



### **Dialoogdag op 21 april 2015**

Oudersparticipatie Jeugdhulp Vlaanderen VZW organiseert jaarlijks in verschillende provincies een dialoogdag. Met dit initiatief proberen we de dialoog tussen ouders met ervaring in de jeugdhulp en hulpverleners werkzaam in de jeugdhulp te stimuleren.

In dit verslag krijg je een overzicht van tips die ouders tijdens deze dialoogdag deelden met hulpverleners. Een uitgebreid verslag van deze dialoogdag kan je ook terugvinden op onze website [www.oudersparticipatie-jeugdhulp.be](http://www.oudersparticipatie-jeugdhulp.be) onder werking/dialoog met ouders.

### **TIPS VAN OUDERS**

#### THEMA: HULPVERLENING BIJ GESCHIEDEN OUDERS

- Het is belangrijk dat een hulpverlener vertrouwd is met het juridisch kader bv. wat bij het niet naleven van een bezoekenregeling.
- het gebruik van eenvoudige en duidelijke taal, zeker indien er juridische termen gehanteerd worden, is belangrijk.
- bij echtscheidingen wonen ouders vaak in een ander werkingsgebied zodat er verschillende diensten betrokken zijn vanuit verschillende regio's. Dit is niet altijd even logisch en kan vertragend werken aangezien de ene dienst doorverwijst naar de andere, die op zijn beurt weer hetzelfde doet.
- Schat de financiële gevolgen van hulpverlening in een echtscheidingssituatie in bv. kosten advocaat, eenoudergezinnen met hoge kosten, bijkomende therapiekosten,...
- Voor kinderen is het vaak belangrijk dat ze zien dat de hulpverlening met beide ouders werkt.
- Aandacht blijven houden voor de volledige context van de jongere.
- Geef ook aandacht aan wat wel goed loopt.

#### THEMA: LAAGDREMPELIGE HULPVERLENING

- Besef dat huisbezoeken heel dicht komen voor ouders, je komt letterlijk binnen in het privé-domein van je cliënt, dit is niet evident.
- Er is vaak een angst van ouders een stap te zetten naar hulp omdat ze niet altijd zicht hebben op de gevolgen, open communicatie is dan belangrijk.
- Het is belangrijk dat de hulp bereikbaar is (openingsuren, locatie, kosten,...)
- Ook ervaringsdeskundigen inschakelen in CLB's.

- De mogelijkheid hebben om een vertrouwenspersoon mee te brengen.
- Een ouder-telefoon zoals een jongerentelefoon.

#### THEMA: PARTICIPATIE BINNEN HULPVERLENING

- Ouder ben en blijf je de rest van je leven, ook in de periodes dat het even wat moeilijk gaat. Juist in die periodes is het belangrijk dat ouders weten en het gevoel hebben dat ze nog altijd ouder zijn en ook beslissingen voor hun kind kunnen nemen, ook al verblijft dit kind misschien even niet bij hen.
- Hulp toelaten in je gezinsleven is een heel ingrijpend gebeuren, maar als je als ouder weet dat naar je geluisterd wordt en je niet zomaar opzij geschoven wordt als ouder, is dat een hele geruststelling.
- Bespreek dingen samen met ouders: veel samen overleggen om tot overeenkomst te komen
- Ouders dienen ouders te blijven! Het is ook belangrijk dat de band tussen het kind, de ouders en broers en zussen niet verbroken wordt.
- Continuïteit binnen de hulpverlening zelf is ook belangrijk, het is moeilijk steeds van begeleider te moeten wisselen.
- Het is belangrijk dat hulpverleners luisteren naar ouders en vervolgens ook deze informatie op dezelfde manier in het verslag komt (en niet een interpretatie van de hulpverlener). De verslagen zijn immers belangrijk en zijn vaak beslissend in ingrijpende beslissingen.
- Ouders vinden het belangrijk dat de kindbegeleider en contextbegeleider nauw samenwerken! Indien er geen of nauwelijks contact is tussen beiden, dan komen ouders weinig te weten over hun kind.
- Het is belangrijk rekening te houden met wat het kind thuis mag van de ouders: kinderen die meer mogen in de voorziening, willen soms niet meer naar huis omdat ze daar minder mogen.
- Inspraak in de regels die gehanteerd worden in de leefgroep verhoogd de participatie van ouders. (bv. bedtijd)
- Gebruik gemakkelijke en begrijpbare taal.
- Stigmatiseer niet te vlug.
- Samen zoeken, samen het niet weten.
- Een duidelijk aanspreekpunt met uitleg over de rechten van een ouder.

