

“Ze waren er”

1 Gezin, 1 plan: een samenwerking voor passende hulp

Bie MELIS* en Kathleen VAN LOON*

De oproep “Een gezin, één plan” (1G1P) die de Vlaamse overheid in 2017 lanceerde, maakte dat jeugdhulpverleners uit verschillende diensten binnen de jeugdhulp aan de slag gingen in intersectorale teams. Deze teams staan in voor snelle en nabije hulp voor de gezinnen die niet direct de weg naar de juiste hulp vinden. Sinds een uitbreiding in 2020 kunnen gezinnen terecht bij een van de zestien samenwerkingsverbanden verspreid over het Vlaamse land en Brussel. In een praktijkgericht onderzoek¹ vroegen we naar de ervaring van begeleiders, aanmelders en gezinnen met deze nieuwe werking.

Nood aan een werking over de sectoren heen

Wanneer het CLB het gezin van Kaat en Jeroen² doorverwijst naar een dienst contextbegeleiding krijgen zij te horen dat ze nog enkele maanden op die begeleiding zullen moeten wachten. Kaat, Jeroen en hun drie jonge kinderen leven ondertussen tussen de verhuisdozen. Het tweeslaapkamerappartement is te klein voor het gezin. Zeker nu vader door rugproblemen in een ziekenhuisbed in de leefruimte ligt, is er geen ruimte voor de kinderen. Voor de jongste zoon met autisme is begeleiding aangevraagd maar de wachttijd bedraagt een half jaar. Met de oudste zoon gaat moeder voorlopig bij een psycholoog vanwege zijn moeilijk gedrag. Ondertussen lopen de spanningen in het gezin op.

De ouders zijn op zoek naar ondersteuning voor de afbetaling van hun schulden en de zoektocht naar een nieuwe woonst loopt heel moeilijk. Moeder is moedeloos. Ze weet niet meer bij wie ze steun moet zoeken. Het CLB ziet de vele noden van het gezin, maar kan zelf onvoldoende steun bieden op de verschillende levensdomeinen. Door de wachttijden voor gepaste hulp dreigen de moeilijkheden van het gezin te escaleren.

Kaat en Jeroen zijn zeker niet de enigen in die zoektocht naar de juiste ondersteuning. Na de invoering van het decreet integrale jeugdhulp in 2014 bleek al snel dat de doorstroom van de diensten binnen de brede instap naar de meer gerichte hulpverlening haperde. Door de groeiende wachtlijsten bleven heel wat gezinnen in de kou staan. Vooral gezinnen met uiteenlopende problemen vonden moeilijk hun weg naar de juiste ondersteuning.

Om de continuïteit in het ondersteuningsproces van deze gezinnen te verzekeren wordt met de regionale samenwerkingsverbanden 1G1P een partnerschap gecreëerd tussen meerdere diensten uit de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Voorzieningen uit de jeugd- en de gehandicaptenzorg, het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW), Kind en Gezin, CLB en diensten binnen de geestelijke gezondheidszorg werken samen aan dit nieuwe concept. Ze leveren begeleiders voor een intersectoraal team dat meestal gedeeltelijk voor de oorspronkelijke dienst en gedeeltelijk voor 1G1P werkt.

Begeleiders uit regionale samenwerkingsverbanden verzekeren de continuïteit in de hulp door voor deze gezinnen snel (binnen de maand) een flexibel aanbod op te starten. Gezinnen waarvoor niet direct een hulpaanbod voorhanden is of die op een wachtlijst staan voor gepaste hulp, worden zo ondersteund om escalatie van problemen te voorkomen. In complexe situaties, waarbij gezinnen hulp krijgen van verschillende organisaties, wordt de hulpverlening afgestemd door één plan voor het gezin op te stellen.

