



Dialogdag Vrijdag 8 juni 2012



Ouders nodigen uit voor een dialoog over:

## **‘Zijn onze doelen jullie doelen?’**

En hoe kunnen we dat nagaan?

### **We stelden de volgende vragen aan ouders:**

1. Wat was je bedoeling, je verwachting, toen je naar hulpverlening stapte, of moest gaan?

Als je zelf ging, waarom ging je? Wat was je doel of je hoop?

Als je verplicht werd, het overkwam je, wat had je dan verwacht?

2. En hoe heb je de bedoeling /doelen die vanuit de hulpverlening kwamen ervaren?

We hadden niet echt een doel, je hebt enkel hoop. Hoop dat er iets verandert. We hadden dus ook niet echt een hulpvraag, iemand had ons gezegd dat we beter naar het comité gingen.

Ik wist dat er niet veel zou veranderen maar mijn vraag was om in die moeilijke jaren mij te helpen om het vol te houden.

Ik wilde rust in mijn gezin. En afstand nemen van dat ene kind waar de rest schrik voor had...en dan kreeg ik de indruk dat de hulpverleners het op 6 maand tijd konden aanpakken. Dat het allemaal zal veranderen, dat ze je zoon/dochter zullen veranderen maar hoe kan men nu op 6 maand iets veranderen dat al jaren scheefloopt? En dat jij als ouder al zo vaak proberen aanpakken hebt? Mijn doel was uiteindelijk: rust en afstand.

Misschien is er bij de start (zowel bij de ouders als bij de hulpverleners) een ‘ideaalbeeld’ over de hulpverlening, de hoop dat het gepaste (wat werkt voor mijn kind) dat we dat zullen vinden.... Dan komt de koude douche, er zijn wachtlijsten, het gepaste aanbod voor jouw vraag is er niet, ....

Ik hoopte dat hij zou inzien dat het thuis nog niet zo slecht is, en dat dan zijn gedrag zou beteren.

Er was bij ons geen concreet doel bij het begin en dat is normaal denk ik. Het doel wordt duidelijk tijdens het gesprek. Ik verwacht dan ook dat hulpverleners dit gesprek starten en dat er voortdurend gecheckt wordt of de doelen overeenkomen.

Ik ben naar de hulpverlening gestapt uit bescherming. Om erger te voorkomen. Ik had schrik dat men ging ingrijpen in mijn gezin en dus heb ik zelf de eerste stap gezet. Enkel uit bescherming.

‘Samen met jou en je ouder(s) stelt de consulent een **hulpverleningsprogramma** op. Daarin schrijft hij of zij neer wat men samen met jou en je ouder(s) wil bereiken en wie je daarbij zal helpen.’

‘De consulent stelt een hulpverleningsprogramma met **concrete werkpunten** op en schrijft neer welke **doelstellingen** je samen wil bereiken. Dat komt neer op een gezamenlijke zoektocht om de voor jou beste hulpverlening uit te werken.’

‘Het hulpverleningsprogramma dat de consulent in overleg met jou maakt, wordt altijd naar de voorziening gestuurd. Ze hebben het nodig om tijdig een **handelingsplan** te kunnen opmaken. Dit is een plan van de voorziening over de concrete organisatie van de hulpverlening. Je begeleider bespreekt dit samen met jou en je ouder(s).’

‘Het comité ontvangt regelmatig **verslagen** over het verloop van de hulpverlening, zowel van de voorziening als van de consulent. Heeft de hulpverlening **zijn doel bereikt**, dan zal de consulent aan het comité voorstellen om ermee te stoppen.’

We proberen in deze dialoogdag de brug te slaan tussen de ouders met hun **doelen** en de hulpverleners met hun **werkwijze**.

We zoeken naar **hulpmiddelen en tips** om het beter te doen en stellen de vraag: **hoe kunnen we elkaar vinden?**

We gaan dus op zoek naar hoe ouders en hulpverleners in de Bijzondere Jeugdbijstand dit invullen.

