



## **Succesfactoren voor samenwerking.**

*Synthese van informatie uit vroegere gesprekken met ouders en een recente bevraging bij 2 oudergroepen– elementen die vanuit het perspectief van ouders cruciaal zijn voor het doen slagen van een samenwerking binnen de hulpverlening.*

---

### **Samenwerking is nodig.**

Sommige ouders melden dat ze telkens hetzelfde verhaal moeten doen. De hulpverleners lijken dan weer telkens opnieuw het warm water uit te vinden. Soms doen ze zelfs een voorstel dat al geprobeerd werd. *‘Weet men dat dan niet van elkaar?’*

Voor een gezin is telkens opnieuw beginnen ook pijnlijk. Kostbare jaren gaan voorbij, terwijl iedere hulpverlener het telkens opnieuw nog eens wil proberen. En dat in die enkele jaren die cruciaal zijn. Zeker in de puberteit is dit een drama...

Andere ouders spreken zelfs van concurrerende diensten.

Zo is er het verhaal van een moeder en een jongere die tevreden zijn met de thuisbegeleiding die ze genieten, er is echter ook een psychiater nodig (voor gesprek en medicatie) doch men wil vanuit een GGZ niet ingaan op de vraag van deze mensen, omdat de thuisbegeleiding dan ook bij hun dienst moet komen. De cliënten zijn echter tevreden over de thuisbegeleidingsdienst, ze kennen de begeleider ondertussen en willen deze behouden. Geen enkele dienst blijkt te willen ingaan op hun vraag om enkel de consultaties bij de psychiater te doen en de thuisbegeleidingsdienst ziet ook de cliënten niet graag gaan..... Er zit niets anders op dan een dure zelfstandig werkende psychiater te consulteren....omdat deze diensten niet willen samenwerken?

### **Alle ouders melden dat in een hulpverleningsrelatie, het eerste contact erg belangrijk is.**

Termen die een groot gewicht krijgen:

- Vertrouwen
- Luisteren
- Eerlijkheid
- Openheid
- Onbevooroordeeld luisteren en spreken met/over ouders

Daaruit kunnen we besluiten dat in een samenwerking met andere hulpverleners en diensten ook zo moet gesproken worden, met of over de ouders. De informatie moet respectvol behandeld worden, ook hierover moet duidelijkheid naar cliënten bestaan.

Als we dit concretiseren wordt dit:

- Casusbesprekingen moeten anoniem. Enkel de informatie die nodig is wordt uitgewisseld.
- Cliënten moeten weten met wie samengewerkt wordt en waarom.
- Respect voor keuzes van cliënten: bv. als cliënt niet wil dat men de school betreft. *(ouders melden dat ze het recht moeten hebben om bv. het imago van de jongere 'ongeschonden' te houden op school)*
- Indien het echt nodig is samen te werken met een dienst (die cliënt liever niet betreft) maak dan duidelijk waarom het zo belangrijk is, zoek tot je een overleg kan hebben waar rekening gehouden wordt met de bezorgdheid van de cliënt.
- Overloop in ieder geval alle info die je als dienst al kreeg van andere diensten. Meld van wie je welke info kreeg en waarom. Ga na hoe ouders hierover denken.

**Ouders melden dat het niet evident is om na een eerste contact of zelfs bij een eerste contact iemand compleet vreemd zo verregaand toe te laten in uw privé.**

*'Je vertelt niet meer wat je zelf wil, je bepaalt niet de grenzen vermits ze vrij vlug erg verregaande vragen stellen. Waarom?'*

*'En bovendien smijten ze dat dan te grabbel op een tafel bij andere hulpverleners, nog eens: waarom?'*

*'Je merkt het ook wel in de relatie naar je kind dat andere hulpverleners soms buiten jouw weten contact hebben met hem/haar. Waarom vertelt men ons dat niet?'*

Ideaal is dat overleg met andere diensten/hulpverleners altijd plaats vindt in aanwezigheid van de cliënten. Het **cliëntoverleg** van IJH streeft dit na.

Bij de bespreking van deze werkvorm (in de oudergroep) werden verschillende aspecten hiervan zeer positief bevonden:

- **de betrokkenheid van de cliënten,**
- **de onafhankelijke voorzitter die aandacht geeft aan de voorbereiding, samen met de cliënten,**
- **de code die gehanteerd wordt.**

Een ander positief effect dat rond deze werkvorm gemeld werd:

*'Na het overleg tussen al die hulpverleners konden we er een paar 'afschaffen'. Er waren betere afspraken met minder mensen....Dat was een vooruitgang.'*