat het zwaar is; *"we zijn sneller geïrriteerd en ik kan nauwelijks toezicht houden op mijn kinderen die huiswerk moeten maken"*. Ouders maken zich ook zorgen, zorgen om Corona, over de (taal) achterstand die kinderen oplopen en over hun familie die vaak ver weg woont. *"Mijn dochter zit veel op haar telefoon, ze leest niet, ondanks dat ik dat probeer te stimuleren. Ze kijkt af en toe televisie maar ze verveelt zich"*.

Op de vraag "Hoe gaat het met uw kinderen, en als u dat een cijfer zou geven tussen 0 en 10?" geeft 13% van de ouders hierop een onvoldoende. Het gemiddelde voor alle kinderen (volgens de ouders) is ook 6,7. Vooral grote gezinnen, die klein wonen, waar kinderen op elkaars lip zitten hebben het zwaar (gemiddelde score 6,3). 28% van de grote gezinnen (vier of meer kinderen) hebben geldzorgen. Kinderen missen hun vriendjes. Het is voor veel ouders spannend om de kinderen naar buiten te laten gaan. Ze zijn bang om besmet te worden: *"Ik vind spelen op het balkon goed, maar ik heb liever niet dat ze in de speeltuin spelen"*

Rond 15% van de ouders gaf aan zich zorgen te maken over het betalen van de boodschappen en hun financiële situatie: er was niet altijd genoeg geld in huis. Ouders gaven aan dat de boodschappen duurder werden en dat groente en fruit minder in de aanbieding kwamen. Veel ouders maken zich zorgen over hún ouders in het buitenland. Op de vraag of de gezinnen iets konden doen voor anderen, is meestal het antwoord: niets. Sommigen helpen hun burens, en doen boodschappen voor anderen. *"Ik heb net weer een uitkering gekregen na lange tijd, daarvoor was ik afhankelijk van de voedselbank. Dit komt een beetje op het verkeerde moment"*

Lang niet alle medewerkers van JES vonden het de eerste week eenvoudig of vanzelfsprekend om te bellen en door te vragen op hoe het thuis spelen van de kinderen ging en of de ouders steun ervaren en van wie dan. De kwaliteit van het telefoongesprek hangt direct af van de mate waarin medewerkers contact leggen met de ouders en op een constructieve manier doorvragen en het gesprek "open" houden: de ouder uitnodigen om te vertellen en dat ouders zich ook gehoord voelen. Het voeren van het 'goede' gesprek en antwoord krijgen op persoonlijke vragen is een kunst waar de medewerkers van JES in deze vorm aan moesten wennen. Het videobellen werd ontdekt en ingezet. Zo konden er soms ook gesprekken gevoerd worden met de oudere kinderen van de HuiswerkKamer die hun moeder of vader bij het gesprek vroegen. Door het vaker te doen werden de gesprekken ook steeds beter: minder schroom, meer positieve reacties. Door de vraag: *'hoe gaat het met u?'* staan de ouders daar even bij stil. Hoe gaat het eigenlijk? En alleen dat al vonden ouders zo fijn: een luisterend oor, een medewerker die meeleeft en meedenkt, dat is betekenisvol. Wat ook hielp om de kwaliteit van de gesprekken te

laten toenemen, was dat medewerkers ook echt iets konden doen met wat de ouders vertelden: laptops werden bezorgd, contact met sociale wijkteams gelegd. En ondertussen werd een nieuwe project opgezet MATS: een MATS is een vrijwilliger die wordt gekoppeld aan een leerling. Een praatje, samen een spel doen of online voorlezen, alles kan. Samen met een MATS-maatje kunnen kinderen verschillende online activiteiten ondernemen.

Meer dan 95% van de ouders had een computer of laptop en werkende wifi. Daarmee waren de voorwaarden om huiswerk te kunnen maken bij bijna alle gezinnen aanwezig. Ook in de samenwerking met de scholen hadden de vastgelegde telefoongesprekken hun nut: werkelijk ontvingen de scholen de rapportages en hoorden zij hoe de relatie ouders/school werd ervaren: scholen zagen dat per week tussen de 70 en 80% van de ouders het lukte om hun kinderen te helpen met hun huiswerk. *"De kinderen hebben goed contact met de juf en als dat niet voldoende is hebben ze ook een WhatsApp groep met de klas"*

Waar het niet werkte was ook duidelijk wat de ouders misten: contact met de school, of dat ouders het te moeilijk vonden om hun kinderen te helpen. Moeilijk omdat zij zelf de Nederlandse taal niet goed genoeg beheersen, of bijvoorbeeld het rekenen niet onder de knie hebben. Soms krijgen de kinderen zulke moeilijke vragen dat de ouders er geen antwoord op hebben en onzeker worden. De rekenmethode die in Nederland gebruikt wordt is heel anders dan in het land van herkomst. Hoe leg je dat dan goed uit? Sommige ouders geven aan dat ze nu veel meer weten wat hun kind op school leert.

Wat vooral opviel was de grote mate van veerkracht die uit de meeste telefoongesprekken naar voren kwam. Kinderen hielpen elkaar met huiswerk, of speelden samen (en maakten ook meer ruzie). Ouders begrepen de maatregelen en vaak mochten hun kinderen wel buitenspelen (maar veel ouders maakten zich daar wel zorgen over). Ouders ervoeren steun van elkaar, hun familie, en online via social media. Op de vraag of er ook iets goed gaat, reageren veel ouders met dat zij gezond zijn, en dat ze een ritme gevonden hebben met hun gezin, dat ze nog werk hebben, en dat ze actief met hun kinderen dingen doen: *"wandelen, televisie kijken en koken met de kinderen, we hebben nu meer tijd met de familie en kinderen om samen te zijn"*

Ook in mei en juni gaat JES Rijnland hun ouders opnieuw bellen, met vragen over hoe het nu gaat thuis en met het buitenspelen van hun kinderen. Contact blijven houden in tijden van Corona, is en blijft essentieel voor welzijn en veerkracht van ouders en kinderen. Zoals een ouder zei: *"Door vast te houden dat het niet anders is, en dat we het beste ervan moeten maken. Contact houden met familie en focussen op de kinderen"*.

*Ido de Vries, docent/onderzoeker Werkplaats Sociaal Domein Leiden & Den Haag*

*Nicoline Hoos, coördinator Kennis maken en Verbinden, JES Rijnland*