



Vzw Roppov

Martelaarslaan 212 9000 Gent tel 09/224.09.15 fax 09/233.35.89

e-mail info@roppov.be web www.roppov.be

Oudergroep Gent 2 maart 2011

Invulling vragenlijst op vraag van het project **‘Participatieve basishouding’ Integrale Jeugdhulp Oost-Vlaanderen.**

Deze tekst is ontstaan op basis van een gesprek in de oudergroep, met An Van Gijsegem. An werkt dit jaar een vormingspakket uit voor hulpverleners uit de sectoren van Integrale Jeugdhulp.

De vorming wil het begrip ‘participatieve basishouding’ concreet maken, vertrekkend vanuit de ervaringen en invulling van cliënten (jongeren en ouders).

Aan de ouders uit de oudergroep van Roppov werd gevraagd mee te denken over de inhoud en de vorm van dit vormingspakket. Er werd hiervoor een vragenlijst opgesteld waarrond ouders voorbeelden, ervaringen, ideeën en thema’s inbrachten.

Met deze tekst willen we een beeld schetsen van wat ouders invullen bij de vraag wat hun ervaringen en wensen zijn omtrent de hulpverlening en de houding van hulpverleners.

De gestelde vragen zijn hier aangegeven in vet.

Daaronder de samenvatting van de reacties uit de oudergroep.

Ervaringen, citaten, vragen en voorbeelden van ouders zijn in schuin lettertype toegevoegd.

De voorbeelden zijn deze die ouders tijdens het gesprek inbrachten, of voorbeelden uit andere oudergroepen of vroegere getuigenissen, die tijdens het gesprek ook ingebracht zijn.

Algemene vragen :

Wat willen jullie zeker inhoudelijk aan bod laten komen tijdens de vorming?

Thema’s - onderwerpen van debatten.

Dé belangrijkste klemtoon is: dat hulpverleners zeer goed moeten beseffen dat de kinderen die ze onder hun hoede krijgen, dat dit niet hun kinderen zijn.

Dit moet duidelijk zijn op verschillende manieren:

- Het moet in alle aspecten (heel het proces door en in alle handelingen) duidelijk zijn dat het ouderlijk gezag bij de ouders ligt, ook al heeft die ouder op dat moment steun vanuit de hulpverlening.
- Aanvaarden dat de mening en ervaringen van ouders een evenwaardige inbreng is en deze laten meetellen.

- Niet de plaats van de ouder innemen, maar ouders steeds uitnodigen hun rol op te nemen, bv: laten weten wanneer het oudercontact is.
- Niet te vlug met oplossingen komen. Het is misschien goed bedoeld, maar denk niet dat je na enkele weken, na enkele gesprekken, weet hoe de vork in de steel zit. Ouders hebben zelf ook al veel geprobeerd. Dit moet onderwerp van gesprek zijn. Respecteer deze ervaring. Doe ook niet alsof je als buitenstaander, even alles kan oplossen daar waar ouders en jongeren al zo lang probeerden. Het is misschien goed om te trainen in de manier waarop men hierover vragen stelt aan de ouders. Vragen rond wat ervoor gebeurde, hoe iedereen dit ervaart, hoe iedereen het probleem ervaart en de mogelijke verklaringen en aanpak.
- Eerst luisteren dus, voorstellen en vragen van ouders niet van tafel vegen. En vooral ook beseffen dat het kind in de instelling niet hetzelfde is als het kind thuis. Het feit dat er hulpverlening tussenkomt brengt al mee dat je aan de situatie iets veranderd hebt. Dit heeft zijn gevolgen die niet eigen zijn aan het probleem maar aan de tussenkomst van hulpverlening. Hier is het dus des te belangrijker om goed te luisteren naar de vraag van ouders en jongere over hoe het thuis ging.
- Geen oordelen of beslissingen zonder dat het hele prentje duidelijk is. Hele prentje is de inbreng van alle betrokkenen: jongere en ouders. En niet via interpretatie maar door rechtstreekse inbreng.
- Zaken die evident zijn voor andere ouders, daarover moeten hulpverleners eigenlijk niet in strijd gaan: bv. schoolkeuze voor de kinderen

Een voorbeeld van een discussiepunt:

Men heeft vaak het gevoel dat bij plaatsing de school niet meer zo belangrijk is. Van ouders verwacht men dat ze de schoolloopbaan streng opvolgen in het belang van het kind en zijn kansen in de toekomst.

