

The logo for 'Gezin aan Zet' features the text 'GEZIN aan ZET' in a white rectangular box with a slight shadow. The box is positioned over a cluster of overlapping circles in shades of orange and yellow. The background of the entire page consists of large, flowing, overlapping shapes in various shades of orange and yellow, creating a warm and dynamic feel.

**GEZIN
aan
ZET**

Transformeren volgens ouders

Een deelproject van Gezin aan Zet

Laura Nooteboom
Janna Eilander
Chris Kuiper
Christine de Koning
Sanne van den Driesschen
Robert Vermeiren
Eva Mulder

The logo for 'Academische Werkplaats Samen' features the text 'ACADEMISCHE WERKPLAATS SAMEN' in a white rectangular box with a slight shadow. The box is positioned over a cluster of overlapping circles in shades of blue, green, and pink. The background of the entire page consists of large, flowing, overlapping shapes in various shades of orange and yellow, creating a warm and dynamic feel.

**ACADEMISCHE
WERKPLAATS
SAMEN**

Over deze uitgave

In deze publicatie worden de resultaten gedeeld van een deelonderzoek van het project Gezin aan Zet, een onderzoek naar de Jeugd- (en Gezins)teams in Holland Rijnland en Den Haag. In deze publicatie staat de visie van ouders op de transformatie van de jeugdhulp en op hulp vanuit lokale Jeugd- (en Gezins)teams centraal.

Gezin aan Zet is onderdeel van de Academische Werkplaats (AW) SAMEN en werkt nauw samen met andere Academische Werkplaatsen als de AW Risicojeugd. Het project Gezin aan Zet wordt gesubsidieerd door ZonMw en de gemeente Leiden. In het project Gezin aan Zet werken vertegenwoordigers uit de gemeente Leiden en Den Haag, samenwerkingsverband Holland Rijnland, de Hogeschool Leiden en de Haagse Hogeschool, LUMC, TNO, Zorgbelang en Curium-LUMC samen met praktijkprofessionals uit Jeugd- (en Gezins)teams om vraagstukken uit de praktijk op te lossen.

Meer informatie en andere opbrengsten van het project Gezin aan Zet zijn te vinden op:

<https://www.awsamen.nl/wat-doet-samen/lopende-projecten/gezin-aan-zet/>.

Leeswijzer

Deze publicatie is opgebouwd uit verschillende thema's en subthema's. In elk thema komen (een aantal) transformatiedoelen aan bod. De belangrijkste uitkomsten van elk thema zijn samengevat tot kernpunten, die kunnen dienen als concrete handvaten en aanbevelingen voor professionals, om de kennis direct toe te passen in de praktijk. Deze aanbevelingen zijn te vinden op de factsheet op pagina 25.

Een project in samenwerking met:



Leiden



Den Haag



hogeschool
Leiden

DE HAAGSE
HOGESCHOOL



HOLLAND
RIJNLAND
WAARDIG SAMENWERKEN TOEGANG TOT BETERE ZORG

TNO
innovation
for life



Leids Universitair
Medisch Centrum



Zorgbelang
Zuid-Holland



Curium LUMC
ACADEMISCH CENTRUM VOOR KINDER- EN JEUGDPSYCHIE



ZonMw

Niets uit dit rapport mag vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding.....	4
Thema 1: Regie en kracht van het gezin	6
Thema 2: Het netwerk rondom het gezin.....	11
Thema 3: De professionals rondom een gezin.....	14
Thema 4: Op tijd de juiste hulp voor het gezin.....	18
Literatuurlijst.....	23
Factsheet 'Transformeren volgens ouders' – aanbevelingen voor hulpverleners	25

Voorwoord

Voor u ligt de publicatie 'Transformeren volgens ouders - Een deelproject van Gezin aan Zet'. Met deze publicatie willen we praktijkprofessionals en beleidsmakers inspireren om nog beter aan te sluiten bij ouders en gezinnen, de hulpverlening verder te verbeteren en om van de transformatie een succes te maken.

Zoals in de inleiding van dit rapport staat beschreven, ondersteunt het project Gezin aan Zet Jeugd- (en Gezins)teams uit de regio Holland Rijnland en de gemeente Den Haag bij het behalen van de transformatiedoelen, onder andere door in kaart te brengen op welke manier deze doelen door verschillende partijen, waaronder ouders, worden geïnterpreteerd. Om hier een goed beeld van te krijgen, hebben wij een groot aantal ouders geïnterviewd die in het verleden, of op dat moment, hulp ontvingen van een professional uit een Jeugd- (en Gezins)team.

Deze publicatie was zonder de inspirerende gesprekken met ouders niet tot stand gekomen. Daarom willen wij alle ouders bedanken voor hun tijd en het delen van hun ervaringen en visie. Daarnaast willen we de professionals uit de betrokken Jeugd- (en Gezins)teams bedanken voor hun investering in het project Gezin aan Zet en in het bijzonder voor het enthousiasmeren van een gevarieerde groep ouders om hun ervaringen met ons te delen. Tot slot willen we graag alle betrokken partners bedanken voor het inbrengen van hun kennis vanuit verschillende invalshoeken.

Laura Nooteboom en Janna Eilander
Onderzoekers Gezin aan Zet

Inleiding

Sinds de transitie van de jeugdhulp naar de gemeente in 2015 zijn in de meeste gemeenten lokale wijkteams actief, ook wel Jeugd- (en Gezins)teams genoemd. In deze multidisciplinaire teams werken professionals met diverse expertise samen om op lokaal niveau de jeugdhulp vorm te geven. De professionals hebben elk een eigen expertise op het gebied van sociaal maatschappelijk werk, opvoedhulp en ouderbegeleiding, specialistische geestelijke gezondheidszorg, lichtverstandelijke beperking of veiligheid. Jeugd- (en Gezins)teams ondersteunen gezinnen bij vragen over opvoeden en opgroeien. De professionals begeleiden gezinnen op vrijwillige basis en schakelen, indien nodig, extra hulp in van andere hulpverleners.

De taken en verantwoordelijkheden van gemeenten zijn verankerd in de Jeugdwet. Hoewel Jeugd- (en Gezins)teams op lokaal niveau hulp vormgeven, waardoor de organisatie van de jeugdhulp per regio kan verschillen, is de hulpverlening overal gebaseerd op de transformatiedoelen uit de Jeugdwet. Deze doelen worden als volgt omschreven (Eerste Kamer, 2013-2014):

1. Preventie en uitgaan van eigen verantwoordelijkheid en eigen mogelijkheden (eigen regie en eigen kracht) van jeugdigen en hun ouders, met inzet van hun sociale netwerk.
2. Demedicaliseren, ontzorgen en normaliseren door onder meer het opvoedkundig klimaat te versterken in gezinnen, wijken, scholen en in voorzieningen als kinderopvang en peuterspeelzalen.
3. Eerder juiste hulp op maat om het beroep op dure gespecialiseerde hulp te verminderen.
4. Integrale hulp aan gezinnen volgens het uitgangspunt 'één gezin, één plan, één regisseur'.
5. Meer ruimte voor de professionals om de juiste hulp te bieden door vermindering van regeldruk.

Het project Gezin aan Zet ondersteunt een aantal Jeugd- (en Gezins)teams in de regio Holland Rijnland (Lisse, Nieuwkoop en Leiden Noord) en de gemeente Den Haag (Escamp 1, Escamp 2 en Haagse Hout) bij het behalen van de transformatiedoelen. In dit project zijn eerder al de werkzame en belemmerende factoren van het werken in een Jeugd- (en Gezins)team in kaart gebracht (Eilander & Nooteboom, 2017).

