



DOE DE RELATIETEST !



Opgroeien

Jeugdhulp



Situering

Eén van de speerpunten van de Vlaamse jeugdhulp is **continuïteit in jeugdhulptrajecten**. Meestal denken we daarbij aan het naadloos op elkaar aansluiten van diensten en modules en het doorgeven van informatie. Veel minder aan de relaties die jongeren en gezinnen opbouwen met hulp-, zorg, en dienstverleners of de verbinding met hun natuurlijk en sociaal netwerk. Nochtans is net dat de continuïteit waar kinderen, jongeren en hun context het meeste belang aan hechten én over willen meespreken.

Het IROJ West-Vlaanderen en de afdeling Continuïteit en toegang van het agentschap Opgroeien willen 'relationeel en participatief werken' onder de aandacht brengen als één van de belangrijkste uitdagingen voor de toekomst. Om het debat over dit thema een boost te geven ontwikkelde de werkgroep continuïteit binnen het IROJ West-Vlaanderen deze relatietest. Het wil organisaties uitdagen om **kritisch en creatief te reflecteren over de relaties** die kinderen, jongeren, ouders, het sociaal netwerk, hulpverleners en directies met elkaar aangaan.

Voor het gemak hanteren we in dit document het begrip 'ondersteuner', soms ook hulpverlener. We bedoelen hier mee dat iedereen die in relatie gaat met de jongere (vanaf de geboorte) en zijn context aangesproken wordt: hulpverleners, dienstverleners, logistiek personeel, directie, zorgverstrekkers,...





Hoe ga je aan de slag?

Doel van de relatietest is het gesprek opstarten en van daaruit te ontdekken hoe je je relaties kunt vormen en versterken. Het biedt een tool aan ervaringsdeskundigen, hulpverleners, kwaliteitscoördinatoren en directies om de dialoog over relationele continuïteit op gang te trekken met elkaar en met de kinderen, jongeren en hun netwerk.

De test bevraagt **acht dimensies**, opgedeeld in drie niveaus:

- de begeleiding,
- het sociaal netwerk,
- de jeugdhulp in z'n geheel

Elke dimensie doet je reflecteren over je relaties vanuit je eigen perspectief. Er zijn **vragen die je in dialoog kunt brengen met kinderen, jongeren en hun sociaal netwerk, met collega- hulpverleners en op directie-niveau**. Hoe je aan de slag gaat met de vragen, kies je helemaal zelf. Je kunt ze vraag per vraag bekijken of gebruiken als een plukboek ter inspiratie. Je kunt ook individueel, per twee, per team of meteen vanuit alle perspectieven samen uitzoeken hoe jullie zich tot elkaar verhouden. Niks weerhoudt er je ook van om ze te gebruiken bij supervisies, werkbesprekingen en sollicitaties.

De vragen zijn zo herkenbaar mogelijk opgesteld voor alle sectoren en werkvormen in de jeugdhulp (zowel mobiel, ambulantly, semi-residentieel als residentieel) en ook daarbuiten. Toch zal er af en toe een vertaling nodig zijn naar de eigen praktijk, bijvoorbeeld als je werkt met jonge kinderen zal het gesprek hoofdzakelijk toegespitst worden op de ouders of het bredere netwerk.

Wil je ondersteuning bij deze oefening, je verder in dit thema verdiepen of wil je coaching om daadwerkelijk iets te veranderen aan jezelf of in je organisatie? Op de website van het IROJ West-Vlaanderen (<https://irojjeugdhulp.be>) vind je een divers vormings-en ondersteuningsaanbod dat hierbij kan helpen.

Wens je jouw bevindingen vanuit het werken met deze relatietest te delen en ben je benieuwd wat deze oefening in andere organisaties losmaakt? Wil je mee de strategie bepalen om relationele continuïteit verder mogelijk te maken op alle (beleids)niveaus? Hou de website en onze facebookpagina (<https://www.facebook.com/actwvlcont>) in de gaten om te zien welke initiatieven we organiseren om het thema verder op de kaart te zetten.

