Verlies *samen* de draad niet

- Interviewkatern -

© Claudia Verël & Bianca van Hal

2012

|Auteurs
|Claudia Verël & Bianca van Hal

|Afstudeerbegeleider Christelijke Hogeschool Ede
|Andries Scherpenzeel

|Afstudeerbegeleider Siza
|Ellen Smulders

CHE CHRISTELIJKE HOGESCHOOL EDE

Siza
Omdat niemand hetzelfde is ...

*Verlies **samen** de **draad** niet*

- Interviewkatern -

Bij een onderzoek naar de afstemming tussen ouders en groepsleiders van jongeren in de leeftijd van 12-18 jaar die deels thuis en deels op een groep binnen Siza wonen.

Christelijke Hogeschool Ede
Oude Kerkweg 100
6717 JS Ede
www.che.nl

Siza - Centraal Bureau
Kemperbergerweg 139
6816 RP Arnhem

Postbus 532
6800 AM Arnhem
info@siza.nl

In het algemeen is de student de auteur en de rechthebbende van dit verslag (Afstudeernota 2011/2012). Geschreven uitingen zijn automatisch beschermd door het copyright. Wanneer iemand anders dan de auteur hiervan gebruik wil maken, zal hij/zij moeten citeren. Voor gebruik van eventuele aanbevelingen, graag in overleg met auteurs.

Studenten: Claudia Verël & Bianca van Hal
Begeleidend docent: Andries Scherpenzeel
Praktijkbegeleider: Ellen Smulders
Klas: S4B & S4C
Datum: Mei 2012

Inhoudsopgave

Inleiding 5

1. Vragenlijsten 6

- **Interviewvragen sectormanager Jeugd en Gezin** 6
- **Interviewvragen teamleiders en groepsleiders** 7
- **Interviewvragen ouders** 8

2. Resultaten interviews 9

a. Resultaten interview met sectormanager Jeugd en Gezin 9
- *Letterlijk uitgetypt interview* 9
- *Gelabelde versie* 20

b. Resultaten interviews met teamleiders 38
- **Teamleider 1 - HWL, de Blauwe Hoogte** 38
  - *Letterlijk uitgetypt interview* 38
  - *Gelabelde versie* 45
- **Teamleider 2 - HWL, de Groene Hoek** 55
  - *Letterlijk uitgetypt interview* 55
  - *Gelabelde versie* 61
- **Kernlabelschema Teamleiders 1 en 2** 71

c. Resultaten interviews met groepsleiders 89
- **Groepsleider 1 - HWL, de Schaarsberg** 89
  - *Letterlijk uitgetypt interview* 89
  - *Gelabelde versie* 96
- **Groepsleider 2 - HWL, het Baken** 107
  - *Letterlijk uitgetypt interview* 107
  - *Gelabelde versie* 113
- **Groepsleider 3 - HWL, Dabdei** 121
  - *Letterlijk uitgetypt interview* 121
  - *Gelabelde versie* 125
- **Groepsleider 4 - HWL, het Midden** 130
  - *Letterlijk uitgetypt interview* 130
  - *Gelabelde versie* 135

• **Groepsleider 5 - HWL, het Hoge Erf** **143**
- *Letterlijk uitgetypt interview* **143**
- *Gelabelde versie* **150**

• **Groepsleider 6 - Het Dorp, de Liemers (de Kooikerweg)** **161**
- *Letterlijk uitgetypt interview* **161**
- *Gelabelde versie* **169**

` • **Kernlabelschema Groepsleiders 1 t/m 6** **182**

d. Resultaten interviews met ouders **230**
• **Ouder 1 - HWL, het Hoge Erf** **230**
- *Letterlijk uitgetypt interview* **230**
- *Gelabelde versie* **235**

• **Ouder 2 - HWL, het Baken** **241**
- *Letterlijk uitgetypt interview* **241**
- *Gelabelde versie* **244**

• **Ouder 3 - HWL, de Schaarsberg** **247**
- *Letterlijk uitgetypt interview* **247**
- *Gelabelde versie* **251**

• **Ouder 4 - HWL, het Hoge Erf** **255**
- *Letterlijk uitgetypt interview* **255**
- *Gelabelde versie* **259**

• **Ouder 5 - HWL, de Schaarsberg** **264**
- *Letterlijk uitgetypt interview* **264**
- *Gelabelde versie* **269**

• **Ouder 6 - HWL, het Hoge Erf** **275**
- *Letterlijk uitgetypt interview* **275**
- *Gelabelde versie* **278**

• **Kernlabelschema Ouders 1 t/m 6** **280**

Nawoord **301**

Inleiding

Voor u ligt het interviewkatern, behorend bij ons onderzoek naar de afstemming tussen groepsleiders en ouders van jongeren die deels thuis en deels op een groep binnen Siza wonen.

In de periode van 21 maart tot en met 19 april hebben we vijftien interviews afgenomen. In deze ruim vier weken hebben we de sectormanager Jeugd en Gezin, teamleiders, groepsleiders en ouders over ons onderzoeksonderwerp bevraagd.
Dit was een drukke periode, vanwege het plannen en heen- en weer rijden. Tevens waren het leuke en leerzame weken, waarin we erg veel bruikbare informatie te verwerken kregen.

Negen van de vijftien interviews waren op afspraak op één van de groepen of op het Centraal Bureau. De overige zes interviews hebben we telefonisch afgenomen. Dit waren de interviews met de ouders. Alle interviews hebben we, na toestemming van de geïnterviewde persoon, opgenomen. Zo konden we gedurende, maar ook na onze 'interviewweken' de interviews uitwerken.

In dit katern vindt u deze uitwerking van de door ons afgenomen interviews. Het uitwerken van de interviews begon bij het letterlijk uittypen van de opnames. Daarna zijn we aan de slag gegaan met het schrappen van overbodige of niets toevoegende woorden en zinnen als *'eh'* en *'weet je wel?'*. De letterlijk uitgetypte versie, na het schrappen hebben we in dit katern opgenomen. Om meer overzicht te krijgen hebben we elk interview gelabeld; ook deze gelabelde versies van elk interview vindt u in dit katern terug. Vervolgens hebben we de resultaten van de interviews, per geïnterviewde groep, in een kernlabelschema geordend. Zo kan er per onderwerp en/of vraagstelling eenvoudig worden teruggelezen wat er precies werd geantwoord.

In ons onderzoeksverslag vindt u een verklaring van onze titel *'Verlies samen de draad niet'*. De rode draad van zowel de afstemming, als ons gehele onderzoek is (de ontwikkeling van) de jongere. Deze mag door groepsleiders en ouders niet uit het oog worden verloren. Echter, zonder ondervraging van groepsleiders en ouders, zijn we nergens in ons onderzoek. Hoewel de literatuur ons onderzoek zal ondersteunen, is er zonder de ervaringen uit de praktijk geen relevante onderbouwing van conclusies en aanbevelingen mogelijk.

We hopen dat dit naslagwerk behorend bij ons onderzoek, u meer helderheid verschaft over onze werkwijze en onderzoeksmethode. Bovenal hopen we u meer inzage te geven in ons onderzoek en de resultaten daarvan.

Wij hebben van dit onderzoek genoten en hopen van harte u daarin mee te kunnen nemen.

1. Vragenlijsten

• Interviewvragen sectormanager Jeugd en Gezin

1. Wat is uw taak als het gaat om het contact met ouders?

2. Kunt u beschrijven hoe de afstemming tussen groepsleiders en ouders er op dit moment uit ziet?

3. Wat zijn uw positieve ervaringen als het gaat om de afstemming tussen ouder s en groepsleiders?

4. Heeft u van groepsleiders een situatie vernomen waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was? Wat was uw rol hierin?

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?

6. Ervaart u een verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren? Zo ja, hoe beïnvloed dit de afstemming met ouders?

7. Speelt er zich op dit moment een situatie af waarin groepsleiders te maken hebben met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben? Hoe gaan groepsleiders hier mee om en wat vind u hier van?

8. Kunt u wat vertellen over het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere?

9. Hoe wordt de ontwikkeling van de jongere beïnvloed wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt?

10. Wat denkt u dat de gevolgen kunnen zijn voor de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt?

11. Hoe gaat u om met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn of haar ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt?

12. Op welke manier beïnvloeden ouders de positie van de jongere t.o.v. groepsleiders positief en negatief? En wat is de invloed hiervan op de ontwikkeling van het kind?

13. Wat kunnen groepsleiders nu inzetten als het gaat om het optimaliseren van de afstemming met ouders?

14. Waar liggen de behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren?

• Interviewvragen teamleiders en groepsleiders

1. Hoe ervaart u het contact met ouders op een schaal van 1-10?
   (1 = zeer slecht - 10 = zeer goed)
2. Kunt u beschrijven hoe de afstemming tussen groepsleiders en ouders er op dit moment uit ziet?
3. Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep?
4. Heeft u op de werkvloer een situatie ervaren waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?
5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?
6. Ervaart u een verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren? Zo ja, hoe beïnvloed dit de afstemming met ouders?
7. Heeft u op dit moment te maken met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben?
8. Hoe wordt de afstemming tussen groepsleiders en ouders beïnvloed wanneer één of beide ouders een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek heeft?
9. Hoe wordt de ontwikkeling van de jongere beïnvloed wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt?
10. Wat denkt u dat de gevolgen kunnen zijn voor de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt?
11. Hoe gaat u om met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn of haar ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt?
12. Op welke manier beïnvloeden ouders de positie van de jongere t.o.v. groepsleiders positief en negatief? En wat is de invloed hiervan op de ontwikkeling van de jongere?
13. Kunt u wat vertellen over het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere?
14. Wat kunnen groepsleiders nu inzetten als het gaat om het optimaliseren van de afstemming met ouders?
15. Waar liggen de behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren?

• Interviewvragen ouders

1. Hoe ervaart u het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10?
   (1 = zeer slecht 10 = zeer goed)

2. Op wat voor manier had/heeft u contact met de groepsleiders? (Hoe ziet het contact er uit?)

3. Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep?

4. Heeft u ervaren dat het moeilijk was om met de groepsleiders van uw kind af te stemmen? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?

6. Ervaart u verschillen in de manier van opvoeden thuis en de manier van opvoeden op de groep?

7. Wat is de invloed van een goede afstemming tussen ouders en groepsleiders op de ontwikkeling van de jongere?

8. Hoe wordt de jongere beïnvloed wanneer de afstemming met groepsleiders niet optimaal verloopt? En hoe gaat u hier mee om?

9. Kunt u vertellen wat volgens u de ideale manier van afstemming tussen ouders en groepsleiders is?

10. Hoe denkt u dat de afstemming tussen ouders en groepsleiders geoptimaliseerd kan worden?

2. Resultaten interviews

a. Resultaten interview met sectormanager Jeugd en Gezin

Letterlijk uitgetypt interview

Interview afgenomen op 28 maart 2012 te Arnhem (Centraal Bureau, Siza),
sectormanager Jeugd en Gezin Ellen Smulders

Naam: Ellen Smulders
Leeftijd: 45 (geboren op: 09-10-1966)
Functie: sectormanager Jeugd en Gezin
Werkervaring: In 1989 de vooropleiding HBO-j (voorloper van SPH) afgerond, aangevuld met een managementopleiding (Hoger Management) in 1992. Sinds 01-10-1989 werkzaam als begeleider bij Siza. Daarna Sinds 01-10-1992 teamcoördinator. Vanaf 01-01-1995 werkzaam als leidinggevende; eerst als locatiemanager en vanaf 01-09-2007 als sectormanager. In 2011 de master Bedrijfskunde Zorg en Dienstverlening behaald.

1. Wat is uw taak als het gaat om het contact met ouders?

Ik denk dat mijn belangrijkste taak is om er voor te zorgen dat begeleiders en teamleiders het belang van het contact goed inschatten. En ik kom vooral om de hoek kijken op het moment dat het contact niet goed verloopt. Als ik merk dat teamleiders gefrustreerd raken of ouders gefrustreerd raken en vragen stellen, dan komen ze vaak bij mij terecht. Dan ga ik met beide partijen om de tafel zitten om even te horen waar de spanningen op gebaseerd zijn en om er voor te zorgen dat we weer *on speaking terms* komen als dat even niet meer lukt ofzo.

