

Wat is goede hulpverlening / een goede hulpverlener

Ouders stellen dat een goede relatie tussen de ouder en de hulpverlener noodzakelijk is in functie van de aangeboden hulp aan hun kinderen. Ouders spreken over een 'klik' die er moet zijn tussen de ouder en de hulpverlener. Het moet op persoonlijk vlak 'klikken'. Ouders zijn niet op zoek naar een vriendschapsrelatie met de hulpverlener, maar vergelijken de relatie wel. Met sommige mensen kan je het goed vinden en met anderen niet en dat is moeilijk met concrete voorbeelden te staven. Twee hulpverleners kunnen bijvoorbeeld dezelfde vragen stellen en op een zelfde manier te werk gaan, maar dat wil niet zeggen dat dit bij de ouders op dezelfde manier overkomt. Ouders wijzen erop dat zij, omwille van de nood van het vragen om hulp voor hun gezin, extra emotioneel gevoelig zijn en daardoor meer op hun hoede zijn van wie er als hulpverlener over hen zit. Het moet echt wel 'klikken' om in die moeilijke omstandigheden een relatie met een hulpverlener aan te gaan. Ouders zouden daarom zeker de mogelijkheid moeten krijgen aan te geven dat het met een hulpverlener niet 'klikt' zonder dat dit gevolgen heeft. Dit heeft dus niets te maken met de 'deskundigheid' van de hulpverlener, maar met het ontbreken van een 'persoonlijke klik'. Ouders hebben het gevoel dat hulpverleners dat wel persoonlijk opnemen, wat het moeilijk maakt hier open over te zijn.

Hetzelfde geldt natuurlijk ook voor de relatie tussen kind/jongere en hulpverlener. Als er geen vertrouwensrelatie kan opgebouwd worden omwille van het gebrek aan een 'klik' zal het heel moeilijk zijn een hulpverleningsproces op te starten.

Ouders vinden dat hulpverleners een heel zware en belangrijke taak hebben. Ze vinden dan ook dat een hulpverlener er elke dag voor 100% moet staan. Ze nemen immers beslissingen over het leven van anderen. Ouders beseffen anderzijds dat hulpverleners maar mensen zijn met hun eigen zorgen. Er zou daarom voor hulpverleners heel flexibel moeten worden omgegaan met hun aanwezigheid en beschikbaarheid. Als een hulpverlener er niet voor 100% staat, moet (mag) hij niet komen werken. Er zou dan door een andere collega moeten worden ingesprongen. Een grote solidariteit onder collega – hulpverleners is daarom noodzakelijk.

Een goede hulpverlener/ goede hulpverlening is volgens de ouders :

- **Bescheiden** : ouders vragen hulp, maar dat wil niet zeggen dat de hulpverleners het moeten overnemen, de ouders blijven de 'specialisten' inzake hun gezin/kinderen
- **Eerlijk en echt**
- **Niet veroordelend** : iedere ouder heeft zijn verleden, maar mag daar niet op afgerekend worden. Ouders krijgen nog te vaak een stempel opgedrukt, waar ze niet vanaf geraken. Ouders botsen dikwijls op vooroordelen ; 'het zijn altijd een bepaald soort ouders'. Van de hulpverlener wordt verwacht dat hij/zij luistert, rustig blijft en bekwaam is, zonder daarbij te oordelen of te veroordelen.