In voorzieningen lijkt men soms de keuze te maken voor het vlotte verloop in de voorziening:

** bv. een schoolverandering doorvoeren omdat die school dichtbij is (maar voor het kind is dit een breuk, zowel in de opleiding als in de vriendenkring op school)*

** opvolging van spijbelen: daar wordt verwacht van ouders dat men zijn spijbelende puber terug naar school brengt (er is nu zelfs een wetgeving hieromtrent die kan leiden tot terugbetaling schooltoelage). Ouders verwachten dan ook dat dit ook de houding vanuit de voorziening is.*

** Men heeft de indruk dat er te vlug gegrepen wordt naar een makkelijkere oplossing: alternatieve dagvulling, project...Met andere woorden: ouders moeten alles inzetten op schoolcarrière en het belang hiervan inzien, voorzieningen kiezen voor alternatieven, wanneer de jongere niet meewerkt, 'het moet toch leuk blijven...'. School is voor veel jongeren niet leuk, van ouders wordt verwacht dat ze hun kinderen het belang van school laten inzien en op allerlei manieren hiervoor de verantwoordelijkheid opnemen. Zo gaat het in een gewoon gezin. Dit zou ook zo moeten zijn in een voorziening. Kinderen in een voorziening moeten toch dezelfde kansen krijgen?*

Ouders verwachten wanneer ze hun kind aan een vreemde toevertrouwen dat dezelfde bezorgdheid heerst als in 'gewone gezinnen' en dat dit onderwerp van gesprek en samenwerking met ouders is.

Een ander ervaren knelpunt dat de samenwerking moeilijk maakt, is het gevoel dat de hulpverleners zich opstellen als 'vakbondsmannen' naast de jongere. Op die manier wordt de relatie ouders/jongere nog slechter. Er wordt niet meer gediscuteerd of gebotst tussen ouder

en jongere (vooral bij pubers is dit een evidentie in de ontwikkeling) maar hulpverleners praten met de jongeren, daarna met de ouders en nemen een beslissing.

Er is geen tijd voor gesprek tussen ouder en jongere, er moet niet samen gezocht worden naar een manier om rekening te houden met elkaar. Dit is heel anders dan in andere gezinnen. Op die manier knipt hulpverlening de draad door....zij beslissen....In gewone gezinnen wordt er toch ook al eens gebotst en gediscuteerd? Zeker met pubers....Hier moet elk gezin door....desnoods met steun van hulpverleners, maar men moet wel de kans krijgen om dit proces mee te maken.

Over belangrijke keuzes moet er in feite steeds een gesprek zijn met allen. Bij voorkeur samen aan een tafel. Een probleem nu is bv.

Er waren gesprekken met de begeleider voor de ouders, dat ging vlot, men had het gevoel gehoord te zijn en tot een goede afspraak te komen. Hetzelfde gebeurde tussen de jongere en zijn begeleider. Dit alles kwam samen in het team, waar een beslissing viel die door niemand herkend werd. Bij de vraag van waar deze beslissing kwam, waarop die gebaseerd werd, kwam geen antwoord, het was een 'teambeslissing'. Op die manier hadden ouders het gevoel geen vat te hebben op wat er gebeurt en hoe het verder ging gaan.

Een voorstel:

- Ouders en jongere meenemen in het team.
- Maar let op het evenwicht, steunfiguren voor de cliënten voorzien indien ze dit wensen.
- Liefst geen vergadering waar 5 hulpverleners zitten tegenover 1 ouder en jongere alleen.