2. Kunt u beschrijven hoe de afstemming tussen groepsleiders en ouders er op dit moment uit ziet?

Zoals we er naar kijken willen ouders er heel erg bij betrekken en betrekken we ouders er ook heel erg bij. We zijn heel erg van het participatiemodel. We doen het samen. En wat ik altijd probeer uit te stralen en ook bespreek met de teamleiders is: ouders zijn de ervaringsdeskundigen. Die hebben al een levensgeschiedenis met zo'n kind erop zitten, dus die kunnen veel al wel vertellen over wat er bij hen wel lukt en wat niet lukt of wat wel werkt en wat niet werkt. Dus vooral vanuit de participatiegedachte werken is denk ik het belangrijkste uitgangspunt voor hoe we werken binnen Siza en hoe we werken binnen Jeugd en Gezin. Dus dat belang word eigenlijk al bij de oriëntatie besproken. We hebben beiden belangen dat de ontwikkeling van een kind goed verloopt. Dus daar moeten we goed contact over hebben. Dat is dus bij de oriëntatie, de eerste kennismaking die ouders hier hebben, wordt het al besproken. Bij een intake wordt dat ook met elkaar vastgelegd. Zo van: goh hoe gaan we dat dan vormgeven? Betekent dat dat we wekelijks telefonisch contact hebben? Werken we met een contactschriftje? Dus in die intake wordt het concreet gemaakt; hoe ziet die samenwerking er dan uit? Nou, en dan heb je gewoon je evaluatiemomenten. Je hebt een IOP, een individueel ondersteuningsplan, wat je samen met ouders, met jonge kinderen samen met ouders, opstelt. Als kinderen wat ouder zijn, tussen 12 en 16, dan doe je dat ook met de jongere zelf. En dan worden ouders daar ook bij betrokken. Maar dan komt dus ook het belang van de jongere er al weer op te staan. En dan gaat soms de spanning ontstaan, want als de jongere zich wil ontwikkelen.. In die fase is het ook heel vanzelfsprekend dat je je wat losmaakt van thuis en dan is het vooral het belang van: hoe krijg je dat inzicht ook bij ouders? Want die vinden dat vaak heel spannend. Dan probeer je daar, dat vind ik ook echt wel de rol van de teamleider die dan bij zo'n IOP-

bespreking zit, om dat ook aan te geven. En wordt dat moeizaam, dan kan je altijd ook nog het maatschappelijk werk invliegen. Dat kan alleen maar bij de hogere ZZP's hè, dat is wat lastig. Bij de lagere ZZP's kun je het maatschappelijk werk niet invliegen. Die twee belangen, die twee tegengestelde belangen die je dan hoort, dat is vaak wel het spanningsveld. Daarom heb ik jullie ook speciaal gevraagd om voor die doelgroep iets te bedenken. Hoe kun je daar teamleiders en groepsleiders handvatten geven? Want het belang van een kind is ook om zich te ontwikkelen. En als ouders dat heel spannend vinden, dan kom je in een spanningsveld. Hoe kan je dat nou goed met ouders bespreekbaar maken, waarbij je ze serieus neemt? Want de angst is soms niet voor niks, hè. Maar het loslatingsproces, dat hoort bij iedereen. En dat hoort ook bij kinderen die een beperking hebben. Daar moet je wel proberen om dat los te laten. Die kinderen kunnen niet eindeloos afhankelijk van jouw beslissingen blijven. En dat is wel een spanningsveld.
Dus ook de leeftijd zeg maar, de ontwikkelingsfase van de jongere, speelt een rol? Ja. En wat we ook wel aangeven als kinderen in het jaar dat ze 17 zijn, dus bijna 18 worden, dan gaan we ook wel met ouders in gesprek: en hoe ga je het vormgeven nadat ze 18 geworden zijn? Denken jullie al na over mentorschap? Hoe ziet de wettelijke vertegenwoordiging er nou uit als iemand 18 is geworden? Dat ouders daar goed over nadenken. En dat je er maar niet zo vanuit kunt gaan dat *'ja, het is wel 18, maar ik neem nog alle beslissingen'*. Want dat gaat niet. Daar moet je wel iets voor regelen, anders zijn wij gewoon echt afhankelijk van de handtekening van jongeren en niet meer van de handtekening van ouders. En je krijgt het natuurlijk maar niet zomaar voor elkaar. Je kunt niet maar zo even naar de rechtbank gaan met *'mijn kind moet op mijn mentorschap; ik ga dat zijn.'* Dus dat bewustwordingsproces bij ouders dat neemt ook nog wel eens even tijd in beslag. **Dat is afhankelijk van het niveau van de jongere, of er een mentor ingeschakeld wordt?** Ja, er wordt altijd getoetst hè. Als je dat wettelijk wilt regelen dan wordt dat getoetst. Dus dan moet je vaak een IQ-test overleggen. Soms vindt er een gesprekje plaats; dan komt er iemand van de rechtbank hier naar toe. Die komt dan een gesprekje voeren met zo'n jongere om te kijken wat het niveau is. En dan komt er een uitspraak of hij niet z'n eigen beslissingen kan nemen en dan heb je meestal een bewindvoerder of een curator. En dat kunnen ouders dan wel zijn. Maar je kunt maar niet zo zeggen van: *'nou, ik denk dat hij er nog niet aan toe is, ik blijf de wettelijke vertegenwoordiger.'* Want ja, dat geldt niet. Dat moet je echt vast laten leggen. **En hoe zit dat dan, vraag ik me even af hoor, als een jongere boven de 18 is? Want ik zie hier ook jongeren die ouder zijn dan 18 natuurlijk, hoe wordt daarmee zeg maar overlegd met ouders of ze hier weg moeten of mogen?** Als daar niks voor geregeld is.. Als ouders geen wettelijk vertegenwoordiger zijn, dan vragen we altijd aan jongeren van: *'vind je het goed..? Mogen jouw ouders bij het gesprek aanwezig zijn?'*. Anders hebben we het gesprek met de jongeren alleen. En als je bijvoorbeeld kijkt op de Schaddeweg, dan is dat ook heel vaak zo. Dan hebben we heel vaak alleen een gesprek met de jongere. Dan zijn ouders er niet meer bij betrokken.
De Schaddeweg is de Liemers, hè? Nee, de Schaddeweg is de andere groep op het Dorp. Er zijn twee groepen op het Dorp; je hebt de Liemers, dat is een kleine groep van 8. En de Schaddeweg, dat zijn twee groepen: de Saffier en de Klimop. Die hebben samen 25 plekken en dat is 17+. En daar zitten heel veel jongeren, waarbij dus geen wettelijke vertegenwoordiging geregeld is, dus waar jongeren zelf beslissen. Dus daar zitten we ook heel vaak alleen met jongeren om de tafel. Willen we ouders er bij betrekken, dan moeten we altijd toestemming vragen aan de jongere: '*vind je het goed dat we je ouders erbij uitnodigen?'. Of: 'wil jij je ouders erbij uitnodigen? 'Dan kunnen we hen ook betrekken bij jouw toekomst.'* Eigenlijk altijd als we die vraag stellen, vinden ze het wel goed hoor. Bijna nooit dat ze het niet goed vinden. Maar we moeten de vraag wel voorleggen. En hier dus ook; als het niet geregeld is, dan moeten wij toestemming vragen aan de jongere, bij het IOP, over ouders. En heel zelden komt het voor dat een jongere zegt: *'Nee, ik wil het niet hebben'*. Dan is het voor ons heel duidelijk. Maar wie gaat dat tegen jou ouders zeggen? **En is er dan ook een reden bekend waarom de jongere dat dan niet wil?** Nou, soms heeft dat er mee te maken dat zijn belang echt in tegenstrijd is met hoe ouders daar naar kijken. En dan is het wel aan ons, begeleiders, om uit te leggen of wij dat een verstandige keuze vinden ja of nee. Want jongeren kunnen veelal, en dat past natuurlijk ook heel erg bij die leeftijdsfase als je 18 bent, wil je je losmaken. Jij wilt toch ook niet meer dat je ouders je zien? Je vind het fijn dat je ze om raad kunt vragen, maar ongevraagde raad; daar zit je vaak ook niet

meer op te wachten. Dat geld voor jongeren hier natuurlijk ook. Maar soms kunnen ze niet inschatten wat dat betekent voor de relatie ook voor de langere termijn. Als jij nu zo stellig nee zegt, heb jij ook door wat dat voor de relatie op.. Dat is dan weer de taak die wij hebben. Ook dàt met de jongeren te bespreken.

3. Wat zijn uw positieve ervaringen als het gaat om de afstemming tussen ouder s en groepsleiders?

Dat zijn er wel de nodige. **Heeft u voorbeelden?** Ja, ik heb wel voorbeelden. We hebben een lastige periode achter de rug. Het logeerhuis moet stoppen. Daar stoppen we mee, de Bolster, per 1 juli. Die boodschap hebben we aan ouders moeten brengen. Daar zijn we veel over in gesprek geweest met ouders: wat dat betekent. En natuurlijk hebben wij een organisatorisch belang. Er moet alleen maar geld bij. Financieel belang, dat we daar mee stoppen. Maar we hebben ook het belang van de logees wat we ook zien hè. Ouders zijn er erg bij gebaat en erg bij geholpen als kinderen één keer in de 14 dagen ergens kunnen gaan logeren. Dus daarin hebben begeleiders een rol gespeeld, daarin heeft de teamleider een rol gespeeld, daarin heb ik zelf een rol gespeeld. Om met ouders in gesprek te gaan daarover. *'Goh, de Bolster gaat stoppen, wat is nu jullie behoefte? Waar kunnen we jullie mee helpen?'.* We hebben ze alternatieve adressen aangegeven, we hebben ze de ruimte gegeven om te oriënteren binnen de leefgroepen van Siza. Als je dan van ouders terug krijgt van dat ze het idee hebben van: *'goh we hebben daar goed over kunnen praten. We hebben ook goed kunnen kijken: wat hebben wij nodig als ouders, wat heeft ons kind nodig'*. En dat ouders dan zeggen: *'wij maken een positieve keuze voor het HWL, omdat we bij jullie echt het idee hebben dat we onze wens neer kunnen leggen. Dat jullie echt vanuit de cliënt denken'*. En dan word ik zelf al een beetje voorzichtig zelfs van; oeh ik moet de verwachtingen weer een beetje temperen zo.. En dan stuur ik wel het mailtje van: '*nou, we zullen alles doen wat in ons vermogen ligt om het hier zo prettig mogelijk te maken..'*. Dat is dan ook een hele andere doelgroep hè, de jongeren van het HWL of de kinderen van de Bolster. Dat zijn echt MCG; meervoudig complex gehandicapte kinderen. En dan hier op het HWL.. Tussen alle 'spring in het veld'-jongeren; dat vind ik wel een hele spannende. Maar ouders hadden zoiets van: 'voor onze zoon is dit wel heel prettig, want als hij alleen, ze zijn dus op andere plekken geweest waar hij alleen maar tussen MCG-kinderen zou komen, dan wordt hij helemaal niet uitgedaagd. En hier ziet hij andere kinderen genieten op een schommel, op een trampoline. Ze waren hier toevallig en toen waren er toevallig Cliniclowns, weet je wel. Er is hier leven. Dat wensen wij voor onze zoon. Want als hij tussen dezelfde kinderen, tussen dezelfde 'soort', dat klinkt niet zo netjes maar.. Tussen dezelfde kinderen zit, die ook allemaal maar achterover geleund liggen in een stoel en weinig geluid maken dan maakt hij niet zo veel mee. Dus: *'wij maken een positieve keuze voor hier.'* Doordat ze zo springerig zijn, heeft dat ook wel consequenties. *'Ja'*, zei moeder, *'als hij een keer een blauwe plek oploopt op z'n arm omdat er eens een keer iemand tegen aan is gelopen, dan is dat zo. Dan nemen we dat voor lief. Alle kinderen worden wel met blauwe plekken groot, dus waarom mijn zoon niet?'.* Daar hebben we dan wel veel in geïnvesteerd. Maar we hebben ook het goede gesprek daarover kunnen voeren en we hebben ook risico's enzo allemaal neer kunnen leggen. En dan maken ouders toch de positieve keuze om het hier te doen. En dat van de Bolster-kinderen, want ze zijn ook naar externe partijen verwezen, dus ook naar Driestroom, ook naar 's Heeren Loo. En dan toch zeggen van: *'nee, we voelen hier, ondanks dat het niet de groep is waar jullie op berekend zijn, hebben we zoveel vertrouwen in jullie. De manier waarop jullie met ons communiceren; naar onze kinderen kijken..'* En dat zijn er nu van de zeven kinderen die we hebben verwezen, blijven er vijf binnenboord. Ja, dan hebben we het wel goed gedaan toch?! En zo zijn er meer, denk ik waarin we echt de positieve ervaringen hebben. Ook een heel verdrietige casus: één van de ouders van de kinderen is zeer ernstig ziek, zelfs terminaal. Vader belt hier naar toe: *'kan hij hier zijn?'*. En dan ontstaat er overleg. Vader is nu echt heel erg bezig met moeder. En dan ontstaat er een gesprek tussen de verzorgers hier, of de begeleiders hier, en de Thuiszorg die er normaal is. Van: hoe dragen we zorg dat het jongetje ook op zijn manier goed afscheid kan nemen van zijn moeder? En vader zegt: *'nemen jullie dat asjeblieft over?'*. En dan is er dus vertrouwen dat wij dat op een goede manier doen. En ik

hoorde net op mijn voicemail dat er dus al afstemming is geweest met de Thuiszorg. Dat we het zo normaal mogelijk voor het jongetje willen laten verlopen. Dus hij gaat vanmiddag gewoon met de Thuiszorg naar paardrijden, wat hij altijd gewend is op woensdagmiddag, en de Thuiszorg gaat met hem mee om afscheid te nemen bij zijn moeder en dan komt hij hier weer slapen. Hij verblijft dus nu hier. Hij kan niet thuis slapen, maar we laten wel de dingen zo goed mogelijk door lopen. En vader heeft zoiets van: *'ik leg het even bij jullie. Mijn zorg ligt nu ergens anders, maar ik heb er vertrouwen in dat jullie dat goed doen.'* Nou, dat vind ik heel prettig. Dus zo zijn er heel veel positieve ervaringen daarin.

