



**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.roppv.be](http://www.roppv.be)

---

## ***Problemen met je kind en problemen met de hulpverlening.***

*oudergroep Gent – mei 2009*

Uit gesprekken met ouders blijkt soms dat een tussenkomst vanuit Bijzondere Jeugdbijstand extra moeilijkheden meebrengt. Sommige zaken zijn eigen aan de aanpak en het aanbod binnen de Bijzondere Jeugdbijstand. Andere voorbeelden duiden op gevolgen van een plaatsing, gevolgen van het feit dat kinderen niet bij de ouders opgroeien.

Dit creëert een veel grotere afstand tussen ouders en kinderen, een gevoel van onmacht, onzekerheid door gebrek aan informatie en betrokkenheid. Ouders voelen zich daardoor uitgesloten uit het leven van hun kind. Door de hulpverlening komt ook een buitenstaander binnen in het gezin, in de privé-sfeer. Gevolgen van een plaatsing zijn dus niet enkel praktische gevolgen, belangrijker nog zijn de gevoelens die leven.

In dit overzicht willen we voorbeelden aanhalen van spanningen die kunnen ontstaan tengevolge van een tussenkomst vanuit de Bijzondere Jeugdbijstand. Naast de voorbeelden beschrijven we wat ouders een betere aanpak zouden vinden.

Deze tekst is samengesteld op basis van voorbeelden die verschillende ouders aanbrachten. De voorbeelden werden tijdens meerdere bijeenkomsten besproken en aangevuld met suggesties van de ouders voor een betere aanpak. In de oudergroep leeft wel degelijk het besef dat niet alles in de macht van de hulpverlener ligt. Tijdens de uitwisseling tussen de ouders en de aanwezige hulpverleners, zijn we toch tot een gemeenschappelijk standpunt gekomen waarbij hier in eerste instantie vooral de vragen van ouders opgenomen zijn.

De voorbeelden (in schuin lettertype) illustreren de ervaringen van ouders. Verschillende voorbeelden werden gebundeld. Na de voorbeelden geven we de suggesties uit de oudergroep. In de kaders werd de essentie opgenomen zoals deze door ouders aangestipt werd tijdens de afsluitende bijeenkomst rond dit thema.

## 1. Op zoek naar hulp...

*'Op het moment dat de situatie op ontploffen staat, ga je naar de dienst die je toevallig kent. Als dit dan het comité voor Bijzondere Jeugdzorg is, zit je in dat straatje en raak je er niet meer uit.'*

- Een toegangspoort zoals bedoeld in de integrale jeugdhulp, los van de sectoren, zou een goede zaak zijn.
- De ervaring en de hulpvraag van ouders moet serieus genomen worden alvorens naar een bepaalde sector door te sturen.
- Hulpverleners moeten ook bereid zijn informatie door te geven over hulp uit andere sectoren.

*'Bij de start worden vaak oplossingen voorgeschoteld zonder naar de ervaring en het advies van de ouders te luisteren. Sommige beslissingen of verklaringen worden na één week al gesteld terwijl ouders vaak vroeger die mogelijkheden al onderzochten. Toch wordt op dat moment daarmee geen rekening gehouden.'*

- Er moet meer tijd gemaakt worden voor het eerste gesprek: om te bevragen aan ouders wat ze zelf al probeerden, zodat ze betere informatie op voorhand hebben en om als hulpverlener info te geven over wat men gaat doen en wanneer.
- Liever nog geen oplossingen voorstellen van bij de start. Mensen passen niet in vakjes en hulpverleners hangen te veel aan vakjes vast en komen te vlug met de oplossingen die passen bij hun eigen sector en opleiding.

