



Verlag dialoogdag 8 juni 2012

Ouders nodigen uit voor een dialoog over: “zijn onze doelen jullie doelen?”

Inhoud:

- 1. Introductie van het thema
Schetsen van de voorbereiding en voorafgaande discussiepunten.*
- 2. Basistekst voor dialoog: “Over doelen van hulpverleners versus doelen van ouders”.*
- 3. Elementen uit het debat in de verschillende dialooggroepen.*
- 4. Conclusies*

1. Introductie van het thema

Schetsen van de voorbereiding en voorafgaande discussiepunten

Doel van de dialoogdag:

Via het debat in kleine dialooggroepen, proberen we de brug te slaan tussen ouders met **hun doelen** en de hulpverleners met hun **werkwijze**. We nodigen de hulpverleners uit om mee te reflecteren 'als ouder', in een gezamenlijke **denk**oefening rond het thema 'zijn onze doelen jullie doelen?'. We zoeken naar hulpmiddelen en tips om het beter te doen en stellen de vraag: **hoe kunnen we elkaar vinden?**

We willen graag komen tot: *Hoe gaan we de brug maken? Waar vinden onze doelen elkaar?*

Het is de bedoeling dat basisregels, principes en tips geformuleerd worden die de brug kunnen bouwen... We zoeken naar dat waarmee hulpverleners aan de slag kunnen. We zoeken naar hanteerbare, toepasbare tips om ieders doelen beter samen te brengen.

Hoe zullen we dit uitwerken?

We gaan op zoek naar hoe ouders en hoe hulpverleners in de Bijzondere Jeugdbijstand doelen invullen.

→ Aan ouders stellen we de vraag:

'Wat was je doel als je als ouder naar de hulpverlening stapte? Waar hoopte je op? Of, als je hulp moest aanvaarden, welke verwachting had je dan?'

→ We gaan met deze antwoorden in gesprek met hulpverleners die hun verplichtingen hebben.

Hulpverleners moeten bijvoorbeeld een handelingsplan opstellen, ze moeten doelgericht werken, ze moeten evolutieverslagen schrijven voor consulenten...

Het draait dus rond: **hoe ervaren ouders het werken met doelen en hoe wordt met doelen omgegaan in de Bijzondere Jeugdbijstand.**

De nadruk wordt er op gelegd dat hulpverleners en ouders **samen zoeken** naar hoe doelen/verwachtingen van ouders aansluiten bij doelen geformuleerd door professionelen.

Hoe is deze dag voorbereid?

De dialoogdag werd voornamelijk voorbereid in de oudergroep van Gent.

We tekenden vooreerst de kantlijnen uit.

Er werd bekeken wanneer doelstellingen geformuleerd worden en door wie, tijdens het hele proces. We bekeken de procedures en verplichtingen rond doelen. Zodoende kregen we zicht op hoe er in de bijzondere jeugdbijstand door consulenten en hulpverleners omgegaan wordt met doelen (verplichtingen en gewoontes). We legden dit daarna naast de verwachtingen van ouders, uit het bronmateriaal van Roppov en uit de voorbereidende gesprekken in de oudergroep.

Hieruit werd de basistekst voor de dialoogdag gedistilleerd, met als thema's:

1. Meewerkende/ Afwachtende/ Tegenwerkende/ Afwezige ouder
2. Efficiëntie en effectiviteit
3. Andere en veranderende doelen?
4. Van paternalisme tot participatie

Aangezien we vier dialooggroepen konden samenbrengen, kozen we ervoor om ze elk te laten starten bij een van deze vier deelthema's (groep één bij thema 1, enz.). Er werd voor gekozen om ouders in de oudergroep hun visie op doelen in te laten spreken op geluidsband. Deze geluidsopnames laten we afspelen tijdens de intro van de dialoogdag, als eerste verkenning van het thema.

De bronnen waar we ons tijdens de voorbereiding in de oudergroep op baseerden:

1. *'Jij en het CBJ' (wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn):*

'Samen met jou en je ouder(s) stelt de consulent een **hulpverleningsprogramma** op. Daarin schrijft hij of zij neer wat men samen met jou en je ouder(s) wil bereiken en wie je daarbij zal helpen.'

'De consulent stelt een hulpverleningsprogramma met **concrete werkpunten** op en schrijft neer welke **doelstellingen** je samen wil bereiken. Dat komt neer op een gezamenlijke zoektocht om de voor jou beste hulpverlening uit te werken.'

'Het hulpverleningsprogramma dat de consulent in overleg met jou maakt, wordt altijd naar de voorziening gestuurd. Ze hebben het nodig om tijdig een **handelingsplan** te kunnen opmaken. Dit is een plan van de voorziening over de concrete organisatie van de hulpverlening. Je begeleider bespreekt dit samen met jou en je ouder(s).'

'Het comité ontvangt regelmatig **verslagen** over het verloop van de hulpverlening, zowel van de voorziening als van de consulent. Heeft de hulpverlening **zijn doel bereikt**, dan zal de consulent aan het comité voorstellen om ermee te stoppen.'

2. *Ervaringen van ouders uit vroegere teksten en opgenomen op geluidsfragment.*

Ter voorbereiding stelden we o.a. de volgende vragen aan ouders uit de oudergroepen:

1. Wat was je bedoeling, je verwachting, toen je naar hulpverlening stapte, of moest gaan?
Als je zelf ging, waarom ging je? Wat was je doel of je hoop?
Als je verplicht werd, het overkwam je, wat had je dan verwacht?
2. En hoe heb je de bedoeling / doelen die vanuit de hulpverlening kwamen ervaren?

Enkele voorbeelden die ouders aangaven in de oudergroep tijdens de geluidsopnames:

- *"We hadden niet echt een doel, je hebt enkel hoop. Hoop dat er iets verandert. We hadden dus ook niet echt een hulpvraag, iemand had ons gezegd dat we beter naar het comité gingen."*
- *"Ik wist dat er niet veel zou veranderen maar mijn vraag was om in die moeilijke jaren mij te helpen om het vol te houden."*
- *"Ik wilde rust in mijn gezin. En afstand nemen van dat ene kind waar de rest schrik voor had....en dan kreeg ik de indruk dat de hulpverleners het op 6 maand tijd konden aanpakken. Dat het allemaal zal veranderen, dat ze je zoon/dochter zullen veranderen maar hoe kan men nu op 6 maand iets veranderen dat al jaren scheefloopt? En dat jij als ouder al zo vaak proberen aanpakken hebt? Mijn doel was uiteindelijk: rust en afstand."*
- *"Misschien is er bij de start (zowel bij de ouders als bij de hulpverleners) een 'ideaalbeeld' over de hulpverlening, de hoop dat het gepaste (wat werkt voor mijn kind) dat we dat zullen vinden.... Dan komt de koude douche, er zijn wachtlijsten, het gepaste aanbod voor jouw vraag is er niet,"*

- “Ik hoopte dat hij zou inzien dat het thuis nog niet zo slecht is, en dat dan zijn gedrag zou beteren.”
- “Er was bij ons geen concreet doel bij het begin en dat is normaal denk ik. Het doel wordt duidelijk tijdens het gesprek. Ik verwacht dan ook dat hulpverleners dit gesprek starten en dat er voortdurend gecheckt wordt of de doelen overeenkomen.”
- “Ik ben naar de hulpverlening gestapt uit bescherming. Om erger te voorkomen. Ik had schrik dat men ging ingrijpen in mijn gezin en dus heb ik zelf de eerste stap gezet. Enkel uit bescherming.”