In de evaluatie van de Jeugdwet (Friele et al., 2018) zijn ouders nadrukkelijk bevraagd naar hun ervaringen met de transformatiedoelen uit de Jeugdwet. Gezin aan Zet richt zich meer in detail op de visie van ouders op de transformatiedoelen en praktische handvaten voor professionals wat betreft de volgende vragen: hoe interpreteren ouders de transformatiedoelen en wat vinden zij belangrijk in het verbeteren van de hulpverlening door middel van deze doelen? De visie van ouders is essentieel, het biedt de professional handvaten om de hulpverlening structureel te verbeteren, toekomstige professionals goed op te leiden en passend beleid te ontwikkelen. Duurzame veranderingen komen enkel tot stand in samenwerking met de mensen om wie het gaat, in dit geval ouders en jongeren die ondersteund worden door het Jeugd- (en Gezins)team, blijkt uit het onderzoek van Welling (2015) naar participatie van ouders en jongeren in jeugdhulp. Begin 2017 hebben professionals uit de betrokken Jeugd- (en Gezins)teams zelf een groot aantal ouders benaderd om deel te nemen aan interviews in het kader van dit onderzoek. Professionals hebben hun uiterste best gedaan niet alleen tevreden ouders, maar ook ouders die minder positieve ervaringen met de hulpverlening hebben te benaderen. Daarbij verschillen de wijken van de

betrokken Jeugd- (en Gezins)teams, waardoor er een verscheidenheid aan inwoners uit zowel steden als dorpen is benaderd.

De inhoud van deze publicatie is gebaseerd op de 21 interviews met ouders, waarvan één of meerdere kinderen hulp krijgen, of hebben gekregen, vanuit een van de betrokken Jeugd- (en Gezins)teams. Van de geïnterviewde ouders varieert de leeftijd tussen 26 en 57 jaar. Ongeveer 50% van de ouders is gescheiden en het opleidingsniveau loopt uiteen van geen opleiding tot WO geschoold. Ouders met Nederlandse, Turkse, Armeense en Braziliaanse achtergrond hebben deelgenomen aan de interviews. Aan ouders is specifiek gevraagd naar hun ervaringen met het Jeugd- (en Gezins)team. Als wordt gesproken over 'de hulpverlener' of 'de professional' dan gaat het over de hulpverlener van het Jeugd- (en Gezins)team.

Na uitgebreide analyse van deze interviews zijn resultaten onderverdeeld in verschillende thema's met bijbehorende subthema's. De inbreng van ouders is leidend geweest in het vormgeven van deze thema's, waardoor er gedeeltelijk overlap bestaat met de transformatiedoelen. Binnen deze thema's wordt aan de hand van werkzame en belemmerende factoren, praktische suggesties en quotes de visie van ouders gedeeld. Alle quotes in deze publicatie zijn uitspraken van de geïnterviewde ouders. Om de privacy van de ouders en hulpverleners te waarborgen, is er bewust voor gekozen om in deze publicatie algemene resultaten te delen, die niet herleidbaar zijn tot individueel (team)niveau.

Thema 1: Regie en kracht van het gezin

De term 'eigen regie' wordt veelvuldig gebruikt, zowel in beleidsstukken als in de dagelijkse praktijk, maar er is niet altijd duidelijkheid of overeenstemming wat hieronder wordt verstaan. Aan ouders is gevraagd naar hun definitie van eigen regie, of zij regie hebben ervaren tijdens het hulpverleningstraject en wat zij hierin belangrijk vinden. Daarbij is gevraagd op welke manier professionals de eigen regie van gezinnen kunnen versterken en of er grenzen zijn aan eigen regie van gezinnen. In dit thema gaan we ook in op een aantal componenten van de eigen regie die voor ouders belangrijk zijn: samenwerking, communicatie en keuzevrijheid. Eigen regie wordt vaak samen met eigen kracht genoemd. Daarom wordt in dit thema ook ingegaan op het versterken van de eigen kracht van gezinnen.

Betekenis eigen regie

Wanneer ouders wordt gevraagd wat zij verstaan onder eigen regie, valt het op dat veel ouders het woord 'zelf' noemen: zelf *bepalen*, zelf *kunnen*, zelf *oppakken*, zelf *beslissen*, zelf *de touwtjes in handen hebben* en zelf *leiding en sturing geven*. Eigen regie betekent voor ouders de controle houden over het hulpverleningstraject, een eigen mening en visie inbrengen, verantwoordelijkheid nemen, zelfstandig leven en samen met de hulpverlener kijken welke hulp passend is.

“Regie, dat je zelf in staat bent om leiding en sturing aan je gezin te geven en aan jezelf, op een manier dat het voor iedereen goed uitpakt.”

Wie heeft de regie?

Over het algemeen vinden ouders het belangrijk dat het gezin de regie houdt, omdat de hulpverlener tijdelijk deel uitmaakt van een oplossing en het grootste deel van de oplossing uit het gezin zelf moet komen. De mate waarin ouders actief de regie pakken verschilt per gezin en hangt er van af in hoeverre ouders gewend zijn om zelf initiatief te nemen.

“Ik ben gewend om dingen te regelen en mijn vrouw ook. Maar als je misschien wat afwachtend bent en alles afwacht van Centrum voor Jeugd- en Gezin, dan denk ik dat dingen langer zouden gaan duren.”

Ouders ervaren over het algemeen regie als ze ruimte voelen om aan te geven waar het gezin behoefte aan heeft. Het is voor ouders essentieel dat er keuzevrijheid is in het hulpverleningstraject en er geen zaken worden opgelegd. Het verschilt per situatie in hoeverre de hulpverlener vervolgens iets van het gezin overneemt, of wanneer de hulpverlener meer sturing geeft. Er moet volgens ouders een goede balans zijn in wat de hulpverlener oppakt en in hoeverre het gezin gestimuleerd wordt om zaken zelf op te pakken. Dit is geen vaststaande rolverdeling, maar kan veranderen over tijd en is mede afhankelijk van de draagkracht van een gezin. Het is voor ouders heel erg belangrijk dat de hulpverlener transparant werkt en voorafgaand aan een actie duidelijk uitlegt waarom deze actie wordt ondernomen.

Er zijn ouders die zich afvragen of eigen regie wel voor iedereen, op elk moment, mogelijk is. Bijvoorbeeld gezinnen die weinig initiatief nemen of niet erg volhoudend zijn, of op het moment dat er veel (complexe) problematiek speelt in het gezin.

“Het wordt mooi gezegd allemaal van: ‘iedereen moet zijn eigen broek ophouden’, maar ik denk niet dat je dat van iedereen kan verwachten.”

Een aantal ouders verwacht dat de hulpverlener het gezin actief meeneemt in de mogelijkheden die er zijn binnen een traject, omdat de hulpverlener soms beter zicht heeft op het hulpaanbod. Het kan voor ouders heel frustrerend zijn als er te veel eigen regie bij het gezin wordt neergelegd, op het moment dat ouders niet goed weten met welke vraag ze ergens terecht kunnen of wanneer ouders eigenlijk niet goed weten waar het gezin behoefte aan heeft.

Samenwerking tussen ouders en hulpverlener

Een belangrijk aspect van de mate waarin ouders eigen regie ervaren is de samenwerkingsrelatie tussen het gezin en de hulpverlener. Een goede samenwerking is volgens ouders essentieel voor het verloop en de kans van slagen van een hulpverleningstraject. Ouders vinden het belangrijk dat de hulpverlener naast het gezin staat, dat er sprake is van een gelijkwaardige relatie. Op het moment dat er een klik is met de hulpverlener, de hulpverlener naar de ouder luistert en de ouder serieus neemt, hebben ouders het gevoel dat ze zelf aan kunnen geven wat ze belangrijk vinden. Hierdoor voelen ouders de ruimte om zelf keuzes te maken en dus ook de regie te behouden.

“Ik zie het meer als gelijkwaardig. Het is niet van, zij is de baas of ik ben de baas of, nee... dat is absoluut niet zo. Je krijgt altijd een warm welkom daar, en dat is gewoon ook wat waard. En bereidwilligheid.”

Over het algemeen zijn de geïnterviewde ouders positief over de samenwerkingsrelatie met de hulpverlener: de hulpverlener stemt goed af op de wensen van ouders, ouders ervaren keuzevrijheid en de ruimte om aan te geven wat ze anders zouden willen. Regelmatig overleg tussen hulpverlener en het gezin, waarbij iedereen op de hoogte wordt gebracht van de laatste ontwikkelingen, helpt ouders om hun eigen ideeën in te brengen en de regie over het hulpverleningstraject te behouden. Andere aspecten die door ouders belangrijk worden gevonden zijn positieve bejegening, betrokkenheid, een warme en empathische houding, aanmoediging en wederzijds respect, zoals eerder ook gevonden in het onderzoek van Welling (2015).

