



# *De insteek van de intake, over de eerste gesprekken.*

verslag Dialoogdag 5 juni 2015

## **Inhoud:**

p 2.....	Intro
p 3.....	Werkwijze in de kleine werkgroepen.
p 4.....	De besproken citaten: ervaringen van ouders tijdens de eerste gesprekken
p 7.....	Verslagen uit de kleine werkgroepen.
P 12.....	Wat hebben we geleerd die dag?

<b>9.00 Onthaal:</b>	<small>dialogdag 2015</small>  <i>De insteek van de intake, over het eerste gesprek en 'waarom hulp toelaten?'</i>
Doel van deze dag:  ...stilstaan bij het raar soort relatie tussen hulpverleners en ouders  ...en wat dit betekent voor het eerste contact	<b>Waarom hulp toelaten?</b>  <b>Waarom moet je hulp toelaten?</b>
<b>Waarom zou je hulp toelaten?</b>  <b>Waarom zou je hulpverlening toelaten?</b>  <b>Waarom zou je een hulpverlener toelaten?</b>	Waarom zou je een hulpverlener toelaten <b>in je huis?</b> Waarom zou je een <b>hulpverlener</b> toelaten <b>in je privé?</b> Waarom zou je een <b>vreemde</b> toelaten in je privé?  <b>Wanneer</b> zou je een <b>vreemde</b> toelaten in je privé? <b>Wanneer zou</b> je een <b>vreemde</b> toelaten in je privé? <b>Wanneer zou jij</b> een <b>vreemde</b> toelaten in je privé?
<b>Hoe zou jij behandeld willen worden als je een vreemde moet toelaten in je privé?</b>	<b>Wanneer zou jij iemand vreemd toelaten in je privé?</b>  <b>Wat moet die doen om een eerste goed contact te leggen?</b>

---

## Intro

---

**Welkom!** *Ouders en hulpverleners op de 4<sup>de</sup> dialoogdag – 15<sup>de</sup> Roppovdag*

Eigen aan de dialoogdag is dat ouders uitnodigen en dat ouders voorbereiden ....

Alle info is vanuit perspectief van ouders met ervaring in de jeugdhulp!

**Doel:** stilstaan bij het raar soort relatie hv-ouder, wat dit betekent voor het eerste contact.

### Ter kennismaking:

Stel deze vragen aan je linkerbuur. *Wat is je naam? Waar woon je? Heb je broers of zussen?*

*Welke relatie heb je daarmee? De hoeveelste ben jij in de rij?*

*Zijn uw ouders nog samen? Waarin gelijk je op je ouders bv. in je opvoedingsstijl? Heb je een partner? Hoe zou je jouw relatie met je partner omschrijven? Waar heb je het moeilijk mee in je relatie? Wat loopt er moeilijker dan je had gehoopt, in je leven?*

---

Dit was geen kennismaking, dit was **éénrichtingsverkeer** van de vragensteller naar de 'buur'. Omgekeerd vroeg de ander niet waar je woont, wie je partner is, hoe de relatie gaat .... Dat was zo omdat dat zo gesteld werd ....alhoewel, misschien hebben sommigen toch niet gehoorzaamd? **Wie heeft 'teruggevraagd'? Wie heeft geweigerd te antwoorden?**

- Wie heeft hier grenzen kunnen/mogen stellen?
- Wanneer mogen ouders grenzen stellen in de eerste gesprekken met hulpverleners?
- Weten ouders dat ze dat mogen?

**Het is een raar soort relatie die start bij de intake. Daar willen we vandaag bij stilstaan en onze eerste gesprekken onder de loupe nemen.**

Het is niet de bedoeling dat we op zoek gaan naar de ideale methodiek...wellicht bestaat die niet.....

We bekijken samen wat er precies gebeurt in die eerste gesprekken

We gaan niet alle verplichtingen overlopen,

We starten immers vanuit de kant van de ouders...

We staan stil bij het raar soort relatie...hoe die aangevoeld wordt door ouders, en vragen ons af wat kan helpen in dit raar soort relatie....

Als je ouders vraagt wat belangrijk is in de samenwerking komen naar boven:

**Vertrouwen - echtheid - openheid**



**Dit staat in schril contrast met het feit dat er veel gevraagd wordt, van bij de start – door een vreemde – in een eerste contact. En omgekeerd wordt er niets 'gegeven'.**

De boodschap is niet dat je als hulpverlener dan even open moet zijn

**Wel dat je elke keer moet weten dat je een raar soort relatie aangaat waarbij veel verwacht wordt van de andere kant.**

Het is niet evident om zomaar een inkijk te geven, voor de ouders, maar dat is voor iedereen zo. Bovendien zijn ouders op dat moment erg emotioneel betrokken, het gaat over hun kind, en er is een probleem.....

Omgekeerd moeten hulpverleners veel zeggen en vragen. Ze willen het goed doen, zo vlug mogelijk de juiste hulp geven, een goed zicht krijgen op de nood. Ze moeten ook veel vertellen en meegeven....

### **We buigen ons over deze eigenheid van de intake fase,**

Over de vragen die professionelen stellen aan ouders.

En over hoe anders het is om als ouder daar te zitten.

Dit werd voorbereid in de oudergroep.