2. De basistekst voor dialoog: “Over doelen van hulpverleners versus doelen van ouders”

1. Meewerkende / Afwachtende / Tegenwerkende ouder / Afwezige ouder.

‘Er zijn meewerkende, afwachtende, tegenwerkende en afwezige ouders. En dat geldt ook voor de jongeren. En allen hebben daar wellicht een goede reden voor, waarom men zich zo opstelt. Het formuleren van doelen met al deze verschillende partijen is niet eenvoudig, maar er moet wel met allen gewerkt worden. Anders geraak je als hulpverlener, en voor het kind, toch ook niet vooruit. Hier is de zoektocht naar gemeenschappelijkheid wellicht erg moeilijk.’

2. Efficiëntie en effectiviteit: *Hulpverleners moeten efficiëntie en effectiviteit nastreven, het moet effectief werken...de aanpak moet efficiënt zijn...hulpverleners moeten doelen bereiken... Het gaat steeds over termijnen van 6 maand.... Hoe moeten ze dat bewijzen, dat het efficiënt en effectief is?*

‘Graag **realistische** doelen. En **realistische tijd** die je hebt om doelen haalbaar te maken. Er zijn enige bedenkingen bij algemene doelen die geformuleerd worden voor een termijn van 6 maanden. De verwachte evolutie is soms een te grote stap. Graag haalbare, concrete stappen. Bijvoorbeeld: rust. Of: een aanzet geven om terug te praten met elkaar. En dan zien we wel weer verder. Je bent tenslotte met mensen bezig, niet met poppen.’

‘Maar we kennen **het hele plan** niet. Er is geen brochure die de procedures uitlegt, met stappen, wat je kan verwachten als ouder en waarop de stappen gebaseerd worden. Vooral in de fase die vooraf gaat aan een plaatsing is dit moeilijk.’

‘Een bijkomend probleem is ook dat men vanuit de professionele kant werkt met korte modules, ieder zijn aanbod...CBJ, OOC, TB ... **ieder heeft zijn eigen aandeel, zijn eigen einddoel**. Maar in het leven van ouders en jongere loopt het door; een jaar met verschillende modules en finaliteiten is voor hen een jaar waarin men hoopt dat er gewerkt wordt aan de problematiek en men vooruitgang verwacht, men verwacht dat de ingrepen iets opleveren...niet per tussenstap maar dat iedere tussenstap een deel in een geheel traject is dat doelgericht werkt...men ziet dit traject en deze doelgerichtheid niet, men ziet eerder opeenvolging... en pogingen die elkaar opvolgen...men heeft geen zicht op het geheel, het proces, men weet niet waar men naartoe wil...het komt over als willekeur in dat geval, de rode draad is onduidelijk.’

‘Om de 6 maand **evalueren** moet een **werkmiddel** zijn. Samen opmaken van de tussenstand met alle betrokkenen. Het verslag is een momentopname van ieders stand van zaken. We bekijken nog eens het totaalplaatje, en we herformuleren, samen. We checken of we elkaar nog verstaan, hoe de verwachtingen evolueren.’

‘Hulpverlening kan ook niet altijd het gedrag van jongeren wijzigen, doch als men als ouder lastige jaren meemaakt met een jongere, kan hulpverlening een manier zijn om deze zware opdracht te helpen dragen. Hulpverlening is ook belangrijk in het ondersteunen van ouders tijdens deze harde periodes. Dat is dan **het enige mogelijke doel** maar heel belangrijk.’

‘Het is niet altijd gemakkelijk om bij sommige problemen de moed niet te verliezen. Hulpverleners kunnen dan een steun zijn om je zelfbeeld en zelfwaardegevoel op te krikken. Jongeren met problemen doen je meermaals twifelen of je wel goed bezig bent. Als je eigen jeugd niet vlekkeloos verliep, heb je het daarbij vaak nog extra moeilijk. Toch wil je je taak als moeder zo goed mogelijk opnemen, ook al ben je soms ten einde raad.’

3. Andere en veranderende doelen?

Zijn de doelen niet te veel algemeen, voor elke dossier redelijk gelijk? Terwijl gezinnen toch wel allemaal verschillen? Wij hebben als ouders doelen, ook al weten we dat het jeugdzorg is. Wat zijn verwachtingen van ouders en van het kind? Passen hulpverleners doelstellingen aan? Veranderen ze doelstellingen? Zijn jullie doelen wel de onze? Zijn onze doelen die van jullie? Hoe ga je dat juist inschatten bij al die verschillende gezinnen, in verschillende situaties, met een verschillende geschiedenis?

‘De **verschillende** partijen hebben wellicht verschillende doelen, dit samenleggen moet kunnen. Hoe komen we tot een gemeenschappelijk proces. De hulpverlener gaat op stap met ieder apart (hulpverlener/jongere en hulpverlener/ouders (soms met de twee ouders apart). De hulpverlening moet uiteindelijk werken aan het zoeken naar overeenstemming, de partijen bij elkaar brengen in hun doel.’
‘Hulpverleners kennen de situatie van ouders soms te weinig. Omdat ze zelf geen kinderen hebben. Omdat ze zelf geen probleemkinderen hebben. Of er niet dagelijks mee leven. Omdat ze zelf niet in een bepaalde situatie zitten: éénoudergezin, nieuwsamengesteld gezin, armoede, andere cultuur...Of omdat ze nog te weinig ervaring hebben.’

‘Men gaat voort op basis van 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 eerst 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.” ‘

‘Hulpverleners interpreteren soms verkeerd wat ouders zeggen. Er worden soms conclusies getrokken die verder gaan dan wat iemand zegt.’

‘Ouders hebben het er moeilijk mee dat hulpverleners een inschatting moeten maken, een oordeel moeten vellen, op basis van een momentopname. “De hulpverlener komt slechts eenmaal per week, maar ziet niet wat in de rest van de week gebeurt.”

‘Worden doelen die vastgelegd worden op basis van wat anderen (een derde persoon die iets inbrengt over de ouders) zeggen ook **afgecheckt bij de ouders?**’

‘Worden doelen **aangepast**, door de jongere? door de ouders? Wanneer? Of door de hulpverlener? Waarom?’

‘Als er een pleeggezin tussen zit **worden de doelen strenger**. Men vergelijkt met hoe het in het pleeggezin loopt en dat wordt de norm die jouw gezin dan ook opgelegd krijgt. De lat wordt hoger gelegd daardoor. De maatschappelijke druk wordt ook alsmaar groter. Wanneer ben je als ouder goed bezig?’

‘Doelen gaan verder dan het gezin alleen, ze gaan ook over school, diploma, **toekomst...**’

4. Van paternalisme tot participatie.

*Er worden doelen opgesteld, hulpverleners moeten documenten opstellen, noch de jongere noch de ouders hebben er echt zicht op als men voor het eerst in de hulpverlening terecht komt, ...
Er worden soorten doelen neergeschreven en gebruikt door verschillende mensen met verschillende bedoelingen. Er worden oordelen gemaakt, er worden beslissingen op gebaseerd, die belangrijk zijn. Waar staan ze geschreven? Hoe ervaren ouders dit? Naar wie gaan ze? Weten cliënten dit allemaal? Wie bepaalt deze doelen? Wanneer worden doelen bepaald? Wie bepaalt dat? Wiens doelen zijn het? Wie beslist?*

‘Kan er niet gewerkt worden met zaken op papier, zodat je een zicht hebt op wat de doelen zijn, is er ook een soort **kwaliteitscontrole**... waar de doelen op gebaseerd zijn?’

‘Afspraken en doelstellingen **graag op papier** het is van belang dat je als ouder iets in handen hebt, niet alleen voor jezelf maar ook om het aan je kind te kunnen uitleggen, **wat er gebeurt en waarom**...en aan de broers en zussen...’