Communicatie ouders en hulpverlener uit het Jeugd- (en Gezins)team

Als het gaat over eigen regie en de samenwerkingsrelatie tussen ouders en de hulpverlener, noemen ouders vaak het belang van regelmatig contact en duidelijke communicatie. Als ouders zich gehoord voelen, ervaren zij ook meer regie. Een hulpverlener moet bereikbaar zijn en de tijd nemen voor het gezin. De meeste ouders voelen zich vrij om zelf contact te zoeken met de hulpverlener als daar behoefte aan is. Daarbij vinden veel ouders het prettig als de hulpverlener uit zichzelf ook contact opneemt om te vragen hoe het met het gezin gaat. Op welke manier de communicatie tussen ouders en hulpverleners ook plaatsvindt, per email, telefonisch, via WhatsApp of tijdens face-to-face gesprekken, communicatie moet duidelijk en transparant zijn. Ouders hebben het liefst dat er één

centraal persoon is waar het gezin contact mee op kan nemen. Daarnaast wordt het als een meerwaarde gezien om samen met de hulpverlener te sparren. Dit zorgt er voor dat je als ouder of hulpverlener niet alleen ideeën inbrengt, maar ook samen op de juiste ideeën komt.

“Ze geven iedereen het gevoel gehoord te worden waardoor er een gevoel van geborgenheid, veiligheid en ook wel positiviteit is en ook de ruimte om te kunnen werken aan dingen.”

Wat volgens ouders nog wel eens wordt vergeten is het terugkoppelen van informatie. Ouders begrijpen dat er niet altijd meteen antwoord is op alle vragen, maar ze missen soms dat wordt teruggekoppeld waar de hulpverlener mee bezig is. Ook negatief nieuws, zoals lange wachttijden, willen ouders graag tijdig te horen krijgen. Het vooraf (en zo nodig tussentijds) bespreken van verwachtingen over de bereikbaarheid en het terugkoppelen van informatie, is dan ook belangrijk voor ouders.

Keuzevrijheid

Een belangrijk aspect van eigen regie van gezinnen is keuzevrijheid. Als ouders het gevoel hebben dat ze inspraak hebben in, en zelf beslissingen kunnen nemen over het hulpverleningstraject, ervaren zij ook meer regie. Daarnaast blijkt dat ouders meer overtuigd zijn van de aanpak en meer inzet tonen op het moment dat problemen en mogelijke oplossingen gezamenlijk in kaart worden gebracht (Welling, 2015). Veel ouders vinden het prettig om zelf een afweging te maken met betrekking tot verschillende mogelijkheden in het hulpverleningstraject, zodat de hulp goed bij het gezin past. Hiervoor is het van belang dat een hulpverlener keuzemogelijkheden voorlegt, adviseert en een transparante houding heeft. Uit de evaluatie van de Jeugdwet komt naar voren dat ouders vinden dat zij ruimschoots betrokken worden bij het beslissen over hulp. Wel zouden ouders nog meer geïnformeerd kunnen worden over hun rechten. Zo weet bijna de helft van de ouders uit het onderzoek van de evaluatie van de Jeugdwet niet dat zij een vertrouwenspersoon kunnen inschakelen en geven ouders aan nauwelijks betrokken te worden bij het jeugdhulpbeleid en de uitvoering daarvan (Friele et al., 2018). Volgens Welling (2015) is het belangrijk dat ouders voldoende informatie krijgen over de mogelijkheden, voorwaarden en procedures met betrekking tot Jeugdhulp in hun gemeente.

“Ik vind het heel prettig om eigen keuzes te maken. Ik vind het ook prima als mensen mij adviseren, maar ik vind het ook wel heel belangrijk dat je zelf ergens achter moet staan, dat je ervoor kan kiezen. Als je met weerstand ergens heen gaat van ‘ja, dat is me geadviseerd’, dan gaat het hem niet worden.”

Het komt wel eens voor dat ouders en hulpverleners een verschil in visie hebben over wat nodig is in het hulpverleningstraject. Het is voor ouders dan moeilijk om te bepalen wat de juiste beslissing is: meegaan in het advies van de hulpverlener, of bij de eigen keuze blijven. Als hulpverleners en ouders het niet eens worden, kan het voorkomen dat ouders zich beperkt voelen in hun keuzevrijheid en dat zij dus minder regie ervaren. Ouders ervaren eveneens minder regie op het moment dat hulp

niet beschikbaar is, door bijvoorbeeld wachtlijsten, een beperkt hulpaanbod of bepaalde regels en procedures die veel tijd kosten en waar de ouder weinig invloed op heeft.

Grenzen aan eigen regie

Er zijn volgens ouders wel degelijk grenzen aan de eigen regie van gezinnen. Vooral als het gaat om de regie van kinderen. Kinderen zijn volgens ouders nog erg beïnvloedbaar en kunnen daardoor niet altijd een goed overwogen keuze maken. Ook als het gaat om de veiligheid van de kinderen, vinden ouders het soms noodzakelijk dat de regie niet geheel bij het gezin, maar ook bij de hulpverlener ligt. Sommige ouders vinden dat er soms te veel regie bij gezinnen ligt en de hulp te vrijwillig is. Zo noemt een ouder dat gezinnen zelf kunnen bepalen of ze zich aan afspraken houden, waardoor hulpverleners soms te weinig kunnen en hulp stagneert.

“Wil je op huisbezoek gaan, mag je gewoon weigeren. Dat soort dingen. Ik bedoel, je hebt er kinderen bij, die worden mishandeld, die hebben het daar gewoon niet goed. Ik vind dat daar toch wel beter naar gekeken mag worden, toch wel wat strenger.”

Bij wie de regie ook ligt, het is voor ouders essentieel dat de ouder te allen tijde wordt meegenomen in alle stappen van een hulpverleningstraject. Als een hulpverlener de regie (tijdelijk) overneemt, moet dit duidelijk en transparant met ouders besproken worden. Op deze manier krijgen ouders het gevoel dat er vertrouwen is in hun kunnen en ontstaat er begrip waarom de regie tijdelijk is overgenomen. Uiteindelijk resulteert deze transparante communicatie er in dat ouders alsnog (gedeeltelijk) regie over het hulpverleningstraject kunnen ervaren.

Stimuleren van eigen regie

Er zijn verschillende manieren waarop hulpverleners de regie van gezinnen kunnen stimuleren. Gelijkwaardigheid is een belangrijke component. Zo helpt het als de hulpverlener naast de ouder staat, goed luistert, regelmatig overlegt en actief meedenkt met de ouder. De hulpverlener kan verschillende keuzemogelijkheden aan ouders voorleggen, waarna ouders zelf een keuze kunnen maken. Transparantie vanuit de hulpverlener, bijvoorbeeld over de verschillende stappen in het hulpverleningstraject of overleggen tussen hulpverleners, heeft een grote invloed op de mate waarin ouders regie ervaren. De hulpverlener moet ruimte overlaten voor de ouders, om zelf aanvullingen te doen op bijvoorbeeld een hulpverleningsplan. Ouders vinden het belangrijk dat de hulpverlener een open houding heeft, bereidwillig en geduldig is, beschikt over inlevingsvermogen en dat er een samenwerkingsrelatie is die gebaseerd is op vertrouwen en wederzijds respect.

Eigen kracht

Eigen kracht, een ander transformatiedoel, wordt vaak in samenhang genoemd met eigen regie. Eigen kracht betekent voor ouders dat er aandacht is voor de dingen die goed gaan, dat er opbouwend gewerkt wordt vanuit het positieve en er vertrouwen is in de mogelijkheden van het gezin. Op het moment dat ouders meer zicht krijgen op hun eigen kracht, hebben zij ook meer het gevoel de regie te kunnen nemen.

“Eigen kracht is dat je de energie, de mogelijkheden en het positieve in jezelf vindt en gebruikt of toepast.”

Het merendeel van de ouders heeft positieve ervaringen met het in kaart brengen en de focus op de eigen kracht. Het zorgt voor een andere sfeer in het gezin en in het hulpverleningstraject, geeft een goed gevoel en geeft ouders het gevoel dat ze zelf iets bereikt hebben. De focus op het positieve kan een eyeopener zijn voor ouders, omdat de nadruk vaak ligt op wat er niet goed gaat. Ouders hebben soms het gevoel dat ze onder een vergrootglas liggen tijdens een hulpverleningstraject en dat ze zich moeten bewijzen. Het is dan prettig dat er aandacht is voor het positieve en ouders bevestiging krijgen in wat ze goed doen. Dit leidt tot meer zelfvertrouwen bij ouders (Laffra & Nikken, 2014). Een aantal ouders heeft gemist dat er aandacht was voor de krachten van het gezin, terwijl er wel behoefte aan was.