*Oproep om breed te kijken op vlak van sectoren en op vlak van wat reeds gebeurd is.*

## 2. Gevolgen van een plaatsing...

*'Een plaatsing is niet niks. Het grijpt in in je leven, alles dreigt te veranderen. Wanneer de jongere niet meer naar zijn eigen school kan gaan is ook dit een verloren zaak. De band tussen ouder en kind moet op afstand onderhouden worden. Belangrijke momenten in het leven van een kind worden bepaald door de regels van de voorziening, zonder dat de ouder erbij kan zijn.'*

*'In de bijzonder jeugdbijstand lijkt het soms alsof je uit de ouderlijke macht 'ontzet' bent. De ouders worden niet altijd geïnformeerd over de 'normale gang' van zaken, ze moeten vaak zelf uitzoeken op welke manier ze nog bij het opgroeien van hun kind betrokken kunnen blijven. Bijvoorbeeld voor wat betreft zaken in verband met de school:*

- opvolging van schoolwerk moet nagevraagd worden, gebeurt niet automatisch
- schoolkeuzes gebeuren weinig met inspraak van ouders
- ouders worden vaak als laatste verwittigd dat er een schoolcontact is
- als bij een gesprek op school iemand uit de BJB aanwezig is, lijkt het of de ouder niets weet over schoolevoluties van het kind, de begeleider onderhandelt met de jongere alsof de ouder er niet is, de ouder voelt zich 'het vijfde wiel aan de wagen'.

*'Afspraken die binnen het gezin goed werken, afspraken die tussen ouder en kind gemaakt zijn, worden soms doorkruist doordat de hulpverlening het dagelijks leven en de verstandhouding tussen ouder en kind overhoop smijt.*

*Belangrijke beslissingen worden vaak eerst in de voorziening genomen alvorens met de ouders te praten. Toch is het een normale situatie dat ouders de eerst betrokkenen zijn in de opvoeding! Het lijkt alsof door de oplossing die je zocht in de bijzondere jeugdbijstand, je leven helemaal overgenomen wordt. Terwijl dit niet de vraag noch de bedoeling was.'*

*'Wanneer zich iets voordoet in de voorziening (bv. een ongeval) is het niet altijd de gewoonte om ouders te verwittigen. Toch heeft men als ouder dezelfde bezorgdheid ook al verblijft het kind elders.'*

*'Bezoekuren, telefonische contacten met de ouders, worden bepaald door de regels van het huis. Toch is het belangrijk voor ouders om buiten die 'geregelde' momenten voor bepaalde zaken zijn kind te kunnen spreken. Ook de jongere kan behoefte hebben om contact te nemen, ook op momenten die niet opgenomen zijn in het reglement.'*

- De eerste bezorgdheid moet zijn om te behouden en bekrachtigen wat wel goed loopt. Starten met een gesprek over welke afspraken er zijn, en wat goed loopt, kan dit duidelijk maken.
- Het zou goed zijn dat er een vast moment is waarbij ouders informatie krijgen over dagdagelijkse zaken omtrent het kind. Niet alleen wat fout liep, ook de gewone dingen, ook wat goed liep, wat leuk was.
- Bij kleintjes zou een heen-en-weer schriftje over het kind kunnen helpen om informatie door te spelen. Het principe van een vaste rapportage kan bij grotere kinderen anders ingevuld worden: via telefoon, via gesprek, per mail. Een vast moment voor ouders, waarop zeker de juiste persoon aanwezig en beschikbaar is, vergemakkelijkt het contact. Ouders en begeleiders moeten samen een afspraak kunnen maken over wanneer iedereen best bereikbaar is.
- Bij de start kunnen er afspraken gemaakt worden met de ouders, wat men wel of niet wil opvolgen. Waarover en wanneer men wenst geïnformeerd te blijven. Ouders wijzen er op dat informatie belangrijk is, doch het is niet nodig voor alles steeds te bellen. Enerzijds omdat ouders soms ook nood hebben aan een 'time-out', anderzijds omdat ze begrijpen dat hulpverleners niet steeds aan de telefoon willen/kunnen hangen, misschien omdat men de ouders niet steeds wil verontrusten.
- Ouders hebben het recht de school te kiezen, dit schrijft de wet voor. Daarbij moet steeds de keuze gelaten worden aan de ouders om zelf naar het oudercontact op school te gaan.
- Als er iets belangrijks is, dan moeten de ouders eerst en onmiddellijk verwittigd worden.