- **Goed bereikbaar** : ouders beseffen dat hulpverleners niet constant bereikbaar kunnen zijn, maar een hulpverlener die goed bereikbaar is geeft meer vertrouwen
- **Passie hebben/gemotiveerd zijn** : hulpverlener zijn is geen beroep, maar is een 'roeping'. Een opleiding is belangrijk, maar het is even belangrijk dat je dit werk met je hart doet
- **Evenwaardig zijn** : er moet een evenwaardige relatie zijn tussen ouder en hulpverlener.
- **(Levens)ervaring hebben** : ouders hebben meer vertrouwen in ervaren hulpverleners. Ouders beseffen dat ook jonge begeleiders/hulpverleners een kans moeten krijgen het 'vak' te leren, maar het is niet evident als ouder het lot van je gezin/kinderen in handen te leggen van een 'onervaren' iemand. De ouders stellen in dat kader voor dat er bij jonge hulpverleners/begeleiders in het begin een ervaren hulpverlener meeloopt. Dit zou voor ouders helpend zijn om meer vertrouwen te hebben.
- **Au serieux nemen** : hulpverleners moeten de verhalen van ouders au serieux nemen ; dit gebeurt te weinig. Kinderen en jongeren stellen soms ander gedrag thuis dan in de voorziening en soms worden de verhalen van de ouders als 'overdreven' bestempeld. Het is heel kwetsend voor ouders als ze niet geloofd worden.
- **Samen zoeken/samen werken/ interactie** : samen zoeken zou de uitgangsbasis van de hulpverlening moeten zijn, ouders vinden het belangrijk dat er 'samen' gewerkt wordt, dat er parallel voor de kinderen/jongeren gezorgd wordt. 'Samen' is een kernwoord voor goede hulpverlening. Hulpverlening ten aanzien van een kind/jongere kan pas slagen als er een duidelijke en open interactie is tussen alle partijen (kind/jongere – ouders – hulpverlener)
- **Openheid** : ouders moeten kunnen zeggen dat het met een hulpverlener niet 'klikt', zonder dat dit gevolgen heeft voor de ouders.
- **Tijd nemen** : een goede hulpverlener neemt tijd voor de ouders/gezinnen, tijd nemen wordt als ouders ervaren als een vorm van respect voor hen. Ouders ervaren hulpverleners die de tijd nemen om echt en onbevooroordeeld naar hun verhaal te luisteren als heel positief.
- **Erkenning geven** : de hulpverlening zou meer erkenning moeten geven voor de stap die de ouders naar de hulpverlening zetten/of toe gedwongen worden. Het is een heel moeilijk proces voor de stap naar de hulpverlening te zetten of gedwongen hulpverlening te aanvaarden. Hulpverleners vinden deze stap te vanzelfsprekend en geven daarom te weinig erkenning aan de ouders. Hulpverlening wordt door ouders immers ervaren als een ernstige inbreuk op hun gezinsleven en hun 'mens zijn'.
- **Hulpverlening op individuele maat** : er wordt nog te veel begeleiding gezocht in functie van de *problematiek* van het kind/de jongere in plaats van te kijken naar de eigenheid van het kind/de jongere. Het is hierbij ook belangrijk dat heel het gezinssysteem in zijn totaliteit betrokken wordt bij de hulpverlening en dat er nadien opvolging blijft.
- **Duidelijkheid** : goede hulpverlening is duidelijk, ouders hebben dikwijls weinig duidelijkheid rond wat van hen verwacht wordt. Doelstellingen blijven soms heel vaag en als doelstellingen worden bereikt, komen er andere doelstellingen voor in de plaats. Ouders krijgen daardoor het gevoel geen eerlijke kans te krijgen.
- **Verstaanbare taal** : er worden in de hulpverlening veel te veel te veel moeilijke woorden gebruikt, of er wordt ervan uitgegaan dat de ouders wel heel de werking van de bijzondere jeugdzorg kennen. Voor ouders is het allemaal heel overweldigend en het is de taak van de hulpverlener om de ouders correct en in een eenvoudige taal wegwijst te maken in de hulpverlening.
- **Realistisch** : de hulpverlening geeft soms adviezen die in theorie mooi zijn, maar die ouders in de praktijk niet kunnen uitvoeren, zo moet een ouder bijvoorbeeld haar kinderen naar de speelpleinen brengen, maar ze moet daarvoor drie bussen nemen om de kinderen te brengen en te halen, wat praktisch niet haalbaar is.

Hulpverlening zou een toegevoegde waarde moeten zijn. Geregeld ondervinden ouders weinig of geen positief effect van de hulpverlening op hun gezinssituatie. De reden hiervoor is dat de hulpverlening vertrekt vanuit een bepaald standpunt en oordeel en te weinig of geen rekening houdt met de wens en de nood van de ouders. Zo worden er bijvoorbeeld in voorzieningen dikwijls stappenplannen opgemaakt waarbij ouders het gevoel hebben dat enkel de beleving en de inschatting van de hulpverleners aan bod komen. Dit strookt niet altijd met de kijk van de ouders. Voor ouders is het moeilijk hier tegenin te gaan. Ze staan immers in een zwakke positie en vrezen dat hun opmerkingen zouden geïnterpreteerd worden als tegenwerking.

Hulpverlening zou moeten kunnen toegeven dat ze vastzitten. Soms weten ze zelf niet meer hoe een probleem aan te pakken, maar gaan ze toch door. Volgens de ouders durven hulpverleners niet toegeven dat ze vastzitten omdat ze dat aanvoelen als 'falen'. Het zou toch goed zijn als hulpverleners zouden kunnen toegeven dat ze het zelf niet meer weten. Ouders moeten dat immers ook doen. Ze moeten ook een stap zetten naar de hulpverlening omdat ze vastzitten. Ouders verwachten dat de hulpverlening een even grote eerlijkheid en openheid toont.

Ouders willen meer betrokken worden bij het hulpverleningsproces en willen op regelmatige basis feedback kunnen geven over het hulpaanbod, zonder dat dit negatieve gevolgen zou hebben.

Het hulpverleningsaanbod is te weinig gekend bij ouders. Indien dit aanbod transparanter zou zijn en ouders daarover meer informatie zouden krijgen, zouden ze beter kunnen meedenken wat voor hun kind een goede oplossing zou kunnen zijn.