#### THEMA: HET BELANG VAN HET KIND

- Enkele richtlijnen vanuit het VN-kinderrechtencomité:
  - Het recht op non-discriminatie.
  - Het recht op leven.
  - Overleven en ontwikkeling.
  - Het recht om gehoord te worden.

- Ouders en hulpverleners kijken vaak door een andere bril. Het zou helpen als we door de andere zijn ogen konden kijken naar de materie!
- Als er een beslissing genomen wordt, is het belangrijk uitleg te geven vanuit welk kader dit genomen wordt, niet zomaar de doodoener 'in het belang van je kind'.

#### THEMA: PLEEGZORG

- Ouders vinden het belangrijk dat ze inspraak hebben in de keuze van het pleeggezin.
- Inspraak in de opvoeding is ook erg belangrijk .
- Naar alle verhalen luisteren (kinderen, ouders, pleeggezin).
- Het is belangrijk dat het kind de kans krijgt zijn verhaal te doen, zonder dat de pleegouders erbij zijn.
- Samen met ouders en pleegouders proberen te komen tot afspraken rond bezoek ea. Zelfs indien de jeugdrechter of pleegzorg zelf de bezoeken wil uitbreiden, blijkt dit in de praktijk niet zo vlot te lopen.
- Bij moeilijk scheidingen: best geen contextplaatsing.
- Pleegouders beter screenen.
- Het ouderlijk gezag van de ouder blijven respecteren bv. de mogelijkheid om naar een oudercontact te gaan.
- De doelstelling moet een terugkeer naar huis blijven.

#### THEMA: TEVREDENHEIDSMETINGEN

- Ouders geven volgende voorbeelden van vragen die je kan stellen in een tevredenheidsmeting:
  - Kreeg je bij de opstart van de hulpverlening alle verplichte info? Zoals de klachtenprocedure, het recht op informatie, ...?
  - Kreeg je bij de opstart van de hulpverlening voldoende info over het proces? Wat verwachten ze van jou en wat mag jij verwachten van de hulpverlening?
  - Zijn de doelstellingen waaraan gewerkt zal worden helder, transparant en haalbaar?
  - Wat zou je ervan vinden om activiteiten te doen samen met je gezin en de hulpverlening?
  - Hoe helder en transparant is de communicatie? Heb je inzage in je dossier? Bespreekt men eerst alles met jou?
  - Heb je het gevoel correct behandeld te worden? Voel je begrepen? Voel je jezelf tevreden met de hulpverlening?
  - Heb je voldoende inspraak? Kan je bijvoorbeeld in rechtstreekse communicatie gaan met de Jeugdrechter?
  - Is er voldoende aandacht zowel voor het kind als voor de ouders? (Bijv. YAR waar alle communicatie met het kind is en geen met de opvoedingsverantwoordelijke)

## THEMA: WAT IS EEN GOEDE HULPVERLENER?

- Betrouwbaar
- Volhardend, aanklappend, steeds blijven moeite doen
- Luisteren naar alle betrokkenen
- Transparant, eerlijk en open werlen
- Stipt zijn
- Consequent zijn
- Kansen blijven geven
- Houding van niet weten
- Bereikbaar zjn
- Begrijpbare taal spreken
- Niet overnemen maar samen doen
- Focus ook op de krachten
- Bekijk het ook eens door de ogen van een ouder
- Respect hebben voor elkaar
- Ouders en hulpverleners zijn elkaars gelijkwaardige
- Erkenning geven moet authentiek zijn
- Je moet niet alles weten, maar wel de moeite doen op te zoeken of na te vragen
- Doe eens een 'gewone' babbel met ons
- Een hulpverlener met levenservaring is aangenamer, maar iedereen moet de kans krijgen ervaring op te doen

## THEMA: ENGAGEMENTSVERKLARING

Het tekenen van een engagement door hulpverleners met volgende inhoud:

Ik erken hierbij dat ouders recht hebben op:

- hulp
- bijstand
- duidelijke en begrijpbare informatie
- hulpverlening op hun maat
- inspraak en participatie
- respect voor hun gezinsleven
- privacy

Ik engageer mij om ouders:

- actief te beluisteren
- begrijpbaar en volledig te informeren
- te betrekken bij het hulpverleningsproces
- respectvol te behandelen en erkenning te geven aan hun ouderrol

- op een eerlijke en transparante manier te benaderen