*'Een plaatsing of begeleiding in BJB is taboe voor vele mensen. Bij je familie, bij collega's, bij burens durf je er amper over spreken. Mensen (ook hulpverleners) die de gevoelens die gepaard gaan met een plaatsing niet kennen, kunnen die ook niet begrijpen. Ook daar waar je begrip verwacht voor je bezorgdheden als ouder (in de BJB) komt het niet.'*

- De ouders melden dat ook zij soms nood aan ondersteuning hebben. Voor ouders die willen praten, zou een professionele medewerker kunnen voorzien worden. Deze persoon kan een steun betekenen voor de ouders wanneer ze een luisterend oor wensen. Soms wegen de problemen te zwaar, en ook al kan een gesprek misschien geen oplossing brengen, je gevoelens kunnen uitspreken maakt het soms draaglijker. Deze persoon kan zowel verbonden zijn aan de dienst of deel uitmaken van een andere organisatie ter ondersteuning van ouders. We moeten hier wel melden dat de ouders dit soort gesprekken vooral zien als een aanbod voor steun en begrip, hiermee wordt bedoeld dat dit geen 'vak'-gerichte

deskundige mag (moet) zijn die dan ook nog eens verslagen maakt van deze gesprekken. Dit soort steun maakt geen onderdeel uit van het dossier van de jongeren. Ouders wensen hier een onderscheid te maken.

- Het is erg belangrijk voor ouders dat het 'klikt' met een persoon. Een vertrouwenspersoon voor ouders is een meerwaarde. De gelegenheid bieden om een andere medewerker als aanspreekpunt te krijgen, kan ook helpen.

- De voorziening kan een 'praat- en luistergroep' voor ouders oprichten. Deze groep is een uitnodiging naar alle ouders die een jongere bij de betrokken dienst hebben. In dit soort groep ontmoeten ouders lotgenoten en kunnen door uitwisseling van ervaring elkaar steunen. Een luisterend oor vinden kan helpen om te relativieren. Eventueel kunnen aanwezige hulpverleners ook leren uit deze gesprekken.

*Ondersteunen is niet hetzelfde als overnemen of 'in de plaats doen' van de ouder.  
Blijf ons zien als ouder. Ouders zo veel mogelijk betrekken.  
Ouders moeten altijd terecht kunnen om gehoord te worden in hun gevoelens als ze daar nood aan hebben.*

### **3. Ten gevolge van veranderingen in personeel of dienst...**

*'Wanneer personeel (of consulenten) vlug wisselt (vakantie, loopbaanonderbreking, zwangerschap) heeft men met vervangers te maken. Het is al gebeurd dat deze niet geïnformeerd zijn, dat beloofde antwoorden niet komen. Dat men zijn verhaal weer helemaal opnieuw moet beginnen. Wanneer de begeleider ziek is of verlof heeft, stroomt er soms helemaal geen informatie meer door naar de ouders.'*

- Bij langdurige afwezigheid moet er een vervanging zijn, hiervan moeten ouders op de hoogte gebracht worden. Dossiers moeten dan zo opgesteld worden dat de afspraken duidelijk zijn voor iemand die uit noodzaak het dossier overneemt.

- Bij de gewoonte van een vaste 'rapportage' (zie suggesties bij 'gevolgen van een plaatsing') kunnen ouders toch geïnformeerd blijven ook al is hun begeleider afwezig.

*'Jongeren worden van hier naar daar geplaatst, met soms nog enkele maanden thuis tussendoor, omdat er wachtlijsten zijn. De meest gepaste oplossing wordt niet vlug gevonden en als ze er is, bestaat er een wachtlijst. Ondertussen gaat de tijd voorbij en het probleem blijft het gezin onder druk zetten.'*

- Efficiënt omgaan met wachtlijsten en een correcte toewijzing zou al helpen (bv. geen plaatsing in Beernem voor spijbelgedrag).