1. We vroegen eerst de ervaringen op van de aanwezige ouders,
2. daarna bekeken we vragen die gesteld geweest zijn en methodieken die toegepast zijn...
3. we noteerden ook hoe ouders zich daarbij voelden

Over deze zaken ging het in de kleine werkgroepen.

### **Terug samen de conclusies te formuleren:**

1. Wat hebben we geleerd vandaag?
2. Wat is onze grote boodschap die we aan de anderen willen meegeven?
3. Wat neem ik mee naar mijn team?

---

## **Werkwijze in de kleine werkgroepen:**

---

### **Rondje ‘wie was jij bij de kennismaking?’**

#### **Als je de vraagsteller was.:**

Bij welke vraag had je het gevoel dat jij de ander te veel op de huid zat?

Waarbij je je als vragensteller ongemakkelijk voelde?

Wat zou jij zelf echt niet aan iemands anders neus hangen?

#### **Als je de ondervraagde was:**

Zijn er vragen waarop je niet direct antwoordde?

En waarom kon je niet direct antwoorden?

Waren er vragen waarbij je dacht: ‘het zijn uw zaken niet?’

Denk zowel aan houding (al of niet ‘jij’ zeggen...), gebruiken thuis (pantoffels, voeten veegen, wel in keuken niet in living...), koekjes weigeren...hand geven of niet...familiair omgaan met hun zoon/dochter (omdat je die al eens gezien hebt)...

### **Rondje ‘wanneer zou jij een vreemde toelaten in je privé?’**

Wat moet die **doen** om een eerste goed contact te leggen? Of wat zou die zeker **niet mogen doen**? Denk aan iemand die voor de eerste keer bij jou over de vloer komt, wat je zou storen, wat je zou verwachten.

En hoe gedraag jij jezelf als je de eerste keer bij iemand binnenkomt?

## Bespreking citaten van ouders. Reflectievragen bij de uitspraken van ouders:

**Waarom kiezen voor deze aanpak?** Hoe kunnen we negatieve gevoelens daarbij vermijden? Hoe je daarmee kan omgaan ...tips....wat kan je zeggen om ongemakkelijke situaties te ondervangen?

**Wat is 'need to know'? Wat is 'nice to know'? over:**

- de jongere
- de ouders (hun relatie, hun achtergrond, hun inkomen, hun studies)
- de afwezige ouder
- de broers en zussen
- de grootouders (relatie met de ouders, opvoedingsstijl)

**Waarom is 'need to know' effectief 'need to know' en hoe ga je dat uitleggen aan:**

- de jongere
- de ouders
- de afwezige ouder
- de broers en zussen

Kan je de ouder/jongere het recht geven om grenzen te stellen?

Wanneer wel, wanneer niet? Hoe kan je dat duidelijk maken?

Kan je hen de eigen openheid laten bepalen? Wanneer wel of niet?

Hoe vermijd je wanneer iemand niet antwoord of zegt 'het zijn uw zaken niet', dat er een gespannenheid opkomt die misschien nefast is voor de start van een goede relatie?

---

## **De besproken citaten: ervaringen van ouders tijdens de eerste gesprekken:**

---

**Deze aanpak was ok voor de ouders die dit inbrachten.**

'Men heeft mijn mening gevraagd over de beslissing. Dit moeten ze zeker doen, ook al ben ik er kwaad over, over de beslissing. In dat geval is het goed dat men mij tijd geeft om de juiste woorden te vinden. Ik kreeg een rondleiding, en informatie, zodat ik me een beeld kon vormen waar mijn kind zou verblijven en hoe de dag er uit ziet. Ik kon daarna nog altijd bellen om iets te vragen of te zeggen waar ik in het eerste gesprek niet aan dacht of niet kon zeggen.'

'Ik had het gevoel dat de consulent mij van bij het eerste gesprek begreep, in tegenstelling tot de hulpverlener. De consulent sprak samen met mij over mijn zorgen over het kind en het effect op ons gezin. Ze zat me niet uit te vragen over mij, mijn man of onze opvoedingsstijl.'

Men vroeg ons wat er goed gaat.

Ze wisten al vanalles over onze situatie, ik vond dat OK, ik wist ook wàt ze al wisten.... je moet dan niet elke keer opnieuw je verhaal doen. Ik vind het normaal dat ze veel vragen en moeten weten, het hoort er bij.

Wij moesten een hele vragenlijst invullen, over het probleem, over wat goed gaat, over medische zaken. Doch wat je niet wilde invullen, moest je ook niet invullen. Zo is het in orde. We konden ook kiezen om over bepaalde zaken apart te spreken.

Men luisterde naar beiden, jongere en ouder. Men formuleerde verschillende mogelijkheden en vroeg hierop de reacties van beiden. Zo kwam men tot afspraken.

De jongere werd ook aangesproken over zijn verantwoordelijkheid in de zaak. Dat is belangrijk! Andere hulpverleners luisterden enkel naar de jongere, en daardoor had men automatisch begrip voor hem alleen, niet voor de ouder, en daardoor stonden die andere hulpverleners aan de kant van de jongere van bij de start.

Er was een luisterend oor voor iedereen. De jongere zat er wel weggedoken onder zijn kap bij, maar was er bij! De zus ook! Dat was voor ons heel belangrijk.  
Er was duidelijke uitleg over de werking van de dienst (wel iets te veel folders) en er werden duidelijke afspraken gemaakt over: waar, wanneer met wie een overleg zou plaatsvinden.

