

Samen Werk(t)
oktober 2023

Meer info over Ouderspunt?
www.ouderspunt.be



Deze adviesbundel kwam tot stand op basis van:

- voorbereidende verslagen van gesprekken in de oudergroep
- verslagen uit het werkweekend
- themagroepen over samenwerken (7 en 27 april 2022)
- dialoogdag in Houthalen (25 november 2022)
- dialoogdag in Antwerpen (9 december 2022)

INHOUD

1. Samenwerken	6
2. Vertrouwen	8
3. Respect	11
4. Menselijkheid	14
5. De klik	18
6. Informeren	20
7. Gelijkwaardig	23
8. Tot slot	26



1. Samenwerken

Jaarlijks kiezen onze ouders één of meerdere thema's die zij verder willen uitdiepen en delen met hulpverleners. Zo kozen zij ook het thema 'samenwerken'. Na vele gesprekken gingen zij hierover in dialoog met hulpverleners. In deze adviesbundel geven we een beeld van wat ouders verwachten van een goede samenwerking in de jeugdhulp.

Onze adviesbundels beklemtonen steeds het belang van een goede samenwerkingsrelatie tussen cliënt en hulpverlener. Ouders geven aan dat 'samenwerking' een heel ruim begrip is. Het lijkt gemakkelijk, maar toch botsen ouders vaak op grenzen. Dat gaat om grenzen in deze relatie en grenzen die 'het systeem' stelt.

Zes belangrijke aspecten van samenwerken keren steeds terug:

- vertrouwen
- respect
- menselijkheid
- de 'klik'
- informeren
- gelijkwaardigheid



2. Vertrouwen

Wanneer een gezin in de hulpverlening terechtkomt, moeten jongeren en ouders op korte tijd vreemde mensen in vertrouwen nemen. Dat is niet evident. Je kan je als ouder goed voelen bij iemand, maar dat is niet hetzelfde als iemand blindelings vertrouwen.

Wanneer hulpverleners dossiers aanleggen, weten ouders niet altijd wat daarin staat. Hier verwacht de hulpverlening een soort blind vertrouwen.

Soms merken ouders dat hulpverleners niet alles openlijk met hen bespreken. Of zij vertellen vertrouwelijke informatie over het gezin door aan collega's zonder dat ouders het weten. Dat vormt geen goede basis om de hulpverlener vertrouwen te geven.

Vertrouwen moet van beide kanten komen. Het moet tijd krijgen om te groeien en zowel ouders als hulpverleners moeten het voldoende kansen geven.

Wat kan helpen?

- Verlang niet dat ouders zich bij de eerste ontmoeting al volledig blootgeven.
- Speel geen informatie door zonder toestemming van de ouders.
- Laat geen verslagen rondslingeren.
- Geef verslagen niet zomaar door.

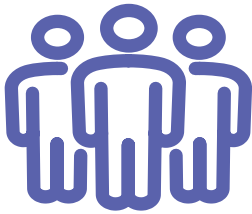
Luisteren en waarderen zijn allebei belangrijk om vertrouwen te kunnen hebben. Vertrouwen is een gevoelig woord. Als er voordien al veel is gebeurd, is het moeilijk om opnieuw mensen in vertrouwen te nemen.

Bij gedwongen hulpverlening is vaak een lange weg nodig om terug vertrouwen te hebben. De druk voor ouders om samen te werken met hulpverleners is dan erg groot.

“Verzorg vertrouwen als een heel kostbaar bezit. Leg het in de watten. Je kan het niet kopen, je moet het verdienen. Dat geldt zowel voor de hulpverlener, de jongere als de ouder.”

“Ik was getuige toen de politie een kleuter met veel machtsvertoon van school haalde. Dat bezorgt niet alleen het kind een trauma, maar ook de andere kinderen die het gezien hebben. Hoe kan je dan nog vertrouwen hebben?”

“Ik heb als mama alles open en eerlijk op tafel gelegd. Niet bewust, maar vanuit noodzaak. Misschien vertelde ik te veel, maar het gaf me een gevoel van ontlading. Daarna voelde ik dat die openheid tegen me gespeeld heeft. Als de hulpverlening het zelf niet meer wist, keek men naar mij als de schuldige (misdadige mama). Dat heeft bij mij een enorme wonde geslagen, die ik nog steeds voel.”



3. Respect

Hulpverleners spreken dikwijls over ‘dossiers’ of ‘casussen’. Ouders ervaren dat als weinig respectvol. Het gaat om mensen, niet om een dossier of een diagnose.

Wederzijds respect is belangrijk en dat betekent naar elkaar luisteren.

