



**Vzw Roppov**

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

e-mail [info@roppov.be](mailto:info@roppov.be) web [www.roppov.be](http://www.roppov.be)

## ***Ervaringen van ouders binnen de Bijzondere Jeugdbijstand.***

### ***Over samenwerken en overleggen met ouders.***

*(Oudergroep Geraardsbergen , maart 2007)*

Ouders vragen meer aandacht en begrip voor hun kant van de zaak. Meer en beter overleg, een nauwere samenwerking met ouders kan dit verhelpen.

Ouders klagen vaak aan dat hun kant van de problemen met hun kind niet gehoord, niet geloofd, niet begrepen wordt.

Ook al bedoelen hulpverleners het goed, soms schieten ze tekort.

Doordat ze zelf de mogelijkheid niet hebben om méér te doen.

Doordat ze de zaken bekijken vanuit een ander perspectief en niet dat van de ouders.

### ***Ouders voelen zich niet gehoord..., niet geloofd....***

Enkele concrete ervaringen:

- *Een ouder vraagt reeds zes jaar lang om hulp. De ouder vroeg ook hulp op school, maar kreeg als antwoord dat het gedrag van het kind 'enkel kattedwaad' was. Volgens de CLB-medewerker was er geen probleem, was het kind braaf. Toen vroeg de moeder of de CLB-medewerker de schoolagenda al had bekeken. Moeder werd niet geloofd, terwijl de agenda vol opmerkingen stond. Tijdens een tweede afspraak met de CLB-medewerker kreeg de ouder een ander verhaal. Wat de moeder in het eerste gesprek vertelde, werd bevestigd.*
- *Een ouder had raad gevraagd aan de school van de jongere, maar kreeg daar geen hulp, enkel het antwoord dat er op school geen problemen waren met de jongere.*

Deze ouders ervoeren dat hun verhaal niet gehoord werd wanneer zij hulp zochten. De mening van de mensen waarbij ze hulp zochten, was al gevormd. De ouders moesten er zelf op aandringen om toch eens verder te kijken.

- *Een moeder heeft hulp gevraagd aan de politie omdat haar dochter was weggelopen, maar kreeg enkel verwijten en het gevoel de grond te worden ingeboord.*
- *Een andere moeder kreeg als antwoord op haar hulpvraag dat ze niets konden doen zolang de ex-man niets onwettigs doet.*

Als je hulp zoekt stap je soms naar de politie. Wanneer zij niets kunnen doen zou men moeten doorsturen naar iemand die wel luistert. Ook al is het hun taak niet, toch kunnen ze er voor zorgen dat je ergens terecht kan waar je wel gehoord wordt.

- *Een kind dat in een voorziening verblijft werd daar slachtoffer van een ernstig voorval. De ouder vroeg een gesprek met een psycholoog om na te gaan hoe het kind het gebeuren verwerkte. Hier werd niet op ingegaan. De ouder vroeg een onderzoek, dit werd niet gevolgd. De ouder vroeg een gesprek, dit werd niet toegestaan.*

Als ouder blijf je dan in de kou staan met je bezorgdheid om je kind. Bovendien kan je nergens meer naartoe als een gesprek geweigerd wordt.

- *De daders (bij dit voorval) kregen een straf die vergelijkbaar is met een straf voor een lichte overtreding. Toch ging het om zware feiten. Op die manier ondervinden deze jongeren niet dat hun gedrag grensoverschrijdend is. Ook zij zijn niet geholpen met een nonchalante aanpak.*

De ouder wou ook hierover praten. Niet alleen over wat haar kind overkwam, ook over de vraag of de daders begrepen dat het om zware feiten gaat. De ouder was bang dat het zich nog zou herhalen, misschien ook met andere kinderen als slachtoffer.

Deze angst werd niet gehoord.

Bovendien lijkt het nu alsof de ouder de zaken overdrijft, alhoewel de feiten door iedere buitenstaander als zware overtreding bestempeld worden. Op die manier staan zowel het kind als de ouder in de kou. Zelfs de kinderen die dader waren, krijgen op die manier geen zinvolle begrenzing.