Het kader dat de Vlaamse overheid voor de opstart van deze samenwerkingsverbanden biedt, laat veel ruimte voor afstemming op regionale noden en mogelijkheden. Het eerste luik van het onderzoek door de onderzoeksgroep krachtgericht sociaal werk van de Karel de Grote Hogeschool toonde dan ook heel wat organisatorische en methodische verschillen binnen de regio's. Deze verschillen zorgen vaak voor onduidelijkheid, soms voor ergernis bij de buitenwacht.³

Toch blijkt uit de tweede fase van het onderzoek dat er ondanks de verschillen veel gelijkenissen zijn. Via focusgroepen bij vijf teams binnen 1G1P bevroegen we begeleiders naar de meerwaarde van de werking. De informatie uit deze focusgroepen werd verder getoetst bij twaalf begeleiders uit zes andere samenwerkingsverbanden. Begeleiders benoemen gelijkaardige voordelen van het intersectoraal werken. Uit een onlinebevraging bij 187 aanmelders over de verschillende samenwerkingsverbanden zien we dat gezinnen met gelijkaardige noden worden aangemeld en dat de aanmelders dezelfde voordelen rond de samenwerking ervaren. Ook uit de diepte-interviews bij 26 gezinnen in twee samenwerkingsverbanden horen we dezelfde uitgangspunten in de begeleiding terugkomen. Deze gelijkaardige ervaringen bij begeleiders, aanmelders en gezinnen overstijgen daarmee de verschillen in organisatie.

Eenzelfde doelgroep ondanks de verschillende aanmeldingsprocedures

Hoe komen gezinnen tot bij 1G1P?

De websites van de samenwerkingsverbanden tonen een grote diversiteit in aanmeldingsprocedures. Zo kan je bij het ene samen-

werkingsverband aanmelden via de website, elders via mail, soms op afgebakende contactmomenten of bij anderen in een lokaal aanspreekpunt. Ook wie kan aanmelden verschilt. Soms moet dit gebeuren via de hulpverleners, soms worden gezinnen aangezet om zich aan te melden. Toch zien we heel wat gelijkenissen in de noden van de aanmelders.

In de meeste samenwerkingsverbanden brengen diensten een gezin aan, slechts in enkele werkingen nemen gezinnen zelf contact. Ongeacht wie aanmeldt, gaat het in nagenoeg alle situaties om een gemeenschappelijk initiatief van een betrokken hulpverlener met het gezin. De meeste aanmeldingen komen uit de brede instap en de basisvoorzieningen (zoals het CLB, Huizen van het Kind, OCMW, huisarts, ...). In alle regio's zijn de CLB's de grootste aanmelders. Zij vertegenwoordigen gemiddeld veertig procent van het totale aantal aanmeldingen.

Wie wordt aangemeld bij 1G1P?

Gezinnen worden niet aangemeld vanwege een specifieke opvoedingsvraag maar doordat zij, net als de betrokken hulpverleners, vastlopen in het versnipperde aanbod van de hulp. Het gaat vaak om gezinnen met complexe noden. Zo meldt een CLB aan omdat het vastloopt bij de ondersteuning van een jongere met schoolproblemen wanneer deze problemen voortkomen uit een opstapeling van moeilijkheden binnen het gezin.

“Zo was er sprake van een gezin waarbij een aanvraag werd gedaan voor de middelste zoon die een autismespectrumstoornis had, maar bij verdere gesprekken bleek dat het gezin een beperkt netwerk had, de mama kanker, de papa gezondheidsklachten. Voor dit gezin lijkt er geen aangepaste hulpverlening. Dus door 1G1P wordt deze vraag opgenomen en vertrekt men om te kijken wie wat kan ondersteunen.” (begeleider)

Schulden, administratieve onduidelijkheden, slechte woonsituatie, conflicten tussen ouders, maken de doorverwijzing naar de ‘gepaste hulp’ niet mogelijk. Eerst moeten de noden uitgezuiverd worden en moet de aanwezige ondersteuning in kaart worden gebracht. Dan pas wordt duidelijk welke hulp het gezin als noodzakelijk vindt. Dit is het verhaal van veel kwetsbare gezinnen die niet in één vak van het bestaande hulpaanbod passen.