‘**Wanneer** worden die doelen vastgelegd? Na hoeveel gesprekken en met wie? Hoe kunnen mensen ons nu kennen op zo’n tijd?’

‘Hoe kunnen mensen die ons niet kennen op zo’n korte tijd al doelen opstellen?’

‘Het doel aanpassen aan het aanbod? Of het aanbod aanpassen aan de vraag van het gezin?’

‘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....zonder dat dit steeds vastgelegd wordt in een verslag....’

‘Er is geen tijd voor gesprek tussen ouder en jongere, er kan 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.’

‘Wij hadden verwacht dat de hulpverlener ook steeds inbracht welke **doelen met de jongere** gesteld zijn en hoe dit **evolueert**. Ik had meer inbreng verwacht rond het aandeel en de verantwoordelijkheid van de jongere. ‘

3. Elementen uit het debat in de verschillende dialooggroepen.

De tekst is zo opgebouwd dat er per groep een verslag en nadien een conclusie volgt. De voornaamste aanbevelingen en opmerkingen uit de vier dialooggroepen worden gebundeld in een algemeen besluit. Stukken die door ouders zijn ingebracht, worden in het verslag schuin gemarkeerd.

Verslag groep 1

A. Geluidsfragmenten

Er heerst een gebrek aan duidelijkheid voor de verschillende partijen. Men vraagt zich af wat maakt dat gesprekken niet kunnen doorgaan tussen de reeds bestaande hulpverlening en de verwijzer. Er wordt opgemerkt dat hulpverleners vaak zelf het hulpverleningstraject uitstippelen. De vraag stelt zich in dit kader of elke partij dan nog met hetzelfde bezig is.

Uit het geluidsfragment bleek duidelijk dat “rust” een erg belangrijk vertrekpunt is en soms voldoende kan zijn als eerste doelstelling.

We moeten ernaar streven telkens opnieuw stil te staan bij wat de vraag is.

De ouder is vaak diegene die teleurgesteld wordt. De hulpverlener heeft de neiging om vooruit te gaan en verder te kijken.

Het is belangrijk om het voorgestelde traject te blijven checken en te bevragen. Het is ook nodig om informatie te verlenen. Er komt in het begin immers zoveel op je af, dat je het meeste kwijtraakt.

Vaak weten ouders niet meer wat in de intake gezegd is. Er wordt geprobeerd om doelen op te stellen. We moeten nadenken over de formulering opdat deze begrijpelijk is voor ouders.

Vooraleer doelen worden opgesteld, moet de ernst van de problemen naar voor komen. Hulpverleners hebben van bij de start al ideeën in hun hoofd rond het traject.

Als ouder voel je je falen. Je hebt het gevoel dat je fouten gemaakt hebt.

Een ander knelpunt is de bemerking dat de hulpverlening met bijvoorbeeld de dochter aan de slag gaat, maar wat met ouders?

Een ouder heeft het gevoel dat er niet geluisterd of samen met hem gewerkt wordt. “Na een half jaar werden pas doelen geformuleerd. Het is daarom belangrijk om niet alleen met de jongere te werken, maar ook met ouders. Vaak is er een te eenzijdige benadering. Communicatie is belangrijk!”

Er wordt vaak geschermd met het beroepsgeheim. Zo merken ouders dat een oudercontact niet gericht wordt naar ouders en bij overlegmomenten worden ouders niet betrokken. De samenwerking ontbreekt vaak!

B. Uitwisseling rond de thema's

Thema 1: Meewerkende/ Afwachtende / Tegenwerkende / afwezige ouder

Deze termen worden door de hulpverlener gebruikt.

Het signaal is soms de basis van een probleem. Daarom is het belangrijk om goed zicht te krijgen op de situatie.

Het eerste doel zou moeten handelen rond de vraag: wat is de hulpvraag nu?

Men moet zich de vraag stellen waarom ouders afwezig zijn. Soms kan dit ook afhankelijk zijn van de fase waarin die zich bevindt.

Communicatie blijft de basis. Luisterbereidheid is hierin onmisbaar.

Soms hebben ouders het gevoel niet au serieux genomen te worden. Ze hebben het gevoel dat de situatie van ouders bekeken wordt vanuit de bril: "bij ons gebeurt dat niet".

Soms kloppen de bedoelingen niet en komen ze niet overeen met hoe ouders dit zouden formuleren.

We moeten onderscheid maken tussen doelstellingen geformuleerd door alle verschillende partijen. Deze doelstellingen kunnen in verslaggeving (evenwaardig) worden opgenomen.

Er wordt heel veel opgeschreven. Er moet een raakpunt gezocht worden tussen de verschillende doelstellingen (van de verschillende partijen).

Een hulpverlener merkt op dat je als hulpverlener steeds meer verwachtingen stelt tegenover ouders. De doelstellingen in een verslag zouden moeten opgesplitst worden.

Het is een delicaat thema om tussen te komen. Belangrijk in dit kader is dat de ouder de deskundige is. Hij kent zijn kind het best.

De persoon van de hulpverlener is ook belangrijk. De hulpverlener handelt vaak volgens regeltjes.

We moeten blijven luisteren. We moeten zoeken naar raakpunten tussen ouder en hulpverlener. Dit gegeven of deze situatie kan veranderen. Daarom is het belangrijk om voortdurend te checken.

Verder dienen we ons vragen te stellen bij 'informatie verlenen'. In de hulpverlening wordt veel geschreven. Het is noodzakelijk om dit te kunnen nalezen of een kopie te verkrijgen.

Een ouder heeft het recht om soms aan te geven dat het te veel is.

Binnen de discussie moeten ook de verschillen in werkorganisatie betrokken worden. Zo gebeurt het dat in sommige voorzieningen een opsplitsing tussen gezinsbegeleider en individuele begeleider is voorzien. In andere dan weer niet. Er zijn dan ook verschillen in intensiteit van de begeleiding.

Voor ouders zou het kunnen helpen om een aanspreekpunt te hebben. Zo is er een begeleiding voor ouder en kind. Ouders hebben hier behoefte aan.

De doelstelling van de ouder worden vaak meegenomen in de hulpverlening, ... zolang ze kloppen met de doelstellingen van de hulpverlening.

2. Thema 2: Efficiëntie en effectiviteit

De hulpverlener is vaak bezig met de vraag wat er gebeurt als doelstellingen niet bereikt worden. Dit zorgt voor stress. Het is nogal moeilijk om het “allemaal eens op te lossen binnen een bepaalde termijn”.

Het opstellen van doelstellingen moet voorzichtig gebeuren. Het is immers vaak niet zonder impact. Daarom is het belangrijk om bereikbare doelen op te stellen.

Het eerste doel moet altijd zijn: de vertrouwensband opbouwen.

Het verslag is door de hulpverlener opgesteld. Men vraagt zich af of ouders weten wat er in staat. Hulpverleners formuleren ‘bereikte doelen’, vaak zonder ouders te zien. Niemand zal immers schrijven: “de hulpverlener heeft een fout gemaakt...”

Doelstellingen worden vaak te algemeen geformuleerd en zijn dus niet concreet genoeg. Tegelijk is het belangrijk niet te ambitieus te zijn.

De functie van een gezinsbegeleider is samen op weg te gaan met ouders. In dit kader moeten we nagaan wat kan geboden worden binnen de beperkte mogelijkheden. Hierbij dienen we rekening te houden met tijd en tempo.

3. Andere en veranderende doelen?

Gezamenlijke doelen kunnen evolueren en zijn dus veranderend. Daarom is het belangrijk samen doelen te vinden, zowel voor de ouders, voor de hulpverlening, als voor het kind.