CHECK 1:

KINDEREN, JONGEREN EN HUN SOCIAAL NETWERK VOELEN ZICH ONDERSTEUND BIJ VERANDERINGEN DOORHEEN HUN TRAJECT

In elk hulpverlenings- of ondersteuningstraject doen zich veranderingen of wissels voor. Sommige veranderingen zijn eigen aan de structuur of procedures van de organisatie, denk bijvoorbeeld aan de verschillende stappen in de instroomprocedure, de overgang naar een nieuwe leefgroep of het inschakelen van een ander soort hulp. Andere veranderingen gebeuren onverwacht, vb. bij zwangerschap, veranderen van job, ziekte, vakantie,... van een begeleider. Ook in het leven van de kinderen, jongeren en hun context kan er doorheen het traject van alles gebeuren (nieuwe richting school, overlijden, scheiding ...). Kinderen, jongeren en hun sociaal netwerk voelen op die momenten vaak een extra nood aan ondersteuning.

Reflectievragen voor kinderen, jongeren en hun netwerk

Herinner je je nog iets van je eerste contact met de hulpverlening?

- > Hoe heb je dit ervaren?
- > Wat stelde er je op je gemak?
- > Wat zorgde er (niet) voor dat je vertrouwen had in de hulp?
- > Waar had je meest nood aan? En werd daar ook rekening mee gehouden?

Wat waren voor jou belangrijke veranderingen?

- > Had je momenten waarop je de indruk had dat je er alleen voor stond? Zo ja, de welke?
- > Waren dat momenten waarop men je voorbereid had?
- > Waren dat momenten waarop je niet voorbereid was?
- > Kon je dan altijd bij iemand terecht? En mocht jij die kiezen?
- > Wie steunde je op die momenten?

Reflectievragen voor hulpverleners

Hoe is je eerste contact met kinderen, jongeren en hun context?

- > Stel je hen op hun gemak? En hoe?
- > Hoe maak je hen duidelijk dat je te vertrouwen bent?
- > Hoe maak je hen duidelijk dat je organisatie de juiste ondersteuning kan bieden?

Zijn er vaak veranderingen of wissels in de hulpverlening? Wat zijn de meest voorkomende redenen hiervoor

- > Weet je hoe ze dit beleven?
- > Hoe bereid je hen hier op voor?
- > Hoe ondersteun je hen hierbij?
- > In welke mate probeer je een oplossing te bieden? Wat doet dit met jou?

Reflectievragen voor directies

Hoe verloopt een hulpverleningstraject bij jullie?

Hoeveel (ingebouwde) veranderingen of wissels zijn er mogelijk in een hulpverleningstraject in jullie organisatie?

Welke impact hebben deze veranderingen en wissels op de hulpcontinuïteit?

Hoe zorgen jullie voor voldoende ondersteuning bij deze veranderingen?

RELATIE MET DE BEGELEIDING

CHECK 2:

KINDEREN, JONGEREN EN HUN SOCIAAL NETWERK KRIJGEN DE MAXIMALE VERANTWOORDELIJKHEID OVER HUN TRAJECT

Eigenaarschap en actief partnerschap zijn essentiële elementen in de continuïteitsbeleving van kinderen, jongeren en hun context. Zo willen ze inzicht over welke ondersteuning ze (zullen) krijgen, over hoe ze ondersteund (zullen) worden en over wie hen ondersteunt of zal ondersteunen.

Ze willen daarnaast ook maximale inspraak - op hun tempo, in hun taal en in samenspraak met wie ze vertrouwen - om die ondersteuning gerealiseerd te zien.

Reflectievragen voor kinderen, jongeren en hun netwerk

Heb je de indruk dat je zelf kan beslissen over je ondersteuning?

- > Op welke manier en op welke momenten?
- > Op welke momenten had je liever meer inspraak willen krijgen?