“Evengoed kan je dat formuleren als een gezin met verschillende zorgen en verschillende hulpvragen waar dat iedereen fragmentarisch op het gezin wel iets kan doen, maar waarbij er eigenlijk niemand meer het geheel bewaakt. Het gaat vaak over gezinnen die zelf niet meer zien wat er met hen gedaan wordt. En die toch, ondanks het feit dat er zoveel hulpverlening actief is bij het gezin, niet het gevoel hebben dat er iets gedaan wordt aan hun kernbezorgdheid.” (aanmelder)

Bij sommige gezinnen zijn er al heel wat hulpverleners betrokken, maar is het overzicht zoek. Er is nood aan **coördinatie van de hulpverlening** zodat het voor de gezinnen opnieuw duidelijk is bij wie ze terecht kunnen voor welke vorm van ondersteuning.

“Het is dus ook de taak van 1G1P om de diverse vormen van hulpverlening op elkaar af te stemmen, om netwerktafels te organiseren, om die mensen bij elkaar te brengen zodat we elkaar

leren kennen en er onderlinge afstemming is, zodat we geen dubbel werk doen.” (begeleider)

Begeleiders van 1G1P worden aangesproken om de draagkracht van het gezin te versterken bijvoorbeeld **tijdens de wachtperiode voor gerichte hulp**. Zij bieden ondersteuning om de stress tijdens de wachtperiode te verlagen. Bovendien maakt het feit dat **de vraag snel opgenomen wordt** – steeds binnen de maand - dat escalatie van problemen kan voorkomen worden.

“Het is heel belangrijk als we met een bezorgdheid vanuit onze dienst zitten, dat er heel snel iets opgestart kan worden. In de piste die we intern hebben bekeken, was het niet mogelijk om binnen een maand of twee maand, drie maanden, iets op te starten. Dat vonden we te lang om te wachten. Daarmee dat we 1G1P hebben ingeschakeld om direct te starten.” (aanmelder)

Dezelfde uitgangspunten ongeacht verschillen in organisatie

Alle begeleiders zetten - ondanks de uiteenlopende regionale vertalingen van de methodiek - dezelfde twee uitgangspunten centraal: het intersectoraal werken en het partnerschap met het gezin.

Het intersectoraal werken als basis voor een generalistische benadering

De meeste gezinnen worden aangemeld omdat ze op meerdere domeinen complexe problemen hebben. Met hun vele vragen sluiten ze niet aan bij het gefragmenteerde jeugdhulpaanbod. Als begeleiders van 1G1P vanuit deze noden van het gezin willen vertrekken moeten ze generalistisch aan de slag.

Voor vele begeleiders is dit ‘breed kijken’ nieuw. De begeleiding binnen hun moederorganisatie vertrekt veelal vanuit een specifieke invalshoek zoals opvoedingsondersteuning bij CKG (centra voor kindzorg en gezinsondersteuning) of contextbegeleiding, een handicap met specifieke vragen bij VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap), schoolgerelateerde vragen bij CLB, etc.

Begeleiders wijzen op de voordelen van het intersectoraal team. Door het samenwerken met begeleiders uit verschillende organisaties worden kennis en expertise gebundeld.

De ruimere kennis rond sociale kaart, andere methoden maar ook andere visies die verschillende teamleden binnenbrengen, vormen een meerwaarde. Dit wordt al zichtbaar bij de aanmelding omdat één casus vanuit verschillende perspectieven kan worden bekeken en besproken. Maar ook tijdens het proces doen begeleiders een beroep op de specialisatie van de teamleden.

“Ik vind de bespreking van casussen heel interessant omdat je voelt dat iedereen zo'n andere kijk heeft op hoe dat die het zou aanpakken. Gewoon de manier van vragen stellen is al zo anders en daar leer je wel uit voor je eigen aanpak maar ook om verder te denken in een kader.” (begeleider)

Ook **aanmelders** vermelden het belang van het intersectoraal werken. Door het binnenbrengen van expertise vanuit verschillende

hoeken, biedt 1G1P met de generalistische benadering een aanvulling op het bestaande aanbod.