De ouders vinden het opstellen van doelen een belangrijk gegeven. Zo weet men immers waar naartoe gewerkt wordt. In dit kader zou het interessant zijn de term “samen op weg gaan” te gebruiken in plaats van “doelen”. Evolutie houdt immers een 'samen' in zich.

Momenteel wordt het woord “doelen” gebruikt omdat er iets fout loopt. Dit beeld komt bedreigend over.

Ook verwachtingen tegenover elkaar, functioneren in twee richtingen. Wat verwachten hulpverleners van ouders en wat verwachten ouders van hulpverleners?

Het hele gezin moet betrokken worden, want soms wordt een kind beloond voor het gedrag en blijven andere kinderen en gezinsleden in de kou staan. We zijn samen in beweging.

Uit een gesprek moet blijken wat de onderliggende oorzaak en de beweegreden is.

Een frustratie volgt wanneer de verwachtingen niet worden ingelost en een andere richting wordt ingeslagen.

Praten en Luisteren zijn belangrijke tips om verwachtingen op elkaar af te stemmen.

Als hulpverlener is het ook belangrijk om te durven aangeven dat het misschien niet zal lukken. Op momenten dat we vast zitten, moeten we samen zoeken.

De grootste specialisten zijn de ouders zelf. Echter, soms zit de ouder er te dicht op. Afstand kan er dan voor zorgen dat de hulpverlener kan benoemen wat hij ziet. Iedereen heeft zijn invalshoek.

“Andere” doelen, wordt in deze groep bedoeld als minder algemene. Het kan ook gezien worden als steeds verschuivende doelen: één doel is bereikt, terwijl een ander doel wordt gesteld. Door evolutie moeten doelen steeds opnieuw aangepast worden.

Wanneer we soms met te veel hulpverleners naar een problematiek zitten kijken, verzwakt dit soms de problematiek. De ouder wordt het minst gehoord. Dit moeten we als hulpverlener goed beseffen. Op de jeugdrechtbank bijvoorbeeld word je, als ouder, amper gehoord. Hulpverleners krijgen meer recht van spreken en worden hoger ingeschat.

4. Van paternalisme tot participatie

Paternalisme wordt hier omschreven als: in de plaats van de ouders denken.

Ouders worden bijvoorbeeld niet op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om klacht neer te leggen tegen de jeugdrechter. Ook advocaten tonen soms onvoldoende inzet. In Antwerpen bestaat er een unie van jeugdadvocaten. Deze kennen de materie beter.

Ook hulpverleners moeten de stem van ouders meer ondersteunen. Ze hebben een signaalfunctie, onder andere naar Roppov toe.

5. Ter afsluiting

Het concept doelen kan vertaald worden naar 'verwachting', 'richting', 'dialogoog' en 'samen'.

Een ruimere vraagstelling binnen het thema is hoe we voorzieningen en consulenten die niet betrokken zijn bij Roppov kunnen bereiken.

Een bedenking die deze groep zich maakte, handelde rond het volgende: “Ook al zijn we betrokken hulpverleners, toch maken we alle dagen nog fouten hier rond.”

Het is daarom belangrijk om voorzieningen te blijven motiveren rond de Roppov werking.

Besluit groep 1

- Hulpverleners moeten meer luisteren naar ouders. De communicatie is een basis om op verder te bouwen. Het doel moet zijn dat we weten waar de mensen staan, waar ze mee bezig zijn, wat leeft, ...
- Hierbij is het belangrijk ouders 'au serieux' te nemen in hun vraag.
- Ten aanzien van doelen zelf dienen we steeds de formulering af te checken en na te gaan of dit wel ons doel is. Hierbij moeten we zoeken naar raakpunten in doelen tussen de hulpverlener en de ouder
- In dit kader is open communicatie een streefdoel.
- We bedenken dat ouders kunnen en mogen veranderen. Bv. Van een afwezige naar aanwezige ouder.
- In verslagen zou het goed zijn om op zijn minst te zeggen wat je schrijft. We kunnen ons immers afvragen waar de verslagen naartoe gaan. Er staan dikwijls veel privézaken in.
- We proberen te werken met kleine en bereikbare doelen.
- We zoeken naar gezamenlijke doelen (samen doelen vinden, zowel voor ouders, begeleiders als kinderen).
- Het is belangrijk om te weten waar naartoe (de richting).
- De essentie is samen op weg gaan. Hierbij is evolutie belangrijk.
- We dienen evenredig duidelijk te maken wat we van elkaar verwachten, zowel de cliënt als de hulpverlener. We luisteren naar elkaars verwachting tot deze door iedereen begrepen wordt.
- Als hulpverlener kan je naast de ouder gaan staan en samen op weg gaan.
- We gaan samen rond de tafel gaan zitten.
- Ook hulpverlening moet zijn grenzen zien. Het kan nodig zijn om samen met de ouders het kind te motiveren om naar meer gespecialiseerde hulpverlening te gaan.
- De ouders zijn de grootste specialisten. De hulpverlener kan de taak verbreden.
- Ieder heeft zijn eigen kijk. Het kan meer werken als je dat vanuit je eigen plaats doet met respect voor de ander (ouders).
- We moeten informatie voorzien. We maken duidelijk aan mensen dat indien ze niet akkoord zijn met de rechter, ze in beroep kunnen gaan.

Verslag groep 2

Groep 2 bundelde zijn uitwisseling in een besluit.

Besluit groep 2

Communicatie:

- De hulpverlener moet mensentaal en geen moeilijke woorden gebruiken.
- Tijdens een overleg is het belangrijk ons af te vragen wie aanwezig is in een overleg, met wie we overleggen en wiens doel voorop staat. Het doel van de ouders is immers niet zelden verschillend van dat van de hulpverlener.
- Er zou meer afstemming moeten gebeuren bij overdrachtsituaties en dit in aanwezigheid van ouders of cliënten.
- Het niet rechtstreeks communiceren of zelfs het achteraf communiceren bedreigt en belast de dialoog verder. Hierdoor stijgt de weerstand.

Tijd

- 45 dagen voor het schrijven van een handelingsplan wordt algemeen als te kort ervaren. Daarnaast wordt het belang naar voor gebracht van het informeren van ouders over de richting waar men naartoe gaat.
- Een knelpunt dat werd aangehaald, is dat gezinsbegeleiders soms maar 1 a 2 keer in die periode op bezoek komen. Het is dan moeilijk om een volledig zicht op de situatie, het gezin te hebben...

Doel

- Ouders weten vaak wel waar ze naartoe willen met hun kinderen, waaraan ze willen werken en hoe ze het hier en nu beter kunnen hebben.
- Ouders stellen de vraag naar een hulpverlener die continu het proces kan volgen
- Er moet steeds duidelijk gesteld worden wanneer het doel bereikt is (of wanneer het 'goed genoeg' is).
- Het maken van doelen legt automatisch de lat zeer hoog. Alles wordt onder de loep gelegd. Het is niet nodig het verleden ten volle uit te spitten.
- In het kader van het decreet rechtspositie is het moeilijk als de doelen van de jongere niet zomaar mogen besproken worden met de ouders.
- Het is belangrijk om dicht te blijven bij de mensen waarmee je samenwerkt. Zo kan je ook zeer moeilijke zaken bespreekbaar maken – Het DRP kan daarin soms belemmeren.
- Een hulpverlener kan know how inbrengen en mee helpen doelen realistisch te maken.
- We moeten onderscheid maken tussen doelen van hulpverleners versus doelen van ouders of kinderen en doelstellingen van de verwijzer.
- Er wordt gevraagd dat consulenten concreter invullen wat nodig is opdat begeleiding kan stoppen. Hiervoor moet het doel in het begin van de begeleiding zo concreet mogelijk gemaakt worden door de verwijzende instantie.
- Hoe zullen we checken dat doelen bereikt zijn?
- Ouders moeten geïnformeerd worden over hun recht op een kabinetszitting.
- Het is van belang om gericht tips en adviezen geven
- Een doelstelling kan ook zijn ouders opnieuw te laten zien wat ze goed doen
- We moeten tevens erkennen dat ouders soms zover zitten dat het niet meer gaat, dat zij geen energie meer hebben.