*‘Wat was je doel als je als ouder naar de hulpverlening stapte, waar hoopte je op? Of als je hulp moest aanvaarden, welke verwachting had je dan?’*

We gaan in gesprek met hulpverleners die hun verplichtingen hebben bv. ze moeten een handelingsplan opstellen, ze moeten doelgericht werken, ze moeten evolutieverslagen schrijven voor consulenten...

Het draait dus helemaal rond: **hoe ervaren ouders het werken met doelen en hoe ermee omgegaan wordt in de bijzondere jeugdbijstand.**

De nadruk wordt er op gelegd dat hulpverleners en ouders **samen zoeken** naar hoe het beter kan.

Als ondersteuning hebben we samen met de ouders uit de oudergroep een basistekst gemaakt waarrond het gesprek kan gaan.

Op het einde willen we enkele adviezen opstellen voor hulpverleners: ‘Als we doelen opstellen, moeten we letten op ... ‘



**Over doelen van de hulpverleners versus doelen van ouders:**

**1. Meewerkende / Afwachtende / Tegenwerkende ouder / Afwezige ouder.**

‘Er zijn meewerkende, afwachtende, tegenwerkende en afwezige ouders. En dat geldt ook voor de jongeren. En allen hebben daar wellicht een goede reden voor, waarom men zich zo opstelt. Het formuleren van doelen met al deze verschillende partijen is niet eenvoudig, maar er moet wel met allen gewerkt worden. Anders geraak je als hulpverlener, en voor het kind, toch ook niet vooruit. Hier is de zoektocht naar gemeenschappelijkheid wellicht erg moeilijk.’

**2. Efficiëntie en effectiviteit:** *Hulpverleners moeten efficiëntie en effectiviteit nastreven, het moet effectief werken...de aanpak moet efficiënt zijn...hulpverleners moeten doelen bereiken... Het gaat steeds over termijnen van 6 maand.... Hoe moeten ze dat bewijzen, dat het efficiënt en effectief is?*

‘Graag **realistische** doelen. En **realistische tijd** die je hebt om doelen haalbaar te maken. Er zijn enige bedenkingen bij algemene doelen die geformuleerd worden voor een termijn van 6 maanden. De verwachte evolutie is soms een te grote stap. Graag haalbare, concrete stappen. Bijvoorbeeld: rust. Of: een aanzet geven om terug te praten met elkaar. En dan zien we wel weer verder. Je bent tenslotte met mensen bezig, niet met poppen.’

‘Maar we kennen **het hele plan** niet. Er is geen brochure die de procedures uitlegt, met stappen, wat je kan verwachten als ouder en waarop de stappen gebaseerd worden. Vooral in de fase die vooraf gaat aan een plaatsing is dit moeilijk.’

‘Een bijkomend probleem is ook dat men vanuit de professionele kant werkt met korte modules, ieder zijn aanbod...CBJ, OOC, TB ... **ieder heeft zijn eigen aandeel, zijn eigen einddoel**. Maar in het leven van ouders en jongere loopt het door; een jaar met verschillende modules en finaliteiten is voor hen een jaar waarin men hoopt dat er gewerkt wordt aan de problematiek en men vooruitgang verwacht, men verwacht dat de ingrepen iets opleveren...niet per tussenstap maar dat iedere tussenstap een deel in een geheel traject is dat doelgericht werkt...men ziet dit traject en deze doelgerichtheid niet, men ziet eerder opeenvolging... en pogingen die elkaar opvolgen...men heeft geen zicht op het geheel, het proces, men weet niet waar men naartoe wil...het komt over als willekeur in dat geval, de rode draad is onduidelijk.’

‘Om de 6 maand **evalueren** moet een **werkmiddel** zijn. Samen opmaken van de tussenstand met alle betrokkenen. Het verslag is een momentopname van ieders stand van zaken. We bekijken nog eens het totaalplaatje, en we herformuleren, samen. We checken of we elkaar nog verstaan, hoe de verwachtingen evolueren.’