- Er moet voor extra steun gezorgd worden bij andere diensten, hiervan moeten ouders op de hoogte gebracht worden: CAW, CLB, opvoedingswinkel, Kind en Gezin. Ook intensieve tijdelijke opvolging door de consulent kan helpen.

- Misschien kan er meer gebruik gemaakt worden van bestaande verenigingen: sportaanbod, jeugdwerk, eventueel mits financiële tussenkomst...

*‘Wanneer een jongere (misschien voor de 3<sup>e</sup> keer) naar een andere voorziening moet, wordt er telkens van school veranderd of niet naar school gegaan. Dit geeft de indruk dat school niet belangrijk is. De jongeren worden op die manier in een straatje geduwd waarbij een goede opleiding genieten en een diploma halen geen streefdoel meer lijkt. De jongere is ‘opgegeven’ of geeft het zelf op, hij krijgt een dagbesteding, geen opleiding in functie van de toekomst. Jongeren gaan soms helemaal niet meer naar school door een plaatsing. Is dit dan niet meer belangrijk?’*

*‘Jongeren hebben het ook steeds moeilijk met de aanpassing aan een nieuwe situatie, nieuwe vriendenkring opbouwen. Bovendien loop je dan het risico dat de motivatie sterk daalt: hoe lang zal het deze keer duren op deze school? Met andere woorden: waarom zou ik me weeral inspinnen?’*

- Ouders geven er de voorkeur aan om dezelfde school aan te houden.
- Problemen voor vervoer, afstand, tijdverlies bij verplaatsing, zijn wellicht bezorgdheden, doch deze kunnen misschien anders aangepakt worden. De bezorgdheden die leven in verband met een verplaatsing tussen instelling en school kunnen met de ouders besproken worden. Samen kan een oplossing gezocht worden om met deze bezorgdheden om te gaan.

*Er moet meer gezorgd worden voor continuïteit:  
→ binnen de diensten, dus dezelfde hulpverlener  
→ tussen de diensten  
→ zelfde school, instelling.*

#### **4. De relatie ouders-hulpverlening....**

*‘Ouders komen naar de BJB, omdat ze zich machteloos voelen en geen uitweg meer zien. Wanneer ze dan nog een stap achteruit zetten, is het zeker nodig alle gelegenheden te gebruiken om de band met het kind aan te houden en te verbeteren. Doch als hulpverleners zich naast de jongere plaatsen en volledig meegaan in zijn verhaal, komen ze vaak tegenover de ouders te staan. In elk gezin zijn er verschillende meningen en conflicten, zeker met pubers.’*

*‘Voorstellen van jongeren zijn beter gekend door de hulpverleners, met meer argumentatie. Voorstellen van ouders worden zelden verdedigd naar de jongere toe. Alsof men vooral de jongere tevreden wil houden. Het lijkt soms dat ver meegegaan wordt in oplossingen die de jongere wil, ook al gaat dit voorbij aan de bezorgdheid van ouders. In principe is de Bijzondere Jeugdbijstand begeleiding voor de jongere, doch het gezin is toch ook van groot belang. Als ouders niet betrokken worden bepaalt dit ook het beeld dat de jongere heeft van zijn ouders.’*

*‘Als ouder sta je tegenover ‘teams van hulpverleners’ alleen. Je voelt je zwak want je hebt problemen in je leven en daarbij kom je in de hulpverlening nog in een zwakkere positie te staan tegenover de ‘professionelen’.*

*Als men dan niet luistert, naast je heen praat, beslist zonder je te horen of begrijpen, als je dan geen informatie krijgt, dan word je kwaad. Als ouder heb je een stuk van je leven ‘afgestaan’ uit noodzaak, maar je hebt niet gevraagd om opzij geschoven te worden. ‘*