Stimuleren van eigen kracht

Als er aandacht is voor de eigen kracht van het gezin, zorgt dit voor meer zelfvertrouwen bij de ouders, en het gevoel dat zij zelf hun problemen kunnen oplossen. Er zijn verschillende manieren waarop de hulpverlener de eigen kracht kan stimuleren: het bieden van een luisterend oor, het stellen van vragen naar positieve eigenschappen van het gezin en het inzetten van deze positieve eigenschappen om de moeilijkheden van het gezin aan te pakken. Ook vinden ouders een betrokken en vrolijke houding, begrip tonen, complimenteren, bevestiging geven en regelmatig contact belangrijk. Het kan voor ouders helpen om een positief dagboek bij te houden of om regelmatig een terugkoppeling van de hulpverlener te krijgen over wat er al goed gaat in het gezin.

Soms is het nodig dat de hulpverlener het positieve heel expliciet maakt, omdat de ouder te veel in de negatieve situatie zit. Dosereren is echter heel belangrijk bij het stimuleren van de eigen kracht. Te veel complimenten maakt soms ongemakkelijk en maakt ook dat de ouder zich minder serieus genomen voelt, omdat er weldegelijk problemen zijn. Erkennen dat het pittig kan zijn voor ouders is dus ook erg belangrijk.

“Ik kreeg al jaren van iedereen complimenten van ‘je doet het zo goed’, maar ondertussen lieten ze me wel allemaal alleen staan en had ik heel erg het gevoel dat ik er alleen voor stond. En die complimenten, daar werd ik eigenlijk heel boos om.”

Thema 2: Het netwerk rondom het gezin

Dit thema gaat over het betrekken van het gehele gezin in de hulpverlening. Er wordt aandacht besteed aan het betrekken van het sociaal netwerk rondom het gezin, de positieve en negatieve ervaringen met de inzet van het netwerk en culturele verschillen.

Hulp voor het hele gezin

Ouders ervaren dat er niet alleen aandacht wordt besteed aan het aangemelde kind, maar dat er ook ruimte is voor het welzijn van de ouder of de broertjes en zusjes. Het is voor ouders belangrijk dat het gehele gezin wordt gehoord, omdat de problemen van één kind vaak van invloed zijn op het gezin en omgekeerd. Ouders hebben gemerkt dat hulpverleners over het algemeen flexibel zijn om met zowel ouders als kinderen aan de slag te gaan.

“Als één iemand een probleem heeft, dan heeft dat ook weer zijn uitwerking op de rest van het gezin. Dus het is ook heel fijn om dat samen te starten. En dan verder individueel te continueren, maar ook gezamenlijk af te ronden omdat het een ieder aan gaat.”

Om de doelen voor het gehele gezin in kaart te brengen, wordt regelmatig een gezinsplan opgesteld in samenwerking met ouders en de kinderen. Ouders merken dat door het gezinsplan de hulpverlening beter aansluit en er tussen de gezinsleden meer onderling begrip ontstaat. Soms is het wenselijk dat er meerdere, samenwerkende, hulpverleners in één gezin samenwerken met de verschillende gezinsleden. Als gezinsleden niet bij gesprekken aanwezig kunnen zijn, vinden ouders het wel prettig als er een terugkoppeling plaatsvindt. Er moet echter wel aandacht zijn voor de privacy van de gezinsleden, het mag niet vanzelfsprekend zijn dat het gehele gezin van alles op de hoogte is, zonder dat dit eerst met het betreffende gezinslid is besproken.

Een aantal ouders ervaart dat er te laat aandacht is besteed aan het gehele gezin, en dat zij hier zelf veel initiatief in hebben moeten nemen.

“Op een gegeven moment zeiden we: ‘wil je eens met de kinderen gaan praten hoe het met hun gaat? Je bent alleen maar met ons bezig, maar we doen het voor de kinderen, hoe gaat het nou met hun?’. Dat had van mij wat eerder gemogen. Dat miste op een gegeven moment wel. Ik snap ook wel dat de focus op ons ligt, en dat je maar eens in de zo veel tijd kunt komen, maar dat hebben we toen wel gezegd en dat is toen opgepakt.”

Niet alle ouders vinden het relevant om het gehele gezin te betrekken. Het is essentieel dat aan het begin van het hulpverleningstraject uitleg wordt gegeven waarom het gehele gezin wordt betrokken. Als er in een eerste gesprek direct veel vragen worden gesteld over de andere gezinsleden, kan dit bij ouders vragen oproepen of confronterend zijn.

“De reden waarom ze eigenlijk zoveel over ons willen weten, terwijl ik alleen een vraag over mijn zoon of dochter gesteld heb. En als de uitleg dan komt, dan denk je ‘oh ja, aan de ene kant wel logisch, dus het is een plan voor het gezin, het functioneren van het hele gezin’. Dat snap ik wel.”

Gescheiden ouders

Meerdere gescheiden ouders vinden het heel waardevol dat beide ouders betrokken zijn in de hulpverlening. Ondanks dat dit soms erg confronterend is, helpt het ouders om zich beter te kunnen verplaatsen in de situatie van de ander. De hulpverlener speelt hierin een belangrijke rol, door transparant te communiceren over bijvoorbeeld de gesprekken die plaatsvinden en de afspraken die zijn gemaakt. Hoewel de meeste ouders het belangrijk vinden dat er gezamenlijke gesprekken plaatsvinden, zijn situaties soms te complex. Dan is het noodzakelijk om met aparte gesprekken te beginnen. Echter, hoe complex de situatie ook is, de meeste gescheiden ouders vinden het vervelend als er slechts één van de twee ouders wordt gehoord. Dat geeft een eenzijdig beeld van de situatie en het gezin, beide ouders zijn vaak nodig om vooruitgang te boeken in het hulpverleningsproces.

“Ik vind dat er bij beide ouders gekeken moet worden, en niet alleen waar het kind woont.”

Betrekken van het sociaal netwerk

Naast aandacht voor alle gezinsleden, is ook het betrekken van het sociaal netwerk bij de hulpverlening een transformatiedoel. Onder het sociaal netwerk verstaan ouders familieleden en vrienden die dichtbij staan. Het betrekken van het netwerk kan een gezin ontlasten en zorgt voor een vangnet. De hulpverlener kan het netwerk in kaart brengen door middel van gesprekken of door het maken van een visueel overzicht (genogram).

Het verschilt in hoeverre ouders het wenselijk vinden om het netwerk te betrekken bij de hulpverlening. Ouders die dit belangrijk vinden, nemen vaak zelf ook initiatief om het netwerk te betrekken. Er zijn echter ook ouders die hier geen behoefte aan hebben, omdat zij het niet wenselijk vinden dat er veel mensen op de hoogte zijn van problemen of hulpvragen. Een aantal ouders met een klein netwerk, geeft aan de meerwaarde van het betrekken van het netwerk niet zo in te zien. Desgevraagd vinden deze ouders het wel prettig om steun uit de omgeving te krijgen. Als er geen sociaal netwerk in de buurt is, hebben hulpverleners samen met ouders gekeken of er andere mogelijkheden zijn, zoals het ontmoeten van andere ouders bij bijeenkomsten in de wijk.

“Hoe meer mensen die met hem te maken hebben hem ook opvangen, hoe beter het is om die erbij te hebben.”

Sommige ouders willen hun netwerk niet belasten met hun problemen. Als het netwerk van ouders al overbelast is, is de drempel om ze te betrekken bij de hulpverlening erg hoog. Het is belangrijk om rekening te houden met culturele verschillen of verschillen tussen generaties. In sommige culturen is het praten over problemen met het netwerk taboe, daar los je je eigen problemen op.

“Mijn moeder komt uit een andere generatie en die zegt: ‘Dit soort problemen moet je zelf oplossen, dat is alleen maar je vuile was buiten hangen, dat moet je niet doen’.”