Hulpverleners

- Hulpverleners moeten kunnen luisteren.
- We moeten afchecken of we het goed begrepen hebben. Tegelijk durven hulpverleners vragen stellen en doorvragen

Visie

- Het is belangrijk om begrip te blijven opbrengen voor elkaar. We moeten ons ervan bewust blijven dat we geen volmaakte mensen zijn. De doelen die voorgesteld zijn, worden op een begrijpelijke manier nagestreefd.
- Wat maakt dat alles achter de rug van ouders gebeurt en beslist wordt? (vb. in het CLB worden geen bezorgdheden doorgepraat).

Ter afsluiting

De sleutelwoorden zijn:

communicatie, transparantie, openheid

We moeten beseffen dat we niet altijd op dezelfde lijn zitten en daarom moeten we de dialoog open houden.

Verslag Groep 3

Ouders hebben vaak een doel, maar kunnen het niet altijd zeggen (omdat soms een ouder de ander domineert, ...). Het is hierbij belangrijk om de tijd te nemen om ook die andere mening te horen.

De verwachting is eerst en vooral hulp voor het kind. Soms zitten zaken van ouders dan ook te diep om de eigen verwachting naar boven te brengen. Soms hebben twee ouders ook andere doelen. Om hiermee om te gaan is het belangrijk er langer bij stil te staan.

Omwille van deze zaken is het belangrijk om in het begin van de begeleiding regelmatig contact te hebben met ouders, om langs te komen en mee te ervaren en te praten over het 'waarom'.

De vertrouwensband wordt opgebouwd. Het moet mogelijk zijn om tijd en ruimte te geven. We mogen ons niet blind staren op deadlines. In dit kader is het misschien mogelijk om te werken met een voorlopig handelingsplan na 45 dagen en een definitief op te stellen als de tijd rijp is.

Wanneer de ene ouder zich wegcijfert is het belangrijk om niet op te geven, maar daarentegen te blijven proberen om de ander aanwezig te houden.

In dit alles is de vertrouwensband de voorwaarde (de ouder moet zich goed voelen). Het is tevens belangrijk om in contact te treden met alle betrokken partijen (beide ouders bij scheiding, broer en zus, ...).

Doelen zijn veranderend, door een veranderende omgeving en door met mensen te werken. De hulpverlener moet dit in een context bekijken, bij ouders, zus, school,... Het is een voorwaarde dat de hulpverlener open staat voor het verhaal en de kijk van de ouders. Hierbij is het moeilijker indien de ouder 'afwachtend' is.

Niet alle ouders kunnen zich op alle momenten open stellen voor het hulpverleningsproces. Veel ouders groeien hierin en ouders in dezelfde situatie hebben steun aan elkaar.

De beginfase

In de hulpverlening is het intakegesprek bepalend. Het is van belang dat iedereen snel alles brengt en op papier zet. Vaak gebeurt het dat mensen overspoeld zijn. Op zo'n momenten blijft er weinig plakken.

Om hieraan tegemoet te komen zou het helpend zijn indien de intake in stukken gepland wordt of op een ander tempo.

Het heersende beeld is momenteel dat van een hulpverlening die sneller loopt en de ouder blijft achter. Daarom is het belangrijk om constant de snelheid af te stemmen.

Ouders krijgen informatie over de school of het internaat vaak niet. Het gaat soms eerst 'via via'. Ouders zouden up to date geïnformeerd moeten zijn over het kind.

De doelen zouden individueel evenredig per persoon moeten opgesteld worden (voor de mama, papa, broer, zus, ...). Er moet gekomen worden tot een synthese die krachtadig en bondig en verstaanbaar is.

Hulpverleners vragen zich af of de hypothesen wel genoeg afgetoetst worden. Ouders zitten soms op een ander spoor.

Ouders kunnen niet altijd een verslag krijgen...

Een ander aangehaald knelpunt is participatie bij bepaalde activiteiten (pretparken, ...). Het zou moeten mogelijk zijn om hiervoor materiële ondersteuning te verkrijgen.

Hulpverleners vragen zich af in hoeverre ouders voelen dat hulpverleners te veel het stuur in handen houden.

Een ouder vindt dat het soms nodig is. Belangrijk is dan wel dat de chauffeur vraagt waar de ouder naartoe wil. Wanneer de ouder opnieuw in staat is om het stuur over te nemen, dan moet de ouder het kunnen krijgen.

Hulpverleners zelf vinden dat er telkens opnieuw te veel doelen bij komen.

Ouders gaan ervan uit dat de hulpverleners hun job ter harte nemen. Maar soms ook niet. Indien ouders niet zo mondig zijn en in de kou staan, hoe wordt dit dan opgespoord?

Het zou kunnen helpen om een tweede kijk te betrekken bij het intakemoment. Deze extra persoon kan dan ook deelnemen op teamvergaderingen.

De bemiddelingscommissie wordt niet vaak als helpend orgaan ervaren voor ouders. Het lijkt meer een mechanisme om naar de jeugdrechtbank te gaan in plaats van een ‘verzoenende’ functie te hebben. Toch zou het een kans kunnen zijn om naar doelen te kijken.

Wanneer een ouder bijvoorbeeld zijn kind thuis wil (hoop is verschillend dan een doelstelling) kunnen hulpverleners misschien te snel denken dat het onrealistisch is. Het is daarom belangrijk om perspectief te bieden.

Het is belangrijk om zaken in het juiste perspectief te bekijken. Als ouders eens even rust willen en daarom geen weekendbezoek, willen ze niet zeggen: “ik wil mijn kind niet”. Het kan bijvoorbeeld een financiële reden hebben. Het is dan aan de hulpverlener om mee te verkennen wat de onderliggende reden is.

De ouder heeft de wens en wil om contact te herstellen en dicht bij het kind te komen. Dit staat tegenover de hulpverlening die meer op praktische werking gericht is. De vraag is hoe deze verschillende invalshoeken verenigbaar zijn.

Hulpverleners willen graag dat ouders ‘proberen’. Tegelijk mogen ze de signalen van ouders niet uit het oog verliezen.

Een interessant punt is ook het maken van de brug tussen de doelen van het kind en de ouders. Het blijft een afwegen wat de hulpverlener het best doet. Soms moet de hulpverlener leren loslaten en positie durven innemen. Hij mag niet te snel denken dat het wel verzoenbaar is. De hulpverlener dient ook ondersteunend te zijn naar andere diensten om ouders aanwezig te maken en te informeren.

Het zou goed zijn indien de hulpverlener een spiegel aanbiedt. Zo heeft een ouder het als zeer dankbaar ervaren wanneer de hulpverlener heeft toegegeven zelf geen uitweg te zien in het probleem. De ouder voelde zich niet in de steek gelaten. Dit was daarentegen een kans om opnieuw samen te zoeken.

Tijd is in het proces een heel belangrijke factor. Zo gebeurt het wel vaker dat gezinsbegeleiders in residentiële settings slechts één keer per maand tijd hebben om bij het gezin langs te gaan.

Het is daarom belangrijk om de beperkte tijd goed te investeren en veel aandacht te bieden bij sleutelmomenten (intake).