4. Heeft u van groepsleiders een situatie vernomen waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was? Wat was uw rol hierin?

Dat is ook heel recent. Want het gebeurt gewoon heel veel. Omdat we zo ontzettend veel kinderen hebben die in twee milieus verblijven, gebeurt er gewoon heel veel. De positieve ervaringen, maar ook de negatievere ervaring. En gisteren hebben we daar uitgebreid ook over gesproken met ouders. Waarin wij wel verschillend staan in onze opvoedingsstijl. Het gaat over een jongere, die heeft een autisme spectrum stoornis. Die vindt het soms moeilijk om ergens mee geconfronteerd te worden. Op het moment, hij heeft een dagplanning, maar hij is ook erg bezig met zijn eigen invulling van zijn leven. En hij is nu erg op zoek naar het hebben van een vriendinnetje. Daar is hij heel erg mee bezig. Dan vind hij iemand leuk, dan is hij briefjes aan het schrijven, cadeautjes aan het kopen. Dan is hij aan het nadenken: *hoe kan ik dat contact leggen?* waardoor eigenlijk de aandacht voor de normale dingen die in de dag moeten gebeuren, op zijn vrije dag daar is geen plek meer voor. Dat vinden wij niet gezond, want het wordt bijna obsessief; alleen maar bezig zijn met briefjes schrijven, cadeautjes kopen, hoe leg ik contact? Daar kan hij heel erg ver in gaan. Wij hebben zoiets van: we willen een normaal dagprogramma kunnen afwerken. En zijn normale dagprogramma is opstaan, douchen, je bed opengooien, je gordijnen opengooien. Je spullen in de was doen, je wasmand, als hij vol is, die ene dag in de week dat hij er is, is zijn wasmand vol, in de was doen. Wasmachine aanzetten.. Zo heeft hij een heel dagprogramma. Daar heeft hij nu geen ruimte voor. Op het moment dat hij daarmee geconfronteerd word, accepteert hij dat niet. *'Begeleiders moeten niet zeuren'*; ze moeten hem z'n gang laten gaan. Hij smijt de deur dicht, gaat de hele dag op zijn kamer zitten en begeleiding krijgt geen toegang meer. Op het moment dat je toch blijft kloppen en naar binnen gaat, gaat hij er vandoor. Dan gaat hij van zijn kamer af. Dan gaat hij door zijn kamerdeur naar buiten en gaat hij 2, 3 uur wandelen. Alles doet hij, om niet dat dagprogramma te doen. En op een gegeven moment is het zelfs zo geweest dat hij het helemaal zat was en dat hij in de bus is gestapt en naar zijn ouders is gegaan. En daarover hadden we dus een gesprek van hoe moeten we hier nou mee omgaan? Ouders zeggen: *'nee, wij vinden het helemaal goed, want hij maakt de keuze voor zichzelf. Hij kan het niet aan en we vinden het heel goed voor z'n zelfvertrouwen dat hij aangeeft waar zijn grens ligt. Feit dat hij dan voor zichzelf kiest.'* Wij zeggen: *'nou, wij hebben een ietwat andere kijk*.' Dat is wel heel lastig. Maar daar hebben we het gisteren wel over gehad, zo van: wat kan het oplossen? Want wij vinden dit geen goede stap, wij willen graag dat hij hier met zijn dagprogramma bezig gaat. En dat bezig zijn met die briefjes schrijven en cadeautjes kopen, dat we dat kunnen inperken. Eigenlijk zouden we graag willen, als hij bij jullie thuis komt, dat jullie hem weer terugbrengen. Of hem er in ieder geval mee confronteren, van: *'goh, we hadden je hier niet verwacht, hoe komt het dat je hier bent? Wat is daar gebeurt?'*. Want nu werd er bijna gezegd, van: *'oh, wat gezellig dat je thuiskomt..'* Terwijl hij eigenlijk hier hoorde te zijn. Omdat ze dat positief wilden bekrachtigen, dat hij voor zichzelf had gekozen. **Nou, dat is wel echt een verschil in opvoeding!** Ja, gisteren hebben we dus afgesproken; op het moment dat hij dan thuiskomt of belt dat hij het hier niet naar zijn zin heeft, dat moeder hem daarmee confronteert. Van: *'oh, wat gebeurt er daar? En wat is nu je behoefte?'* **Ja.** *'Kun je aangeven bij begeleiders dat het je nu niet lukt om daarover in gesprek te gaan?'* Maar geef ook aan; het belang dat hij wel met andere dingen ook bezig kan zijn. Dat gaan we nu uitproberen. Dat is nu zeg maar de stap waar we in staan. Maar dat is wel een hele spannende. Want deze jongen is al zo ver, dat hij bijna zelf bepaald met welke begeleider hij wel het dagprogramma wil doen en met welke begeleider

weer niet. Hier heb je natuurlijk enorm veel wisselingen. Wij kunnen het nooit zo organiseren dat op de dag dat hij hier is en geen dagbesteding heeft, dat dan die ene begeleider of die twee begeleiders werken met wie hij dat dagprogramma wèl wil. Je zult hier met alle begeleiders dat dagprogramma moeten kunnen. En dat is wel iets waar ouders zoiets hebben van: '*ja, maar je kunt toch niet iedereen aardig vinden? En je mag toch een keuze hebben voor wie je wel leuk vind en wie je niet leuk vind?*'. Ja, dat botst. Dat is echt een heel moeizaam proces. Wat mij dan wel lukt, is aan te geven waar onze grenzen liggen. Dat ik dan ook wel bij moeder kan aangeven: *'ik begrijp dat u dit lastig vind om te horen, maar dit is wel onze werkwijze.'* Wij vinden dat het dagprogramma met alle begeleiders uitgevoerd moet kunnen worden. En we vinden het belangrijk dat u ook kunt aangeven dat de hele wereld niet bestaat uit mensen die je om je heen kan verzamelen die je alleen maar aardig vind. Want er komen bij ons allemaal wel mensen op ons pad tegen die we iets minder leuk vinden. Daar kunnen we niet voor weg blijven lopen. En dat kunnen we ook niet organiseren. Daar heeft u ook een rol in; om dat met uw zoon te bespreken. Nou, dat vindt ze wel een hele lastige. Dus daar heb ik ook over afgesproken, we hebben over vier weken weer vervolggesprek; om het daar dan met elkaar over te hebben. En wat zien we nu gebeuren? **Ja, dat is wel de realiteit natuurlijk.** Ja, dat denk ik wel. En natuurlijk heeft deze jongen een autistisme spectrum stoornis, dat geloof ik zeker, maar door alles te structureren en alles om hem heen te organiseren, maak je het wereldje van zo'n autist alleen maar kleiner. En nog moeilijker om de overstap te maken vanuit zijn eigen wereld naar de echte wereld; zoals de wereld is. Die hij al heel moeilijk kan begrijpen, maar als we het dan echt zo gaan organiseren, dat hij alleen maar mensen om zich heen heeft die allemaal heel aardig en heel leuk voor hem zijn, dan.. **Dan wordt het in de toekomst alleen maar moeilijker voor hem.** Ik denk dat hij dan alleen maar nog strakker komt te zitten. Dus ik denk dat we hem ook moeten leren: hoe ga je om met mensen die je niet zo aardig vind? Maar daar moet je wel functioneel contact mee kunnen hebben. Daar hoef je geen grapjes mee te maken en daar hoef je ook niet mee uit te kiezen om mee te gaan wandelen of een spelletje mee te gaan doen. Maar die moet wel met jou de was kunnen doen. Dat is functioneel contact. Daar hebben we echt wel over staan stoeien. Ik ga niet met ouders mee door het mooier.. Of daarin grenzen te verleggen door te zeggen: *'nou, dan gaan we het wel zo organiseren dat alleen die leuke begeleider er is op die dag.'* Dat zouden ouders natuurlijk heel graag willen horen. En dat merk je ook in zo'n gesprek dat ze daar wel alle gaatjes zoeken om.. Dan ga je echt over je grens van je mogelijkheden ook. Maar ook vanuit mijn visie dat dat niet gezond is in de ontwikkeling van een kind met autisme. **Wel een lastig dilemma.** Ja. Voor mij is het ook zo: ik heb met ouders ook een functioneel contact. Kijk en als ouders hier de deur uitlopen en zeggen van: *'pfoe.. Die is streng!'* Dan heb ik daar niet zo'n last van. Ik hoef niet de vrienden te zijn van ouders ofzo. Dat vind ik natuurlijk prettig, als ze mij een prettige persoon vinden. Maar wij staan wel ergens voor. En daar kunnen ouders ja of nee tegen zeggen. Want dat heb ik gisteren ook gezegd: *'als dat niet passend is in het beeld zoals u uw zoon opvoed of begeleid wil zien worden, dan moeten we een keus maken. Dan moet u misschien op zoek naar een andere zorginstelling.'* **Daarin zijn ze natuurlijk vrij.** Ja, daarin zijn ze vrij. Wat we voorstellen is dat jongeren burgers worden die kunnen deelnemen aan de maatschappij. Nou, als jij dat maatschappijtje zo klein en zo beschermd maakt en zegt: *'ja, maar mensen die je niet aardig vind, kun je uit de weg gaan.'* Dat je het zo gaat organiseren dat hij alleen maar met mensen is die zijn boek kunnen lezen, zoals moeder dat dan aangaf, ja dat kan niet. De hele wereld kan niet zijn boek lezen. **Dat was ook een antwoord in de enquête natuurlijk, dat het botst met je eigen kennis en ervaring en bij ouders blijft het hun kind.** Ja, nou ik heb ook wel aan deze moeder gevraagd, want deze jongen is tegen de 20, van: *'in hoeverre lukt het u..'* of: *'in hoeverre ziet u uw rol naar uw zoon toe? Zit u in het proces van loslaten? Durft u dat, kunt u dat? Wilt u dat?'* En dan zegt ze: '*ik denk dat ik mijn zoon nooit los kan laten..'* Dan is het wel helder, hè? Dan weet ik: oké. Maar dat betekent ook dat wel helder moet zijn: dit kunnen we u bieden en helemaal mee gaan in uw zienswijze, kunnen we niet. En dat betekent dat u een keuze moet maken. Maar dan gaan we wel goed uit elkaar. Het is dan wel een gesprek dat langer duurt dan een uur, maar ik heb dan toch het idee dat we wel goed uit elkaar gaan. En daar is dan ook de teamleider bij betrokken en de gedragskundige bij betrokken. En dan hebben we wel een goed gesprek. Maar ik denk wel dat

helder is waar wij voor staan en dat het echt een proces nu voor ouders is om daar over na te denken.

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?

Er zijn een heleboel factoren die de afstemming kunnen beïnvloeden. Het gaat er vooral om; de opvoedingsstijl, heb je daar duidelijkheid over? En komen die met elkaar overeen of gaan die mijlen ver uit elkaar? Ook het proces waar ouders in zitten. Zeker met jonge kinderen zitten ouders soms nog heel erg in een verwerkingsproces. Die hebben soms nog helemaal niet goed door wat nou de beperking van hun kind betekent voor hun relatie met het kind of in het gezin. Dat moet zich nog even *settelen*. Dus die zitten soms nog heel erg met hun eigen emoties. En dat kan ook echt nog heel erg heen en weer gaan, door heel erg in de teleurstelling en in de angst zitten of ouders die juist al zoiets hebben van wij gaan dus ons kindje elders brengen en we nemen al iets meer afstand. Dus daar moet je echt veel rekening mee houden van: waar zitten ouders in dat verwerkingsproces? Is er al enig perspectief? Want sommige kinderen krijgen ook wel de boodschap: het is een ernstige ziekte en ze hebben gezegd dat hij drie word. Ieder jaar zit hij in zijn reservetijd. Dat is voor ouders soms ook heel erg lastig. Zo van: die willen heel erg investeren nog, maar vinden dat ook heel spannend. En je hebt natuurlijk de geloofsovertuiging die heel erg kan beïnvloeden. En daarnaast het niveau van ouders. Wij hebben allemaal een agogische opleiding en hebben daarin meegekregen: wat hoort bij welke ontwikkelingsleeftijd. We zien dan een kindje van vier al ergens achter blijven, terwijl ouders denken: *'nou, hij kan alles al! Hij kan heel veel!'*. Maar als je het afzet tegen de gezonde kinderen van vier, dan zien we wel dat er echt een afwijking is in de ontwikkelingsleeftijd bijvoorbeeld. Dat is voor ouders soms heel lastig; om te bedenken wat hoort er nou eigenlijk. **Acceptatieproces?** Ja. En wat ik net vertelde: het afzetten tegen, dat hoort ook gewoon bij de leeftijdscategorie. Op een geven moment wil je niet meer dat je ouders overal bij zijn. Ouders vinden dat heel moeilijk: *'ja maar, hij heeft mij toch nodig?'*. Nou ja, ook bij deze kinderen hoort, dat ze zich wel leren exploreren: de wereld exploreren, afzetten, groepjes vormen, ergens bij horen, eigen kleding uit willen zoeken. Dat is voor sommige ouders echt heel nieuw. De kennis die wij hebben, wat bij ontwikkeling van kinderen hoort, dat hebben ouders natuurlijk ook niet altijd. Dat is natuurlijk bij alle ouders spannend. Maar, dat vergeten wij nog wel eens, dat ouders dat niet weten. En soms moet je ook zeggen: *'nou, lees maar even een boekje over wat er in de puberteit gebeurt. Dat gebeurt dus ook bij uw kind, ook al zit hij in een rolstoel.'* Dat is de lichamelijke ontwikkeling, dat is de cognitieve ontwikkeling; dat is natuurlijk altijd wel spannend. De kinderen mankeren hier wèl wat. Dus gaat die cognitieve ontwikkeling nou zoals in boekje beschreven staat? Nee, maar onderdelen kun je er wel uit halen. Dus er zijn meerdere factoren. En wat natuurlijk ook wel meespeelt, is dat we hier met veel gebroken gezinnen te maken hebben. Het hebben van een kindje met een beperking doet ook een aanslag op je relatie. Dus we hebben heel veel met gebroken gezinnen te maken. En dat is soms ook een moeizaam proces. Want de ouderlijke macht wordt eigenlijk altijd verdeeld over beide ouders, dus dat betekent dat je met beide ouders in gesprek moet gaan. Maar als die niet samen door één deur kunnen, dan is dat ook nog weer een complicerende factor.