Het is voor ouders essentieel dat zij zelf de keuze hebben of ze het netwerk willen betrekken bij de hulpverlening en dat dit geen verplichting is. Bij het betrekken van het netwerk moet de hulpverlener goed uitleggen waarom dit een meerwaarde kan zijn. Als er vragen over het netwerk worden gesteld zonder uitleg over de meerwaarde, zorgt dit voor onbegrip en irritatie bij ouders. Het is voor ouders niet altijd makkelijk om aan het netwerk te vertellen wat er speelt, ouders moeten zich kwetsbaar opstellen en het kan zo zijn dat de personen uit het netwerk weinig begrip tonen. Een van de ouders heeft ervaren dat het netwerk een verkeerd beeld van de hulpverlening had, waardoor er weinig steun en begrip was. Toen heeft de hulpverlener aan het netwerk uitgelegd wat het Jeugd- (en Gezins)team precies doet.

Thema 3: De professionals rondom een gezin

Dit thema gaat in op integrale hulp: hulpverleners benaderen problemen en krachten met een brede blik en bieden waar nodig in samenwerking met andere professionals passende hulp. In dit thema wordt onderscheid gemaakt tussen samenwerking binnen het Jeugd- (en Gezins)team en de samenwerking met ketenpartners buiten het team. Onderwerpen als privacy, het organiseren van bijeenkomsten met alle betrokkenen en de coördinatie van de zorg worden belicht.

Brede blik op problematiek

Ouders vinden het belangrijk dat er met een brede blik naar het kind, het gezin, en de problematiek wordt gekeken. Omdat problematiek zich vaak afspeelt op meerdere levensgebieden, is volgens ouders de samenwerking tussen verschillende organisaties essentieel om een volledig beeld te krijgen van de situatie. Zoals al eerder genoemd is het wel belangrijk dat aan ouders wordt uitgelegd waarom een hulpverlener vragen stelt over andere gezinsleden of over bepaalde levensgebieden zoals financiën. Het is voor ouders onplezierig als er vragen worden gesteld die naar hun idee niks met de aanmelding te maken hebben.

Bij bijna alle geïnterviewde ouders zijn meerdere hulpverleners vanuit verschillende instanties betrokken bij de hulpverlening, zoals hulpverleners van het Jeugd- (en Gezins)team, de huisarts, school en andere instanties. Het grootste deel van de ouders is positief over de samenwerking tussen de hulpverleners, ook al zouden ze het liefst zien dat ze met alle vragen bij één persoon terecht kunnen. Ouders vinden het belastend als er meerdere hulpverleners betrokken zijn, omdat er dan veel trajecten naast elkaar lopen.

“Het was ook fijn geweest dat je met één hulpverlener alweer de boel op de rit had gehad.”

Samenwerking binnen een multidisciplinair Jeugd- (en Gezins)team

Ouders zijn over het algemeen erg positief over de samenwerking en afstemming tussen hulpverleners binnen één Jeugd- (en Gezins)team. Er kan gemakkelijk een extra hulpverlener met bepaalde expertise worden ingevlogen als dat nodig is. Bij een aantal gezinnen, waaronder bij gescheiden ouders, zijn twee hulpverleners uit één team betrokken. Dit werkt goed voor ouders, mits er een duidelijke rolverdeling is: de ene hulpverlener meer steunend, de andere meer sturend, of één hulpverlener voor vader en één voor moeder. Als de hulpverlening door een duo wordt opgepakt, ervaren ouders minder wisselingen of nieuwe gezichten. Anderzijds geeft een aantal ouders aan dat het prettiger werkt als er één hulpverlener betrokken is waarbij ze zich veilig voelen en met wie ze een band hebben. Een ouder voelde zich erg onveilig toen er twee hulpverleners tegelijk kwamen, dit zorgde voor wantrouwen en het gevoel gecontroleerd te worden. Uitleg over de reden dat er twee hulpverleners uit een team betrokken zijn en over de rollen is belangrijk. Uit de tussentijdse evaluatie van de Jeugdwet (Friele et al., 2018) komt naar voren dat wisselingen van hulpverleners een aandachtspunt is. Veel wisselingen hebben een grote impact op de hulpverlening en kan leiden tot een vertraging in de effectiviteit van de hulp: er moet immers een nieuwe vertrouwensrelatie opgebouwd worden.

School en de huisarts

School en de huisarts zijn volgens ouders belangrijke partners die betrokken moeten worden bij de hulpverlening. Ook uit de tussentijdse evaluatie van de Jeugdwet (Friele et al., 2018) blijkt de huisarts de eerste keuze van ouders als het gaat om toegang tot hulp. Toegang via de huisarts is de voorkeursroute aldus ouders, het gaat voor velen om een bekende en vertrouwde hulpverlener. Goed contact tussen de huisarts en de hulpverlener van een Jeugd- (en Gezins)team werkt drempelverlagend bij het zoeken van hulp. Wel blijkt uit de tussentijdse evaluatie van de Jeugdwet (Friele et al., 2018) dat het belangrijk is dat de huisarts voldoende op de hoogte is van het hulpaanbod. Daarnaast vinden ouders het belangrijk dat de huisarts goed op de hoogte wordt gehouden over de voortgang van het hulpverleningstraject, bijvoorbeeld door een gedeeld online dossier of regelmatig een update per mail of post. In het contact met school is de intern begeleider de centrale contactpersoon. De hulpverlener kan ouders ondersteunen in de uitleg aan school over wat het kind nodig heeft. Het is niet voor alle ouders duidelijk of er contact is tussen de hulpverlener en school, terwijl juist openheid over dit contact voor ouders erg belangrijk is.

“En ik kan mijn verhaal wel doen, maar ik zie het vanuit één bepaalde richting, en ik wilde juist meer die paar ogen die vanuit andere hoeken juist kijken naar de situatie... Dat ging uiteindelijk juist heel goed, doordat de communicatie zo open was met school en met de huisarts.”

Samenwerking tussen hulpverleners van verschillende organisaties

Alle ouders vinden het belangrijk dat de betrokken hulpverleners goed op de hoogte zijn van het hulpverleningsproces, dat de hulp goed op elkaar wordt afgestemd en dat er gezamenlijke afspraken worden gemaakt. Als hulpverleners op één locatie werken, ervaren ouders de hulp als laagdrempelig en hebben ze het gevoel minder vaak een nieuw gezicht te zien.

Openheid en transparantie zijn voor ouders essentiële elementen in de samenwerking tussen hulpverleners. Ouders hoeven niet altijd bij elk overleg aanwezig te zijn, maar als er een overleg is geweest tussen hulpverleners en bijvoorbeeld school, verwachten ouders altijd een terugkoppeling van wat er is besproken. Voor sommige ouders is het onduidelijk of er contact is tussen hulpverleners. Deze ouders hebben het gevoel dat hulpverleners onderling afspraken maken, zonder de ouder hierin te betrekken, wat zorgt voor wantrouwen.

De samenwerking tussen hulpverleners van verschillende organisaties verloopt volgens ouders beter als hulpverleners elkaar kennen en weten wat ze van de ander kunnen verwachten. Hierin valt nog wel winst te behalen: het is voor ouders erg vervelend als hulpverleners van verschillende instanties niet met elkaar communiceren of afstemmen, dit heeft een negatief effect op het hulpverleningstraject en geeft ouders het gevoel dat ze er alleen voor staan. Ook op het moment dat er lange wachtlijsten zijn, verloopt de samenwerking tussen hulpverleners vaak stroef. Ouders ervaren dat sommige organisaties zich verheven voelen boven anderen, wat de samenwerking niet ten goede komt. Uit de tussentijdse evaluatie van de Jeugdwet (Friele et al., 2018) blijkt dat de afstemming tussen hulpverleners onderling nog wel eens ontbreekt: hoe meer hulpverleners betrokken zijn, hoe negatiever ouders de samenwerking ervaren. Veel wisselingen van professionals worden hier eveneens ook gevonden als knelpunt.

Toestemming en privacy

Ouders vinden het noodzakelijk dat er om toestemming wordt gevraagd op het moment dat verschillende hulpverleners contact met elkaar willen opnemen. Bij voorkeur wordt dit bij de start van de hulpverlening gedaan. De meeste ouders willen geïnformeerd worden waar precies toestemming voor wordt gevraagd, al was er ook een ouder die aangaf het liefst in één keer voor al het contact toestemming te geven. Over het algemeen hebben ouders het gevoel dat hulpverleners zorgvuldig met persoonlijke informatie omgaan. Dit sluit aan bij resultaten van de tussentijdse evaluatie van de Jeugdwet (Friele et al., 2018) waar ouders weinig problemen noemen met het delen van privacygevoelige informatie.