Als er een signaal komt van de betrokken ouder, moet de hulpverlener klaar staan.

Toch is het afhankelijk van het signaal dat ouders kunnen geven. De hulpverlener moet bewaken dat dit bij alle ouders gebeurt.

Ter afsluiting, over het hulpverleners:

Het is belangrijk dat wat goed werkt, ook goed gedocumenteerd wordt.

Iedere jongere heeft andere sterktes. Het is nodig dat hulpverleners en ouders samen naar krachten en sterktes kijken.

Het is belangrijk om regelmatig bij doelen stil te staan en te evalueren. Toch moet de hulpverlener niet telkens naar doelen en werkpunten kijken, maar ook de sterktes zien, benoemen en aantonen.

Het is nodig om continuïteit te verzekeren via nazorg. Dit is gegrond in de idee dat het niet perfect moet zijn vooraleer een kind naar huis mag.

Ouders zijn blij dat ze betrokken worden, ook al houdt het kind tijdelijk contact af.

Men stelde zich de vraag naar de haalbaarheid van een doel. Het doel kan financieel, waarden- en normen gericht zijn of het kan op zich zinvol en juist zijn. Er dienen vragen te worden gesteld rond hoe een doel zal waargemaakt worden en hoe realistisch het doel is.

In dit alles dient te worden bekeken wie de kapitein is die de richting bepaalt. Waar wil de ouder en waar wil de hulpverlener naartoe.

Ook de tijd is een belangrijke factor. De kapitein blijft onderweg gidsen, geeft informatie en laat al eens het roer overnemen.

Wanneer het doel van de ouder tegenover dat van het kind staat, moet de hulpverlener de brug maken.

Een aantal vragen:

- Wanneer stoppen de doelen?
- Wie beslist over de juiste richting?
- Wie waakt over de hulpverlening?
- Hoe kunnen we dit garanderen?

Besluit Groep 3

Thema 3: Andere en veranderende doelen:

In het begin van een begeleiding is er zelden een doel. Het doel kan nadien beter gezien en verwoord worden. Sommige ouders slagen er niet in eigen doelen te stellen. Ze cijferen zichzelf weg. Enkel het belang van kinderen primeert. Voor de hulpverlening is het dan belangrijk om de communicatie open te blijven houden.

Het is belangrijk om het vertrouwen veilig te stellen:

- het contact met alle betrokken partijen
- brussen: broer - zus heeft ook het recht om een doel te hebben
- eerst communicatie instellen, dan pas doel zien, vinden of aanpassen
- we moeten inspelen op de realiteit en niet vasthouden aan vooropgestelde doelen

Steun van andere ouders kan ook helpend zijn. Het leren van elkaar maakt je immers sterker om te blijven verwoorden wat je wil. Dit is elkaar bevestigen vanuit een ander perspectief.

Thema 1: Meewerkende ouder/tegenwerkende ouder/ afwachtende ouder/ afwezige ouder:

Het is van belang om langer stil te staan bij een doel. Iedere ouder wordt de tijd gegeven om een doel kenbaar te maken. Het zit soms te diep om iets te verwoorden.

Thema 2: efficiëntie en effectiviteit:

De hulpverlener kan aanvoelen hoe participatief een ander kan zijn in het maken van doelen (overstelpen, beangstigen, onoverzichtelijk). Belangrijk is dat hij bereikbaar is (telefoon, mail, huisbezoeken). De communicatie is zeer belangrijk!

Het kan gebeuren dat de hulpverlener soms te snel gaat en niet kijkt of de ouder mee kan.

Thema 4: Van paternalisme naar participatie:

We kunnen ons afvragen wat eigenlijk het doel is: het handelingsplan op tijd in orde krijgen of de rust en tijd voorzien om doelen te zoeken, te verkennen en te benoemen. Dit kan gebeuren volgens het eigen tempo waarbij de vertrouwensband kan groeien waarna samen doelen kunnen worden opgesteld.

Verslag groep 4

A. Geluidsfragmenten

Ouders in de geluidsopnames vroegen vaak “rust”. Dat lijkt een allereerste vertrekpunt. Gaandeweg wordt dan samenwerking gecreëerd. Er zijn grote verschillen rond verwachtingen van de verschillende partijen. Ouders hebben vooral veel hoop.

Een ander probleemaspect is de vraag of de hulpverlening te veel gericht is op het kind en te weinig op de ouder. Het is belangrijk om eerst de zorg voor het kind te vrijwaren.

Vanuit ouders is het zo dat de eerste stap naar een Comité Bijzondere Jeugdbijstand niet evident is. Dit brengt heel wat met zich mee en het is dan ook belangrijk om het tempo van de ouder te volgen. Ouders hebben het gevoel dat de hulpverlening iets is dat hen overkomt. Er is veel onduidelijk aanbod.

De vraag is dan ook of het aanbod afgestemd is op de hulpverleningsvraag. Men vraagt zich in dit kader af hoe maakbaar de mens is. Gaat men ervan uit dat wanneer hulpverlening opgestart wordt, het goed komt? Het is nochtans zo dat hulpverleners vaak proberen wat ouders ook al geprobeerd hebben. Men zoekt steeds “een fout”. Dit is immers een menselijk reflex.

Drempelverlaging is wenselijk. Er is immers sprake van een versnipperd aanbod. Het is nodig mensen beter te informer. Welke instantie dit kan doen is niet duidelijk, maar het kan er uit zien als een soort “Jac” voor ouders.

Ouders merken tevens onduidelijkheid op rond waar het CBJ voor staat.

Tegenover vorige opmerkingen staat dat wanneer ouders vrij hun hart kunnen luchten, dit echt helpend is. In dit kader kan het een goede invalshoek zijn om vrijblijvend hulp te bieden zonder consequenties. Nochtans bestaan dit soort diensten wel, maar misschien zijn ze onvoldoende bekend of bereikbaar. Eens men in de echte hulpverlening terechtkomt, kan deze als erg intensief overkomen. Mensen zijn overspoeld. Het is dan ook moeilijk om dit vast te pakken. Daarom moet het vertrouwen opgebouwd worden.

Bij een eerste contact met het Comité Bijzondere Jeugdbijstand voelen ouders nog geen vertrouwen. Er dienen immers zware thema's besproken te worden. Zo speelt onder andere de angst om te verliezen mee. Ook lange wachttijden werken crisissuitlokkend.

Er zou zoiets moeten bestaan gelijkend op het Saldus-arrest¹: in dit geval heeft men ook recht op een hulpverlener die geen beslissing zal nemen en vooral luistert.

B. Uitwisseling rond de thema's

Thema 4. Van paternalisme tot participatie

De hulpverlener begint niet direct over doelstelling. Men vraagt zich af wat het belang is van een verslag. In eerste instantie is dit in functie van administratie. Daarnaast is het verslag voor de hulpverlener een leidraad. Dit is best een gedeelde leidraad. Het verslag kan ook een

¹ **Saldus-arrest**, is een arrest van het [Europees Hof voor de Rechten van de Mens](http://nl.wikipedia.org/wiki/Saldus-arrest), dat betrekking heeft op rechtsbijstand vóór het eerste (politie)verhoor van een verdachte. (uit: <http://nl.wikipedia.org/wiki/Saldus-arrest>)

spiegel voor een ouder zijn. Daarom is het belangrijk om transparantie te voorzien in de verslaggeving.

Hulpverlening moet een dynamisch concept zijn. De ene hulpverlening is ook de andere niet. Toch is het niet evident te veranderen van begeleiding.