Ouders geven aan dat het kind goed wordt geholpen als ouders en dienst goed samenwerken. Als ze elkaar onmiddellijk contacteren indien er iets is gebeurd. Als er een goede en directe communicatie is. Als de zaken worden besproken,...

Een moeder vertelt:

*'Ik werd lang niet geloofd. Er werd dus niets gedaan eerst.  
Het ware beter had men onmiddellijk geluisterd en stappen ondernomen, want na vier jaar is een kind misvormd en moeilijk goed te krijgen!  
De instelling heeft wel goed gedaan door hun regels aan te passen aan de noden van mijn zoon. Ze hebben hem in een aangepaste groep geplaatst i.p.v. volgens zijn leeftijd. Maar hij kreeg wel een aan zijn leeftijd aangepaste bedtijd.'*

Wanneer er regelmatig en eerlijk overleg is, krijgen ouders meer zicht op de hulp die het kind krijgt. Bovendien geeft het hen de kans hun kant van de zaak ook te vertellen.

## ***Ouders voelen zich niet begrepen....***

Een goede verstandhouding kan de hulpverleningsrelatie beter maken. Voorbijgaan aan de gevoelens en vragen van ouders roept dan weer weerstand op.

Soms gaat men voorbij aan belangrijke vragen en ervaringen van ouders. Bij een betere en nauwere samenwerking zou meer tijd en aandacht kunnen gaan naar de gezinssituatie in zijn geheel.

Ouders kennen de situatie aan de andere kant van de hulpverlening. Hoe bepaalde zaken overkomen, kan soms moeilijk door de hulpverlener ingeschat worden.

Enkele voorbeelden die ouders aanbrachten:

- *Een moeder vertelt dat ze tijdens een moeilijke periode geen hulpverleners over de vloer kreeg. Een tijd nadien, nadat ze zich al twee jaar beter voelde, worden plots, onaangekondigd, de kinderen vanuit de school meegenomen naar een voorziening in de bijzondere jeugdbijstand. Moeder wist van niets. Ze had de kinderen 's morgens naar de bus gebracht om naar school te gaan en 's avonds keerden ze niet terug naar huis.*

Moeder was het niet eens met deze ingreep daar ze nu aan de beterhand was. Ze begreep niet waarom dit nu gebeurde terwijl alles beter ging in vergelijking met vroeger. Moeder meldt dat zelfs indien de aangeboden hulp een goede zaak is, ze zich toch fout behandeld voelt. De beslissing overviel haar. Ze had liever afscheid kunnen nemen van de kinderen.

- *Bovendien werden de kinderen zo ver weg van huis geplaatst, dat de moeder er amper kon geraken. Ze was aangewezen op openbaar vervoer.*

Moeder heeft het gevoel dat dit in haar nadeel speelt. Telkens ze niet op bezoek kon gaan, kan dit gezien worden alsof ze geen interesse heeft in haar kinderen.

- *Drie kinderen werden uit elkaar gehaald bij een plaatsing. Eén kind werd in een pleeggezin (familie) geplaatst. De andere in een voorziening. Het gaat er daardoor nogal verschillend aan toe. Twee kinderen mogen telkens in het weekend naar huis, het andere kind maar om de maand. Dit kind begrijpt niet waarom ze ook niet elke week naar huis mag. De pleegouders verwachten ook dat het kind mama zegt. Dit ligt erg gevoelig bij de echte mama.*

Moeder begrijpt niet waarom ze voor het éne kind wel een goede moeder zou zijn en voor de andere minder? Vanwaar deze verschillende behandeling? Ze meldt dat ze zich steeds moet verantwoorden. Ondertussen groeit het gevoel dat ze gezien wordt als een moeilijke, wat in haar nadeel zou kunnen spelen

- *'Als je als ouders in je verleden een fout beging, word je daar soms te vaak op vastgepind. Het lijkt alsof je nooit het vertrouwen kan winnen, men blijft je niet serieus nemen. Alsof je door die fouten in het verleden geen goede ouder zou kunnen zijn. In een gesprek met hulpverleners voel ik mij niet gesteund door mijn begeleider. De hulpverlener staat niet achter mijn. Zij redeneren enkel voor de kinderen. En als ik mijn mond open doe denk ik dat ik onbeleefd ben.'*

Moeder vertelt dat haar inspanningen niet gezien worden. De kinderen worden wel bestoef maar zij wordt niet positief beoordeeld. Ze zou graag haar verhaal en inspanningen ook in het dossier willen toegevoegd zien. Opdat de jeugdrechter in zijn oordeel ook daarmee kan rekening houden.