6. Ervaart u een verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren? Zo ja, hoe beïnvloed dit de afstemming met ouders?

Wat ik daarin soms jammer vind, dat is dat begeleiders naar mijn idee soms niet het lef hebben om dat te benoemen. Ze ervaren het, dat er een verschil is in opvoedingsstijl, en dat niet hardop durven uitspreken naar ouders. Dan zijn ze bang, dus dan gaan ze er omheen. En dan maak je het voor jezelf steeds lastiger. Terwijl, wanneer je het gewoon op tafel legt, van: *'dit is uw visie over opvoeden en dit is wat wij als visie hebben over opvoeden'*, dan kun je die verschillen ook benoemen en dan kun je ook zeggen waar je tegen aan loopt. Maar dat benoemen, dat is heel moeilijk. Want: wie ben ik om dat te zeggen? En dan denk ik van: ja, dat màg je! Hallo, je bent begeleider, dus dat màg je wel doen.

Dus daarin, vind ik, mogen ze wat meer gesteund worden. Het gevoel ook dat ze dat mogen, dat ze niet denken van: oh, dan jagen we alle ouders de deur uit. Nee, ik denk juist dat je daarmee steviger gaat staan. Je gaat ergens voor staan. Ik vind dat ze daar wat meer hun professionaliteit in mogen laten zien. **En mocht het nou moeilijk verlopen, die afstemming?** Ja, dan hebben ze natuurlijk een teamleider, van: *'goh hoe kan ik dit nu het beste met ouders bespreken? Goh, ik loop hier echt met ouders tegen aan. In hoeverre kan ik.. Zijn er nog andere creatieve mogelijkheden om toch met ouders tot een compromis te komen?'*. Maar ik denk dat je ook op een gegeven moment echt je grens aan moet geven. Zoals ik gisteren echt wel de grens heb aangeven, denk ik dat ze dat best mogen doen. **En wat is uw rol daarin?** Ja, vooral wanneer het echt moeizaam word, en vaak weten ouders mij dan ook wel te vinden, dan bellen ouders mij al op van: *'luister, we komen er niet uit. We zitten niet lekker.'* En dan hoor ik het verhaal en dan zeg ik: '*nou, misschien moeten we eens een keer met z'n drieën een afspraak maken.'* Dan hoor ik van beide kanten wat er is en dan ga ik wel voor de visie van Siza staan. Dan leg ik wel uit waarin ik vind dat begeleiders gelijk hebben, maar ook waarin ik de visie van ouders ook hoor die wellicht wel passend is in de visie. Waarbij je net even een andere afslag moet nemen, maar wel tot hetzelfde doel komt. Dus ik wil niet altijd zeggen dat de begeleiders gelijk hebben. Soms ontbreekt ook net even de creativiteit. Van: *'dit zijn we altijd gewend'.* En dan denk ik: ik heb toch wel de illusie dat ik net even ietsje meer kennis heb en wat creatiever daarin kan zijn. En dan kijken we samen, van: *'goh hoe kunnen we dit anders..?'.* Maar ook wel ècht de grens aangeven aan ouders.

7. Speelt er zich op dit moment een situatie af waarin groepsleiders te maken hebben met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben? Hoe gaan groepsleiders hier mee om en wat vindt u hier van?

Ik zie daar wel verschillen in op de ene of op de andere groep. Dat merk ik wel. Ik vind dat ze het over het algemeen wel goed proberen op te pakken, maar dat ze daarin ook soms moeilijk hun eigen grenzen kunnen aangeven. Er spelen op dit moment twee heftige casussen, waarbij ook voogdij-instellingen betrokken zijn. Waarbij ik soms ook de rol van die voogdij-instelling wel wat lastig vind. We proberen afspraken te maken. Eén moeder die is echt verbaal agressief en daarover hebben we afspraken gemaakt.. Wilden we afspraken maken, samen met de voogdij-instelling, dat moeder niet meer zomaar te pas en te onpas binnen komt vallen. Want dan kan het wel eens zijn dat er een begeleider alleen is. Die heeft echt geen tijd om anderhalf uur met moeder in gesprek te gaan, terwijl ze die ruimte wel vraagt en zo claimend is en agressief. Verbaal agressief; dat je denkt: oeh, even weg bij die kinderen, want dat wil je niet. Maar als je daar alleen staat, kan dat niet. Nou, moeder laat zicht niet wegsturen. Je kunt niet tegen moeder zeggen: '*we hebben afgesproken..'* We willen eigenlijk afspreken: moeder kan op afgesproken tijden komen, dat we met alle twee begeleiders zijn, een afgebakende tijd, en het liefst in aanwezigheid van een voogd. De voogd is daar niet in meegegaan. Dat is heel erg jammer. Begeleiders hebben wel zoiets: we zijn bijna bang. Als moeder komt, wat moeten we dan doen? Dus we hebben het nu zo geregeld dat daar op die groep nooit meer iemand alleen is. Dus dat zijn nogal heftige situaties. En op de andere groep, dat is ook wel grappig: dat is de creativiteit van moeder dan, vind ik. Er zijn hele strakke afspraken. Er is een vaste contactpersoon, een persoonlijk begeleider en daar heeft moeder contacten mee, daar maakt ze afspraken mee. Nou, die heeft lekker een maand vakantie. Er is even een tijdelijke contactpersoon; die is iets minder stevig. Dus moeder is aan het 'shoppen'. Dat vind ik dan toch wel weer een heel mooi proces om te zien, van: wat gebeurt hier nou? Ik vind het een heel mooi leerproces, ook voor binnen dat team. En hé, hoe kan het dat, als een begeleider een maand op vakantie is, ineens iedereen in rep en roer is? Want die moeder probeert van alle afspraken weer creatieve, andere afspraken te maken. Normaal gaat het kind alleen van zaterdag tot zondag naar huis. En dan gaat ze nu proberen: *'kan hij niet vrijdagmiddag, want dan willen we nieuwe schoenen kopen..'* En ze is heel creatief: *'en dan kan hij maandagmorgen..'*, weet je wel. Dan probeert ze het op te rekken; in plaats van zaterdag en zondag, nee; dan is hij ineens nu van vrijdagmiddag tot maandagmiddag. Terwijl dat nooit zo is en terwijl dat absoluut niet de afspraak is met de voogdij-instelling. Maar begeleiders

vinden dat toch wel heel moeilijk te zeggen om: '*nee, dit is de afspraak, hier houden we ons aan houden, dit doen we.'* Dat is heel lastig. Moeder is echt heel creatief. Heel vriendelijk en heel geloofwaardig aan de telefoon. **Dat maakt het denk ik ook lastiger als ze juist zo vriendelijk zijn en juist heel geloofwaardig.** Ja. En ik moet eerlijk zeggen: deze moeder ken ik nu vier jaar, maar toen in het eerste jaar ben ik er ook wel eens in gestonken. Dat ik dacht: oké.. Maar nu na vier jaar..

8. Kunt u wat vertellen over het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere?

Dat is een beetje zoals ik in het begin al aangaf: dat we heel duidelijk uit willen stralen dat we vanuit het participatiemodel werken. Dus dat ouders wat ons betreft ervaringsdeskundigen zijn. Zij kunnen aangeven wat werkt en wat niet werkt. Daar stemmen we ons in eerste instantie op af. Bij een intake maken we daar duidelijk afspraken over. Van: hoe gaat dan bijvoorbeeld de zorg en de begeleiding aan de jongere eruit zien? Maar op een gegeven moment ga je wel met elkaar in gesprek over: wat is onze visie? Wat ik net zei: wij willen onze jongeren opvoeden zodat ze kunnen participeren, ook in de maatschappij. Zo veel mogelijk hè, naar vermogen; niet iedereen zal dat kunnen, maar naar vermogen. En daar willen we wel naar toe. Dus daarover blijven we wel in gesprek met ouders. Zo van: wat willen jullie en wat betekent dat voor de volgende fase, de volgende afspraken die we gaan maken en de volgende doelen die we gaan nastreven? Dat is steeds het gesprek waar je met ouders in zit. **Denkt u dat groepsleiders genoeg op de hoogte zijn van het beleid en de visie van Siza?** Nou, dat hoop ik wel! **Ik stel de vraag, omdat ik maandag bij een interview zat en ongeveer dezelfde vraag stelde en het antwoord kreeg dat dat er niet was.** Die heeft zeker de sectordag niet gehad! **Oh, die komt nog hè?** Nee, we hebben vrijdag één groep gehad en we hebben de andere vrijdag weer een groep. Daar ben ik dus heel benieuwd naar: hoe bewust ze zich zijn van dat wat wij op de muur geschreven hebben van onze visie. Hoe zij dat vertalen naar hun eigen werk. Soms kunnen ze die vertaling niet maken. **Of het gaat meer onbewust?** Dat zou kunnen ja. Dat als je vraagt is daar beleid op; dat die visie, het beleid is dat ze eigenlijk al aan het uitvoeren zijn. Ja, dat zou ook kunnen. Het verbaast me niet hoor, dit antwoord. Maar goed, dan hebben we nog werk te verzetten.

9. Hoe word de ontwikkeling van de jongere beïnvloed wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt? &
10. Wat denkt u dat de gevolgen kunnen zijn voor de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt? &
11. Hoe gaat u om met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt?

Dat hebben jullie al heel mooi in jullie casus beschreven, hè. Zo'n kind kan echt in een loyaliteitscrisis komen: die begeleiders zijn heel aardig en mijn ouders zijn ook altijd heel aardig. Of juist als ouders misschien heel boos zijn op groepsleiding, dat ze ook niet meer naar de groepsleiding wil luisteren. Dat heeft veel invloed, als het niet lekker loopt. En ook: hoe kan een jongere zijn eigenheid daar nog in ontwikkelen? Dat is heel spannend, als hij zo heen en weer geschud word tussen twee werelden. Hoe ga jij je gezond ontwikkelen? Dat heeft heel veel invloed. **Ja, dat is al moeilijk voor een kind zonder beperking natuurlijk.** Ja, daar zit ik natuurlijk zelf in hè. Ik ben zelf privé gescheiden en mijn kinderen groeien ook in twee werelden op. Ik probeer het altijd maar positief te labelen, door te zeggen: *'jullie maken heel veel mee en daarin word je alleen maar sterker.'* Maar wel heel erg uitgaan van wat doet het met jou als de één zo op je reageert en de ander zo? Wat wil je nu zelf? Dat je ze daarin wel meeneemt. Dat vind ik onze rol hier ook. Van: '*goh, wat wil jij nou zelf? Wat heb je er voor nodig om die keuze ook te kunnen maken?'*. Wij mogen er nooit op aansturen, en dat zal ook niet lukken.. Want als je een kind diep in het hart kijkt dan zal hij altijd kiezen.. Het is altijd *second best*. Kinderen willen het liefst bij hun eigen biologische moeder zijn. Hoe gehandicapt of hoe verslaafd of hoe incompetent, incompetent in onze ogen dan, zo'n moeder dan ook is. Daar moet je ook niet aan willen tornen. Het is soms wel heel moeizaam. Wat ik ook aangaf, we hadden hier een casus met

iemand die is vastgenomen geweest en die zegt: *'ja, maar ik heb het niet gedaan'*, tegen haar eigen kind. Pfoe.. Dat is wel heel lastig. Maar wij kunnen niet die moeder afvallen. Dat kunnen we gewoon niet maken. We kunnen niet tegen dat kind zeggen: *'ze heeft het wel gedaan.'* Daar zijn wij niet voor. De rechter gaat dat straks zeggen, dat ze het wel heeft gedaan. En dat ze langer word vastgenomen: ja of nee. Dat weten we nog niet. Maar dat is wel heel spannend. We moeten het kind alleen maar helpen door deze moeilijke periode heen zien te komen. Want het is hartstikke lastig dat hij niet bij zijn moeder op bezoek kan en zijn moeder niet bij hem. Hoe zeer het ook jeukt, dan moeten wij wel professional blijven en dat kind niet in een moeilijk parket brengen. En dat is wel een lastig. En dan zeg ik wel eens tegen die begeleiders: *'doe dat maar tegen elkaar, achter een deur. Maar wees professional, wees nog steeds pedagogisch bezig op het moment dat je met dat kind bezig bent. En de moeite die je daar dan mee hebt die bespreek je met je collega's, met je collega's.'* Van: *'oeh, ik heb hier wel last van, hoe ik dit moet doen, want het ligt op het puntje van mijn tong om het te zeggen.'* **Daar zijn de sectordagen dan weer voor.** Ja. De emoties; die moet je echt weghouden van dat kind. Want daar is hij niet mee geholpen.