Naast het systeem van de hulpverlening, is ook de ervaring van de hulpverlener belangrijk. Zo is empathie een basisattitude van de hulpverlener. Het kan interessant zijn om de hulpverlener bij het opstarten te laten samenwerken met een ervaringsdeskundige. Het loopt soms fout in de manier van communiceren.

Een ouder getuigt dat haar doel nooit in de verslagen werd opgenomen. Dit is een onwerkbaar situatie.

Bij het begin van de begeleiding dienen doelen te worden geformuleerd. In dit stadium is informatie erg belangrijk. Veel aandacht gaat naar praktische uitwerking.

De eerste stap zou de opbouw van de relatie moeten zijn. Pas daarna komen de doelen. Toch merkt men op dat dit na 45 dagen onrealiseerbaar is. De hulpverlener dient zich te hoeden voor standaardzinnen. Het grote doel van het eerste handelingsplan is eigenlijk doelen zoeken. Wat betreft timing zijn er nog grote verschillen in de verschillende soorten settings. Zo moet in een OOC na een week het handelingsplan klaar zijn.

Trajectbegeleiding, waarbij de hulpverlener meegaat doorheen het hulpverleningsproces, kan helpend zijn. De hulpverlener dient te werken aan het aangaan van een relatie met “beide” partijen (ouder-kind). De school is hierin belangrijke plek voor ouders en kinderen. Daarom hebben zorgcoördinatoren een belangrijke taak in het aangaan van een relatie met ouders en kinderen.

In de hulpverlening merkt men als knelpunten de versnippering van het aanbod en de feitelijkheid betreffende de minderjarige: de jongere bepaalt de doelen en de ouder heeft geen inspraak.

Het is daarom belangrijk om doelen niet op deze manier op te stellen. Men dient op te treden tegen vakjargon en de machinerie van de bijzondere jeugdzorg. De focus dient te liggen op begeleidend werk en niet op het administratieve.

Een 3^{de} persoon bepaalt mee het parcours van de hulpverlening. Een gouden regel is: “knip de draad niet door”. De hulpverleners dienen zich hier goed bewust van te zijn. Wat ouders zelf kunnen opnemen, moeten ze blijven doen.

Thema 1: Meewerkende ouder/tegenwerkende ouder/ afwachtende ouder/ afwezige ouder

Als je niet hebt mogen meewerken aan een verslag is het moeilijk je hierin te schikken. Men moet vertrekken vanuit gelijkwaardigheid. Daarnaast moet het ook klikken. Als het daarentegen niet botert kan dit benoemd worden.

In het kader van een tegenwerkende ouder vraagt men zich af of ouders ook “foert” mogen zeggen. Wat wel bemerkt wordt is dat bij boosheid het moeilijk is om de bedoeling van de hulpverlening over te brengen. Toch is men het erover eens dat men aanklampend moet blijven. Er moet worden nagegaan waar het vervelende gedrag vandaan komt. We mogen niet

te snel conclusies trekken en oordeel vellen. Zware beslissingen mogen niet zonder de ouders genomen worden.

Een knelpunt dat eerder werd aangehaald is dat gezinsbegeleiding bijvoorbeeld niet binnen elke setting even intensief is.

Thema 2: Efficiëntie en effectiviteit

Er is bij alle betrokkenen behoefte aan duidelijkheid. Men merkt een verschil op in tempo tussen bijvoorbeeld termijnen opgelegd vanuit de hulpverlening versus het tempo van de cliënt. Toch wordt ook vermeld dat het goed is om bijvoorbeeld om de zes maand stil te staan en te bekijken waar je staat. Tegelijk vraagt men zich af wanneer het “goed genoeg” is. De evaluatie is dan een tussenstap. Het verslag dient een werkinstrument te zijn.

Thema 3: Andere en veranderende doelen?

De termijnen mogen niet prioritair zijn. Het proces is belangrijk. Ook wordt een verschil geschetst tussen een groot doel versus een subdoel, waarbij een subdoel wordt gezien als een stap in de goede richting. Soms is het doel van een ouder, ‘hen helpen vol te houden’. In het hele hulpverleningsproces is het erg belangrijk de draagkracht te bewaren en bewaken.

Meerstemmige verslaggeving vraagt veel tijdsinvestering en binnen sommige settings is dit moeilijk haalbaar. Toch is iedereen het er over eens dat efficiënt en effectief werken ervoor zorgt dat doelen belangrijk worden.

Besluit groep 4

- Doelen kunnen pas besproken of opgesteld worden wanneer sprake is van een vertrouwensrelatie.
- Het is van belang doelen “traag” opstellen. Hiervoor moet ruimte gemaakt worden.
- In de eerste fase moet uitgeklaard worden wat het doel is van de doelstellingen binnen de hulpverlening.
- De doelen zijn in dialoog gebracht en besproken. Het hele proces gebeurt met de cliënt en niet over de cliënt.
- De hulpverlening moet in eerste instantie luisteren ... doelen komen later.
- Het verslag en de doelen kunnen ook een spiegel zijn voor een ouder. We moeten dan ook realistisch zijn en niet zoeken naar een fout.
- Trajectbegeleiding zorgt voor continuïteit.
- We moeten rekening houden met wat we in een verslag brengen (“need to know vs. nice to know”) en wat beslissingen met zich meebrengen.
- De hulpverlener moet de katalysator zijn voor een dialoog tussen ouder en kind.
- Ouders vinden het belangrijk om vrijblijvend iets te brengen bij een hulpverlener. Op welke manier kan dit worden voorzien?
- De doelstelling kan steeds veranderen doorheen het parcours. Het is een dynamisch proces.
- Ga bij ouders na waar bepaald gedrag vandaan komt (vb meewerkende, tegenwerkende, ...) en trek niet te snel conclusies. De tussenperiode is het meest belangrijk om met doelen aan de slag te gaan.
- Het doel moet het leven van de jongere en de ouder zijn. Het is goed om er regelmatig bij stil te staan. Zo kan worden geconcretiseerd en worden subdoelen gemaakt.

- De hulpverlener heeft ook geen toverstaf. We moeten doelen opstellen in de trant van 'samen groeien tussen ouder en kind', 'met elkaar leren omgaan'. Het moeten verbindende doelen zijn.
- Doelen kunnen de draagkracht ondersteunen met als doel problemen op te lossen of leren omgaan met moeilijkheden.
- De hulpverlener en de ouder of het kind schrijven allebei een verslag of schrijven samen een verslag. Zo kan men bijvoorbeeld met z'n allen aan de pc zitten. De vraag is of dit voor iedereen (elke setting) haalbaar is.
- Effectief en efficiënt werken (als verwachting van de overheid) legt meer nadruk op doelstellingen.

4. Conclusies

Wat in dit stuk volgt, is een algemeen besluit met krachtlijnen uit de verslagen van de vier dialooggroepen. We maakten een onderverdeling volgens 'doelen', 'hulpverlening' en 'knelpunten'.

1. Doelen

1.1. Opstellen van doelen

Vooraleer doelen worden opgesteld, moet de ernst van de problemen naar voor komen. Het is daarom vereist dat er vertrouwen bestaat tussen hulpverlener en ouder. Het eerste doel moet dan ook altijd zijn: de **vertrouwensband** opbouwen. Doelen worden immers in **dialoog** opgesteld. Het hele proces gebeurt met en niet over de cliënt.

Gezamenlijke doelen kunnen evolueren en zijn dus veranderend. Het is dan ook belangrijk om samen doelen te vinden, zowel voor de ouders, voor de hulpverlening, als voor het kind. Deze doelen krijgen een **evenwaardige** plaats. Doelen moeten verbindend zijn.

De hulpverlener heeft de taak om de **brug** te maken tussen doelen van het kind en de doelen van de ouders.