‘Hulpverlening kan ook niet altijd het gedrag van jongeren wijzigen, doch als men als ouder lastige jaren meemaakt met een jongere, kan hulpverlening een manier zijn om deze zware opdracht te helpen dragen. Hulpverlening is ook belangrijk in het ondersteunen van ouders tijdens deze harde periodes. Dat is dan **het enige mogelijke doel** maar heel belangrijk.’

‘Het is niet altijd gemakkelijk om bij sommige problemen de moed niet te verliezen. Hulpverleners kunnen dan een steun zijn om je zelfbeeld en zelfwaardegevoel op te krikken. Jongeren met problemen doen je meermaals twifelen of je wel goed bezig bent. Als je eigen jeugd niet vlekkeloos verliep, heb je het daarbij vaak nog extra moeilijk. Toch wil je je taak als moeder zo goed mogelijk opnemen, ook al ben je soms ten einde raad.’

### **3. Andere en veranderende doelen?**

*Zijn de doelen niet te veel algemeen, voor elke dossier redelijk gelijk? Terwijl gezinnen toch wel allemaal verschillen? Wij hebben als ouders doelen, ook al weten we dat het jeugdzorg is. Wat zijn verwachtingen van ouders en van het kind? Passen hulpverleners doelstellingen aan? Veranderen ze doelstellingen? Zijn jullie doelen wel de onze? Zijn onze doelen die van jullie? Hoe ga je dat juist inschatten bij al die verschillende gezinnen, in verschillende situaties, met een verschillende geschiedenis?*

‘De **verschillende** partijen hebben wellicht verschillende doelen, dit samenleggen moet kunnen. Hoe komen we tot een gemeenschappelijk proces. De hulpverlener gaat op stap met ieder apart (hulpverlener/jongere en hulpverlener/ouders (soms met de twee ouders apart). De hulpverlening moet uiteindelijk werken aan het zoeken naar overeenstemming, de partijen bij elkaar brengen in hun doel.’

‘Hulpverleners **kennen de situatie van ouders soms te weinig**. Omdat ze zelf geen kinderen hebben. Omdat ze zelf geen probleemkinderen hebben. Of er niet dagelijks mee leven. Omdat ze zelf niet in een bepaalde situatie zitten: éénoudergezin, nieuwsamengesteld gezin, armoede, andere cultuur...Of omdat ze nog te weinig ervaring hebben.’

‘Men gaat voort op basis van kennis uit de opleiding, op basis van ervaring met dit soort ‘problematiek’ maar men vergeet dat men met mensen werkt. Ieder mens is anders (jongere en ouder) eenzelfde problematiek kan heel andere spanningen meebrengen of naar een andere aanpak vragen in een ander gezin. **Ieder gezin, iedere jongere heeft ook een andere sterkte.**’

‘Daarom is het heel belangrijk eerst de puzzel samen te leggen voor men een oordeel vastlegt. Men moet **eerst zoeken, dan ingrijpen**: “Stel u voor dat je in een ziekenhuis komt met een probleem en ze zetten eerst uw arm af (voor de zekerheid) en daarna zoeken ze naar de oorzaak van het probleem. Dat doen we in feite ook als men eerst ingrijpt (door te plaatsen) en daarna pas op zoek gaat naar de beste aanpak samen met de betrokkenen.” ‘

‘Hulpverleners **interpreteren** soms verkeerd wat ouders zeggen. Er worden soms conclusies getrokken die verder gaan dan wat iemand zegt.’

‘Ouders hebben het er moeilijk mee dat hulpverleners een inschatting moeten maken, een oordeel moeten vellen, op basis van een momentopname. “De hulpverlener komt slechts eenmaal per week, maar ziet niet wat in de rest van de week gebeurt.”