### **Hierover is er twijfel, zijn er vragen en bedenkingen....**

Ze moesten vanalles weten, of papa werkte, hoe veel hij werkte, of hij vaak thuis was, of de kinderen ook bij hem terecht konden.  
Ik antwoordde zoals het er bij ons aan toe ging, dat hij zoals veel vaders 5 dagen werkt, dat de kinderen vaker naar mij komen, .....zoals het bij velen is zeker?  
Er volgden toch enkele reacties en vragen daarna waardoor ik sterk de indruk kreeg dat men oordeelde over of we wel voldoen aan 'de norm' ...alsof onze manier van doen niet OK was.  
In ieder geval toonden ze geen begrip, ook al legde ik het uit hoe wij in ons gezin in elkaar zitten....  
Er kwamen vragen als: heb je dan geen hobby? Tijd voor jezelf? Is papa niet te veel afwezig.....  
Het is toch duidelijk dat men hier een oordeel heeft over onze aanpak, onze opvoeding, die dan wellicht de verkeerde is.....  
Dit leek toch alsof ze suggereerden van bij de start dat de problemen met het kind gevolg was van de manier waarop ons gezin zich georganiseerd had. Omdat papa gaat werken, omdat de kinderen vaker bij mij kwamen met vragen, omdat ik geen hobby had of tijd voor mezelf?  
Men kijkt dan toch nogal vanuit een bepaalde bril, vanuit een zekere 'norm' ....

Je uitvragen over de familiesituatie, tot de grootouders toe, waarom moesten ze dat weten?  
Hoe het thuis gaat OK, maar andere generaties?

Het is goed dat je informatie krijgt, maar het is zo veel. Die brochures ik gooide ze weg.  
Wat ik wel moest hebben is het telefoonnummer van mijn contactpersoon en vooral wanneer die te bereiken is.

Het eerste gesprek was met de psycholoog, ik had het gevoel dat ik moest geanalyseerd worden.

Er zijn veel eerste gesprekken: bij de politie, bij de dokter, bij het CLB, bij de consulent, bij de vervanger van de consulent, bij de begeleider, bij de vervanger van de begeleider, bij de psycholoog.....  
Telkens moet je je verhaal opnieuw doen. Wees je ervan bewust, als hulpverlener, dat jongeren en ouders dat beu kunnen worden.  
Telkens moet je dan ook weer ieders interpretatie en goede voorstellen horen.....  
Een oplossing: je neemt als ouder het verslag van de vorige gesprekken mee naar de volgende en je geeft het af. Zo kan je het telkens doorgeven en kan je verder bouwen op het vorige. Je kan als ouder ook iedereen samenroepen. De jongere en alle betrokkenen maken dan samen met jou de nodige afspraken. In het gesprek over deze verschillende visies kan er ook een beter voorstel groeien....  
Je moet als ouder meer zelf de regie in handen nemen!

## Hierover zegden ouders dat dit niet ok was, kortom: nooit doen!

Waarom moeten ze de vader contacteren die nooit naar zijn kind omgekeken heeft?  
Waarom moeten zij zijn naam weten als die nog nooit in ons leven was?

Ik had al bij de start een gesprek met 7 hulpverleners, ik alleen en 7 hulpverleners!  
Ze stelden zich ook niet echt voor, en zeker niet waarom ze daar zaten.  
Na een tijdje mocht ik even op de gang wachten en daarna terug binnengaan.

We moesten een cirkel tekenen en daarin ieder lid van ons gezin een plaats geven.  
We zaten allen samen, wij en de kinderen.  
Daarna moesten we zeggen (waar de kinderen bij zaten!) waarom we die personen daar op die plaats gezet hadden....  
Ik vond dit niet te doen!  
Om dat te doen waar de kinderen bij zaten....  
Om ons als ouder zo te verplichten dat te doen met de kinderen er bij...!

## Uitspraken over hoe ouders zich voelden bij de eerste kennismaking:

*'Je hebt de indruk dat ze al vanalles weten over jou.'*  
*'Je wil na die eerste gesprekken het gevoel hebben dat ze je willen helpen, niet veroordelen en ook niet te vlug beslissen zonder jou.'*  
*'Ze moeten je vragen hoe jij alles kan verwerken, hoe jij alles kan dragen: financieel, al die veranderingen, school, kindergeld, papieren die je moet invullen, brieven die je niet begrijpt...'*  
*'Je moet weten waar je aan toe bent, wat je nog kan verwachten.'*  
*'Je moet weten wat de gevolgen zijn van de beslissing die genomen is.'*  
*'Je vertelt niet meer wat je zelf wil, je bepaalt niet de grenzen vermits ze vrij vlug erg verregaande vragen stellen. Waarom? En bovendien smijten ze dat dan te grabbel op een tafel bij andere hulpverleners, nog eens: waarom?'*  
*'Je merkt het ook wel in de relatie naar je kind dat andere hulpverleners soms buiten jouw weten contact hebben met hem/haar. Waarom vertelt men ons dat niet?'*  
*'Je krijgt het gevoel dat jij als ouder je kind kwijt wil; dat je het wil weg duwen omdat dit kind moeilijker is dan het andere.'*  
*'Het zou moeten gaan over 'er zijn voor de cliënten'!*  
*'Als ouder weet je hoe je kind in elkaar zit. Hulpverleners zien niet alles. Het inschatten van de problematiek moet dus samen met de ouders gebeuren.'*  
*'Soms voel je dat er een grens getrokken wordt. Zonder dat dit gezegd wordt, laat men je voelen wat jij als ouder u wel kan permitteren en wat niet. Ook op vlak van initiatief nemen wordt je opzij geschoven. Het is goed dat men jouw verhaal beluistert maar dan blijkt vaak dat je als ouder geen conclusies of stappen daaraan mag koppelen. Je wordt begrensd door de hulpverleners. Je mag de stappen, wat er gebeurt in het hulpverleningsproces niet in eigen handen nemen.'*  
*'De hulpverlener oordeelde dat het probleem niet zo zwaar was als ik het vertelde. Je hebt dan het gevoel dat er niets aan de hand is met de jongere en dat het allemaal aan jezelf ligt. Volgens hen was het een beleefde, vriendelijke jongen omdat hij zich 10 dagen naar hen toe gedragen had. Dan vraag je je af: hoe zot moet de jongere doen opdat men mij als moeder zou geloven? En is mijn woord niet genoeg? Wachten ze echt af tot ze het zelf zien?'*