12. Op welke manier beïnvloeden ouders de positie van het jongere t.o.v. groepsleiders positief en negatief? En wat is de invloed hiervan op de ontwikkeling van het kind?

Ja, verschillend dus. Als ouders hele positieve ervaringen hebben dan zal het absoluut zijn weerslag hebben op het kind, op de jongere. Als ouders zelf er heel veel vertrouwen in hebben dat het hier goed gaat en als ze zo'n kind ook met vertrouwen hier brengen, dan voelt zo'n kind dat ook gelijk. Die komt met een ander gevoel binnen, dan wanneer ouders er zelf niet zo'n goed gevoel bij hebben en het liefst hun kind hier weg zouden halen. Of een kind geeft aan *'ik heb niet zoveel zin'*, *'nee dat begrijpen we wel, blijf maar lekker een weekendje thuis',* weet je wel. *'Dan brengen we je niet, blijf je thuis'*. Dat heeft zeker zijn weerslag. En dat heeft ook z'n weerslag op de contacten die begeleiders met zo'n kind moeten hebben. Zo van: *'mijn ouders vinden toch dat jullie het niet goed doen..'*. Dat zullen ze misschien niet zo letterlijk zeggen, maar dat gevoel kunnen ze je wel geven. **En wat is hiervan echt de invloed op de ontwikkeling van het kind?** Dat het zich wat makkelijker tegen ons kan afzetten; dat het op dat stukje wèl gaat lukken. Maar als ze dan wegloopgedrag hebben of als het dan weghouden is, ja dat is dan niet altijd even handig. Want soms moet je wel eens situaties aan gaan, die niet zo plezierig voor jezelf zijn. Zeker ook kinderen die moeite hebben met logeren, afstand nemen van thuis, als ouders dat dan zelf ook moeilijk vinden. We hebben wel eens ouders gehad, die komen dan met een kind: *'ik neem hem weer mee'*. Dat is slap, maar aan de andere kant: volgens mij maak je het voor de volgende keer alleen maar moeilijker. Terwijl je ook kan denken: ik heb er vertrouwen in dat die begeleider dat goed oppakt. Ik ben op de hoek van de straat en dat verdriet is al over. Dan heeft die begeleider al de aandacht zo kunnen focussen van dat kind op de dingen die leuk zijn. Maar dan moet je wel vertrouwen hebben in dat de begeleiding dat doet. En als ouders dat vertrouwen niet hebben, ja, dan kan ik die stap ook wel weer begrijpen van dat ze zeggen: 'nou, kom maar'. Ik heb wel behoefte aan dat weekendje rust en de focus op de andere kinderen in het gezin of wat dan ook. Dat ouders weer hun grenzen gaan verleggen. Dat probeer ik dan ook met ouders wel naar boven te krijgen. Ik leg dat dan eerst bij de teamleider: 'goh wat betekent dat nou als ouders hun kind eerder ophalen, zelfs weer meenemen, ga je dan met ze in gesprek?'. Want dat gaat dus over vertrouwen, is mijn invulling. Dat moet je wel checken bij ouders van: *'goh, hoe komt het dat ik tot die stap kom? Is het het verdriet van uw kindje dat u niet kan zien? Of is het het niet vertrouwen dat wij het hier goed oppakken?'*. Dat moeten we wel weten, want daar moet je je dan op insteken. Dat is onze taak. Maar dat heeft heel erg te maken met dat er geen vertrouwen is. Dat is wel iets wat wij ons moeten aantrekken. Daar moeten we dan hard mee aan de slag. Ik weet casussen waarbij ik denk: mwoah, ik kan me die ouders wel voorstellen. Dat vind ik heel erg; dan zijn we echt door het ijs gezakt. Ouders die na een weekend aangaven: medicijnen zaten nog in de tas, hij heeft het hele weekend geen medicijnen gehad. Knuffel zat nog gewoon in de tas; is er niet uit geweest. Dan denk ik: dan zijn we echt tekort geschoten. Niet op die behoeften van die ouders en het kind ingespeeld. Terwijl ik die ouders heel goed ken. Ik heb ze niet meer kunnen overreden. Dat

vind ik heel kwalijk. Dat ging over medicatie die in de tas was blijven zitten en een kussen voor epilepsie. Heel kwalijk vind ik dat. Dat is één weekend geweest. Die jongen kwam al vijf jaar op een andere locatie binnen Jeugd en Gezin. Ouders moeten wel het idee hebben: hé, mijn kind heeft zijn eigen hulpvraag en die wordt hier beantwoord. En die moet door àlle begeleiders opgepakt worden èn assistent begeleiders. Want dat was het euvel dat iemand zei: *'ja, maar ik ben assistent begeleider.'* Ja, èn? Maakt niet uit!

13. Wat kunnen groepsleiders nu inzetten als het gaat om het optimaliseren van de afstemming met ouders?

Ik denk soms ècht: meer verplaatsen in de hulpvraag van die cliënt. Wat is de hulpvraag van de cliënt zelf, van het kind en de ouders daar achter. En het vertrouwen, want je neemt de zorg over. Dat is voor sommige ouders echt heel spannend. Je hebt van die tijgermoeders; en ik ben er zelf ook één. Er is er maar één die heel goed zijn kind kan lezen: dat ben ik. Ik vind het heel spannend dat ik dat al van jongs af aan uit handen heb moeten geven. Eerst aan de oppas en daarna aan de peuter juf op de peuterzaal en daarna aan de kleuterjuf. Ik zie dat mijn kind groeit en ik groei zelf mee, want ik leer ook wat loslaten. Maar deze kinderen hebben allemaal nog wat extra bagage en deze ouders hebben allemaal extra bagage. Probeer daar rekening mee te houden. Wees niet zo bang om dat soms ook op tafel te leggen. Dat je zegt van: *'nou, ondanks dat u daar zorgen over hebt, durft u ons te vertrouwen dat we dat..'*. En zorg dat je dat vertrouwen waar kunt maken. Het kan niet zo zijn, wat er vorig jaar gebeurt is, dat er medicijnen in de tas blijven zitten! Is er nou niemand die, dat hele weekend, want dat is het verbazingwekkende: van vrijdagmiddag tot zondagmiddag, niet heeft nagedacht: hè? Had hij de vorige keer geen medicijnen? En ik weet wel dat er hier 70 jongeren komen, maar die hebben allemaal een plan. Dus als een jongere komt vrijdagmiddag, dan moet dat plan klaar liggen. Er moet niet ergens in de kast gezocht moeten worden. Nee, deze jongeren zijn er, en dat zijn er dan 15 in een weekend; dan liggen er 15 plannen klaar. Degene die vrijdagmorgen weggaat, moet zorgen dat die mappen met die plannetjes voor de jongeren daar liggen. Dat is gewoon een kwestie van organiseren. Als je binnenkomt, ga je even eerst lezen. Pak je verantwoordelijkheid. Dat vind ik één. Weet wat je taak is. Weet wat jouw rol is naar ouders toe. En dat is echt overnemen; dus op basis van vertrouwen. Waar je denkt van: dit gaat voorbij aan waar wij voor staan, om dat ook te onderstrepen. Dan toets je eerst, want dat is wel belangrijk: eerst toetsen hoe de rest van het team daar in staat. Hoe je teamleider daar in staat. Maar dat dan wel op tafel leggen. Blijf niet er om heen draaien. Daar maak je het jezelf ongelooflijk moeilijk mee. Dus dat zijn denk ik de drie belangrijkste dingen. En je begint denk ik echt met een grondhouding.

14. Waar liggen de behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren?

Nou, als iemand zegt: 'daar is geen beleid op..' Misschien wel goed om dat te gaan doorspreken. Jij *(Bianca)* bent hier stagiaire geweest; is dat ook met jou besproken? Hoe de rol, hoe het contact met de ouders eruit ziet? **Er is mij vertelt dat je ouders altijd mee moet nemen. Dat je niet tegenover ze moet gaan staan. Maar meer vanuit mijn opleiding, hoor. Niet echt specifiek van: goh het beleid van Siza is dat en dat. Het participatiemodel; dat hoor ik nu voor het eerst. Terwijl we al drie interviews hebben gehad. Ook Ilse *(teamleidster)* heeft dat niet benoemd.** Ja, we noemen het heel mooi het participatiemodel. Maar we doen het samen met ouders. **Ja, dat benoemde Ilse inderdaad wel, ja.** Ja, en vanuit het competentiemodel. **Ja, dat benoemde ze ook. Dat is mij wel duidelijk geworden toen ik stageliep hier; het competentiemodel.** Maar dat wordt ook nog verschillend uitgelegd, dat is wel grappig. Want ik ben nu dus op de Schaddeweg bezig met de ontwikkeling van hoe gaan we de jongeren wat meer gestructureerd helpen. Daar hebben we het competentiemodel met stressoren en hoe je positief kunt bekrachtigen. En die stressoren, daarin hadden ze nog nooit bedacht dat de relatie met ouders.. Dat dat ook een hele belangrijke factor is. En waar sta je in je ontwikkelingsfase als jij 18,19 bent? Dan wil je je ouders misschien wel buitenboord. Terwijl die

begeleiders denken van: *'ja, maar die kan ons mooi ondersteunen'.* Dus die gaan heel erg die ouders invliegen, terwijl die jongere heel hard aan het schoppen is om die ouders eruit te krijgen. Misschien moet je daarin dus maar de jongere ondersteunen. Want dat hoort echt bij zijn leeftijdsfase. Dat hij even probeert voor zichzelf op te komen. Dat het gewoon gezond is. Maar dat je hem wel uitlegt, dat je die ouders niet zo hard eruit schopt dat je, als je nog wat in evenwicht bent, dat die ouders gewoon nog op de koffie en thee kunnen. En dat jij kunt vertellen waar jij mee bezig bent; want dat wil je toch graag? Dus zorg er voor dat dat schoppen van die jongere, dat dat op een zodanige manier gebeurt dat die ouders dat ook gaan begrijpen. Dus ga met die ouders in gesprek van: *'luister, dit hoort ook bij zijn leeftijdsfase.'* Hoe spannend dit ook is. Iedere jongere van 18, 19 heeft de wens om wat afstand te nemen. En de één wat meer nog dan de ander, maar dat hoort wel bij die leeftijdsfase. Dat is wel grappig, als je dan naar dat competentiemodel kijkt: wat nemen ze dan mee als stressoren. **Dus misschien nog meer een verdiepingsslag in het competentiemodel?** Ja. **En is er ook nog behoefte aan iets wat meer gericht is op hoe de communicatie bijvoorbeeld met ouders verbeterd kan worden?** Nou ja, het lef tonen om soms ook gewoon de gevoeligheden op tafel te leggen. Van: *'ik hoor u dit zeggen, maar dit is in..'*. Dus ik denk dat dat er ook nog wel in zit. Kun je hier wat mee? Want dit moet een product opleveren. **Nou, we hebben nu vier interviews gehad en daar zijn vier verschillende dingen uit gekomen bij deze vraag. Dus daar kan je zeker wat mee doen. Meer dat ze handvatten willen om die communicatie te verbeteren. Gewoon tips van buitenaf. Tips of een stappenplan.** Maar het uitgangspunt moet zijn dat je weet waar je voor staat. En als je dat nog niet zo goed kan benoemen, het beleid, dan moeten we daar .. Echt vanuit de visie van Siza en daar een vertaling aangeven: wat betekent dat voor mijn rol naar ouders toe? Want dat is binnen Jeugd en Gezin natuurlijk wel de andere rol. Kijk, binnen de volwassenensector heb je het altijd over de cliënt en dat is gewoon de cliënt. Maar wij hebben de cliënt. En de cliëntvertegenwoordiger is de ouder. Die heeft natuurlijk een hele grote rol; zeker als hij het samen doet. Als de cliënt niet 7 dagen en 24 uur bij jou woont en je hebt daar een relatie mee. Nee, die cliënt is ook nog gedeeltelijk thuis en krijgt ook nog een stuk mee van thuis. Dan moet je het op een andere manier communiceren. Maar het belang moet zijn dat de jongere zich zo gezond mogelijk kan ontwikkelen tot een burger in de maatschappij. **Dat moet niet uit het hoog verloren worden, die focus.** Nee, dat is waar wij voor staan en daarin moet je ouders kunnen meenemen. En die vinden dat soms heel spannend, want die willen dat nog wel eens wat beschermder maken of die overschatten juist de mogelijkheden. Dus die denken: laat maar los. Terwijl wij denken: oeh.. Daar moet je het gesprek over kunnen voeren.