*'De jongere wordt in veel begeleid en opgevolgd, doch herstel van de band met ouders lijkt niet de prioriteit in de bijzondere jeugdbijstand. Integendeel, door de manier waarop men tewerk gaat wordt de afstand met ouders, broers, zussen nog veel groter. Gemeenschappelijke gesprekken zijn eerder een uitzondering dan een regelmaat. Er wordt weinig of niet bemiddeld, er worden geen compromissen gezocht om jongere en ouders te verzoenen wanneer verschillende meningen bestaan over bv. omgang met bepaalde vrienden, roken, schoolkeuze.'*

- Samen met de ouders onderkennen dat het soms moeilijk is en samen met de ouders de best mogelijke weg te zoeken, is een betere aanpak. Er kunnen dan ook afspraken gemaakt worden omtrent het opvolgen van de jongere. Hierbij willen we wel vermelden dat wanneer het betrekken van ouders in het nadeel van de jongere zou zijn (bv. bij mishandeling, incest), men voor de jongere moet kiezen. Dit moet als een uitzondering gezien worden.
- Ook al werken afspraken die gemaakt zijn in overleg met de ouders, niet zoals gehoopt, toch is het belangrijk samen met hen de jongere op te volgen. Al was het maar om de onmacht samen te dragen.
- Dialoog met de ouders is de eerste stap om ouders niet buiten te sluiten. Ook al weigert de jongere om samen te zitten in een gesprek met zijn ouders, dan nog kan de dienst kiezen om de ouders blijvend uit te nodigen. Gesprekken over de bezorgdheden van de ouders, over de afspraken die gemaakt zijn ten aanzien van het kind, kunnen regelmatig doorgaan in de dienst. Op die manier ziet het kind dat de ouder zijn plaats als ouder blijft behouden.
- Het zou goed zijn dat hulpverleners in hun opleiding leren omgaan met verschillende betrokkenen in een gezin. Dat ze leren een gesprek te blijven voeren, ook al zijn er verschillende verwachtingen en misschien zelfs conflicterende belangen bij ouders en de jongeren (of tussen de ouders in geval van een scheiding bv.).

*Ouders, zowel vader als moeder, moeten betrokken worden.  
Constante dialoog is belangrijk.  
Er moet gewerkt worden naar dialoog tussen kind en ouder.*

## **5. Een buitenstaander in de privé-sfeer...**

*'Als ouder heb je soms het gevoel dat je je heel ver bloot moet geven. Hulpverleners bevragen zeer veel, ook privé-zaken. Kinderen worden soms 'uitgevraagd' over zaken die tussen ouder en kind zijn.'*

*'De hulpverleners zouden soms gans je leven regelen. vb.: een ouder die van werk moet veranderen omdat het in het voordeel is van de jongere. Dit gaat te ver.'*

*'Hoe jij was als kind, hoe de familieleden waren. Dit gaat te ver, want het gaat over de relatie tussen de ouder en het kind. De hulpverlener begint dan met een stamboom op te maken en dan begint het... Sommige ouders vinden dit goed, anderen niet.'*

*'Waarom vragen ze naar alle ziektes voor weglloopgedrag? Je wordt helemaal uitgekleeft. De hulpverlener ken ik niet als hij voor de eerste keer over de vloer komt.'*

- Beter is eerst een vertrouwensband te scheppen en uitleg te geven over waarom een hulpverlener bepaalde dingen vraagt.
- De jongere vertelt zelf veel, als een jongere geplaatst is. Als ouders ook geplaatst waren, is het dikwijls een gewoonte geworden om veel te vertellen. De hulpverlener zou daarom beter zeggen tegen de jongere en de ouder dat hij mag beslissen wat hij kan en wil vertellen.