“De hulpverlener ging niet achter mijn rug om even mijn dochter haar school bellen met hoe doet ze het eigenlijk. Dat deed ze niet. Dat was wel goed. Dat ze het van tevoren zei, van heb je er problemen mee, dan kan ik even kijken hoe ze het daar doet en misschien dat daar iets opvalt wat ze.. of ze er last van heeft van de situatie.”

Eén Gezin één Plan bijeenkomsten

De meeste ouders hebben ervaring met bijeenkomsten waar alle betrokken professionals, en soms ook personen uit het sociaal netwerk, samen met ouders om tafel zitten, de zogenoemde één Gezin één Plan (1G1P) bijeenkomsten. De hulpverlener uit het Jeugd- (en Gezins)team neemt meestal het initiatief om een 1G1P bijeenkomst te organiseren. Het doel van deze bijeenkomst is volgens ouders om informatie te delen zodat er een volledig plaatje ontstaat van het gezin en de problematiek, dat alle hulpverleners met dezelfde informatie aan het werk gaan en dat er goed wordt afgestemd wie er welke hulp gaat verlenen. De 1G1P bijeenkomsten dienen goed voorbereid te worden, alle betrokkenen moeten over actuele informatie beschikken en ouders vinden het prettig als er vooraf een agenda wordt opgesteld in samenspraak met de ouders. Het is voor ouders prettig als de hulpverleningsdoelen van verschillende instanties vervolgens in één plan verwerkt worden.

Het kost vaak veel tijd om verschillende hulpverleners om tafel te krijgen voor een groot overleg door volle agenda's en beperkte bereikbaarheid van hulpverleners. Ouders willen zelf graag inspraak in wie er om tafel zitten bij een 1G1P bijeenkomst. Ook vinden ze het belangrijk dat er iemand aanwezig is die naast de ouder staat tijdens het gesprek. Een ouder benoemt expliciet dat de 1G1P bijeenkomsten zwaar zijn voor ouders, het kost veel energie maar levert ook wat op.

“En ook naar aanleiding van grote overleggen, waar 17 man om tafel zit. Ik heb me zo alleen gevoeld daar. Er zat 17 man om tafel en ik had behoefte aan iemand die naast mij stond, die het samen met mij opnam voor mijn kind.”

Coördinatie van de zorg

Wanneer er meerdere hulpverleners betrokken zijn, missen sommige ouders een coördinator: één persoon die het overzicht houdt en eindverantwoordelijke is, de spin in het web die zorgt dat alle partijen om tafel komen en toezicht houdt op het nakomen van afspraken. Sommige ouders hebben het gevoel dat hulpverleners snel naar elkaar kijken en dat verantwoordelijkheid gemakkelijk bij een ander kan worden neergelegd. De samenwerking is hierdoor niet altijd goed afgestemd. De hulpverlener uit het Jeugd- (en Gezins)team kan de coördinerende rol op zich nemen, maar er zijn ook ouders die graag samen met de hulpverlener deze coördinerende rol op zich willen nemen.

Thema 4: Op tijd de juiste hulp voor het gezin

Dit thema gaat over tijdig de juiste hulp voor gezinnen. Aan bod komt de zichtbaarheid van het Jeugd- (en Gezins)team, visieverschillen tussen ouders en hulpverleners over wat nodig is, randvoorwaarden om tijdig passende hulp te leveren, de visie van ouders op het opschalen van hulp, het afsluiten van hulp en de manier waarop ouders de hulpverlening willen evalueren.

Zichtbaarheid van het Jeugd- (en Gezins)team

Niet alle ouders waren vooraf bekend met het Jeugd- (en Gezins)team. Sommige ouders hadden er geen beeld bij, maar er waren ook ouders die dachten dat het Jeugd- (en Gezins)team er alleen is voor gezinnen met grote en veelvuldige problemen of waar kinderen uit huis zijn geplaatst. Op het moment dat een hulpverlener van het Jeugd- (en Gezins)team op een voor ouders bekende locatie aanwezig is, zoals op school of het consultatiebureau, wordt de mogelijkheid tot hulpverlening zichtbaarder en wordt de drempel die ouders soms ervaren om het gesprek aan te gaan met de hulpverlener lager. De hulp van het Jeugd- (en Gezins)team wordt doorgaans als laagdrempelig ervaren, doordat er korte lijnen zijn met scholen, de Jeugdgezondheidszorg of de wijkagent. In tegenstelling tot de resultaten uit de interviews, blijkt uit de landelijke tussentijdse evaluatie van de Jeugdwet (Friele et al., 2018) dat ouders kritiek hebben op de toegang tot de jeugdhulp: het ontbreekt soms aan goede informatievoorziening aan ouders en jongeren en het is voor ouders nog onduidelijk waar zij terecht kunnen voor hulp.

Tijdig passende hulp

Een van de transformatiedoelen is tijdig passende hulp op maat. Dit houdt volgens ouders in dat er regelmatig en op tijd met ouders wordt afgestemd wat er nodig is in het gezin. Hierin is het belangrijk dat de hulpverlener de tijd neemt om het gezin beter te leren kennen, onderzoekt wat een gezin nodig heeft en aansluit bij de wensen van een gezin. Over het algemeen ervaren ouders dat er vaak goed wordt ingespeeld op de situatie door het Jeugd- (en Gezins)team, door bijvoorbeeld het aansluiten van een extra hulpverlener, een flexibele frequentie van hulp en aandacht voor wat er in de toekomst nodig is.

“Ik vind het fijn dat niet iedereen in het hokje wordt geplaatst van ‘zo ben je en zo gaan we het doen, en dit is het’. Nee, er wordt echt wel gekeken naar wat iemand ook nodig heeft.”

De meeste ouders vinden dat zij zelf een belangrijke rol spelen bij het tijdig signaleren van problemen en hiermee naar de hulpverlening stappen. Bij aanmelding is het belangrijk dat de ouder goed op de hoogte wordt gesteld van hoe lang het duurt totdat de hulp kan starten. De verwachtingen die ouders hebben over de snelheid waarmee hulp kan starten speelt, samen met de ernst van de problematiek, een grote rol in hoe ouders eventuele wachttijd ervaren. Zo vindt de ene ouder het lang om 3 weken te wachten op een afspraak, waar de ander hulp binnen een maand al snel vindt. Ook wisselt het in hoeverre ouders vinden dat ze zelf veel initiatief moeten nemen om passende hulp te krijgen: sommige ouders vinden dat ze te veel initiatief moeten nemen, anderen vinden juist dat er snel en persoonlijk te werk wordt gegaan.

“Iedereen weet dat de zorg overbelast is, dus ik vond dat niet heel verrassend. Ik vond dat ze het juist heel netjes zeiden. Van ‘het is wel druk, we kunnen niet meteen’.. en er werd ook overlegd over wat handig is (..). Ja, ik vond dat ze dat heel goed deden, heel professioneel. Ik voelde mij echt gehoord en had ook het gevoel dat ze meedachten... van ‘we zitten wel druk, maar hoe kunnen we het ook passend maken voor u’.”

Opschalen van hulp

Soms is de problematiek van gezinnen zodanig complex, dat er opgeschaald moet worden naar een andere aanbieder, zoals de specialistische GGZ of in het geval van zorgen om veiligheid naar organisaties in het gedwongen kader. Veel ouders hebben tijdens het hulpverleningstraject te maken gehad met een doorverwijzing naar een andere organisatie. Het werkt voor ouders prettig als de reeds betrokken hulpverlener, doorgaans de hulpverlener uit het Jeugd- (en Gezins)team, een inschatting maakt van wat er nodig is, zicht heeft op de sociale kaart en samen met de ouder behandelopties uitzoekt. Als het voor ouders niet duidelijk is waar ze met welke vraag terecht kunnen, kan hulp soms te laat op gang komen.

Bij een doorverwijzing naar andere hulp is het voor ouders belangrijk dat zij weten wat de verwijzing inhoudt en dat ze direct op de juiste plek terecht komen. Bijna alle ouders noemen een warme overdracht zeer wenselijk, een overdrachtsgesprek waarbij ook de doelen van de hulpverlening worden besproken, informatie wordt uitgewisseld en wordt afgestemd wie wat doet. In de praktijk betekent dit vaak dat de medewerker van het Jeugd- (en Gezins)team meegaat naar een intake-, evaluatie- of afsluitend gesprek bij een andere organisatie. Ouders vinden het belangrijk dat er niet alleen wordt uitgegaan van eerdere documentatie bij overgang naar een andere organisatie, maar dat het kind ook gezien wordt. Als hulp bij een andere organisatie niet direct kan starten, moet de wachttijd voor ouders duidelijk zijn en vinden ouders het prettig als er een hulpverlener betrokken blijft tot de hulp is gestart.