Weet je waarom je soms geen inspraak krijgt? Of waarom je niet kan/mag beslissen?

Reflectievragen voor hulpverleners

Hoe betrek en verbind je jezelf op de context van kinderen, jongeren en hun context? Wat vind je hier gemakkelijk aan en wat vind je moeilijk?

Hoe geef jij kinderen, jongeren en hun sociaal netwerk verantwoordelijkheid over hun ondersteuningstraject? Wat vind je hier gemakkelijk aan en wat vind je moeilijk?

Laat je hen maximaal en ten volle participeren aan hun traject?

- > Waarom wel en waarom niet?
- > Waarover wel en waarover niet?
- > Wanneer wel en wanneer niet?
- > Hoe wel en hoe niet?

Hoe zorg je dat kinderen, jongeren en hun netwerk steeds op de hoogte zijn van alle stappen in de hulpverlening en waarom deze stappen worden gezet?

Reflectievragen voor directies

Op welke manier creëren jullie ruimte binnen de organisatie (procedures, protocollen,...) om eigenaarschap van kinderen, jongeren en hun sociaal netwerk te faciliteren?

Hoe zetten jullie in op (actieve) cliëntparticipatie? Wie volgt dit op?

Wat zijn knelpunten waar jullie iets kunnen aan veranderen?

Welke door jullie uitgerolde acties zijn succesvol bij relationele zorgcontinuïteit? En bij participatie?

CHECK 3:

KINDEREN, JONGEREN EN HUN SOCIAAL NETWERK WILLEN EEN BEGELEIDER OP WIE ZE STEEDS KUNNEN TERUGVALLEN

Voor kinderen, jongeren en hun sociaal netwerk is het van doorslaggevend belang dat ze steeds iemand hebben die er voor hen is en op wie ze kunnen terugvallen tijdens hun traject. Het is iemand die oprecht geëngageerd is, interesse toont en bereid is een extra inspanning te doen (en zijn hand in het vuur te steken) op cruciale momenten.

Reflectievragen voor kinderen, jongeren en hun netwerk

- Heb je een begeleider op wie je altijd kan rekenen, die er altijd staat voor jou?
- > Waarom is het juist die?
 - > Kan je zeggen welke kenmerken er jou het meest aanspreken bij hem?
 - > En welke kenmerken zou hij nog moeten hebben om perfect te zijn?
 - > Kan je met alles bij hem terecht? Echt alles?
- Heb je eigenlijk genoeg aan 1 iemand?

Reflectievragen voor hulpverleners

- Beschouw je jezelf als steunfiguur voor de kinderen, jongeren en hun context die je begeleidt?
- > Hoe leid je dit af?
 - > Hoe ervaar je dit?
 - > Of weet je wie hun steunfiguur is? Zo ja, hoe ga je met hen in dialoog?
 - > Krijg je voldoende ruimte en tijd om die rol ten volle in te vullen?
 - > Kun je je voldoende engageren? Of wat is nodig om je nog meer te engageren?
- Zijn er al breuken geweest in je relatie met kinderen, jongeren en hun netwerk?
- > Wat was de oorzaak? En wat was jouw aandeel hierin?
 - > Op welke wijze heb je dit hersteld (of laten herstellen)?

Reflectievragen voor directies

- In welke mate geven jullie binnen het beleid ruimte aan begeleiders om op te komen voor kinderen, jongeren en hun netwerk?
- Hoe gaat het beleid om met de spanning tussen de leef- en de systeemwereld?
- Welke ruimte geven jullie aan begeleiders om hun rol als steunfiguur waar te maken? Op welke manier staat de rol van steunfiguur omschreven in het functie- of competentieprofiel?
- Welk beslissingsrecht hebben kinderen, jongeren en hun netwerk over wie hun ondersteuner is?
- Hoe werken jullie binnen het intern beleid obstakels weg om ondersteuners een maximale vrijheid te geven/garanderen om op te komen voor kinderen, jongeren en hun netwerk?
- Hoe bepaal je welke medewerker ondersteuning biedt aan kinderen, jongeren en hun netwerk? Hoe zorg je voor een goede match tussen de hulpverlener en kinderen, jongeren en hun netwerk?