Een tip voor de vorming:

*Oefeningen op de manier waarop men zit en dat dit een belangrijk effect heeft.
Bv. een ouder mocht bij de besprekingen niet naast haar zoon gaan zitten maar werd verwezen naar een plaats tegenover hem – voor haar was dit symbolisch voor wat de tussenkomst veroorzaakt: dat zij en haar zoon tegenover elkaar gezet worden...
Bv. bij oudercontact zit tussen ouders en jongere de hulpverlener, en deze antwoordt en reageert ook eerst op de vragen van de leerkracht....*

Ouders zijn vaak boos of in de war omdat er zo weinig openheid is. Hiermee wordt zowel openheid over het probleem bedoeld, als over de aanpak, als over waarom iets niet werkt of waarom men gelooft dat iets wel zou werken....

Enkele voorbeelden van belangrijke vragen waar ouders een antwoord op wilden:

- waarom is een plaatsing nodig?
- wat is volgens hen het probleem?
- hoe zal men ermee omgaan, wat is de aanpak?
- waarom denkt men dat die aanpak zal werken?
- wat staat ons (jongere en ouders) te wachten nu?
- hoe zit het systeem van hulpverlening in de Bijzondere Jeugdbijstand in elkaar?

Verslaggeving is een belangrijk onderwerp. Verslagen leggen zaken vast, gaan soms voort op interpretaties, worden zelden ingevuld of gecorrigeerd door de betrokkenen.

'Ik herken mezelf niet in wat in dat verslag staat', zei mijn dochter. Wij kregen zelfs nooit de kans om het te lezen, voor ons is het nog steeds een vraag waarop men zich gebaseerd heeft voor bepaalde beslissingen.

Hoe zouden jullie de vorming aanpakken? Welke methodieken zouden jullie gebruiken?

Rollenspelen en andere manieren om de hulpverleners te verplichten in de schoenen te gaan staan van ouders. Hulpverleners doen nadenken hoe zij zouden willen behandeld worden als het over hun kind zou gaan. Hoe zij zich voelen als men over hen beslissingen zou nemen, oordelen zou opschrijven op basis van een paar gesprekken. En deze beslissingen zijn geen onbelangrijke beslissingen! In geval van een plaatsing heeft dit grote gevolgen die lang meespelen bv. kinderen kunnen zich hier schuldig aan voelen zonder dat dit ooit uitgesproken wordt.

Hulpverleners moeten stilstaan bij hun 'normale' aanpak en welke gevoelens dit oproept bij cliënten (zowel bij ouders als bij jongeren).

Testen laten invullen door hulpverleners zou misschien een manier zijn om in de vorming te laten voelen wat het is aan de andere kant te staan.

Een gevaar bij testen, checklijsten is dat vooroordelen meespelen zonder dat hulpverleners er eigenlijk bij stilstaan dat men bezig is met vooroordelen. Het zou goed zijn als men dit soort instrumenten eens bekijkt met een andere bril. Pas eens zo'n systeem toe op uzelf, je eigen gezin, deze van familie en kennissen. Vraag je dan eens af of bepaalde conclusie dan wel terecht zijn.

Men bekeek de signaallijst van Integrale Jeugdhulp met deze bril en herschreef ze. Zulke methodieken moeten gezien worden als hulpmiddel tot dialoog, niet als manier om zekerheid en 'bewijs' te vinden voor eenzijdige conclusies.

Laat hulpverleners de methoden die ze zelf gebruiken op elkaar toepassen.

Oefenen op vragen stellen opdat je zeker zou zijn dat je iets echt goed begrepen hebt.

Soms denkt men te vlug dat men het begrijpt. Men gaat voort op basis van hun kennis uit de opleiding, op basis van ervaring met dit soort 'problematiek' maar men vergeet dat men met mensen werkt. Ieder mens is anders (jongere en ouder) eenzelfde problematiek kan heel andere spanningen meebrengen of naar een andere aanpak vragen in een ander gezin. Ieder gezin, iedere jongere heeft ook een andere sterkte. Daarom is het heel belangrijk eerst de puzzel samen te leggen voor men een oordeel vastlegt. Men moet eerst zoeken, dan ingrijpen.

"Stel u voor dat je in een ziekenhuis komt met een probleem en ze zetten eerste uw arm af (voor de zekerheid) en daarna zoeken ze naar de oorzaak van het probleem. Dat doen we in feite ook als men eerst ingrijpt (door te plaatsen) en daarna pas op zoek gaat naar de beste aanpak samen met de betrokkenen."