Gelabelde versie

Interview afgenomen op 28 maart 2012 te Arnhem (Centraal Bureau, Siza),
sectormanager Jeugd en Gezin Ellen Smulders

Interviewer	**Fragment**	**Ondervraagde**
Taak sectormanager als het gaat om contact met ouders	**1.1**	Ik denk dat mijn belangrijkste taak is om er voor te zorgen dat begeleiders en teamleiders het belang van het contact goed inschatten. En ik kom vooral om de hoek kijken op het moment dat het contact niet goed verloopt.
Frustratie teamleiders en ouders	**1.2**	Als ik merk dat teamleiders gefrustreerd raken of ouders gefrustreerd raken en vragen stellen, dan komen ze vaak bij mij terecht.
On speaking terms	**1.3**	Dan ga ik met beide partijen om de tafel zitten om even te horen waar de spanningen op gebaseerd zijn en om er voor te zorgen dat we weer *on speaking terms* komen als dat even niet meer lukt ofzo.
Beschrijving afstemming tussen ouders en groepsleiders op dit moment	**2.1**	Zoals we er naar kijken willen ouders er heel erg bij betrekken en betrekken we ouders er ook heel erg bij. We zijn heel erg van het participatiemodel. We doen het samen. Vooral vanuit de participatiegedachte werken is denk ik het belangrijkste uitgangspunt voor hoe we werken binnen Siza en hoe we werken binnen Jeugd en Gezin. Dus dat belang word eigenlijk al bij de oriëntatie besproken.
Ouders zijn ervaringsdeskundigen	**2.2**	En wat ik altijd probeer uit te stralen en ook bespreek met de teamleiders is: ouders zijn de ervaringsdeskundigen. Die hebben al een levensgeschiedenis met zo'n kind erop zitten, dus die kunnen veel al wel vertellen over wat er bij hen wel lukt en wat niet lukt of wat wel werkt en wat niet werkt.
Vastlegging samenwerking ouders al bij oriëntatie/intake	**2.3**	We hebben beiden belangen dat de ontwikkeling van een kind goed verloopt. Dus daar moeten we goed contact over hebben. Dat is dus bij de oriëntatie, de eerste kennismaking die ouders hier hebben, wordt het al besproken. Bij een intake wordt dat ook met elkaar vastgelegd. Zo van: goh hoe gaan we dat dan vormgeven? Betekent dat dat we wekelijks telefonisch contact hebben? Werken we met een contactschriftje? Dus in die intake wordt het concreet gemaakt; hoe ziet die samenwerking er dan uit?
Evaluatiemomenten	**2.4**	Nou, en dan heb je gewoon je evaluatiemomenten.
IOP	**2.5**	Je hebt een IOP, een individueel ondersteuningsplan, wat je samen met ouders, met jonge kinderen samen met ouders, opstelt.
Jongeren tussen 12 en 16	**2.6**	Als kinderen wat ouder zijn, tussen 12 en 16, dan doe je dat ook met de jongere zelf. En dan worden ouders daar ook bij betrokken.

Spanning bij ouders	**2.7**	Maar dan komt dus ook het belang van de jongere er al weer op te staan. En dan gaat soms de spanning ontstaan, want als de jongere zich wil ontwikkelen.. In die fase is het ook heel vanzelfsprekend dat je je wat losmaakt van thuis en dan is het vooral het belang van: hoe krijg je dat inzicht ook bij ouders? Want die vinden dat vaak heel spannend.
Rol teamleiders	**2.8**	Dan probeer je daar, dat vind ik ook echt wel de rol van de teamleider die dan bij zo'n IOP-bespreking zit, om dat ook aan te geven.
Maatschappelijk werk	**2.9**	En wordt dat moeizaam, dan kan je altijd ook nog het maatschappelijk werk invliegen. Dat kan alleen maar bij de hogere ZZP's hè, dat is wat lastig. Bij de lagere ZZP's kun je het maatschappelijk werk niet invliegen.
Tegengestelde belangen wanneer jongere zich wil ontwikkelen	**3.1**	Die twee belangen, die twee tegengestelde belangen die je dan hoort, dat is vaak wel het spanningsveld. Daarom heb ik jullie ook speciaal gevraagd om voor die doelgroep iets te bedenken. Hoe kun je daar teamleiders en groepsleiders handvatten geven? Want het belang van een kind is ook om zich te ontwikkelen. En als ouders dat heel spannend vinden, dan kom je in een spanningsveld. Hoe kan je dat nou goed met ouders bespreekbaar maken, waarbij je ze serieus neemt? Want de angst is soms niet voor niks, hè.
Loslatingsproces	**3.2**	Maar het loslatingsproces, dat hoort bij iedereen. En dat hoort ook bij kinderen die een beperking hebben. Daar moet je wel proberen om dat los te laten. Die kinderen kunnen niet eindeloos afhankelijk van jouw beslissingen blijven. En dat is wel een spanningsveld.
Wettelijke vertegenwoordiging wanneer jongere bijna 18 word	**3.3**	En wat we ook wel aangeven als kinderen in het jaar dat ze 17 zijn, dus bijna 18 worden, dan gaan we ook wel met ouders in gesprek: en hoe ga je het vormgeven nadat ze 18 geworden zijn? Denken jullie al na over mentorschap? Hoe ziet de wettelijke vertegenwoordiging er nou uit als iemand 18 is geworden? Dat ouders daar goed over nadenken. En dat je er maar niet zo vanuit kunt gaan dat *'ja, het is wel 18, maar ik neem nog alle beslissingen'*. Want dat gaat niet. Daar moet je wel iets voor regelen, anders zijn wij gewoon echt afhankelijk van de handtekening van jongeren en niet meer van de handtekening van ouders. En je krijgt het natuurlijk maar niet zomaar voor elkaar. Je kunt niet maar zo even naar de rechtbank gaan met *'mijn kind moet op mijn mentorschap; ik ga dat zijn.'* Dus dat bewustwordingsproces bij ouders dat neemt ook nog wel eens even tijd in beslag.
Vastlegging wettelijke vertegenwoordiging	**3.4**	**Dat is afhankelijk van het niveau van de jongere of er een mentor ingeschakeld wordt?** Ja, er wordt altijd getoetst hè. Als je dat wettelijk wilt regelen dan wordt dat getoetst. Dus dan moet je vaak een IQ-test

		overleggen. Soms vindt er een gesprekje plaats; dan komt er iemand van de rechtbank hier naar toe. Die komt dan een gesprekje voeren met zo'n jongere om te kijken wat het niveau is. En dan komt er een uitspraak of hij niet z'n eigen beslissingen kan nemen en dan heb je meestal een bewindvoerder of een curator. En dat kunnen ouders dan wel zijn. Maar je kunt maar niet zo zeggen van: *'nou, ik denk dat hij er nog niet aan toe is, ik blijf de wettelijke vertegenwoordiger.'* Want ja, dat geldt niet. Dat moet je echt vast laten leggen.
Gesprek met jongere, zonder ouders	**3.5**	**En hoe zit dat dan, vraag ik me even af hoor, als een jongere boven de 18 is? Want ik zie hier ook jongeren die ouder zijn dan 18 natuurlijk, hoe wordt daarmee zeg maar overlegd met ouders of ze hier weg moeten of mogen?** Als daar niks voor geregeld is.. Als ouders geen wettelijk vertegenwoordiger zijn, dan vragen we altijd aan jongeren van: *'vind je het goed..? Mogen jouw ouders bij het gesprek aanwezig zijn?'.* Anders hebben we het gesprek met de jongeren alleen. En als je bijvoorbeeld kijkt op de Schaddeweg, dan is dat ook heel vaak zo. Dan hebben we heel vaak alleen een gesprek met de jongere. Dan zijn ouders er niet meer bij betrokken.
Gesprek met jongere, zonder ouders	**3.6**	Op de Schaddeweg zitten heel veel jongeren, waarbij dus geen wettelijke vertegenwoordiging geregeld is, dus waar jongeren zelf beslissen. Dus daar zitten we ook heel vaak alleen met jongeren om de tafel. Willen we ouders er bij betrekken, dan moeten we altijd toestemming vragen aan de jongere: *'vind je het goed dat we je ouders erbij uitnodigen?'*. Of: *'wil jij je ouders erbij uitnodigen?'*. *'Dan kunnen we hen ook betrekken bij jouw toekomst.'* Eigenlijk altijd als we die vraag stellen, vinden ze het wel goed hoor. Bijna nooit dat ze het niet goed vinden. Maar we moeten de vraag wel voorleggen. En hier dus ook; als het niet geregeld is, dan moeten wij toestemming vragen aan de jongere, bij het IOP, over ouders. En heel zelden komt het voor dat een jongere zegt: *'Nee, ik wil het niet hebben'.* Dan is het voor ons heel duidelijk. Maar wie gaat dat tegen jou ouders zeggen?
Reden jongere van gesprek zonder ouders	**3.7**	**En is er dan ook een reden bekend waarom de jongere dat dan niet wil?** Nou, soms heeft dat er mee te maken dat zijn belang echt in tegenstrijd is met hoe ouders daar naar kijken. En dan is het wel aan ons, begeleiders, om uit te leggen of wij dat een verstandige keuze vinden ja of nee. Want jongeren kunnen veelal, en dat past natuurlijk ook heel erg bij die leeftijdsfase, als je 18 bent, wil je je losmaken. Jij wilt toch ook niet meer dat je ouders je zien? Je vind het fijn dat je ze om raad kunt vragen, maar

		ongevraagde raad; daar zit je vaak ook niet meer op te wachten. Dat geld voor jongeren hier natuurlijk ook.
Met jongeren bespreken wat de betekenis is van hun keuze, voor de relatie met ouders op langere termijn	**3.8**	Maar soms kunnen ze niet inschatten wat dat betekent voor de relatie ook voor de langere termijn. Als jij nu zo stellig nee zegt, heb jij ook door wat dat voor de relatie op.. Dat is dan weer de taak die wij hebben. Ook dàt met de jongeren te bespreken.
Positieve ervaringen als het gaat om de afstemming tussen ouders en groepsleiders	**4.1**	We hebben een lastige periode achter de rug. Het logeerhuis moet stoppen. Daar stoppen we mee, de Bolster, per 1 juli. Die boodschap hebben we aan ouders moeten brengen. Daar zijn we veel over in gesprek geweest met ouders: wat dat betekent. En natuurlijk hebben wij een organisatorisch belang. Er moet alleen maar geld bij. Financieel belang, dat we daar mee stoppen. Maar we hebben ook het belang van de logees wat we ook zien hè. Ouders zijn er erg bij gebaat en erg bij geholpen als kinderen één keer in de 14 dagen ergens kunnen gaan logeren. Dus daarin hebben begeleiders een rol gespeeld, daarin heeft de teamleider een rol gespeeld, daarin heb ik zelf een rol gespeeld. Om met ouders in gesprek te gaan daarover. *'Goh, de Bolster gaat stoppen, wat is nu jullie behoefte? Waar kunnen we jullie mee helpen?'* We hebben ze alternatieve adressen aangegeven, we hebben ze de ruimte gegeven om te oriënteren binnen de leefgroepen van Siza. Als je dan van ouders terug krijgt van dat ze het idee hebben van: '*goh we hebben daar goed over kunnen praten. We hebben ook goed kunnen kijken: wat hebben wij nodig als ouders, wat heeft ons kind nodig*'. En dat ouders dan zeggen: *'wij maken een positieve keuze voor het HWL, omdat we bij jullie echt het idee hebben dat we onze wens neer kunnen leggen. Dat jullie echt vanuit de cliënt denken'*. En dan word ik zelf al een beetje voorzichtig zelfs van; oeh ik moet de verwachtingen weer een beetje temperen zo.. En dan stuur ik wel het mailtje van: *'nou, we zullen alles doen wat in ons vermogen ligt om het hier zo prettig mogelijk te maken..'*. Dat is dan ook een hele andere doelgroep hè, de jongeren van het HWL of de kinderen van de Bolster. Dat zijn echt MCG; meervoudig complex gehandicapte kinderen. En dan hier op het HWL.. Tussen alle 'spring in het veld'-jongeren; dat vind ik wel een hele spannende. Maar ouders hadden zoiets van: 'voor onze zoon is dit wel heel prettig, want als hij alleen, ze zijn dus op andere plekken geweest waar hij alleen maar tussen MCG-kinderen zou komen, dan wordt hij helemaal niet uitgedaagd. En hier ziet hij andere kinderen genieten op een schommel, op een trampoline. Ze waren hier en toen waren er toevallig Cliniclowns, weet je wel. Er is hier leven. Dat wensen wij voor onze zoon. Want als