CHECK 4:

DE CONTEXT VAN KINDEREN EN JONGEREN IS EEN GELIJKWAARDIGE PARTNER IN HET ONDERSTEUNINGSTRAJECT

Voor kinderen en jongeren is niet enkel de relatie met de begeleider van belang. Minstens even belangrijk is hun natuurlijke context. Ze willen die dan ook als een gelijkwaardige partner betrekken in het ondersteuningstraject. Denk hier onder meer aan:

- > ouders
- > familie en kennissen
- > vrienden
- > de school
- > vrije tijd/ hobby's
- > vroegere betekenisvolle figuren (vb. ex-leerkrachten, ex-begeleiders ...)

Reflectievragen voor kinderen, jongeren en hun netwerk

Hoeveel mensen van buiten de hulp-/zorg-/dienstverlening zijn voor jou belangrijk?

- > Wie zijn ze? En waarom vind je ze belangrijk?
- > Worden die voldoende betrokken bij je ondersteuning?
- > Zou je graag hebben dat ze (nog) meer betrokken worden? En waarom dan juist? Heb je dat ooit gevraagd? En wat is hier dan mee gebeurd?

Reflectievragen voor hulpverleners

Hoe ga je na wie uit de context belangrijk is voor de kinderen, jongeren en hun netwerk die je begeleidt?

- > Hoe ga je dan de verbinding aan?
- > Wat vind je hieraan moeilijk/gemakkelijk?
- > Zou je hier zelf ondersteuning kunnen in gebruiken? Welke?

Reflectievragen voor directies

Op welke manier bieden jullie als organisatie de mogelijkheid aan hulpverleners om samen te werken met mensen die deel uitmaken van het netwerk van kinderen en jongeren?

- > Krijgen ze hier ruimte en tijd voor?
- > Hoe faciliteren jullie die samenwerking?
- > Bieden jullie ondersteuning aan jullie personeel?

CHECK 5:

KINDEREN, JONGEREN EN HUN SOCIAAL NETWERK KRIJGEN OOK BUITEN DE JEUGDHULP DE MEEST PASSENDE ONDERSTEUNING VAN DIENSTEN EN ORGANISATIES

De inzet van jeugdhulp is het gewone leven te herstellen. Kinderen, jongeren en hun ouders vragen om voldoende oog te hebben voor hun noden die breder gaan dan de jeugdhulp. Ook andere diensten en organisaties kunnen een betekenisvolle vorm van ondersteuning bieden:

- > OCMW
- > jeugdwelzijnswerk
- > buurtwerkers
- > VDAB
- > thuishulp
- > jeugdwerk
- > ...

Reflectievragen voor kinderen, jongeren en hun sociaal netwerk

Zijn er nog andere diensten/hulpverleners van wie je ondersteuning ervaart?

- > Hoe lang al?
- > Heb je er nu (nog) iets aan?

Welke diensten/hulpverleners zou je terug willen zien? En welke niet?

Reflectievragen voor hulpverleners

Heb jij een goed en volledig zicht op de ondersteuningsmogelijkheden voor de kinderen, jongeren en hun netwerk die je begeleidt?

- > Zo ja, schakel je dit dan ook in en waarom? In overleg met de kinderen, jongeren en hun netwerk?
- > Zo nee, weet je dan met wie je contact kan nemen om hier mee naar te kijken?

Reflectievragen voor directies

Wanneer betrekken jullie actoren buiten de jeugdhulp in het ondersteuningstraject van de kinderen, jongeren en hun netwerk?

Hoe bouwen jullie kennis op rond het aanbod van belendende sectoren en hoe delen jullie die?