---

## Verslagen uit de kleine werkgroepen.

---

Een weergave van de gesprekken tussen ouders en professionelen:

### Groep 1

#### **Belangrijk bij eerste contact:**

- Respectvol, niet over grenzen gaan.
- Vraagsteller die niets zegt = lastig: een reactie van de andere stelt gerust, verwachting van openheid! Het is een eenrichtingsgesprek!
- Comfortabel als de geïnterviewde grenzen stelt.
- ‘Wordt opgeschreven’: sommigen vinden het lastig als het niet opgeschreven wordt. Wordt dit wel voldoende opgevolgd? Anderen vinden dat dit afleidt, willen weten wat de begeleider opschrijft! Ook zeer confronterend als hier op teruggekomen wordt.
- Niet antwoorden is onbeleefd. Wel antwoorden is soms ook over de grenzen = ALTIJD oncomfortabel!
- “ge kiest wat je vertelt” - in begeleiding wordt er verwacht dat je veel vertelt!
- “het is misschien wel nodig, maar toch confronterend!”

#### **Wat kan helpen?**

- Uitleg geven waarom je iets doet, bv. schrijven!
- “ik begrijp u” = soms misplaatst: hulpverlener zit niet in dezelfde positie!
- Richten op ouder, niet onmiddellijk over de problematiek van het kind beginnen...
- Eerdere info overdracht kan vertekend beeld oproepen: goed voorbereiden!

#### **Stellingen:**

- Begeleider mag gevoel communiceren naar cliënt toe, soms is confrontatie ok.
- Wees eerlijk als begeleider, geef tijd.
- In eerste gesprek mag begeleider ook spreken over wat de vraagstelling bij hem / haar oproept = echtheid.
- “Je hoeft niet te antwoorden” is dubbel, want waarom vraagt de hulpverlener het dan?! => Duidelijk zijn als hulpverlener: wat moet / wil je weten?
- Kan loyaliteitsconflict oproepen - informatie doorgeven partner?
- Eerst aparte gesprekken, pas later samen? Thuisbegeleider verwacht dat het ganse systeem aanwezig is.
- Op voorhand laten weten met hoeveel je komt!
- Bij allochtone ouders komen sommige dingen anders over. Bv. gaan zitten is onzekerheid, wil die wel gaan zitten? Schoenen uitdoen = vorm van respect en hygiëne. “Kousen zonder gaten” boek over langsgaan bij allochtone gezinnen.
- Timing van moment intake - op schoolmoment!? In tegenstelling tot boodschap dat school belangrijk is.
- “Kom tijdig toe”, anders verschillende keren zelfde social talk - niet ‘napraten’ aan de deur!
- Gevoelens benoemen. “ik merk dat je boos bent” als iemand boos is = perceptie; kan anders zijn!
- Erkenning voor de hulpeloosheid van cliënten, voldoende aandacht geven aan de hulpverleningsgeschiedenis. Nadruk leggen op: wat werkt wel? In plaats van: “wat heeft niet gewerkt?”
- Vragen stellen rond ‘intieme’ thema’s: regie aan de cliënt geven bij / kennismaking. TEMPO!

#### **Rondje**

- Schrijven?
- Regie behouden als cliënt - ook over plaats, ruimte, tijd.
- Wil ik iets weten of niet weten?

- Druk op hulpverlener loslaten, richten op vraag / aanbod ouders.
- Veel hangt af van persoon tot persoon.
- Test ok - ervaringen delen - afstand / nabijheid.
- Vertrekken vanuit de cliënt! Echtheid van de hulpverlener!!
- Timing van de intake!
- Niet vanzelfsprekend dat ouders weerbaar zijn! Goed letten op non-verbale communicatie, lichaamshouding.

### **Samenvatting:**

1) Vragen om zelf grenzen te bewaken: dat is niet gemakkelijk! Niet voldoende!

2) Hou rekening met 'timing', wanneer kom je?

hoe gedraag jij je als je binnen komt? 'Controle in huis!'

Plaats, ruimte, tijd, wanneer kom je, hoeveel mensen, de schoenen!