“De hulpverlener bleef ondersteunen totdat de hulp daar is opgepakt, wat heel erg fijn was. Ze ging mee naar het gesprek waar de diagnose en de behandeling besproken werd, met de psychiater. En ze zegt: ‘ja weet je, als jullie het prettig vinden dan kan ik gewoon mee, kan ik afstemmen van wat doet [organisatie] en wat doe ik’.”

Wisseling van hulpverleners of overgang naar een andere organisatie is voor ouders soms vervelend. Ouders merken dat ze dan meerdere malen hun verhaal moeten doen of veel vragenlijsten moeten invullen bij verschillende hulpverleningsinstanties. Hoewel ouders begrijpen dat het soms nodig is om meerdere malen hun verhaal te doen, ervaren ouders dit als erg belastend. Op deze momenten delen ouders vaak veel persoonlijke informatie, terwijl ze telkens nieuwe gezichten zien en zij niet goed weten bij wie deze informatie terecht komt. Dit kan bij zowel ouders als de kinderen weerstand oproepen.

Visieverschil ouder-hulpverlener

Soms zijn ouders en hulpverleners het niet eens over wat er nodig is. Dit kan voor ouders moeilijk zijn, vooral als ouders het idee hebben dat er meer nodig is. Ook kan het zo zijn dat de hulp die een ouder graag wil, niet passend is volgens de professionals uit het Jeugd- (en Gezins)team. Sommige ouders hebben het gevoel dat dit ook komt door financiële afspraken die er zijn binnen gemeenten of samenwerkingsverbanden. Er zijn meerdere ouders die het gevoel hebben dat het postcodegebied waarin je woont, invloed heeft op de hulp die je krijgt. Dit ligt volgens ouders aan het systeem en vaak niet aan de hulpverlener, omdat die ook tegen deze regels en procedures aanloopt.

“Toen werd aangegeven ‘wij denken dat hij beter af is bij [naam organisatie]’. Ik zeg ‘ja, maar dat is een gecontracteerde organisatie, dat is goedkoper voor jullie, maar niet passend voor mijn zoon’. En dan kom je in een conflict. (..). Wat ik het meest pijnlijke vond, was dat er niet werd gekeken naar wat mijn zoon nodig had, maar dat er werd gekeken naar wat is financieel passend.”

Te laat passende hulp

Voornamelijk in situaties waarbij er weinig zicht is op het gehele gezin (bijvoorbeeld bij gescheiden ouders) en in bepaalde veiligheidszaken waarin het Jeugd- (en Gezins)team weinig bevoegdheden heeft om in te grijpen (snijvlak drang en dwang) merken ouders dat er soms te laat wordt opgeschaald naar beter passende hulp. Ook door wachtlijsten bij ketenpartners, bepaalde regels en procedures bij organisaties of door financiële afspraken is het niet altijd mogelijk om tijdig passende hulp te krijgen. Als er geen passende hulp beschikbaar is, voelen ouders zich gefrustreerd en machteloos, waardoor ze ook minder eigen regie ervaren.

“Het is keihard buffelen, keihard tegen alle muren aan botsen, als je niet, als je zelf hulp vraagt, dan kunnen organisaties minder, omdat je zelf al hulp hebt gevraagd (..). Maar het is dan niet onwil van de medewerkers, maar het is de bureaucratie en de regeltjes waar hun ook al tegen aan botsen (...). En de leden van zowel JGT als CJG die doen echt hun stinkende best, dat is absoluut zo, maar ze kunnen niks.”

Ouders noemen een aantal verbeterpunten om sneller passende hulp te leveren. Zo zou het helpend zijn als in alle gemeenten dezelfde regels en afspraken gelden, er meer duidelijkheid is rondom regels en procedures en dat er met ouders wordt gesproken op het moment dat er geen passende hulp beschikbaar lijkt. Ouders moeten goed ingelicht worden over hun rechten, waarna er gezamenlijk naar een passende oplossing gezocht kan worden. Uit de evaluatie van de Jeugdwet (Friele et al., 2018) blijkt daarnaast dat het lastig is om ouders goed op de hoogte te houden over de wachtlijsten, aangezien inzicht van professionals in wachttijden en wachtlijsten vaak ontbreekt.

Hulpverleningsplan

Om op gestructureerde wijze de opgestelde doelen, acties en betrokkenen vast te leggen, maken

veel hulpverleners gebruik van het hulpverleningsplan, ook wel gezinsplan genoemd. In het hulpverleningsplan worden alle doelen van school, het gezin en de hulpverlening verzameld, zowel voor de korte als lange termijn. Dit zorgt voor overzicht, gezinnen weten beter aan welke doelen gewerkt wordt en wat de volgende stap kan zijn. Doorgaans wordt het hulpverleningsplan opgesteld bij aanvang van de hulpverlening, tijdens een gesprek. De hulpverlener inventariseert wat de wensen van het gezin zijn, helpt doelen formuleren en stelt aanvullende doelen voor.

Ouders benadrukken dat het heel belangrijk is dat de doelen in het hulpverleningsplan niet worden opgelegd, maar dat dit in samenwerking met ouders wordt opgesteld. Nadat het plan is uitgewerkt door de hulpverlener, vinden ouders het belangrijk dat het plan voorgelegd wordt aan het gehele gezin ter inzage. Ouders voelen zich over het algemeen vrij om wijzigingen aan te brengen in het hulpverleningsplan. Het is voor ouders belangrijk dat het plan flexibel is en prettig als doelen mee kunnen worden genomen naar een andere hulpverlener als de hulp bijvoorbeeld opgeschaald wordt.

“Gezinsplan ziet er geweldig uit. (..) ”

“Een prachtig instrument om te kijken of de doelen behaald worden.”

Het opstellen van doelen gaat soms moeizaam en kan voelen als het sluiten van een compromis, doordat ouders niet op één lijn zitten of er te veel ontwikkelingen zijn die moeilijk in een plan te vangen zijn. Er kan dan voor gekozen worden om dat plan pas later in het traject uit te werken.

Evalueren van de doelen

Het gezinsplan kan worden ingezet om tussentijds de doelen te evalueren. Zo krijgen ouders inzicht in welke doelen al zijn behaald, de mogelijkheid om het plan aan te passen en wordt besproken of er nog meer hulp nodig is. Over het algemeen ervaren ouders dat het hulpverleningsplan een flexibel document is dat aangepast kan worden aan de behoeften van een gezin. Een kritische noot bij het hulpverleningsplan is dat de afspraken die erin staan niet altijd worden nagekomen, het gezin niet altijd invloed heeft op het behalen van bepaalde doelen (die bijvoorbeeld bij een hulpverlener liggen) en het soms moeilijk is om het plan goed bijgewerkt te houden.

Online hulpverleningsplan

Meerdere ouders uit de regio Holland Rijnland hebben ervaring met het werken in een online gezinsplan. In dit plan, waar betrokken hulpverleners aan gekoppeld kunnen worden, staan de doelen van de hulpverlening en zijn gespreksverslagen opgeslagen. Het online hulpverleningsplan kan helpen om de doelen scherp te houden en thuis nog eens na te gaan wat er is besproken in de begeleiding. Gezinnen kunnen het online plan zelf bijhouden. Doordat de betrokken hulpverleners ook inzicht hebben in (delen van) het plan en de voortgang, blijft iedereen op de hoogte van de vorderingen in het hulpverleningstraject.

“Dit is de tijd dat je gewoon kan zien wat er allemaal besproken is en dat je het zelf allemaal kan aanpassen. En de volgende keer mag [naam kind] het gesprek samenvatten en erin zetten. Dus ze wordt er wel heel erg bewust van ook wat er besproken is. En wat uiteindelijk het doel gaat worden. “

Om ervoor te zorgen dat ouders met het online hulpverleningsplan werken, is het belangrijk om vooraf een goede uitleg te geven over hoe het online systeem werkt, bijvoorbeeld door middel van een stappenplan. Ook moeten gezinnen gestimuleerd worden om het plan ook daadwerkelijk te gebruiken. Als hier aandacht aan wordt besteed, heeft dit een positieve invloed op het gebruik van het plan. Als er geen duidelijke uitleg is, wordt het plan doorgaans ook niet gebruikt.