CHECK 6:

HET SOCIAAL KAPITAAL VAN KINDEREN, JONGEREN EN HUN SOCIAAL NETWERK WORDT BEHOUDEN EN UITGEBREID

Kinderen, jongeren en hun netwerk willen er alles aan doen om onafhankelijk van de jeugdhulp een kwaliteitsvol leven te leiden. Daarom willen zij een eigen netwerk uitbouwen en sociaal kapitaal ontwikkelen. Dit sociaal kapitaal kunnen we omschrijven als intimi, familie, vrienden, collega's, klasgenoten, kortom mensen waar men een goed gevoel bij heeft en die vertrouwenswaardig zijn.

Het is dan ook een verwachting van kinderen, jongeren en hun netwerk dat de jeugdhulp hen ondersteunt in het opbouwen van hun sociaal kapitaal door wat is te behouden, wat verdwenen is te herstellen en wat nog niet is te zoeken.

Reflectievragen voor kinderen, jongeren en hun netwerk

Wie en wat heb je nodig om zonder hulpverlening verder te kunnen?

Wat/wie denk je nooit te kunnen missen?

Zijn er mensen 'verdwenen' die je belangrijk vond? Wil je ze terug in je leven? En waarom?

Reflectievragen voor hulpverleners

Hoe behoud je als ondersteuner het sociaal kapitaal van de kinderen, jongeren en hun netwerk?

Op welke manier breid je als hulpverlener het sociaal kapitaal van de kinderen, jongeren en hun netwerk uit?

- > Welke drempels ervaar je om dit uit te breiden of te behouden?
- > Heb je aanbevelingen om dit te realiseren?

Reflectievragen voor directies

In welke mate hechten jullie belang aan het werken aan en met het sociaal kapitaal van de kinderen, jongeren en hun netwerk? Hoe nemen jullie dit op in jullie (pedagogisch) plan?

Hoe wenden jullie (een deel) van het organisatiekapitaal aan om het sociaal kapitaal van de kinderen, jongeren en hun netwerk te versterken?

CHECK 7:

KINDEREN, JONGEREN EN HUN SOCIAAL NETWERK HEBBEN EEN DUIDELIJK BEELD VAN HUN (JEUGD)HULPVERLENING

Kinderen, jongeren en ouders ervaren vaak breuken in hun contact(en) met de jeugdhulp, zeker als er meerdere organisaties en diensten aan zet zijn. Omdat dit voor onzekerheid en onveiligheid zorgt, is het noodzakelijk dat ze een zo helder mogelijk beeld hebben over wat hen te wachten staat. Het beeld (handelingsplannen, trajecten,...) zal het meest helderheid en perspectief bieden als dit samen met de kinderen, jongeren en hun netwerk opgemaakt wordt.

Reflectievragen voor kinderen, jongeren en hun netwerk

Heb je een zicht op waar je binnen 1 jaar zult staan/zitten? En heeft je begeleider daar hetzelfde zicht op?

Heb je een goed zicht op wat je begeleiders doen en waarom ze het doen?

- > Is dat altijd zo geweest? Ook als er begeleiders waren uit verschillende diensten?
- > Wat zou je hieraan willen veranderd zien?

Mogen ondersteuners informatie en vertrouwelijke gegevens van je delen met andere diensten? Met je familie?

Wat vind je van de naam 'behandelingsplan', 'ondersteuningsplan' en 'groeiplan'? En mocht je het jouwe volledig zelf mogen schrijven, zou het er dan (helemaal) anders uitzien?

Kan je – éénmaal het ondersteuningsplan van start is gegaan – nog wijzigingen of veranderingen aanbrengen? En hoe?

Reflectievragen voor hulpverleners

Hoe maak je samen met de kinderen, jongeren en hun netwerk een zorgplan op? Hoe vaak evalueer je het? En wat doe je met de feedback?