Welke adviezen heb je voor het ontwikkelen van de vorming?

- *Laat hulpverleners veel voelen hoe het is, hoe het voelt als het over hun kind zou gaan.*
- *Laat hen voelen dat als men binnen de kaders blijft, wel zijn job doet, maar voorbij kan gaan aan de gevoelens van mensen. Hoe men op die manier ouders kan kwetsen, ook al bedoel je het goed.*
- *Aandacht voor echte betrokkenheid en hoe je dat toont.*
- *Zeer belangrijk: hoe toon je vertrouwen aan mensen, hoe kan je vertrouwen geven, hoe voelt dat aan.*
- *Veel oefenen op vragen en gesprekken rond de kant van ouders: hoe het voelt, wat hun visie is, hun inzet, hun mogelijke voorstellen en vragen.*

Wat zijn mogelijke valkuilen?

Er wordt op gewezen dat de vragen en verwachtingen van ouders soms als ‘niet realistisch’, ‘onterecht’ of ‘niet in het belang van het kind’ kunnen afgedaan worden.

In dat geval verwijst men vaak naar speciale situaties: bv. een ouder heeft contactverbod, in vechtscheidingen kan dit uitgespeeld worden, situaties van mishandeling....

We gaan er echter van uit dat de verwachtingen van ouders deze zijn van alle ouders (ook deze die niet in de hulpverlening zitten). Participatieve basishouding geeft je de kans om als ouder van een kind in deze positie te blijven. Tenzij er ernstige redenen zijn om daar (tijdelijk) anders mee om te gaan. De uitgangssituatie is deze van samenwerking met de ouder (die ouder blijft) in het belang van het kind, tenzij er gemotiveerde redenen zijn waarom men hiervan afwijkt.

Persoonlijke visies/meningen/wensen...

Wat zijn de vragen die jullie aan hulpverleners nooit hebben durven stellen terwijl jullie dit zo graag wilden? Wat was de reden om ze niet te stellen?

In het begin wou ik advies vragen, in een gesprek van volwassenen tot volwassenen. Na een tijdje merkte ik dat dit niet zo vrijblijvend was. Ik sprak in de hoop samen te kunnen nadenken en eens te horen hoe de hulpverlener (consulent) daarmee zou omgaan. Maar ik kreeg fel de indruk dat alles wat ik zei een gevolg had. Mijn vragen en woorden werden een bewijs van het feit dat er moest ingegrepen worden. Terwijl het vaak ging over zaken die ik hoor dat in elk gezin voorkomen. Ik ben daarna gestopt met over dergelijke dingen te spreken, voelde me niet meer veilig om een gewoon gesprek aan te gaan over opvoedingsvragen....

Ik had graag meer gesproken over de voorvallen die thuis gebeurden, en zich ook herhaalden in de instelling. Ik had het gevoel dat er daar geen openheid over was (bv. hulpverleners kwamen niet opdagen in de rechtbank wanneer zo'n voorval was gebeurd terwijl hij geplaatst was). Ik had het gevoel dat men op dat moment zijn verantwoordelijkheid niet opnam en was daar kwaad om. Men verwacht van mij dat ik dat wel doe, maar zij zijn daar niet als het nodig is, de eerlijkheid ontbreekt hier.

Ik had graag geweten waarom het probleem eigenlijk niet opgelost is na een jaar. Waarom men nu daarom weer plaatst, terwijl dat vorig jaar ook al gebeurd is. Ik had graag geweten wat het probleem is. Maar men geeft mij geen antwoord. Ik heb de vragen gesteld maar kreeg geen antwoord. Mijn gevoel en angst en onzekerheid is een jaar laten nog steeds hetzelfde....Waarom weet ik nog steeds niet wat er gebeurd is?Ik had graag gesproken over waarom dit gebeurd is, hoe dit gekomen is....

Ik had graag geweten waarom ik geen antwoord krijg op vragen...