Soms kunnen beslissingen, regels of gewoonten nadelige gevolgen hebben voor de ouders. Een aanbod dat bedoeld is als hulp brengt dan extra onrust en spanningen mee.

- *Een moeder vertelt dat ze met een kind dat hoge koorts had tijdens het weekend thuis, terug naar de instelling moest. Moeder wou naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis. De voorziening meldde dat ze het kind via hen moest laten opnemen in het ziekenhuis vlakbij de instelling. De moeder woonde ver van de instelling en kon daardoor niet vlot naar haar kind op bezoek.*
- *Een jongere werd 'buiten gezet' bij een voorziening omdat men niet meer wist hoe hem aan te pakken. De moeder was niet op de hoogte van het feit dat dit zou gebeuren. Ze werd zonder verwittiging geconfronteerd met het feit dat hij terug thuis zou wonen. De moeder had dit nochtans voorzien. Ze was zelf ook wegens het onhoudbare van zijn gedrag, hulp gaan zoeken. Ze had ook aan de consulent gevraagd om iets te voorzien voor wanneer dit zich zou voordoen. Ze had 'een stok achter de deur' gevraagd.  
Toen ze onaangekondigd voor de keuze stond de jongere terug thuis te nemen of akkoord te gaan met een pleeggezin (familie van haar), kon ze bijna niet anders, ook al vond ze dit geen goede oplossing.*

Ouders die binnen de bijzondere jeugdbijstand hulp krijgen, worden vaak geconfronteerd met onbegrip. Ook al zijn er geen pasklare oplossingen voor de problemen met de jongere, ouders melden dat begrip en steun van groot belang is voor hen.

Enkele voorbeelden omtrent hoe belangrijk begrip is:

- *Een moeder werkt in een sociaal tewerkstellingsproject en kan er terecht bij collega's en haar instructeur. Hier vindt ze veel steun en begrip.*
- *Een andere moeder werkt in de sociale sector en kan zo nodig terecht bij haar teamverantwoordelijke.*
- *'Deelnemen aan de oudergroep is belangrijk om te blijven volhouden door het gevoel dat je niet de enige bent. Dit vormt ook een goede opvang voor het schuldgevoel dat je als moeder hebt als er iets misloopt met je kind.'*
- *Een moeder heeft het gevoel dat strenger zijn voor je kind helpt, maar dat het niet leuk is en uitputtend. 'Alleenstaande ouder zijn is zwaar. Opvoeden als alleenstaande ouder wordt niet aangeleerd. Als ouder krijg je vaker voorbeelden van hoe het niet moet. Een oudergroep is belangrijk want je kan overal iets uit leren en je merkt dat je er niet alleen voor staat.'*
- *Een moeder heeft veel geleerd uit bijeenkomsten van een voorziening over opvoedingsondersteuning. Ze heeft er concrete tips gekregen, kunnen uitproberen en van andere ouders kunnen leren.*

### ***Goed bedoelde hulp kan soms erg verkeerd uitdraaien.***

Hulpverlening gaat soms voorbij aan zeer belangrijke gevoelens. Een veel gehoord leed wordt veroorzaakt door de scheiding tussen ouders en kinderen. Het feit dat ouders te weinig betrokken worden bij de hulpverlening en de voorziening waar de jongere verblijft, maakt de pijn en onzekerheid nog groter, zowel bij ouders als bij broers en zussen. Het gebeurt ook nog dat broers en zussen die allen geplaagd zijn, gescheiden worden.

Ouders melden ook dat wanneer ze hun bezorgdheden willen inbrengen, of op hun 'strepen gaan staan', ze al vlug als lastig ervaren worden. Bovendien heeft men angst dat dit zou kunnen uitdraaien in het nadeel van de kinderen.