		hij tussen dezelfde kinderen, tussen dezelfde 'soort', dat klinkt niet zo netjes maar.. Tussen dezelfde kinderen zit, die ook allemaal maar achterover geleund liggen in een stoel en weinig geluid maken, dan maakt hij niet zo veel mee. Dus: 'wij maken een positieve keuze voor hier.' Doordat ze zo springerig zijn, heeft dat ook wel consequenties. '*Ja*', zei moeder, *'als hij een keer een blauwe plek oploopt op z'n arm omdat er eens een keer iemand tegen aan is gelopen, dan is dat zo. Dan nemen we dat voor lief. Alle kinderen worden wel met blauwe plekken groot, dus waarom mijn zoon niet?'* Daar hebben we dan wel veel in geïnvesteerd. Maar we hebben ook het goede gesprek daarover kunnen voeren en we hebben ook risico's enzo allemaal neer kunnen leggen. En dan maken ouders toch de positieve keuze om het hier te doen. En dat van de Bolster-kinderen, want ze zijn ook naar externe partijen verwezen, dus ook naar Driestroom, ook naar 's Heeren Loo. En dan toch zeggen van: *'nee, we voelen hier, ondanks dat het niet de groep is waar jullie op berekend zijn, hebben we zoveel vertrouwen in jullie. De manier waarop jullie met ons communiceren; naar onze kinderen kijken..'* En dat zijn er nu van de zeven kinderen die we hebben verwezen, blijven er vijf binnenboord. Ja, dan hebben we het wel goed gedaan toch?!
Positieve ervaringen als het gaat om de afstemming tussen ouders en groepsleiders	**4.2**	Ook een heel verdrietige casus: één van de ouders van de kinderen is zeer ernstig ziek, zelfs terminaal. Vader belt hier naar toe: *'kan hij hier zijn?'*. En dan ontstaat er overleg. Vader is nu echt heel erg bezig met moeder. En dan ontstaat er een gesprek tussen de verzorgers hier, of de begeleiders hier, en de Thuiszorg die er normaal is. Van: hoe dragen we zorg dat het jongetje ook op zijn manier goed afscheid kan nemen van zijn moeder? En vader zegt: *'nemen jullie dat asjeblieft over?'*. En dan is er dus vertrouwen dat wij dat op een goede manier doen. En ik hoorde net op mijn voicemail dat er dus al afstemming is geweest met de Thuiszorg. Dat we het zo normaal mogelijk voor het jongetje willen laten verlopen. Dus hij gaat vanmiddag gewoon met de Thuiszorg naar paardrijden, wat hij altijd gewend is op woensdagmiddag, en de Thuiszorg gaat met hem mee om afscheid te nemen bij zijn moeder en dan komt hij hier weer slapen. Hij verblijft dus nu hier. Hij kan niet thuis slapen, maar we laten wel de dingen zo goed mogelijk door lopen. En vader heeft zoiets van: *'ik leg het even bij jullie. Mijn zorg ligt nu ergens anders, maar ik heb er vertrouwen in dat jullie dat goed doen.'* Nou, dat vind ik heel prettig. Dus zo zijn er heel veel positieve ervaringen daarin.

Een situatie waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was	**5.1**	Dat is ook heel recent. Want het gebeurt gewoon heel veel. Omdat we zo ontzettend veel kinderen hebben die in twee milieus verblijven, gebeurt er gewoon heel veel. De positieve ervaringen, maar ook de negatievere ervaring. En gisteren hebben we daar uitgebreid ook over gesproken met ouders. Waarin wij wel verschillend staan in onze opvoedingsstijl. Het gaat over een jongere, die heeft een autisme spectrum stoornis. Die vindt het soms moeilijk om ergens mee geconfronteerd te worden. Op het moment, hij heeft een dagplanning, maar hij is ook erg bezig met zijn eigen invulling van zijn leven. En hij is nu erg op zoek naar het hebben van een vriendinnetje. Daar is hij heel erg mee bezig. Dan vind hij iemand leuk, dan is hij briefjes aan het schrijven, cadeautjes aan het kopen. Dan is hij aan het nadenken: '*hoe kan ik dat contact leggen?*', waardoor eigenlijk de aandacht voor de normale dingen die in de dag moeten gebeuren, op zijn vrije dag, daar is geen plek meer voor. Dat vinden wij niet gezond, want het wordt bijna obsessief; alleen maar bezig zijn met briefjes schrijven, cadeautjes kopen, hoe leg ik contact? Daar kan hij heel erg ver in gaan. Wij hebben zoiets van: we willen een normaal dagprogramma kunnen afwerken. En zijn normale dagprogramma is opstaan, douchen, je bed opengooien, je gordijnen opengooien. Je spullen in de was doen, je wasmand, als hij vol is, die ene dag in de week dat hij er is, is zijn wasmand vol, in de was doen. Wasmachine aanzetten.. Zo heeft hij een heel dagprogramma. Daar heeft hij nu geen ruimte voor. Op het moment dat hij daarmee geconfronteerd word, accepteert hij dat niet. *'Begeleiders moeten niet zeuren'*; ze moeten hem z'n gang laten gaan. Hij smijt de deur dicht, gaat de hele dag op zijn kamer zitten en begeleiding krijgt geen toegang meer. Op het moment dat je toch blijft kloppen en naar binnen gaat, gaat hij er vandoor. Dan gaat hij van zijn kamer af. Dan gaat hij door zijn kamerdeur naar buiten en gaat hij 2, 3 uur wandelen. Alles doet hij, om niet dat dagprogramma te doen. En op een gegeven moment is het zelfs zo geweest dat hij het helemaal zat was en dat hij in de bus is gestapt en naar zijn ouders is gegaan. En daarover hadden we dus een gesprek van hoe moeten we hier nou mee omgaan? Ouders zeggen: '*nee, wij vinden het helemaal goed, want hij maakt de keuze voor zichzelf. Hij kan het niet aan en we vinden het heel goed voor z'n zelfvertrouwen dat hij aangeeft waar zijn grens ligt. Feit dat hij dan voor zichzelf kiest.'* Wij zeggen: '*nou, wij hebben een ietwat andere kijk.'* Dat is wel heel lastig. Maar daar hebben we het gisteren wel over gehad, zo van: wat kan het oplossen? Want wij vinden dit geen goede stap, wij

		willen graag dat hij hier met zijn dagprogramma bezig gaat. En dat bezig zijn met die briefjes schrijven en cadeautjes kopen, dat we dat kunnen inperken. Eigenlijk zouden we graag willen, als hij bij jullie thuis komt, dat jullie hem weer terugbrengen. Of hem er in ieder geval mee confronteren, van: *'goh, we hadden je hier niet verwacht, hoe komt het dat je hier bent? Wat is daar gebeurt?'*. Want nu werd er bijna gezegd van: *'oh, wat gezellig dat je thuiskomt..'* Terwijl hij eigenlijk hier hoorde te zijn. Omdat ze dat positief wilden bekrachtigen, dat hij voor zichzelf had gekozen. **Nou, dat is wel echt een verschil in opvoeding!** Ja, gisteren hebben we dus afgesproken; op het moment dat hij dan thuiskomt of belt dat hij het hier niet naar zijn zin heeft, dat moeder hem daarmee confronteert. Van: *'oh, wat gebeurt er daar? En wat is nu je behoefte?' Kun je aangeven bij begeleiders dat het je nu niet lukt om daarover in gesprek te gaan?'* Maar geef ook aan; het belang dat hij wel met andere dingen ook bezig kan zijn. Dat gaan we nu uitproberen. Dat is nu zeg maar de stap waar we in staan. Maar dat is wel een hele spannende. Want deze jongen is al zo ver, dat hij bijna zelf bepaald met welke begeleider hij wel het dagprogramma wil doen en met welke begeleider weer niet. Hier heb je natuurlijk enorm veel wisselingen. Wij kunnen het nooit zo organiseren dat op de dag dat hij hier is en geen dagbesteding heeft, dat dan die ene begeleider of die twee begeleiders werken met wie hij dat dagprogramma wèl wil. Je zult hier met alle begeleiders dat dagprogramma moeten kunnen. En dat is wel iets waar ouders zoiets hebben van: *'ja, maar je kunt toch niet iedereen aardig vinden? En je mag toch een keuze hebben voor wie je wel leuk vind en wie je niet leuk vind?'*. Ja, dat botst. Dat is echt een heel moeizaam proces.
Rol sectormanager wanneer afstemming met de ouders moeilijk is	**6.1**	Wat mij dan wel lukt, is aan te geven waar onze grenzen liggen. Dat ik dan ook wel bij moeder kan aangeven: '*ik begrijp dat u dit lastig vind om te horen, maar dit is wel onze werkwijze.'* Wij vinden dat het dagprogramma met alle begeleiders uitgevoerd moet kunnen worden. En we vinden het belangrijk dat u ook kunt aangeven dat de hele wereld niet bestaat uit mensen die je om je heen kan verzamelen die je alleen maar aardig vind. Want er komen bij ons allemaal wel mensen op ons pad tegen die we iets minder leuk vinden. Daar kunnen we niet voor weg blijven lopen. En dat kunnen we ook niet organiseren. Daar heeft u ook een rol in; om dat met uw zoon te bespreken. Nou, dat vindt ze wel een hele lastige. Dus daar heb ik ook over afgesproken; we hebben over vier weken weer vervolggesprek; om het daar dan met elkaar over te hebben. En wat zien we nu gebeuren? **Ja, dat is wel**

		de realiteit natuurlijk. Ja, dat denk ik wel. En natuurlijk heeft deze jongen een autistisme spectrum stoornis, dat geloof ik zeker, maar door alles te structureren en alles om hem heen te organiseren, maak je het wereldje van zo'n autist alleen maar kleiner. En nog moeilijker om de overstap te maken vanuit zijn eigen wereld naar de echte wereld; zoals de wereld is. Die hij al heel moeilijk kan begrijpen, maar als we het dan echt zo gaan organiseren, dat hij alleen maar mensen om zich heen heeft die allemaal heel aardig en heel leuk voor hem zijn, dan.. **Dan wordt het in de toekomst alleen maar moeilijker voor hem.** Ik denk dat hij dan alleen maar nog strakker komt te zitten. Dus ik denk dat we hem ook moeten leren: hoe ga je om met mensen die je niet zo aardig vind? Maar daar moet je wel functioneel contact mee kunnen hebben. Daar hoef je geen grapjes mee te maken en daar hoef je ook niet mee uit te kiezen om mee te gaan wandelen of een spelletje mee te gaan doen. Maar die moet wel met jou de was kunnen doen. Dat is functioneel contact. Daar hebben we echt wel over staan stoeien. Ik ga niet met ouders mee door het mooier.. Of daarin grenzen te verleggen door te zeggen: *'nou, dan gaan we het wel zo organiseren dat alleen die leuke begeleider er is op die dag.'* Dat zouden ouders natuurlijk heel graag willen horen. En dat merk je ook in zo'n gesprek dat ze daar wel alle gaatjes zoeken om.. Dan ga je echt over je grens van je mogelijkheden ook.
Handelen vanuit eigen visie	**6.2**	Maar ook vanuit mijn visie dat dat niet gezond is in de ontwikkeling van een kind met autisme.
Met ouders functioneel contact	**6.3**	Voor mij is het ook zo: ik heb met ouders ook een functioneel contact. Kijk en als ouders hier de deur uitlopen en zeggen van: *'pfoe.. Die is streng!'* Dan heb ik daar niet zo'n last van. Ik hoef niet de vrienden te zijn van ouders ofzo. Dat vind ik natuurlijk prettig, als ze mij een prettige persoon vinden.
Ergens voor staan	**6.4**	Maar wij staan wel ergens voor. En daar kunnen ouders ja of nee tegen zeggen. Want dat heb ik gisteren ook gezegd: '*als dat niet passend is in het beeld zoals u uw zoon opvoed of begeleid wil zien worden, dan moeten we een keus maken. Dan moet u misschien op zoek naar een andere zorginstelling.'* **Daarin zijn ze natuurlijk vrij.** Ja, daarin zijn ze vrij. Wat we voorstellen is dat jongeren burgers worden die kunnen deelnemen aan de maatschappij. Nou, als jij dat maatschappijtje zo klein en zo beschermd maakt en zegt: 'ja, maar mensen die je niet aardig vind, kun je uit de weg gaan.' Dat je het zo gaat organiseren dat hij alleen maar met mensen is die zijn boek kunnen lezen, zoals moeder dat dan aangaf, ja dat kan niet. De

		hele wereld kan niet zijn boek lezen.
Proces van loslaten	**6.5**	Ik heb ook wel aan deze moeder gevraagd, want deze jongen is tegen de 20, van: *'in hoeverre lukt het u..'* of: *'in hoeverre ziet u uw rol naar uw zoon toe? Zit u in het proces van loslaten? Durft u dat, kunt u dat? Wilt u dat?'* En dan zegt ze: '*ik denk dat ik mijn zoon nooit los kan laten..*' Dan is het wel helder, hè? Dan weet ik: oké. Maar dat betekent ook dat wel helder moet zijn: dit kunnen we u bieden en helemaal mee gaan in uw zienswijze, kunnen we niet. En dat betekent dat u een keuze moet maken.
Goed gesprek met alle betrokkenen	**6.6**	Maar dan gaan we wel goed uit elkaar. Het is dan wel een gesprek dat langer duurt dan een uur, maar ik heb dan toch het idee dat we wel goed uit elkaar gaan. En daar is dan ook de teamleider bij betrokken en de gedragskundige bij betrokken. En dan hebben we wel een goed gesprek. Maar ik denk wel dat helder is waar wij voor staan en dat het echt een proces nu voor ouders is om daar over na te denken.
Factoren die de afstemming tussen ouders en groepsleiders kunnen beïnvloeden	**7.1**	Er zijn een heleboel factoren die de afstemming kunnen beïnvloeden.
Verschil in opvoedingsstijl	**7.2**	Het gaat er vooral om; de opvoedingsstijl, heb je daar duidelijkheid over? En komen die met elkaar overeen of gaan die mijlen ver uit elkaar?
Verwerkingsproces waarin ouders zitten	**7.3**	Ook het proces waar ouders in zitten. Zeker met jonge kinderen zitten ouders soms nog heel erg in een verwerkingsproces. Die hebben soms nog helemaal niet goed door wat nou de beperking van hun kind betekent voor hun relatie met het kind of in het gezin. Dat moet zich nog even *settelen*. Dus die zitten soms nog heel erg met hun eigen emoties. En dat kan ook echt nog heel erg heen en weer gaan, door heel erg in de teleurstelling en in de angst zitten of ouders die juist al zoiets hebben van wij gaan dus ons kindje elders brengen en we nemen al iets meer afstand. Dus daar moet je echt veel rekening mee houden van: waar zitten ouders in dat verwerkingsproces? Is er al enig perspectief? Want sommige kinderen krijgen ook wel de boodschap: het is een ernstige ziekte en ze hebben gezegd dat hij drie word. Ieder jaar zit hij in zijn reservetijd. Dat is voor ouders soms ook heel erg lastig. Zo van: die willen heel erg investeren nog, maar vinden dat ook heel spannend.
Geloofsovertuiging	**7.4**	En je hebt natuurlijk de geloofsovertuiging die heel erg kan beïnvloeden.
Niveau van ouders en acceptatieproces	**7.5**	En daarnaast het niveau van ouders. Wij hebben allemaal een agogische opleiding en hebben daarin meegekregen: wat hoort bij welke