*Klop voor je binnen gaat!  
Constant aangeven aan ouders waarom iets gevraagd wordt  
en dat ouders niet moeten antwoorden.*

## **6. Als hulpverlening een strijd dreigt te worden...**

*‘Een aanpak in een voorziening kan perfect werken bij de éne jongere, doch niet gepast zijn voor de andere. Jongeren zijn verschillend en reageren niet allen met de verwachte reactie. Wanneer een bepaalde aanpak nog meer problemen creëert kunnen zich problemen opstapelen die niet eigen zijn aan de jongere of de gezinssituatie, maar uitgelokt worden door de hulpverlening en de aanpak in de voorziening zelf.’*

*‘Bepaalde normen, waarden, vooroordelen spelen mee in de hulpverlening en hebben invloed op de relatie met ouders en op de beslissingen.*

*Men gaat te vlug uit van eigen oordelen (vooroordelen) over bv. de mogelijkheden van de jongere (op schools vlak); over de mogelijkheden en wensen van ouders (over wat ze wel willen weten en wat niet); over waar ouders wel mogen bij zijn en waar niet.’*

- Het is belangrijk dat de aanpak van de ouders en de aanpak van de hulpverlener op elkaar afgestemd wordt, door dit met de ouders te bespreken. Als ouder ken je jouw kind het beste. Hulpverleners kunnen vragen stellen als: ‘wat hebben jullie al geprobeerd’; ‘wat willen jullie als ouders precies ivm de aanpak van de jongere’. Beslissingen mogen pas genomen worden nadat ouders geraadpleegd zijn bv. over schoolkeuze, oudercontact op school....
- Een goeie manier is binnen het uur na bv een weekend thuis, bellen met de ouders met de vraag hoe het geweest is bij de ouders. De ervaring leert dat de hulpverleners dit na een bepaalde tijd niet meer doen. Het zou moeten blijven gebeuren, want dit scheidt dan ook de mogelijkheid om een beetje te babbelen over positieve dingen. Als hulpverlener leer je ook uit de dingen die goed zijn gegaan.
- Er moet regelmatig een positieve terugkoppeling zijn naar de ouders over wat goed gaat met de jongere.

*Pas de aanpak aan en heb oog voor het positieve.*

## 7. Als hulpverlening een strijd is.....

*'Wanneer ouders een andere mening hebben en dit duidelijk willen maken, moet men soms naar zware middelen grijpen. Zelf je rechten opzoeken, steun zoeken om je mening hard te maken, dreigen, kwaad worden. Op die manier wordt hulpverlening een strijd. Terwijl het de bedoeling is om samen een oplossing te zoeken voor de jongere, lijkt het een strijd te worden. Bovendien worden de ouders dan al vlug als lastig bestempeld, wat ook niet goed is voor de samenwerking.'*

- De hulpverlener kan deze signalen opvangen en een andere begeleider voorstellen of een andere voorziening. Ook al moet je het probleem terug uitleggen van in't begin, dit vinden ouders nog altijd beter.
- De moeilijkheid is het duidelijk stellen van de rechten van de jongere en de plichten van de ouders, die tegengesteld kunnen zijn.
- Rond de tafel zitten met een bemiddelaar, iemand die niet van de instelling is, een soort vertrouwenspersoon voor de ouders.
- Ouders moeten een consulent kunnen inschakelen, die als bemiddelaar kan optreden.
- De voorziening moet een infobrochure meegeven aan de ouders waar in staat dat er een interne klachtenprocedure is, met de uitleg over hoe die werkt; de contactgegevens van de Jo-lijn, het feit dat je als ouder contact kan opnemen met de consulent en een brochure van Roppov.
- Ouders waarderen het dat hulpverleners echt zijn, niet alleen vriendelijk. Duidelijk maken dat ouders geen mirakels kunnen verwachten en geen beloftes doen die ze niet kunnen houden. Ook de hulpverleners moeten geen mirakels verwachten.
- Hulpverleners moeten de ouders ook kunnen toelaten om het allemaal eventjes op te geven en tijdelijk niet met de jongere te willen bezig zijn (time-out van de ouder). Dit zonder hen daarvoor te veroordelen.

*Positief omgaan met meningsverschillen.*