



Afdeling Antwerpen

(Popant is sinds 1/1/16 een deelwerking van Oudersparticipatie Jeugdhulp Vlaanderen)

Thema: Intakegesprek

Hulpverleners zijn vragende partij aan de ouders om te bekijken hoe een intakegesprek meer zinvol kan verlopen. Ze zijn zich ervan bewust dat er tijdens dat gesprek heel veel informatie wordt gegeven maar dat daar weinig van blijft hangen.

Ook ouders geven aan zich heel weinig te herinneren van een intakegesprek.

We hebben dit thema in de oudergroep besproken en zijn tot een aantal tips en aandachtspunten gekomen.

Ouders geven in eerste instantie aan niet echt gelukkig te zijn met de term 'intake'. Zij spreken liever over een kennismakingsgesprek. We zullen dan ook verder in de tekst de term kennismakingsgesprek of eerste gesprek gebruiken.

Ouders geven aan dat ze bij een eerste gesprek heel emotioneel zijn en daarom weinig ruimte hebben om al de dingen die er gezegd worden ook daadwerkelijk te horen en in zich op te nemen. Deze emotionaliteit heeft veel oorzaken maar de twee belangrijkste willen we toch nog even meegeven. Enerzijds dienen de ouders vrijwillig of gedwongen een deel of de volledige zorg voor hun kind te delen of af te staan aan 'vreemden'. Daarnaast hebben ze dikwijls al een hele weg zelf afgelegd om de situatie te verbeteren en zij ze dikwijls aan het einde van hun krachten.

Het is enorm belangrijk dat deze emotionaliteit een plaats krijgt in een eerste kennismakingsgesprek. Ouders beseffen maar al te goed dat er regels en procedures zijn waarbij er heel veel informatie aan ouders moeten worden meegegeeld, maar deze info kan volgens hen over meerdere gesprekken gespreid worden.

Elke dienst zou voor zijn eigen werking kunnen bekijken wat ze minimaal aan informatie nodig hebben in een eerste gesprek en de rest van de informatie verdelen over de andere gesprekken. Daarbij kan aan de ouders gevraagd worden welke informatie ze minimaal willen horen tijdens dit gesprek. Het is belangrijk dat dit aan de ouders wordt gevraagd, want niet alle ouders willen dezelfde informatie, zo willen sommige ouders graag heel praktische dingen te weten komen in een eerste gesprek, anderen wensen inhoudelijke informatie, ook zijn er ouders die tijdens dit gesprek plaats willen hebben om hun emotionele stuk te bespreken.

Ouders vinden het belangrijk dat er correcte informatie wordt gegeven. Zowel in brochures als bij een eerste gesprek worden de dingen soms mooier voorgesteld dan ze in werkelijkheid zijn. Ouders hebben liever dat er eerlijk gecommuniceerd wordt ook als het om moeilijke dingen gaat.

Ouders hebben dikwijls het gevoel dat de hulpverlening start vanuit een wantrouwen en achterdocht en dat ouders dan moeten proberen het vertrouwen te winnen. Ook tijdens een kennismakingsgesprek wordt dat wantrouwen al dikwijls aanvoeld. Ouders hebben van dan af al

het gevoel zich te moeten bewijzen om vertrouwen te krijgen. Iets wat heel moeilijk is, want ze hebben het gevoel dat dit dikwijls een bijna onmogelijke opdracht is.

Dikwijls zijn er meerdere hulpverleners bij een kennismakingsgesprek aanwezig; begeleider, coördinator, consulent, andere verwijzers Dit maakt het voor de ouders nog moeilijker en emotioneler. Ouders beseffen ook hier dat dit zo moet volgens de procedure, maar dit maakt het soms heel bedreigend.

Het zou zinvol kunnen zijn om voor het 'officiële' kennismakingsgesprek een informeel gesprek te organiseren met de ouders en de begeleider (die nadien het dichtst bij hen gaat staan). Dit gesprek heeft vooral de bedoeling om af te toetsen hoe het met de ouders gaat en wat zij eigenlijk graag willen.

Op een eerste gesprek worden immers ook eerste indrukken gemaakt en als dit negatief is kan dat gedurende de verdere begeleiding remmend werken.

Het is daarom heel belangrijk om in een eerste gesprek oog te hebben en zorg te dragen voor de kwetsbaarheid en de emotionaliteit van de ouders. Dit wordt spijtig genoeg, door de werkdruk van de hulpverleners en de hoeveelheid informatie dat moet gegeven worden, nog dikwijls over het hoofd gezien.