‘Worden doelen die vastgelegd worden op basis van wat anderen (een derde persoon die iets inbrengt over de ouders) zeggen ook **afgecheckt bij de ouders?**’

‘Worden doelen **aangepast**, door de jongere? door de ouders? Wanneer? Of door de hulpverlener? Waarom?’

‘Als er een pleeggezin tussen zit **worden de doelen strenger**. Men vergelijkt met hoe het in het pleeggezin loopt en dat wordt de norm die jouw gezin dan ook opgelegd krijgt. De lat wordt hoger gelegd daardoor. De maatschappelijke druk wordt ook alsmaar groter. Wanneer ben je als ouder goed bezig?’

‘Doelen gaan verder dan het gezin alleen, ze gaan ook over school, diploma, **toekomst...**’

#### 4. Van paternalisme tot participatie.

*Er worden doelen opgesteld, hulpverleners moeten documenten opstellen, noch de jongere noch de ouders hebben er echt zicht op als men voor het eerst in de hulpverlening terecht komt, ...*

*Er worden soorten doelen neergeschreven en gebruikt door verschillende mensen met verschillende bedoelingen. Er worden oordelen gemaakt, er worden beslissingen op gebaseerd, die belangrijk zijn. Waar staan ze geschreven? Hoe ervaren ouders dit? Naar wie gaan ze? Weten cliënten dit allemaal? Wie bepaalt deze doelen? Wanneer worden doelen bepaald? Wie bepaalt dat? Wiens doelen zijn het? Wie beslist?*

‘Kan er niet gewerkt worden met zaken op papier, zodat je een zicht hebt op wat de doelen zijn, is er ook een soort **kwaliteitscontrole**...waar de doelen op gebaseerd zijn?’

‘Afspraken en doelstellingen **graag op papier** het is van belang dat je als ouder iets in handen hebt, niet alleen voor jezelf maar ook om het aan je kind te kunnen uitleggen, **wat er gebeurt en waarom**...en aan de broers en zussen...’

‘**Wanneer** worden die doelen vastgelegd? Na hoeveel gesprekken en met wie? Hoe kunnen mensen ons nu kennen op zo’n tijd?’

‘Hoe kunnen mensen die ons niet kennen op zo’n korte tijd al doelen opstellen?’

‘**Het doel aanpassen aan het aanbod? Of het aanbod aanpassen aan de vraag van het gezin?**’

‘In het begin wou ik **advies vragen**, in een gesprek van volwassenen tot volwassenen. Na een tijdje merkte ik dat dit niet zo vrijblijvend was. Ik sprak in de hoop **samen te kunnen nadenken** en eens te horen hoe de hulpverlener (consulent) daarmee zou omgaan. Maar ik kreeg fel de indruk dat alles wat ik zei een gevolg had. Mijn vragen en woorden werden een bewijs van het feit dat er moest ingegrepen worden. Terwijl het vaak ging over zaken die ik hoor dat in elk gezin voorkomen.

Ik ben daarna gestopt met over dergelijke dingen te spreken, voelde me niet meer veilig om een **gewoon gesprek** aan te gaan over opvoedingsvragen....zonder dat dit steeds vastgelegd wordt in een verslag....’

‘Er is geen tijd voor gesprek tussen ouder en jongere, er kan niet samen gezocht worden naar een manier om rekening te houden met elkaar. Dit is heel anders dan in andere gezinnen. Op die manier **knipt hulpverlening de draad door**....zij beslissen....In gewone gezinnen wordt er toch ook al eens **gebotst en gediscuteerd**? Zeker met pubers....Hier moet elk gezin door....desnoods met steun van hulpverleners, maar men moet wel de kans krijgen om dit proces mee te maken.’

‘Wij hadden verwacht dat de hulpverlener ook steeds inbracht welke **doelen met de jongere** gesteld zijn en hoe dit **evolueert**. Ik had meer inbreng verwacht rond het aandeel en de verantwoordelijkheid van de jongere. ‘