Wat versta je onder 'warme doorverwijzing/overdracht' en hoe realiseer je die? Leg je ook uit wat er de kinderen, jongeren en hun netwerk (vermoedelijk) te wachten staat na die overdracht?

Hoe vaak schend je zelf het 'handelingsplan' en wat zijn hier de meest voorkomende redenen voor?

Reflectievragen voor directies

Hoe zorgen jullie als organisatie, samen met de andere betrokken diensten, ervoor dat de kinderen, jongeren en hun netwerk een duidelijk beeld hebben op het ondersteuningsaanbod? En in de voortgang in het ondersteuningstraject?

Welke garanties geven jullie om de kinderen, jongeren en hun netwerk de regie over wat gebeurt en zal gebeuren te geven?

RELATIE MET DE JEUGDHULP

CHECK 8:

KINDEREN, JONGEREN EN HUN SOCIAAL NETWERK ONDERVINDEN RELATIONELE CONTINUÏTEIT IN HET SAMENWERKEN OVER DE DIENSTEN/ORGANISATIES HEEN

Mensen vragen continuïteit, en die zien ze het best gerealiseerd in relaties. De jeugdhulp is vaak zo versnipperd, opgedeeld, gemoduleerd en aan criteria gebonden dat die relationele continuïteit bijna het eerste is wat onder druk komt te staan (en verdwijnt). De zoektocht is dan ook om na te gaan hoe die specifieke continuïteit kan geborgen worden over diensten, organisaties en sectoren heen.

Reflectievragen voor kinderen, jongeren en hun netwerk

Mis je een vroegere hulpverlener?

Heb je nog contact met vroegere hulpverleners? Zo ja, zoek jij contact of doen zij dat?

Hoe beleefde je de overgang naar een andere afdeling/dienst/organisatie?

Is er samenwerking tussen de verschillende diensten/organisaties die betrokken zijn in jouw ondersteuningstraject? Zo ja, ben je hier tevreden over? Wat is goed en wat zou beter kunnen?

Reflectievragen voor hulpverleners

Hoe verloopt een toeleiding naar andere hulp?

> Hoe wordt dit met de kinderen, jongeren en hun netwerk voorbereid?

> Hoe volg je de kinderen, jongeren en hun netwerk op?

> Hoe sluit je een begeleiding binnen jouw organisatie af?

> Hoe probeer je relationele continuïteit te garanderen als kinderen, jongeren en hun netwerk je dienst verlaten?

Wat zijn voor jou de vereisten om het te kunnen hebben over relationele continuïteit over diensten heen?

Wat kan je zelf doen om die te garanderen?

> Bij je organisatie?

> Bij andere diensten?

Ken je goeie praktijken die inzetten op relationele continuïteit?

Reflectievragen voor directies

Zijn er binnen de organisatie afspraken over toeleiden naar andere hulp en wanneer jullie andere hulp inschakelen?

> Hoe wordt andere hulp ingeschakeld?

> Is er verdere opvolging voorzien?

> Hoe bieden jullie als organisatie in de samenwerking over de diensten/organisaties heen, aandacht voor relationele continuïteit bij de kinderen, jongeren en hun context?

Welke randvoorwaarden scheppen jullie, los van jullie eigen hulpverleningsaanbod, om de relationele continuïteit te garanderen?

> Binnen de eigen organisatie? Mogen begeleiders bvb outreachend werken naar andere organisaties/diensten? Hoe faciliteren jullie de samenwerking van de hulpverleners uit verschillende diensten?

> Tussen organisaties? Hebben jullie samenwerkingsovereenkomsten om andere diensten inreaching te laten werken?

RELATIE MET DE JEUGDHULP

Meer info?

Voor meer informatie omtrent deze relatietest kan je terecht bij:

Agentschap Opgroeien

Afdeling Continuïteit en toegang West-Vlaanderen

Team continuïteit, Nele Van Nevel en Vanessa Loones

T: 050/24.71.85

M: act.westvlaanderen@opgroeien.be