3) Schrijven (het heel belangrijke) = aftoetsen (zeker met allochtone ouders).

4) Zeg iets over jezelf, als begeleider!

Check, vraag na, niet veralgemenen! Maak duidelijk dat je als bondgenoot komt!

Aansluiten bij het NU!

5) Wil ik iets weten of niet? Als ik wil weten, duidelijk zeggen + waarom!

6) - Laat de druk eens los!

- Witte doek!

- Het hangt af van persoon tot persoon!

- Onthou wat je noteert! Ik begrijp...

- Delen van gevoelens... aansluiten bij!

## **Groep 2**

### **Eerste reacties over de kennismaking (zie p. 3)**

- Kruisverhoor:

Bezorgdheden: hoe gaat je kind hiermee om?

De neiging om tegenvragen te stellen, doch: "Hoe zal de hulpverlener reageren als hij de bal terug gekaatst krijgt?"

Moest (wilde niet boycotten) antwoorden waren veilig, met weinig inhoud.

- Bedenkingen bij vragen:

Wat is het nut van de vragen en link naar de hulpverlening?

"Moet ik in die mens zijn privéleven gaan neuzen?" Ik heb de vragen wel gesteld, want dat werd verwacht.

- Korte antwoorden:

Relationele vragen moeilijker: korte antwoorden (veilig).

Vraag over broers en zussen begon moeilijk te worden: we hebben de vragen overlopen, welke zijn belangrijker en welke zijn sociaal wenselijk. Nagedacht zonder altijd antwoorden te geven (controle, zelf afgrenzen). Blij dat de vragen rond kinderen konden overgeslagen worden.

- Ouder stelde de vragen aan mij (hulpverlener): de ouder als vragensteller was heel begripvol!

- Het waren geen goede vragen. Meer focussen op dialoog.

**Wat is belangrijk bij het eerste contact? Ouder = O**

**Hulpverlener = H**

O: Niet oordelen en open staan. Een eerlijke hulpverlener.



O: Als je hulp zoekt: helpt het dat de hulpverlener een luisterend oor is. Pas dan zal je als ouder iets belangrijks of persoonlijks vertellen. Dat is verschillend van een kruisverhoor.

Info is belangrijk en nodig, maar moet respectvolle dialoog zijn.

H: Zou meer gekaderd moeten zijn: doel en nut van vragen uitleggen: is dit allemaal nodig om aan de slag te gaan? Leg het uit!

O: Soms niet antwoorden op vragen omdat je inschat: hulpverlener zal het niet begrijpen (nog geen kinderen, ervaring,...)

H: Tijd en ruimte nemen om elkaar te leren kennen. Handelingsplan in 45 dagen: hoe kan je iemand in zo een korte tijd leren kennen? Kennismakingsperiode breed zien!

O: Je kunt als ouder hulp aanvragen, maar: 'Zal ons kind het toelaten?'. Dus als je bij intake iets aan kind belooft, moet je jouw woord houden. Doe wat je zegt!

H: Met leeg blad beginnen en ondanks vroegere hulpverlening/verslagen, zonder oordeel.

Soms is dit niet wat ouders vragen! Vroegere verslaggeving gaat over ander moment in het leven/parcours. Is niet altijd zinvol om zich daarop te baseren.

Je kan niet altijd kiezen voor man of vrouw als hulpverlener? Dit vragen: "Vind je het vervelend dat ik er hier als vrouw met je over praat?"

H: Wat wil je me vertellen, wat vind je dat je mij moet meegeven? Geen gevoel van 'moeten'.

O: Bij eerste gesprek met consulent en hulpverleners. Hulpverleners zouden meer inspraak moeten hebben bij dit gesprek. Bijvoorbeeld als ze ambulante een betere beslissing zouden vinden. Beslissing lijkt al genomen voor de intake.

O: Als het niet klikt, laat ik persoon niet meer binnen. Hulpverlener gaf gevoel dat het hem niet interesseerde.

O: Gevoel au serieus genomen te worden is heel belangrijk. Diverse disciplines op intake: heel positief = bredere kijk, = au serieus, = er wordt geluisterd.

H: Is dit niet bedreigend?

O: Samen helpen zoeken primeerde!

O: Voelen dat hulpverleners professioneel zijn en begaan zijn met uw kind. Geloof in verandering / verbetering bij hulpverlener is belangrijker.

O: Wat met verschil ouder kind? Ouder wil hulp, kind wordt gedwongen.

## **Stellingen (uitspraken ouders) Need to know or nice to know.**

### Het verslag

Bij opeenvolging van voorzieningen wil je overdracht = nuttig.

Beu om verhaal zoveel keer opnieuw te doen.

Niet alles opnieuw laten vertellen, maar kort akkoord vragen om vorige verslagen te lezen.

Wat met oordeel over ouder als je verslagen gelezen hebt? Toestemming vragen.

Wil graag verhaal uit mond van cliënt horen.

Bij opname: belangrijke dingen zoals medicatie moeten geweten zijn.

Soms bij intake: luisteren en niet opschrijven. Zeker niet met laptop!

### Het overleg

Als je vragen stelt: Het waarom goed uitleggen. Niet zomaar vragen.

Vraag als hulpverlener of een bepaalde vraag / thema een rol speelt, dan pas doorgaan.

Veel checken bij ouders of vragen ok zijn.