“De diversiteit aan medewerkers van 1G1P zorgt voor een extra meerwaarde (...) omdat zij met mensen werken uit verschillende organisaties en zo tegemoet kunnen komen aan een veelheid van vragen.” (aanmelder)

Gezinnen ervaren dat begeleiders uit 1G1P met een bredere kennis inspelen op de vele vragen waarmee zij worstelen. Deze generalistische en flexibele benadering maakt dat de begeleider voor verschillende gezinnen de centrale persoon is waar zij op steunen. Soms heeft de begeleider zelf niet de nodige expertise maar kan een co-begeleider ingezet worden om op een specifiek domein informatie te bieden.

“Hoe het loopt thuis, naar de toekomst toe, naar werk, school, alleen wonen. Zij namen al die vragen op en zij informeerden zich of probeerden dan tegen de volgende keer de andere dienst daarbij te betrekken die daar meer over wist.” (ouder)

“Het feit dat de twee contactpersonen bij mij een andere achtergrond hadden of een ander werkdomein, zorgde ook wel dat er een breed spectrum was. Ik had inderdaad wel het gevoel dat ik hen van alles kon vragen en dat zij dan wel mee op zoek gingen.” (ouder)

In partnerschap met het gezin

Het starten vanuit de regie en de kracht van het gezin vormt een centraal uitgangspunt. Voor de **begeleiders** is dat principe niet nieuw. In nagenoeg alle voorzieningen is er aandacht voor de inbreng van het gezin of de jongere. Maar omdat begeleiders binnen de werking van 1G1P niet gebonden zijn aan een module of protocol, is er meer ruimte om echt vanuit de vraag van het gezin te starten. Er is minder druk om zelf hulpdoelen vanuit de dienst te formuleren en er is meer ruimte om het proces soepel aan te passen aan de noden en het ritme van het gezin.

“Het zijn soms gezinnen die al veel hulpverlening hebben gehad, maar dan kunnen we bij 1G1P zo een beetje die focus leggen dat het meer een coachende insteek is en dat het niet iemand is die het gaat overnemen van hen. Iemand gaat naast hen staan om hen een stuk te laten zoeken naar dingen die hun versterken in hun omgeving of die helpen zoeken naar wat ze nodig hebben in de toekomst. Dat is voor ouders dikwijls een frissere kijk op hulpverlening en waar ze ook voor open staan.” (begeleider)

Niet enkel de startvraag wordt door het gezin geformuleerd, ook tijdens het proces wordt voortdurend geluisterd naar de prioriteiten van het gezin. Begeleiders trachten daarbij zoveel mogelijk het initiatief bij het gezin te laten.

“Mama en papa hebben zelf dat gesprek met het CLB en school geregeld, hebben zelf die afspraken gemaakt. Ze zijn zelf als eerste aan het woord gekomen. Ik denk dat dat ook mijn rol is geweest als verbinder. Als hulpverlener gaan we een beetje achteruitleunen en hen beluisteren.” (begeleider)

Aanmelders in verschillende samenwerkingsverbanden verwachten dat 1G1P ‘samen met het gezin’ een proces aangaat. Het gaat dan zowel over het gezin helpen met het ontrafelen van hulpvragen, als het samen met het gezin uitklaren welke hulp nodig is of welk stappenplan kan opgesteld worden.

“Ik heb gehoord bij de intake dat ze samen met het gezin bekijken welke vragen ze hebben: wat is er belangrijk? Ik heb gezien dat 1G1P daar echt een prioriteit van maakt: de keuze van het gezin, waar ze eerst aan willen werken.” (aanmelder 1G1P)

Aanmelders stellen 1G1P ook aan de gezinnen voor als de dienst die ‘samen met het gezin’ op pad gaat.

“Dat het mensen zijn die naast hen gaan staan en samen met hen eufes gaan bekijken wat iedereen in het gezin nodig heeft, wat hun zorgen zijn en wat eventueel zou kunnen helpen. Dat ze het niet gaan overnemen maar samen met hen denken. Ik leg ook uit dat het een dienst is die meestal met gezinnen aan het werk gaat waar er meerdere problemen zijn. Dat er eigenlijk bij de verschillende gezinsleden wel vragen of zorgen zijn. Ja dat die ervaring hebben om daar mee aan te slag te gaan, zo leg ik het meestal kort uit.” (aanmelder)

Gezinnen herkennen dat er vertrokken wordt van hun vragen en noden. Afhankelijk van hun draagkracht gaan ouders zelf veel regelen. Bij anderen gaven begeleiders een aanzet en voerden de gezinnen verder uit. Alleen in situaties waar ouders aangaven dit niet meer zelf te kunnen, namen de begeleiders over. Wel zeiden alle ouders dat er niets ondernomen werd zonder hun toestemming of zonder gezamenlijk overleg.

