



Dialoogdag 2017 Oost-Vlaanderen thema Drempels in de Jeugdhulp

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 onder werking/dialoog met ouders.

TIPS VAN OUDERS

- Onthaal: bekijk de ouder als een mens, niet als een nummer.
- Als je een lijst moet invullen, geef uitleg waarvoor dit dient en maak dit op in mensentaal.
- Hou rekening met de gevoelens van de ouders bij het onthaal, vaak is er een grote angst om iets verkeerd te zeggen en hebben ouders schrik voor de reactie 'kan je je kinderen niet zelf opvoeden?', vaak word je als ouder gezien als de oorzaak van het probleem, je krijgt een stempel.
- Bereid gesprekken voor met ouders, maak duidelijk wie allemaal aan tafel zal zitten en waarom, laat ook ouders aan het woord.
- Hulpverleners mogen niet vooroordelen en moeten ook hun nek durven uitsteken voor hun cliënten.
- Wees menselijk als hulpverlener, ga echt in relatie met je cliënt, bevestig de ervaringen van de ouders omtrent vorige hulpverlening.
- Het is belangrijk op zoek te gaan naar een vertrouwenspersoon. Indien dit niet mogelijk is, moeten ouders op een hulpverlener kunnen terugvallen.
- Een 'warme wachtlijst': frequent contact opnemen met de 'wachtenden', bevestig hoe het op dat moment met hen gaat, je kennis van de sociale kaart toepassen en mensen evt. al naar andere hulp toeleiden,...
- Bij de overgang naar een nieuwe instelling: een aanspreekpunt afspreken bij het begin van het traject waar je altijd terecht kan, werken met een vertrouwenspersoon.
- Het helpt als hulpverleners samen met de cliënt informatie opzoeken en ook meegaan naar diensten.

IN RELATIE MET DE HULPVERLENING:

- Het is moeilijk een formulier van afwezigheid te vragen voor het werk omwille van een afspraak binnen de hulpverlening.
- Spreek ouders aan als volwassenen en gelijken.
- Wees duidelijk rond verwachtingen, doelen, regels, afspraken en termijnen en ook over de redenen waarom beslissingen genomen worden.
- Leg ouders uit wat beroepsgeheim is en hoe je dat toepast.
- Vraag na of ouders u begrepen hebben.
- Luister naar de vertrouwenspersoon die ouders ondersteunt.
- Wees duidelijk wat je aan wie moet/kan of niet moet/kan doorvertellen en blijf dit herhalen.
- Cliënt (ouders en jongeren) goed voorbereiden over het verloop van de hulpbegeleiding.
- Eerst het woord aan de cliënt laten.
- Transparantie in wachtlijsten, tussendoor de onwetendheid verkleinen door stand van zaken te briefen, en plaats op de wachtlijst toe te lichten.
- Hulpverlener dient zich assertief op te stellen tegenover 'draaiboek van de voorziening': werk buiten het kader om het nodige vertrouwen met de cliënt op te kunnen bouwen.
- Laat de cliënt zelf kiezen welke info weerhouden mag worden (bv. over vroegere hulpverlening).
- Inzetten op aanwezige krachten en niet blindstarten op zwaktes van vroeger!
- Blijf alert om systemen / databanken naderhand aan te passen en om opgeslagen dossiers al dan niet beschikbaar te houden voor volgende stappen in de hulpverlening
- Beter en vlugger samenwerken met verschillende diensten.
- Zet iedereen vlugger aan tafel
- Verwacht niet dat pleegouders automatisch (geforceerd) vrienden worden van de ouders.
- Elke professioneel dient informatie te geven aan de ouders wanneer er iets geregeld wordt voor hun kinderen.
- Wees duidelijk over wat de grenzen zijn in de hulpverlening (vrijwillige en gedwongen hulpverlening).
- Bekijk ouders als mensen, niet als nummer.
- Durf als hulpverlener ook loslaten, probeer niet te beschermend te zijn
- Pas op met: "ja, maar...", want je gooit als hulpverlener zo weg wat gezegd werd. Beter is: "ja, ook...", want zo leg je het naast elkaar
- Onthaal: koffie aanbieden
- Weet dat er verschillende culturen zijn die soms een andere aanpak vragen
- Geef duidelijke informatie aan ouders: in eerste instantie bij kennismaking en opname, in de verdere begeleiding over evolutie van kinderen, over aanpak van concrete situaties die voorvallen met de kinderen tijdens het verblijf/begeleiding
- Hou rekening met de kwetsbaarheid van ouders
- Eenvoudig taalgebruik : in gesprekken, in brochures zodat hulp verstaanbaar is
- Hou er rekening mee dat ouders angst hebben voor de consequenties die nadelig kunnen zijn voor de kinderen als ze bepaalde zaken zeggen/niet zeggen, doen/niet doen.