Met meerdere personen ok, maar iedereen moet zich voorstellen en zeggen waarom ze er zijn + transparant (zeker niet op de gang).

Alle hulpverleners moeten zich voorstellen en zeggen waarom hij / zij erbij zit.

Met teveel mensen rond tafel: niet goed.

Over moeilijke zaken praten met kinderen erbij is niet goed: afzonderlijk kind ouder.

### Infobrochures en contactgegevens

Er staat te veel in. Je weet niet meer wat belangrijk is en wat niet.

Brochures worden niet direct gelezen, maar men wil wel de procedures kennen in geval van.

Telefoonnummer en bereikbaarheid (de contactgegevens) zijn heel belangrijk.

Hulpverleners zijn soms moeilijk bereikbaar. Oplossing: sms via werk-gsm.

“Mijn problemen zijn niet enkel tijdens de kantooruren: voorziening moet dit oplossen!”

Ik kan me makkelijker verwoorden op papier dan met praten, dus e-mail kan ook een mogelijkheid zijn.

==> Intake: op maat van de cliënt. Wat voor mij passend is, is dit misschien niet voor een ander.

### **Wat hebben we geleerd?**

- Hulpverleners staan dichtst bij cliënten: kunnen ze meer inspraak krijgen in de beslissingen van de verwijzer?
- Er is niet iets dat voor iedereen goed is: wat past voor welke ouder? = zoektocht.
- Stilstaan bij wat er bij ouders leeft: open en onbevangen. De rest komt later wel.
- Intake op maat (van de ouder en het kind).
- Belang van inlevingsvermogen om af te tasten bij ouders wat kan en wat niet kan gevraagd worden.
- Authentiek / echt zijn = oprecht geïnteresseerd zijn. Als het niet klikt ga je niet?
- A- en M-docs zijn lang en zijn een vragenlijst. Ouders willen dit eigenlijk niet op die manier.
- Hoe betrekken we ouders? Hoe kunnen ouders hun stem brengen, als er in je woongebied / streek geen oudergroep is? Mensen moeten gaan werken, dat maakt samenkomen moeilijk. Daarom idee Ideeënbus. Daarna gecontacteerd worden.

### **Groep 3**

#### **Voorstellingrondje: wie ben ik? Wat was moeilijk aan de kennismakingsronde? Eerste reacties:**

- als ouder was het interessant om te wisselen van kant, voorzichtigheid bij bepaalde vragen.
  - Je vertelt niet alles aan iedereen, zeker niet in een eerste gesprek.
  - Wat wil ik zeggen? Effect van vreemde: men zal minder vertellen.
  - Het voelde ongemakkelijk, schroom om de vragen aan de andere collega te stellen. Neiging om lijstje snel af te werken.
  - Stijgende verwachting / kwetsbaarheid cliënt.
- Macht van de hulpverlener die bepaalt welke vragen er worden gesteld:
- gevoel te moeten antwoorden
  - vragen zijn heel intiem (relatie kinderen - partner)
  - bedenking: ‘is dit wel ok om zo snel dergelijke vragen te stellen
  - stress voor wat nog ging komen aan vragen (voorbereiding meelesen van vrager?)
  - gevoel uitgemolken te worden bij intake!
- Besef de invloed van de vragen! Elke vraag kan een verschillend effect hebben.
- hulpverlener verklaart dat deze vragen (onderste) niet zouden gesteld worden in een intake, pas eerder in begeleiding.
  - zijn je ouders nog samen: nutteloze vragen! Waarom familiebanden bevragen in een eerste gesprek?
- Ouders laten beslissen waarover het gaat in de intake! Beter insteek zou zijn: “wat brengt u hier?”
- Vragen heel open, gevoel van overspoeld te worden:
- Er waren geen vragen bij die peilden naar de hulpvraag. Beter was geweest: “Wat brengt je hier?”
- Vragen concreter maken.
- Bedenk hoever je mag gaan in de privacy!

### **Reacties bij stellingen:**

- Vragen opvoedingsstijl niet in eerste gesprek stellen.
  - Niet uitgaan van stereotiep rolmodel.
  - Vragen niet schuldinducerend stellen. ('heb jij dan geen hobby?')
  - De connotatie 'psycholoog' = analyse: uitleggen waarom hulpverleners bij de intake zitten. Wat is hun rol, waarom,... Metacommunicatie voeren!
  - Gebruik cliëntoverleg als intake: regie bij ouders?
  - Open communicatie.
  - Geef duidelijke en concrete info.
  - Herhaal info, geef dit niet per sé allemaal bij intake.
  - Vraag je af wat de zinvolheid is van het genogram bij de intake?
  - Vragen naar steunfiguren in plaats van naar stamboom.
  - Blijf jezelf in je dagelijks werk.
- 
- Geef ouders voldoende en concrete info (rondleiding, regels en afspraken). Laagdrempelig (koekje en koffie).
  - Luister naar alle partijen (ouder - jongere).
  - Kies geen kant!
  - Geef mensen de tijd. Zij beslissen. Bv. opname jongere.
  - Geef bij start van een gesprek aan dat niet invullen kan.
  - Spreek over het kind, zorgen, wijze van vragen stellen.
- 
- Laat mensen geen cirkels tekenen!
  - Afwezige vader contacteren? Vraag u eerst af of dit wettelijk verplicht is!  
Is het zinvol? Indien dit wel gedaan wordt, moet dit deftig uitgelegd worden. Waarom doen hulpverleners dit? Ieders recht hierin respecteren!
  - Zorg voor open communicatie, stel jezelf voor, zeg waar je er zit, zorg voor evenredige verhoudingen.
  - Stuur geen ouders buiten om onder hulpverlener te overleggen.
  - Ga samen met ouders binnen en buiten.
  - Zit naast de ouder.
  - Cliëntoverleg doen, afstemmen om overlap te vermijden.
  - Nodig alle betrokkenen uit.
- 
- Heeft de ouder het recht om grenzen te stellen? (hulpverlener heeft contact met jongere zonder dit met ouders te bespreken: scheidt wantrouwen.) Transparantie nastreven: ouders bij alles betrekken!
  - Je mag bepaalde stappen beslissen, niet in handen nemen!
  - Machteloos gevoel bij de ouder: gevoel dat kind het kind van de voorziening wordt. Door participatie na te streven kan je erkenning geven voor het probleem thuis en met ouders op zoek gaan naar oplossingen.
  - Bekennen dat het kind laten plaatsen voor ouders een moeilijke beslissing is, maar soms noodzakelijk.  
Leg het goed uit!
  - Duidelijk zijn!