“Het is ondersteuning, maar ge hebt niet het gevoel dat ge gelijk een blinde geleid wordt. Ze volgen eigenlijk echt wel. Had den wij andere ideeën gehad, dan weet ik ook zeker dat er andere ideeën waren uitgewerkt. Ze zijn echt op onze maat, vind ik. Ik had het niet beter kunnen wensen, echt waar niet.” (ouder)

Het gezin omringd door een netwerk

Om gezinnen te versterken wordt ingezet op een ondersteunend netwerk. Samen met het gezin wordt gekeken wie uit de ruimere familie, vrienden, kennissen, burens, een rol kan spelen in de ondersteuning van het gezin. Hoe en of mensen uit hun omgeving worden betrokken hangt af van het gezin.

Gezinnen zelf zijn iets meer terughoudend om hun netwerk te betrekken. Wel horen we positieve ervaringen bij die gezinnen waar een ondersteunend netwerk werd aangesproken.

“Ja, ook dingen waar wij bijvoorbeeld zelf niet aan dachten. Mocht het een keer heel slecht gaan of mocht ik bijvoorbeeld nu zelf de kinderen niet naar school kunnen brengen, dan hebben wij een hulpnetwerk nodig van mensen hier uit de buurt. Zij hebben school en ouders aangeschreven met de vraag van: ‘Deze ouders hebben een problematiek en hebben ook kindjes met een beperking. Zouden jullie eventueel bereid zijn om te carpoolen, om hulp aan te bieden, om eten aan huis te brengen, of dat soort dingen, in geval van nood mocht deze familie het nodig hebben?’ Waardoor dat ik nu een bellijst heb waar ik

naartoe kan bellen. Een aantal mensen die ik kan contacteren mocht het echt niet gaan”.(ouder)

Om het netwerk van geïsoleerde gezinnen te verruimen maken begeleiders uit enkele samenwerkingsverbanden uitdrukkelijk verbinding met de wijk waarin zij werken. Er wordt ingezet op bestaande projecten in de regio zoals meter- en peterproject, buddywerking, praatgroepen, ...

“Wij sluiten aan op wijkactiecomités, ... En dan ben je mee met wat er leeft in de wijk en wat de mogelijkheden zijn. Als je dan gezinnen begeleidt die een beetje in een isolement zitten, dat je dat netwerk op die manier kunt verruimen.” (begeleider 1G1P)

Afstemmen van het hulpaanbod

De begeleider van 1G1P zorgt ook voor het **afstemmen tussen de hulpverleners** die al met het gezin werken. Soms wordt hiervoor doorheen de begeleiding of als afronding van het proces een ‘netwerktafel’ opgezet.

“Ja; op zich was dat wel eens handig om zo al die instanties samen te zetten. Vooral omdat veel van die instanties... Ofwel hadden ze geprobeerd om met elkaar in contact te treden maar lukte dat nooit omdat dat nooit niet voor allebei de partijen lukte, ofwel was het gewoon op zich al moeilijk om ze te pakken te krijgen. Bij de begeleider van 1G1P is dat wel gelukt om die allemaal samen te krijgen op dezelfde dag en zo dus.” (ouder)

Wat betekent 1G1P voor de gebruikers?