Het hulpverleningsproces wordt gekenmerkt door steeds verschuivende doelen: één doel is bereikt, terwijl een ander doel wordt gesteld. Door evolutie moeten doelen steeds opnieuw aangepast worden. Doelen zijn **veranderend**, door een veranderende omgeving en doordat met mensen gewerkt wordt. Het hulpverleningstraject is daarom een dynamisch proces.

Het opstellen van doelstellingen moet voorzichtig gebeuren. Het is immers vaak niet zonder impact. Daarom is het belangrijk om **bereikbare** doelen op te stellen. Er moeten **hoofddoelen en subdoelen** worden opgesteld, waarbij subdoelen een stap in de goede richting duiden.

Bij het opstellen van doelen dient rekening te worden gehouden met **timing**: ouders moeten de tijd krijgen. Het is daarom van belang om langer stil te staan bij een doel. We kunnen ons afvragen wat eigenlijk het doel is: het handelingsplan op tijd opsturen of de rust en tijd voorzien om doelen te zoeken, te verkennen en te benoemen.

Het concept doelen kan vertaald worden naar '*verwachting*', '*richting*', '*dialoog*' en '*samen*'.

1.2. Het verslag

Als hulpverlener stel je steeds meer verwachtingen tegenover ouders. De doelstellingen in een verslag zouden daarom moeten opgesplitst worden.

Het verslag is een leidraad, maar best een **gedeelde leidraad**. Ouders moeten kunnen meewerken aan een verslag. Men moet vertrekken vanuit **gelijkwaardigheid**.

Het verslag functioneert als **spiegel** voor de ouders. Daarom is **transparantie** noodzakelijk.

2. Hulpverlening

Als vertrekpunt voor de hulpverlening wordt "het installeren van rust" aangegeven. Van daaruit wordt dan samenwerking gecreëerd. De eerste stap is dan ook de opbouw van de (vertrouwens-)relatie.

De hulpverlener en ouder vertrekken vanuit verschillende **verwachtingen**: de ouder heeft verwachtingen van de hulpverlener en omgekeerd. Deze verwachtingen moeten geduid worden.

Het is van belang om in het begin **informatie** te verlenen. Deze informatie dient regelmatig te worden herhaald. Ouders worden immers overspoeld door informatie.

Doorheen het hulpverleningsproces dienen we telkens opnieuw stil te staan bij wat de vraag is. Het voorgesteld traject wordt hierbij telkens opnieuw **gecheckt en bevraagd**. In dit kader moeten we rekening houden met het **tempo** van de ouder. Hulpverlening is daarom een dynamisch proces.

Het is nodig om **continuïteit** te verzekeren via nazorg. Men probeert hiermee antwoord te bieden op de vraag wanneer het 'goed genoeg' is vooraleer een kind naar huis mag.

2.1. De houding van de hulpverlener

Communicatie wordt als zeer belangrijk punt aangehaald. Als er geen open communicatie is, stijgt de weerstand. Het is hieromtrent dan ook wenselijk om mensentaal te gebruiken (geen jargon).

Timing is opnieuw een belangrijk concept. Er moet regelmatig contact zijn met ouders om de vertrouwensband te kunnen opbouwen.

Bij het opbouwen van het **vertrouwen**, besteden we aandacht aan:

- de hulpverlener heeft contact met alle betrokken partijen. Hij functioneert als katalysator voor de dialoog tussen ouder en kind,
- brussen (broer, zus) hebben ook het recht om een doel te hebben
- het is van belang om eerst de communicatie te vrijwaren en dan pas het doel te zien, te vinden of aan te passen,
- we moeten inspelen op de realiteit en niet vasthouden aan vooropgestelde doelen,
- hulpverleners moeten soms ook een fout durven toegeven. Dit kan een kans zijn om samen verder te zoeken.

De hulpverlener heeft als taak om het **proces** telkens opnieuw af te checken en te beluisteren. De hulpverlener is als een **kapitein** die onderweg blijft gidsen, informatie geeft en al eens het roer laat overnemen.

Ouders vinden dat het soms nodig is dat iemand het **stuur** eens over neemt. Belangrijk is dan wel dat de chauffeur vraagt waar de ouder naartoe wil. Wanneer de ouder opnieuw in staat is om het stuur over te nemen, dan moet de ouder het kunnen krijgen.

2.2. Nood aan een onafhankelijke derde (dienst) voor ouders

Het zou voor ouders kunnen helpen om een **aanspreekpunt** te hebben. Op deze manier is er (evenwaardige) begeleiding voor ouder en kind. Ouders hebben hier behoefte aan.

In dit kader denkt men ook aan een tweede **onafhankelijke hulpverlener**. Deze kan een tweede kijk bieden bij het intakemoment. Dit is dan een onafhankelijk persoon die ook de teamvergaderingen mee volgt.

Verder wordt gevraagd naar een **dienst**, een soort 'JAC' voor ouders. Dit is gegrond in de idee dat er teveel onduidelijk aanbod is. Er zou aan drempelverlaging moeten worden gewerkt. Het is daarom belangrijk om te informeren. Dit kan gebeuren via deze dienst.

Ouders stellen de vraag naar **trajectbegeleiding**. De hulpverlener is dan ondersteunend naar andere diensten om ouders aanwezig te maken en ouders te informeren. Ouders weten vaak wel de richting waar ze naartoe willen. Daarom is er vraag naar een hulpverlener die het **proces** kan opvolgen.

2.3. Visie

Iedere jongere heeft andere **sterktes**. Het is nodig om als hulpverleners en ouders samen naar krachten en sterktes kijken.

Hulpverlening moet zich naar alle partijen richten. Men moet niet alleen met de jongere werken, maar ook met ouders. Het signaal dat ouders geven is soms de basis van een probleem. Daarom is het belangrijk om goed zicht te krijgen op de situatie. Vaak is er een te eenzijdige benadering. Een gouden regel is: "knip de draad niet door". De hulpverleners dienen zich hier goed bewust van te zijn. Het hele gezin moet **betrokken** worden, want soms wordt een kind beloond voor het gedrag en blijven andere kinderen en gezinsleden in de kou staan. We zijn samen in beweging. Evolutie houdt een '**samen**' in zich.

We geloven in evolutie, in **groei** van de mens. Om hieraan tegemoet te komen zou het helpend zijn indien de intake in stukken gepland wordt of op een ander tempo.

We beseffen dat we niet altijd op dezelfde lijn zitten en van daaruit moeten we de **dialogoog** open houden.

De sleutelwoorden zijn: *communicatie, transparantie, openheid.*

3. Knelpunten

Binnen deze discussie moeten ook de **verschillen in werkorganisatie** betrokken worden. Dit geeft dan weer verschillen in tijdsinvestering.

Timing werd gezien als knelpunt ten aanzien van het schrijven van een verslag. 45 dagen is te kort om een handelingsplan te schrijven. Het is immers van belang om de richting te duiden. Op zo'n korte tijd is het echter moeilijk om een volledig zicht te krijgen op de situatie. We mogen ons niet blind staren op deadlines. Een mogelijkheid hieraan tegemoet te komen is te werken met een **voorlopig handelingsplan** na 45 dagen en een definitief handelingsplan op te stellen als de tijd rijp is.

De ouder heeft de wens en wil om **contact te herstellen** en dichter bij het kind te komen. Dit staat tegenover de hulpverlening die meer op praktische werking gericht is. De vraag is hoe deze verschillende invalshoeken verenigbaar zijn.

Verder merkt men als knelpunten de versnippering van het aanbod en de feitelijkheid betreffende de minderjarige: de jongere bepaalt de doelen en de ouder heeft weinig inspraak.