- Luister onbevagen naar ouders (een hulpverlener die alles onmiddellijk noteert, in het ergste geval een laptop mee heeft tijdens het gesprek, dit is een drempel voor ouders om open te praten)

IN DE VOORZIENING

- Folders met informatie in een eenvoudige taal.
- Bij afspraken rekening houden met de agenda van de ouders (bijvoorbeeld bij data zoeken, dit met hen doen). Als ouders werken, beluisteren of het past, ook ouders die niet werken.
- Respecteer de rechten van de ouders bijvoorbeeld bij ouderlijk gezag.
- Niet overbeschermen.
- Goed genoeg is goed genoeg.
- Actief cliënten benaderen die op de wachtlijst staan.
- Nood aan ondersteuning om ouders wegwijs te maken in het ganse traject.
- Werk steeds met 2 hulpverleners: één voor de ouders en één voor de jongere.
- Voor ouders zijn te jonge hulpverleners een drempel om vertrouwen te kunnen geven. Werk bv. met duo-begeleidingen: een ervaren en minder ervaren hulpverlener.
- Werk met ervaringsdeskundigen: voor ouders zijn ervaringsdeskundigen laagdrempeliger en kunnen ouders op hun gemak stellen door bv. eens te praten over iets anders dan de hulpverlening.
- Voorzoningen zouden meer aan zelfreflectie moeten doen: bv. hoe omgaan met verschillende visies, zijn onze verwachtingen wel haalbaar,...
- Breng ouders samen, soms vinden ouders steun bij elkaar.

VANUIT HET VLAAMSE BELEID

- Centraal punt met info (bv. onthaal, website,...) met een overzicht van wat bestaat in de jeugdhulp.
- Juridische bijstand voor ouders (zoals een jeugdadvocaat bij kinderen).
- Meer tolken voor anderstalige ouders.
- Voorzie voor +18 jarigen een langere spijtprocedure en creëer mogelijkheden om ze verder op te vangen of terug op te vangen in de jeugdhulpverlening!
- Officialiseren van een vertrouwenspersoon voor ouders, naar analogie met de vertrouwenspersoon voor jongeren.
- Minder wachtlijsten en meer middelen.
- Een vaste begeleider die het hele traject van de jongere/ouders binnen de jeugdzorg opvolgt.
- Een lange nazorg mogelijk maken.

ALGEMENE TIPS

- Luister voor dat je iets zegt.
- maak u eigen niks wijs.
- wees eerlijk, draai niet rond de pot.

- wees er jullie van bewust dat ouders een oplossing verwachten voor hun problemen maar die er momenteel niet is. Doe daarom geen loze beloften.
- Besef dat je veel verwachtingen niet zal kunnen waar maken, maar geraak daar door niet gedemotiveerd, maar blik terug op de momenten dat je de verwachtingen, van ouders wel heb kunnen waar maken.
- Probeer alles een plaats te geven, zodat uw werk er niet zal onder lijden.
- Wij, als ouders zijn ervan overtuigd dat jullie dan met veel plezier dit werk zullen doen, want deze job is niet voor iedereen weggelegd.
- En het wil niet zeggen, omdat wij als ouders het niet altijd eens zijn met jullie dat wij geen respect voor jullie werk hebben.