Een ‘herademing’ voor de aanmelders

Voor het overgrote deel van de bevroegde aanmelders heeft 1G1P een belangrijke meerwaarde. In alle samenwerkingsverbanden komt de directe inzetbaarheid van het aanbod en de snelle, laagdrempelige toegang als belangrijk naar voor. Vooral van de CLB’s horen we dat zij voor gezinnen met meerdere problemen geen aansluiting vinden bij gespecialiseerde hulp. Hulp kan maar gericht ingeschakeld worden nadat samen met het gezin de kluwen van vragen ontward is. Het is deze opdracht samen met de snelle beschikbaarheid van de begeleiding die – zoals een aanmelder het benoemde – ‘een herademing’ is na de lange wachtlijsten.

“Ze kunnen snel opstarten, zeker in tijden van ellenlange wachttijden. Bovendien kunnen ze een brede waaier aan vragen opvangen.”

Voor de CLB’s appreciëren de **nabije hulpverlening**: zowel letterlijk via huisbezoeken als methodisch door naast het gezin te staan en de regie bij het gezin te laten.

“Heel nabije hulp. Echt in en met het gezin zelf. Visie om krachten van het gezin aan te spreken, gezin op weg te helpen om erger te voorkomen. Dit geeft mensen vaak veel vertrouwen in zichzelf en in de toekomst.”

Enkele aanmelders geven aan dat 1G1P een leemte opvult in het hulpverleningslandschap omdat er met heel het gezin rond verschillende problematieken kan worden gewerkt.

“Het vult een gat in het hulpverleningslandschap. Het gezin als geheel wordt bekeken, de vraag van verschillende leden van het gezin kunnen meegeïntegreerd worden. Voor gezinnen waarbij langdurige contextbegeleiding niet noodzakelijk is maar wel een contextgerichte aanpak nodig is, is 1G1P ideaal.”

Een steun voor gezinnen

Algemeen ervaren de gezinnen de begeleiding zeer positief. Hierdoor wordt in de eerste plaats verwezen naar de ondersteunende basishouding van de begeleider. Mensen hebben het gevoel dat ze gehoord worden en dat er met hun vragen aan de slag wordt gegaan. Zij appreciëren dat ze wegwijs gemaakt worden in het grote aanbod van voorzieningen. Daarnaast is het een meerwaarde dat er flexibel ingespeeld wordt op vragen en noden.

Een toekomst voor 1G1P binnen de jeugdhulp

In dit artikel leggen we het accent op de meerwaarde die gebruikers in dit nieuwe initiatief onderkennen. Natuurlijk zijn er ook heel wat valkuilen.

Zo botsen ook de begeleiders van 1G1P op structurele tekorten en wachtlijsten. Ook zij voelen de stijgende stress door de energietoerusting, vanwege de mentale gevolgen van de coronacrisis, ...

Na vier jaar zijn de samenwerkingsverbanden nog steeds zoekende om het aanbod zo goed mogelijk af te stemmen op de verwachte doelen. Gezien het intersectoraal karakter en het noodzakelijkerwijs flexibel aanbod zal dit zoekproces ook blijven bestaan. Op zich een goede zaak want zo houdt deze dienst de vinger aan de pols bij verschuivingen in het jeugdhulplandschap. Tegelijk is deze zoektocht ook een blijvend aandachtspunt. De onzekere en snel veranderende context van de jeugdhulp zet de werking onder druk. Zo wordt door schaarste aan personeel binnen de moederorganisaties de afvaardiging naar het intersectoraal team minder evident. Bij een toevloed aan specifieke doelgroepen die geen ingang vinden in de reguliere jeugdhulp wordt al snel naar deze werkvorm gekeken. Hiermee dreigt ook 1G1P in de toekomst te gaan worstelen met wachtlijsten. Daarom is het des te belangrijker om juist de ervaren meerwaarde van o.a. het intersectoraal werken, met een flexibel en generalistisch aanbod, in partnerschap met het gezin en het ondersteunend netwerk, te benoemen en te bewaken in de verdere ontwikkeling van de werking.

Bie MELIS* en Kathleen VAN LOON*

* Beide auteurs zijn onderzoekers aan de onderzoeksgroep Krachtgericht Sociaal Werk en docenten Sociaal-Agogisch Werk aan de Karel de Grote Hogeschool Karel de Grote Hogeschool, Brusselstraat 45, Antwerpen

KdG Research
Karel de Grote Hogeschool