Afsluiten van hulpverlening

Als de hulpverlening tot een eind komt, vinden ouders het belangrijk om tijdens een afsluitend gesprek terug te kijken op het hulpverleningstraject en de doelen na te lopen. Een aantal ouders vindt het belangrijk dat er na het afsluiten van de hulpverlening nog wel een mogelijkheid is om kort contact op te nemen, zodat er snel gehandeld kan worden bij toename van problematiek. Er zijn ouders die bang zijn dat op het moment dat hulp afgesloten wordt, ze moeilijk weer contact kunnen opnemen met dezelfde hulpverlener. Over het algemeen vinden ouders dat het Jeugd- (en Gezins)team hier heel flexibel in is. Het helpt ouders als expliciet wordt benoemd dat er altijd een mogelijkheid is om weer contact op te nemen.

“We zijn ons wel bewust dat we nog contact houden.. want we denken dat als het contact weg is met het CJG.. dat als we te snel zouden zeggen van het gaat allemaal heel goed... dat het dan heel moeilijk is om weer terug te komen. Dus we houden het toch nog even open.”

Evalueren van de hulpverlening

Het is voor ouders essentieel om niet alleen de doelen van de hulpverlening, maar ook de samenwerking en het verloop van het hulpverleningstraject regelmatig te evalueren, zodat zij weten waar ze aan toe zijn en er aandacht is voor de toekomst. Veel ouders voelen in de gesprekken met de hulpverlener voldoende ruimte om bespreekbaar te maken als ze ergens tegen aan lopen. Echter zijn er ook ouders die het gevoel hebben dat er onvoldoende is stilgestaan bij het hulpverleningstraject. Er is dan onvoldoende gevraagd aan de ouder hoe zij de hulp ervaren. Het is belangrijk dat er tijdens gesprekken tijd is om hulp te evalueren, dat de hulpverlener open staat voor dit gesprek en dat er een goede relatie met de hulpverlener is.

Ouders hebben verschillende wensen als het gaat om de vorm van evalueren. Dit zou kunnen betekenen dat hulpverleners per gezin moeten kijken welke manier van evalueren passend is. Een aantal ouders wil graag evalueren tijdens de hulpverleningsgesprekken, zodat je persoonlijk contact hebt en meteen een reactie kan krijgen. Er zijn ouders die de voorkeur geven aan een enquête, omdat dit anoniem is en dus veiliger kan voelen, maar sommige ouders vinden dit juist helemaal niet prettig, omdat ze vaak vergeten dit in te vullen.

Literatuurlijst

- Eerste Kamer der Staten-Generaal, vergaderjaar 2013-2014. Regels over de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor preventie, ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en ouders bij opgroei- en opvoedproblemen, psychische problemen en stoornissen (Jeugdwet). 33 648.
- Eilander, J., Nooteboom, L. A., Mulder, E. A., Kuiper, C. H. Z., & Vermeiren, R. R. J. M. (2017). Werkzame en belemmerende factoren van het werken in een Jeugd- (en Gezins)team: Visie van de professional.
- Friele, R. D., Bastiaanssen, I. L. W., de Broer, R., Bucx, A. J. E. H., de Groot, J. F., Pehlivan, T., Rutjes, L., Sondeijker, F., van Yperen, T. A., & Hageraats, R. (2018). Eerste evaluatie Jeugdwet. Na de transitie nu de transformatie.
- Laffra, J., & Nikken, P. (2014). Wat werkt bij het versterken van eigen kracht? Utrecht, Nederlands Jeugdinstituut.
- Welling, M. (2015). Samen met jeugd en ouders. Duurzame participatie voor effectieve jeugdhulp: een handreiking voor gemeenten. Utrecht, Nederlands Jeugdinstituut/Movisie.

Transformeren volgens ouders

Aanbevelingen voor hulpverleners

Eigen Regie en Eigen Kracht

Regie betekent voor ouders dat zij zelf controle hebben over het hulpverleningstraject, een eigen mening en visie inbrengen en zelf verantwoordelijkheid nemen. Een goede klik met de hulpverlener is hiervoor een belangrijke basis.

Eigen Regie

- ✓ Leg ouders verschillende keuzemogelijkheden voor.
- ✓ Laat ouders zelf beslissingen nemen.
- ✓ Werk samen met ouders op basis van een gelijkwaardige relatie en stem regelmatig af.
- ✓ Adviseer, luister en neem ouders serieus.
- ✓ Heb een open en transparante houding en zorg dat je beschikbaar bent.
- ✓ Luister, toon inlevingsvermogen en heb vertrouwen.
- ✓ Neem ouders altijd mee in de stappen van het hulpverleningstraject, ook als de veiligheid van kinderen in het geding is of de regie tijdelijk is overgenomen.

Eigen Kracht

- ✓ Benadruk de mogelijkheden en krachten van een gezin, maar zorg wel voor een balans tussen krachten en klachten. Zorg dat de ouder zich serieus genomen voelt.

Op tijd de juiste hulp voor het gezin

- ✓ Wees benaderbaar, door zichtbaar te zijn op een voor de ouder bekende locatie.
- ✓ Zorg voor korte lijnen met andere organisaties en ken de sociale kaart.
- ✓ Neem de tijd om een gezin te leren kennen.
- ✓ Stem regelmatig en op tijd af met ouders.
- ✓ Zoek samen met ouders naar behandelopties.
- ✓ Informeer ouders over een doorverwijzing en zorg voor een warme overdracht.
- ✓ Wees eerlijk en transparant over wachttijden en wanneer hulp kan starten.
- ✓ Blijf betrokken bij het gezin wanneer hulp bij een andere organisatie niet kan starten.
- ✓ Neem tijdens en na afloop van het hulpverleningstraject de tijd om stil te staan bij tevredenheid van ouders.
- ✓ Maak knelpunten tijdig bespreekbaar.
- ✓ Bied ouders na afsluiten van hulp de mogelijkheid om contact om te nemen.
- ✓ Heb op tijd aandacht voor de toekomst.

De professionals rondom een gezin

Problematiek van een gezin speelt zich vaak af op meerdere levensgebieden. Het is daarom essentieel om problematiek met een brede blik te benaderen en goed samen te werken met andere hulpverleners.

In de samenwerking met andere professionals

- ✓ Zorg voor goed contact en een duidelijke rolverdeling tussen betrokken hulpverleners en organisaties.
- ✓ Ken elkaar, spreek verwachtingen uit en blijf communiceren.
- ✓ Neem de privacy van het gezin in acht en vraag het gezin om toestemming bij het uitwisselen van informatie.
- ✓ Zorg voor één aanspreekpunt voor het gezin, die samen met het gezin het overzicht behoudt.
- ✓ Bereid één Gezin één Plan bijeenkomsten samen met de ouder voor. Zorg dat hulpverleners over actuele informatie beschikken en dat er iemand naast de ouder staat tijdens het gesprek.

Het netwerk rondom het gezin

Er moet aandacht zijn voor het welzijn van het gehele gezin. Daarbij kan het sociaal netwerk van een gezin een belangrijke rol spelen in het hulpverleningstraject. Echter vinden niet alle ouders het relevant om het gehele gezin of het sociaal netwerk te betrekken.

Betrekken van het gezin en sociaal netwerk

- ✓ Bespreek de meerwaarde van het betrekken van het hele gezin en steun uit eigen omgeving.
- ✓ Geef ouders zelf de keuze wie zij willen betrekken in het hulpverleningstraject.
- ✓ Heb aandacht voor verschillende culturen en generaties in het betrekken van het netwerk.
- ✓ Breng de doelen van alle gezinsleden in kaart met behulp van een gezinsplan.
- ✓ Koppel informatie terug naar het gezin en heb hierbij aandacht voor privacy van de gezinsleden.
- ✓ Betrek beide ouders, ook wanneer er sprake is van een scheiding. Heb hierin een open en transparante houding, luister naar beide ouders en houd hen op de hoogte van afspraken.



Gezin aan Zet Curium-LUMC

Endegeesterstraatweg 27

2342 AK Oegstgeest

T 071 515 96 95

E gezinaanzet@curium.nl