Ook bij een goede samenwerking moet er voldoende aandacht blijven gaan naar het perspectief van ouders. Sommige zaken komen heel anders over dan ze door hulpverleners ingeschat worden.

Uit de ervaring van een ouder met de methodiek 'gezinsvergadering' kunnen we volgende zaken noteren:

*De bijeenkomst was niet goed voorbereid, moeder wist niet wat er van verwacht werd. Het was niet zo 'n goed idee om mensen die erg ruziën daar samen te zetten. De bijeenkomst was vooral een aaneenschakeling van verwijten. Ieder gezinslid had zijn 'steunende' hulpverlener, maar de partijen werden daardoor niet verenigd.*

*Moeder had het gevoel dat ze 'buitenspel' gezet werd door de consulente van het Comité Bijzondere Jeugdbijstand. Het hele gezin werd 'overgenomen' door de dienst waar de 'gezinsvergadering' georganiseerd werd. Daardoor kom je in een positie alsof je er niets mee te maken hebt, je komt in een positie waarin je moet vechten om gehoord te worden.*

*Door de verwijten (en het begrip dat gevraagd wordt voor de andere kant), zit je ook voortdurend in de verdediging. Er was eigenlijk geen openheid. De moeder voelde zich erg geïsoleerd. De schuld werd als een pingpongballetje naar elkaar gesmeten. In plaats van de mensen dicht bij elkaar te brengen was daarna de breuk nog erger. Dit zorgde er mede voor dat de kinderen uiteindelijk geplaagd werden, het huis verlieten.*

Het volgende verhaal is een scherpe illustratie van hoe ouders zich voelen bij de manier waarop ze in dit geval betrokken werden bij overleg .....

*'...Om de zes maanden is er een overleg met alle hulpverleners ( 12 professionelen uit verschillende sectoren met casemanager)....*

*Voor het laatste overleg werden we uitgenodigd om 13.30 uur. We waren stipt op tijd. Mijn man nam een halve dag verlof hiervoor. We hebben moeten wachten tot 15.20 uur. Ondertussen begon ik me, samen met mijn man, meer en meer op te jagen. Alle hulpverleners waren aan het praten en wij waren er niet bij.*

*Plots werden we binnengeropen. Ik had toen het gevoel dat alles al was besproken zonder dat men onze mening vroeg. Mijn zin om dan nog veel te zeggen was over, alles was al gezegd. Wij moesten enkel akkoord gaan.*

*Plots verlieten een aantal hulpverleners de zaal omdat het gesprek met alle hulpverleners was uitgelopen. Toen voelde ik me echt in de steek gelaten.*

*Het gesprek met ons duurde slechts 20 minuten. Op het einde van dit gesprek waren er van de 12 hulpverleners amper 5 aanwezig. Wij vonden het als ouders heel jammer dat niemand echt naar onze mening vroeg. Een aantal hulpverleners denken dat hun idee over een aantal zaken het beste is, veel beter dan ons idee. Ik heb het gevoel dat als zoiets nog op die manier gebeurt, ze ons beter niet meer vragen....'*

### ***Waar kunnen ouders terecht?***

Ouders melden nog steeds dat ze niet op de hoogte zijn van een klachtenprocedure. Zelfs dat er geen onthaalbrochure was waarin deze zaken (jo-lijn, waar naartoe met klachten?) opgenomen zijn.

*'Bij klachten sta je nergens. Er is de jo-lijn doch die is enkel informatief. Je kan de klachtenprocedure volgen, maar dan blijf je afhankelijk van de good-will van de voorziening. Waar sta je als men bijvoorbeeld een gesprek weigert?'*

Maar er is ook begrip voor het gebrek aan personeel, of voor het feit dat ook hulpverleners niet alles in de hand kunnen hebben.

*'Maar wanneer er met je kind iets ernstig misloopt in de voorziening dan moet je als ouder toch iets kunnen doen. Wanneer je kind zelfs niet meer in de bijzondere jeugdbijstand veilig is, waar dan wel? Hoe kan je als ouder dan rust vinden? Als je dan buitengesloten wordt, hoe kan je dan ooit het gevoel krijgen dat er een uitweg mogelijk is?'*