Wat zijn voor jullie de gevolgen en bijkomende problemen (geweest) door beroep te moeten doen op hulpverlening? Kon je met deze problemen binnen de hulpverlening terecht?

Een groot probleem is dat je met heel gevoelige zaken bij vreemden terecht moet en deze dan vaak vlug weer weg zijn en je opnieuw mag beginnen. Sommige ouders zijn aan de 3^e consulente toe op één jaar tijd. Het is niet alleen een kwestie van informatie doorgeven, je moet ook vertrouwen opbouwen, het moet klikken....

De meeste ouders hebben het gevoel dat je met kritiek of boosheid niet terecht kunt bij hulpverleners.

Toch is begeleiding in BJB iets dat veel gevoelens oproept, dat is normaal, het gaat om je kind!

Op emotioneel vlak is het heel moeilijk om dragen dat je zoveel moet uit handen geven. Je moet je kind toevertrouwen aan vreemden...

Het lastigste is 'afgeven':

- je kind afgeven aan een vreemde
 - afstand nemen terwijl de bezorgdheid blijft (wakker liggen, angst, vragen)
 - je gevoelens moeten inhouden (stoppen?) als moeder, dat kan toch niet?
 - verantwoordelijkheid afgeven....
 - aanvaarden dat men in de voorziening de zaken anders doet (minder goed opvolgt: bv. spijbelen, schoolresultaten, inzet)
- Ouder zijn is niet kunnen afgeven!*

Door tussenkomst van de hulpverlening worden al gauw belangrijke figuren uit het leven van het kind op afstand gezet. Afhankelijk van de aanpak en houding van hulpverleners komt er een grotere afstand naar de ouders, broers en zussen. De context (waarmee in de hulpverlening gewerkt wordt in kader van de begeleiding) is niet alleen belangrijk in het begeleidingsplan van de hulpverlening maar is ook emotioneel belangrijk voor de jongere. Deze context moet gerespecteerd worden, en bevraagd.

Dit is soms een probleem bij gescheiden ouders (de ouder waarbij het kind woont wordt vaak meer geïnformeerd), er moet mede-zeggenschap zijn; of bij weder-samengestelde gezinnen (de zorgouder wordt niet altijd betrokken).

Het is belangrijk dat hier van bij de start met zorg mee omgegaan wordt

Een veel gehoord knelpunt is dat men in de BJB vrijwillig om hulp kan vragen maar zich daarna 'gevangen' voelt. Men weet bij de start bv. niet dat men er de eerste zes maanden niet meer 'vanaf' geraakt. Dit vinden ouders geen vrijwillige hulpverlening. Men heeft niet het gevoel dat er veel vrijwilligheid is in de BJB (men spreekt hier over comité-begeleidingen).

Je krijgt brieven die je niet begrijpt (wegens taal of jargon) maar je voelt aan dat het belangrijk is dat je er iets mee doet. Je weet niet waar je terecht kan voor uitleg en steun hierin. Je weet niet wat er verwacht wordt, hoe je moet reageren. Je weet niet hoe je jezelf kan voorbereiden (informeren over de normale gang van zaken, dossiers lezen omtrent de komende beslissing....). Het is alsof je in iets terecht gekomen bent dat je meesleurt en je kan niet inschatten welke gevolgen je gedrag (of wat je zegt) kan hebben voor jezelf en voor je kind.

Hulpverlening werkt op korte termijn, maar neemt beslissingen en komt tussen in een ouder-kind relatie; wat voor het gezin gevolgen heeft op lange termijn. Dat is iets wat men heel goed moet beseffen. Er is een groot verschil tussen 'hier en nu als hulpverlener binnen het gegeven kader je job goed doen en beslissingen nemen' aan de ene kant - en aan de andere het gezin dat in zijn privésituatie en in de relatie ouders/kind de gevolgen draagt van de beslissingen.

Een jaar zoeken naar wat het probleem is (van ooc naar huis en terug naar ooc of een andere instelling...) is ook een jaar schoolverlies.

Ondertussen is mijn kind een jaar achter op school, school 'vervliegt' gewoon....

Zou je zelf graag het beroep van "hulpverlener" uitoefenen? Zoja, waarom wel? niet?