### **Conclusies:**

- Wees eerlijk.
- Openheid.
- Draai niet rond de pot.
- Laat ouders meebeslissen over de inhoud en vorm van de intake.
- Pols naar de vragen van ouders.
- Vraag aan de cliënt:

- wat wil je niet?
  - wat wil je bereiken?
  - waar wil jij je voor engageren?
  - Afstemming noden en behoeften voorziening en ouders op elkaar.
- Doel van gesprek / intake: ouders gaan met een goed gevoel naar huis: "Ik heb een goede stap gezet!"
- zorg voor continuïteit (vraag bijkomende info, laat andere hulpverleners toe, fiets de rit uit!)

---

## Wat hebben we geleerd die dag?

---

*Een samenvatting van wat de aanwezigen noteerden:*

### ***Hoe begin je?***

- ✓ Vraag aan de ouder of die de regie in handen wil!
- ✓ Intake moet op maat van de cliënt. Dus vraag of dit/dat ok is. Man of vrouw, veel weinig aanwezig,...
- ✓ Starten zonder oordeel.
- ✓ "een intake is iets op maat"
- ✓ Vragen aan de ouder - eerst - hoe gaat het met u?
- ✓ Heb je graag dat diegene die de intake doet, zegt wat die al weet? Verschillend bij verschillende ouders: meestal ja, sommige ouders willen telkens beginnen met een wit blad. Heel belangrijk hoe de relatie was met diegene die de info doorgeeft.
- ✓ Wees duidelijk wat je wel wil weten of niet, en waarom.
- ✓ Als je binnenkomt in vijandige situatie: willen horen waarom ze boos en / of teleurgesteld zijn in de hulpverlening. De hulpeloosheid erin zien / horen.
- ✓ Durven voorrang geven aan wat de cliënt NU wil zeggen en aan wat hij NU nodig heeft.
- ✓ Eerst duidelijk maken waarvoor je komt!
- ✓ Schrijven of niet? Eerst vragen!
- ✓ Vragen of ze grenzen zelf aangeven.
- ✓ Vragen naar de gevoelens en verwachtingen van ouders.

### ***Wat zeg je?***

- ✓ Check of man/vrouw-zijn een probleem vormt als je over relationele dingen begint...
- ✓ "Wat vind jij dat je me moet vertellen opdat ik je zou kunnen helpen... en mekaar zouden kennen?"
- ✓ Ga je met mijn verhaal iets doen? Bedoeld wordt: naar de buitenwereld. Ik ga er met u iets mee doen, niet naar buiten.
- ✓ Wat is nodig, wat is confronterend? => meer uitleg geven: waarom vragen opschrijven.
- ✓ Zeg niet: "ik begrijp u!"
- ✓ Wat brengt je hier? Waarom hulpverlening?

### ***Welke afspraken zijn belangrijk?***

- ✓ Spreek af: vraag aan de ouders om te sms'en in plaats van de telefoon! Er zijn varia methoden (mail, Facebook,...): vraag ernaar welke past!
- ✓ Belangrijke info weten bij wie men terecht kan en wanneer. Weten welke hulpverlener voor wat verantwoordelijk is.
- ✓ Aanwezigheid consulent?
- ✓ Voorstelling hulpverlener + bereikbaarheid begeleider, om mee te nemen en door te geven aan ouders.
- ✓ Laat de cliënt bepalen wat er gezegd word.