Respect moet je verdienen, ook als hulpverlener. Neem als hulpverlener niet zomaar iets over, als ouder blijft het jouw kind. Ouders moeten de verbondenheid voelen.

Eerlijkheid, openheid, to the point spreken, er geen doekjes om winden. Ze vormen een belangrijke basis voor respect. Het respect is groter, wanneer de ouder aanvoelt dat de hulpverlener zijn job met hart en ziel doet.

Wat kan helpen?

- Vertrek als hulpverleners niet vanuit het idee dat jij het allemaal weet vanuit je opleiding.
- Denk eerst na voor je iets zegt.
- Wees neutraal als hulpverlener en weet dat iedereen anders is.
- Luister bij (v)chtscheidingen naar beide kanten.
- Toon empathie, laat zien dat je je in elkaars gedachtegang kan verplaatsen.

“Respect is
beseffen dat
iedereen anders is.”

“Respect, daar draait het om!
Dat moet de basis zijn van een
goede samenwerking tussen
ouder en hulpverlener.
Geef elkaar het nodige respect,
want dan kan je samenwerken op
basis van gelijkwaardigheid.
Dan vul je elkaar aan en luister
je naar elkaar. Dan stem je met
elkaar af en kom je op dezelfde
golflengte. Zo help je de ouder en
neem je het niet over.”



4. Menselijkheid

Hulpverleners hebben ouders nodig en het is belangrijk dat zij dat beseffen.

Hulpverleners volgen een theoretisch idee, een methodiek of een aanpak. Soms doen zij dat zonder die af te toetsen bij de mensen waarover het gaat. Dat werkt niet.

Hulpverleners horen tijdens hun opleiding dikwijls dat zij de verantwoordelijken zijn. Ze vergeten vanuit dat verantwoordelijkheidsgevoel of omdat ze hun job goed willen doen dat ze zich daardoor 'boven' de ouder zetten. Weg vertrouwen. Weg respect.

Menselijkheid betekent ook bescheidenheid en eerlijkheid. Dat zijn belangrijke eigenschappen van een hulpverlener.

Wat kan helpen?

- Luister naar de ouders
- Durf zeggen aan de ouder: 'Daar krijg je later info over.'
- Durf toegeven dat je het niet weet.
- Laat ouders niet in de kou staan.
- Durf zeggen aan de ouder: 'Het gaat op dit moment niet zo goed met mij.' Leg daarbij je pakketje niet bij de ouders.
- Durf zeggen dat jij als hulpverlener meer of andere kennis bezit over je kind of over bepaalde vormen van hulpverlening.

“Soms lijkt het of de hulpverlener in een ivoren toren zit.”

“Een hulpverlener is geen tovenaar. Hij moet durven toegeven dat hij de informatie ook moet opzoeken.”

“Het blijft ‘ons’ kind. De hulpverlener moet dat respecteren. Zij moeten beseffen dat het om je dierbaarst bezit gaat. Jouw kind.”

“Een ouder had een hele goede consulente. Iemand die zich kwetsbaar durfde opstellen. Zij bracht ook duidelijke boodschappen, wat erg helpend was voor haar als ouder.”

“Menselijkheid komt niet alleen uit boeken, maar ook uit het hart. Wat je hebt geleerd, is belangrijk, maar kom als mens. Doe je job, beantwoord je mails, pak je telefoon op. Dat is menselijkheid. Want voor een papa of mama telt elke dag.”



5. De klik

Een hulpverleningsrelatie kan soms complex zijn. Ga hier als hulpverlener bewust mee om.

- Stel jezelf professioneel en menselijk op.
- Wees niet arrogant of alwetend, maar bescheiden.
- Ga zorgzaam om met de leefwereld van ouders.
- Leef je in in de situatie van ouders.
- Creëer vertrouwen, zodat een 'klik' tot stand kan komen, die noodzakelijk is voor verdere samenwerking.

“Soms moet je als ouder de hulpverleners de tijd geven om tot een 'klik' te komen.”

“Mijn zoon en zijn begeleider voelden geen 'klik'. We hebben dat besproken en hij kreeg een andere begeleider. Mooi opgelost.”

Wat kan helpen?

- Luisteren is de basis, het loopt verkeerd als hulpverleners niet naar ouders willen luisteren.
- Voor jongeren met autisme is het nog belangrijker dat er een 'klik' is.
- Ouders en hulpverleners moeten zich allebei kwetsbaar durven opstellen. Het is geven en nemen.
- Als er geen 'klik' is, dan moet je van hulpverlener kunnen veranderen.

“De 'klik' hangt in de lucht, je voelt het als je iemand ziet. Je ziet het ook aan uiterlijke kenmerken, dan denk je: daar ga ik een klik mee hebben. Meestal voelen beide partijen dat.”