De duidelijkste reactie is dat het beroep van hulpverlener sterk op de gevoelens speelt. Het gaat steeds over problemen (niet één kind, maar alle kinderen die daar zijn) en je moet je daarvan kunnen losmaken als je job gedaan is. De meeste ouders menen dat dit het moeilijkste is: toch mens blijven en er niet aan ten onder gaan....

Mocht jij voor 1 dag minister van welzijn zijn, wat zou jij onmiddellijk veranderen/aanpassen in de hulpverlening?

- *Ik zou veel meer onderzoek laten doen naar het feit of de aanpak binnen BJB eigenlijk wel werkt....op lange termijn gezien!*
- *Ik zou meer kwaliteitseisen stellen aan wat men in historisch onderzoek 'bronnen' noemt. Verslagen zijn vanuit dat oogpunt vaak slecht; niet gebaseerd op de 'bronnen'=woord van de jongere en de betrokkenen uit het gezin van de jongere.*
- *Bijzondere Jeugdzorg zou Bijzondere Gezinszorg moeten worden.*
- *Veel meer tijd en ruimte voor het gesprek met ouders. Echt praten en luisteren mogelijk maken.*
- *Thuisbegeleiding en plaatsing samen kunnen laten doorgaan.*
- *Meer administratie invoeren om ouders te beschermen en duidelijkheid te geven. Afspraken op papier krijgen, verslagen krijgen en mogen aanvullen. Zaken over de omgang met cliënten meer controleerbaar maken, meer vastleggen. Zodat ouders meer vat krijgen op de situatie.*
- *Begeleiders, consulenten verplichten om zich te verantwoorden. Uitleg geven bij de motivatie voor het handelen, voor beslissingen.*
- *Meer mensen inzetten op advies en steun aan ouders, nog voor de zaken uit de hand lopen.*
- *Echt luisteren en betere informatie bij de start.*

Stel je bent directeur van een voorziening:

- **Wat zou je onmiddellijk invoeren die de participatie van ouders verhoogt?**
- **Wat zou je onmiddellijk invoeren die de participatie van kinderen en jongeren verhoogt?**
- *Zorgen dat er meer inspraak is, maar niet cliënten alleen zetten tegenover een heel team van professionelen.*
- *Van begeleider mogen veranderen als het niet klikt.*
- *De macht van het team in evenwicht brengen met de inbreng (macht) van cliënten.*
- *Ouders betrekken bij teamoverleg, maar zorgen dat ze in een evenwaardige positie zitten.*
- *Zorgen dat er oprecht tijd en ruimte is voor gesprek tussen ouders en jongeren:*
 - * *gezellige ruimte voorzien (geen klein, kaal kotje dat op overschot was)*
 - * *waar je niet gezien wordt (door passerende pubers)*
 - * *of gestoord wordt (door hulpverleners die binnenvallen om 'te checken of het gaat' - dit gaf een gevoel dat men 'geobserveerd werd als een proefdier')*
 - * *de nodige tijd laten om echt iets uit te praten*
 - * *niet verwachten dat men op één uur (uit de agenda beschikbaar voor hulpverlener) én je kind berispt voor een voorval; én daarbij nog eens begrip toont; én de gevoelens hoort; én jezelf als ouder uitspreekt hoe jij daartegenover staat.....dit zijn zaken die in een normaal gezin ook de nodige tijd nemen (bv. puber die moet afkoelen op zijn kamer, de rest van de middag, ouders die even overleggen samen en de dag daarna kan er weer gepraat worden).*
- *Een dienst (ook de directeur) moet bereikbaar en aanspreekbaar zijn. Ook voor klachten.*

Stel je bent directeur van een voorziening:

- **Wat zou voor jullie een reden zijn om een hulpverlener aan te werven?**
- **Wat zou voor jullie een reden zijn om een hulpverlener te ontslaan?**

Belangrijke punten voor ouders:

Dat hulpverleners een open houding hebben naar ouders, maar ook naar de aanpak die men hanteert binnen de dienst. Men mag niet halsstarrig aan het eigen gelijk of aan een methodiek vasthouden.