## ***Wat doe je?***

- ✓ Beginnen met een wit blad.
- ✓ Al dan niet schoenen uitdoen, tapijt bij allochtonen.
- ✓ Ouder bevragen hoe hij / zij het wil of ziet. Wat is comfortabel? Agendapunten ouder / hulpverlener.
- ✓ Luisteren naar ouders - echtheid - tijd - op ritme van de ouders, er moet een klik zijn.
- ✓ Openheid, eerlijkheid,..
- ✓ Zoeken naar wat voor ouders en hulpverleners goed voelt.
- ✓ “antennes van hulpverlener” op maat. Luisterend oor, gevoel geven aan ouders dat ze er niet alleen voor staan. Geen oordeel!
- ✓ Checken: kàn die persoon grenzen stellen?
- ✓ Als je binnenkomt in een vijandige situatie: vraag een wit blad, zoals je er een geeft.
- ✓ Als hulpverlener ontspannen omgaan met procedures (bv. 45 dagen handelingsplan).
- ✓ Iets teruggeven van de eigen situatie als hulpverlener.
- ✓ Aandacht voor het niet verbale.
- ✓ Luister naar wat de ouders al geprobeerd hebben: erkenning en verder op weg.
- ✓ Luister, zoek naar wat wel werkt.
- ✓ Aftoetsen.
- ✓ Vraag naar steunfiguren, naar sterktes. Laat pijnlijke relaties nog even buiten beeld.
- ✓ Posities bewaken.
- ✓ Blijf jezelf.
- ✓ Uitleg geven, wettelijke zaken duiden.
- ✓ Erkenning geven voor het probleem.
- ✓ Standpunten van de ouder horen.
- ✓ Stel aan de ouder: wat wil je bereiken, wat wil je wel doen, wat wil je niet.
- ✓ Respecteer de grens van de ouders in wat ze willen brengen.
- ✓ Niet confronteren met verschillende hulpverleners: zorg voor continuïteit: begin je rit en fiets hem uit, haal er hulpverleners bij in plaats van door te verwijzen!

## ***Waar denk je best ook nog aan?***

- ✓ Frustratie over de beslissing kan op de hulpverlener gesmeten worden, je kan deze aangrijpen om samen te werken naar een andere beslissing.
- ✓ Als je vraagt naar context, check of ze een rol spelen!
- ✓ Intake op maat, verlies het kind niet uit het oog!
- ✓ Heel veel indrukken! Vooral oncomfortabel voelen van ouders, maar ook kind, door vele vragen, vraagstelling. Meenemen in contact met ouders, kind, cliënt.
- ✓ Hulpverleners staan dicht bij de persoon, dus misschien bij intake meer inspraak over beslissing van de consulent.
- ✓ Dat het niet altijd evident is om alle info op 1 keer te geven dat het ook soms in stukken kan.
- ✓ Weerbaarheid van de ondervraagde. We hopen er als ondervrager op: maar dit is niet evident: beleefd willen zijn en tegelijk het gevoel hebben van: ik had een grens moeten stellen, eventueel omwille van loyaliteit tegenover afwezige gezinsleden...
- ✓ Weten dat het gezin gelukkiger is als het vooruitgaat.
- ✓ Kijken naar wat wel goed gaat.
- ✓ Doelstellingen bereikbaar houden.
- ✓ Doorgeven van info.
- ✓ Communiceer je gevoel.

- ✓ Bepaalde vragen moeten niet gesteld worden in het eerste gesprek, te indringend!
- ✓ Hoe persoonlijker de vragen, hoe minder ze geschikt zijn voor een 1<sup>ste</sup> gesprek, maar eerder voor een individueel gesprek.
- ✓ Je weet niet in welk gevoel / situatie je (ouder) zit op het moment van de intake.
- ✓ Continuïteit.
- ✓ Open vragen --> soms moeilijk voor ouders: waar moet je beginnen met het antwoord.
- ✓ Geen moeilijke of gemakkelijke vragen, vragen worden moeilijk door de beladenheid van de situatie.
- ✓ Stress ontstaat door het niet weten wat er nog komt.

### ***En dat ook nog:***

- ✓ Belang van inlevingsvermogen en buikgevoel: aanvoelen wat kan / niet kan, mag / niet mag.
- ✓ Belang van authenticiteit en openheid.
- ✓ Het kan voor elke ouder / jongere anders aanvoelen, dus belang om daarbij stil te staan en vanuit een onbevangen, authentieke eerste contact te hebben, zonder waarde oordeel. De rest komt dan wel.
- ✓ Het is gemakkelijker als alles goed gaat, juist als alles moeilijk of verkeerd gaat, zijn de vragen bedreigend.
- ✓ Relax: zet je zelf niet te zeer onder druk!
- ✓ Negatieve emoties zijn oké, laat hier de ruimte voor.

### ***En nog eens:***

- ✓ Duidelijk en eerlijk praten over het “waarom?” waarom vraag je iets, waarom moet je die zaken weten?
- ✓ Vertrouwen scheppen!
- ✓ Openheid!
- ✓ Heel veel zaken duiden, uitleg geven.
- ✓ Echtheid!
- ✓ Als hulpverlener, blij jezelf!
- ✓ Communicatie met ouders: eerlijk en openheid!
- ✓ Respecteer het tempo!
- ✓ Serieuze vragen, diepgaand: ongemakkelijk gevoel!
- ✓ Transparantie is zeer belangrijk in de hulpverlening, om ouders te betrekken in de hulpverlening, om ouders te betrekken in de begeleiding.
- ✓ Zeg waarop het staat en leg alles goed uit.

**Een intake moet ervoor zorgen dat de ouders met een goed gevoel naar huis gaan.**

### ***Over de dag zelf:***

- ✓ Dat de jeugdhulp evolueert in de goede richting. Langzaamaan verbetert de werking tussen ouders en hulpverlener.
- ✓ Aangename kennismaking met actieve enthousiaste ouders.
- ✓ Heel interessant om andere collega's te beluisteren.