“Als er steeds andere begeleiders zijn, is het moeilijk om een 'klik' te krijgen. Dan moet je altijd opnieuw beginnen.”



6. Informeren

Vanaf 12 jaar (als de hulpverlening je handelingsbekwaam acht) kan de jongere veel zelf beslissen zonder toestemming of medeweten van de ouders. Denk maar aan medicatie innemen. Ouders krijgen dan soms geen informatie meer over hun kind. Toch is het van groot belang om ouders te blijven betrekken bij de hulpverlening én bij hun kind.

Daarnaast is het een belangrijk aandachtspunt om steeds zorgzaam en voorzichtig om te gaan met informatie. Informatie kan je immers op verschillende manieren interpreteren. Het is nodig om heel duidelijk te zijn over welke delen van het dossier men mag inkijken of niet, en waarom. Soms worden er stukken uit het dossier gehaald en er is geen eenduidigheid.

Wat kan helpen?

- Informatie moet eerlijk zijn.
- Deel informatie in aanwezigheid van de ouders.
- Draai niet rond de pot.

“Van zodra de jongere 18 is, krijgen ouders niet automatisch alle informatie. De jongere moet expliciet toestemming geven aan hulpverleners om informatie met zijn ouders te delen. Zonder toestemming is het frustrerend voor ouders. Zij volgen nog wel heel het parcours met hun zoon of dochter. Maar zonder informatie verloopt dat lastig.”

“Je kan informatie
verschillend
interpreteren.
Ga er zorgzaam en
discreet mee om.”

“Informereren blijft belangrijk
tijdens het hele
hulpverleningsproces.
Als je kind ouder dan 18 is,
valt de begeleiding weg als de
jongere die niet meer wil.
Als ouder sta je dan in de kou.
De hulpverlening moet
ouders informeren over waar
ze terecht kunnen.”



7. Gelijkwaardig

Ouders zijn de ervaringsdeskundigen van hun kind. Hulpverleners hebben gestudeerd om kinderen te helpen. De relatie is misschien niet altijd gelijkwaardig, maar de hulpverlener kan door zijn houding en door te luisteren, samen na te denken, samen te beslissen, toch dicht bij gelijkwaardigheid komen.

Hulpverleners maken de situaties niet dagelijks mee (niet elke dag van de week, dag en nacht). Ze hebben maar een beperkt zicht op de situatie, waardoor het belangrijk is de ervaring van de ouder op een gelijkwaardige basis mee te nemen.

De hulpverleners zijn er na de hulpverlening niet meer en het gezin moet dan wel verder kunnen.

“Als je als ouder zelf hulp vraagt, is het gemakkelijk om een gelijkwaardige positie te hebben. Maar als je gedwongen wordt tot hulpverlening, dan is dat veel minder evident.”

“Hoe creëer je gelijkwaardigheid als je meteen een stempel opgeplakt krijgt? En als je de hulpverlener nooit kan bereiken.”

“Ik vind dat ik als ouder dankbaar moet zijn, daarom koop ik paaseitjes voor de begeleiding.”

“Het is heel belangrijk om samen tot een consensus te komen. Als de ene zich meer voelt dan de andere kan het nooit werken. Gehoord worden, luisteren naar elkaar, samen de puzzelstukken bijeen leggen in gelijkwaardigheid. Ouders kennen hun kind nog altijd het beste, het kind leeft bij hen.”

“Weet dat je als hulpverlener participeert in een gezin.”



8. Tot slot

Elke ouder is anders. Elke ouder vindt bepaalde aspecten in de samenwerking belangrijker dan andere aspecten. Samenwerking doe je op maat.

Ouders hechten ook belang aan samenwerking 'over de grenzen heen'. Zij botsen soms op het gebrek aan samenwerking tussen de jeugdhulpaanbieders en tussen de verschillende sectoren.

“Durf de muren rondom je organisatie af te breken en ga eens gluren bij je burens.

Kom van je eilandje af en kijk rond naar andere. Durf elkaar de hand schudden en rond de tafel gaan zitten.

Neem af en toe, als hulpverlener, deze verantwoordelijkheid. Niet alle ouders zijn daarvoor onderlegd en zijn op de hoogte van wat er bestaat. Ouders zijn vaak moe of boos, gefrustreerd van het lange wachten en willen een beetje hulp in hun zoektocht.

Ze willen hun verhaal of hulpvraag niet elke keer opnieuw vertellen”

de kracht van
ouders.
in de jeugdhulp

Meer info over Ouderspunt:

info@ouderspunt.be

www.ouderspunt.be

vzw Ouderspunt (v.u.)

Ouderspunt is een erkende cliëntenorganisatie voor ouders met ervaring in de jeugdhulp.