		ontwikkelingsleeftijd. We zien dan een kindje van vier al ergens achter blijven, terwijl ouders denken: *'nou, hij kan alles al! Hij kan heel veel!'*. Maar als je het afzet tegen de gezonde kinderen van vier, dan zien we wel dat er echt een afwijking is in de ontwikkelingsleeftijd bijvoorbeeld. Dat is voor ouders soms heel lastig; om te bedenken wat hoort er nou eigenlijk. **Acceptatieproces?** Ja.
Ontwikkeling jongere: afzetten tegen ouders	**7.6**	En wat ik net vertelde: het afzetten tegen, dat hoort ook gewoon bij de leeftijdscategorie. Op een geven moment wil je niet meer dat je ouders overal bij zijn. Ouders vinden dat heel moeilijk: *'ja maar, hij heeft mij toch nodig?'*. Nou ja, ook bij deze kinderen hoort, dat ze zich wel leren exploreren: de wereld exploreren, afzetten, groepjes vormen, ergens bij horen, eigen kleding uit willen zoeken. Dat is voor sommige ouders echt heel nieuw.
Verschil in kennis over ontwikkeling tussen ouders en groepsleiders	**7.7**	De kennis die wij hebben, wat bij ontwikkeling van kinderen hoort, dat hebben ouders natuurlijk ook niet altijd. Dat is natuurlijk bij alle ouders spannend. Maar, dat vergeten wij nog wel eens, dat ouders dat niet weten. En soms moet je ook zeggen: '*nou, lees maar even een boekje over wat er in de puberteit gebeurt. Dat gebeurt dus ook bij uw kind, ook al zit hij in een rolstoel.'* Dat is de lichamelijke ontwikkeling, dat is de cognitieve ontwikkeling; dat is natuurlijk altijd wel spannend. De kinderen mankeren hier wèl wat. Dus gaat die cognitieve ontwikkeling nou zoals in boekje beschreven staat? Nee, maar onderdelen kun je er wel uit halen.
Gebroken gezinnen	**7.8**	En wat natuurlijk ook wel meespeelt, is dat we hier met veel gebroken gezinnen te maken hebben. Het hebben van een kindje met een beperking doet ook een aanslag op je relatie. Dus we hebben heel veel met gebroken gezinnen te maken. En dat is soms ook een moeizaam proces. Want de ouderlijke macht wordt eigenlijk altijd verdeeld over beide ouders, dus dat betekent dat je met beide ouders in gesprek moet gaan. Maar als die niet samen door één deur kunnen, dan is dat ook nog weer een complicerende factor.
Ervaringen verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**8.1**	Wat ik daarin soms jammer vind, dat is dat begeleiders naar mijn idee soms niet het lef hebben om dat te benoemen. Ze ervaren het, dat er een verschil is in opvoedingsstijl, en dat niet hardop durven uitspreken naar ouders.
Beïnvloeding afstemming met ouders door verschil in opvoedingsstijlen	**9.1**	Dan zijn ze bang, dus dan gaan ze er omheen. En dan maak je het voor jezelf steeds lastiger. Terwijl, wanneer je het gewoon op tafel legt, van: *'dit is uw visie over opvoeden en dit is wat wij als visie hebben over opvoeden'*, dan kun je die verschillen ook benoemen en dan kun je ook zeggen waar je tegen

		aan loopt.
Belang van het benoemen van het verschil in opvoedingsstijlen	**9.2**	Maar dat benoemen, dat is heel moeilijk. Want: wie ben ik om dat te zeggen? En dan denk ik van: ja, dat màg je! Hallo, je bent begeleider, dus dat màg je wel doen. Dus daarin, vind ik, mogen ze wat meer gesteund worden. Het gevoel ook dat ze dat mogen, dat ze niet denken van: oh, dan jagen we alle ouders de deur uit. Nee, ik denk juist dat je daarmee steviger gaat staan. Je gaat ergens voor staan. Ik vind dat ze daar wat meer hun professionaliteit in mogen laten zien.
Rol teamleider wanneer een verschil in opvoedingsstijl wordt ervaren	**9.3**	**En mocht het nou moeilijk verlopen, die afstemming?** Ja, dan hebben ze natuurlijk een teamleider, van: *'goh hoe kan ik dit nu het beste met ouders bespreken? Goh, ik loop hier echt met ouders tegen aan. In hoeverre kan ik.. Zijn er nog andere creatieve mogelijkheden om toch met ouders tot een compromis te komen?'.*
Grens aangeven bij ouders	**9.4**	Maar ik denk dat je ook op een gegeven moment echt je grens aan moet geven. Zoals ik gisteren echt wel de grens heb aangeven, denk ik dat ze dat best mogen doen.
Rol sectormanager wanneer een verschil in opvoedingsstijl wordt ervaren	**9.5**	**En wat is uw rol daarin?** Ja, vooral wanneer het echt moeizaam word, en vaak weten ouders mij dan ook wel te vinden, dan bellen ouders mij al op van: 'luister, we komen er niet uit. We zitten niet lekker.' En dan hoor ik het verhaal en dan zeg ik: *'nou, misschien moeten we eens een keer met z'n drieën een afspraak maken.'* Dan hoor ik van beide kanten wat er is en dan ga ik wel voor de visie van Siza staan. Dan leg ik wel uit waarin ik vind dat begeleiders gelijk hebben, maar ook waarin ik de visie van ouders ook hoor die wellicht wel passend is in de visie. Waarbij je net even een andere afslag moet nemen, maar wel tot hetzelfde doel komt.
Ontbrekende creativiteit	**9.6**	Dus ik wil niet altijd zeggen dat de begeleiders gelijk hebben. Soms ontbreekt ook net even de creativiteit. Van: *'dit zijn we altijd gewend'*. En dan denk ik: ik heb toch wel de illusie dat ik net even ietsje meer kennis heb en wat creatiever daarin kan zijn. En dan kijken we samen, van: '*goh hoe kunnen we dit anders..?*'.
Situatie 1 waarin groepsleiders te maken hebben met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben en omgang groepsleiders met deze ouders	**10.1**	Er spelen op dit moment twee heftige casussen, waarbij ook voogdij-instellingen betrokken zijn. Waarbij ik soms ook de rol van die voogdij-instelling wel wat lastig vind. We proberen afspraken te maken. Eén moeder die is echt verbaal agressief en daarover hebben we afspraken gemaakt.. Wilden we afspraken maken, samen met de voogdij-instelling, dat moeder niet meer zomaar te pas en te onpas binnen komt vallen. Want dan kan het wel eens zijn dat er een begeleider alleen is. Die heeft echt geen tijd om anderhalf uur met moeder in gesprek te gaan, terwijl

		ze die ruimte wel vraagt en zo claimend is en agressief. Verbaal agressief; dat je denkt: oeh, even weg bij die kinderen, want dat wil je niet. Maar als je daar alleen staat, kan dat niet. Nou, moeder laat zicht niet wegsturen. Je kunt niet tegen moeder zeggen: *'we hebben afgesproken..'* We willen eigenlijk afspreken: moeder kan op afgesproken tijden komen, dat we met alle twee begeleiders zijn, een afgebakende tijd, en het liefst in aanwezigheid van een voogd. De voogd is daar niet in meegegaan. Dat is heel erg jammer. Begeleiders hebben wel zoiets: we zijn bijna bang. Als moeder komt, wat moeten we dan doen? Dus we hebben het nu zo geregeld dat daar op die groep nooit meer iemand alleen is. Dus dat zijn nogal heftige situaties.
Situatie 2 waarin groepsleiders te maken hebben met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben en omgang groepsleiders met deze ouders	**10.2**	En op de andere groep, dat is ook wel grappig: dat is de creativiteit van moeder dan, vind ik. Er zijn hele strakke afspraken. Er is een vaste contactpersoon, een persoonlijk begeleider en daar heeft moeder contacten mee, daar maakt ze afspraken mee. Nou, die heeft lekker een maand vakantie. Er is even een tijdelijke contactpersoon; die is iets minder stevig. Dus moeder is aan het 'shoppen'. Dat vind ik dan toch wel weer een heel mooi proces om te zien, van: wat gebeurt hier nou? Ik vind het een heel mooi leerproces, ook voor binnen dat team. En hé, hoe kan het dat, als een begeleider een maand op vakantie is, ineens iedereen in rep en roer is? Want die moeder probeert van alle afspraken weer creatieve, andere afspraken te maken. Normaal gaat het kind alleen van zaterdag tot zondag naar huis. En dan gaat ze nu proberen: *'kan hij niet vrijdagmiddag, want dan willen we nieuwe schoenen kopen..'* En ze is heel creatief: *'en dan kan hij maandagmorgen..'*, weet je wel. Dan probeert ze het op te rekken; in plaats van zaterdag en zondag, nee; dan is hij ineens nu van vrijdagmiddag tot maandagmiddag. Terwijl dat nooit zo is en terwijl dat absoluut niet de afspraak is met de voogdij-instelling. Maar begeleiders vinden dat toch wel heel moeilijk te zeggen om: '*nee, dit is de afspraak, hier houden we ons aan houden, dit doen we.'* Dat is heel lastig. Moeder is echt heel creatief. Heel vriendelijk en heel geloofwaardig aan de telefoon. **Dat maakt het denk ik ook lastiger als ze juist zo vriendelijk zijn en juist heel geloofwaardig.** Ja. En ik moet eerlijk zeggen: deze moeder ken ik nu vier jaar, maar toen in het eerste jaar ben ik er ook wel eens in gestonken. Dat ik dacht: oké.. Maar nu na vier jaar..
Mening sectormanager over omgang groepsleiders met ouders die een verstandelijke	**11.1**	Ik zie daar wel verschillen in op de ene of op de andere groep. Dat merk ik wel. Ik vind dat ze het over het algemeen wel goed proberen op te pakken, maar dat

beperking en/of psychiatrische problematiek hebben		ze daarin ook soms moeilijk hun eigen grenzen kunnen aangeven.
Beleid Siza als het gaat om communicatie en afstemming met de ouders van jongeren	**12.1**	Dat is een beetje zoals ik in het begin al aangaf: dat we heel duidelijk uit willen stralen dat we vanuit het participatiemodel werken. Dus dat ouders wat ons betreft ervaringsdeskundigen zijn. Zij kunnen aangeven wat werkt en wat niet werkt. Daar stemmen we ons in eerste instantie op af.
Afspraken bij de intake	**12.2**	Bij een intake maken we daar duidelijk afspraken over. Van: hoe gaat dan bijvoorbeeld de zorg en de begeleiding aan de jongere eruit zien?
In gesprek over visie	**12.3**	Maar op een gegeven moment ga je wel met elkaar in gesprek over: wat is onze visie? Wat ik net zei: wij willen onze jongeren opvoeden zodat ze kunnen participeren, ook in de maatschappij. Zo veel mogelijk hè, naar vermogen; niet iedereen zal dat kunnen, maar naar vermogen. En daar willen we wel naar toe. Dus daarover blijven we wel in gesprek met ouders. Zo van: wat willen jullie en wat betekent dat voor de volgende fase, de volgende afspraken die we gaan maken en de volgende doelen die we gaan nastreven? Dat is steeds het gesprek waar je met ouders in zit.
Bewustzijn groepsbegeleiders van visie Siza en vertaling daarvan naar hun werk	**12.4**	**Denkt u dat groepsleiders genoeg op de hoogte zijn van het beleid en de visie van Siza?** Nou, dat hoop ik wel! **Ik stel de vraag, omdat ik maandag bij een interview zat en ongeveer dezelfde vraag stelde en het antwoord kreeg dat dat er niet was.** Die heeft zeker de sectordag niet gehad! **Oh, die komt nog hè?** Nee, we hebben vrijdag één groep gehad en we hebben de andere vrijdag weer een groep. Daar ben ik dus heel benieuwd naar: hoe bewust ze zich zijn van dat wat wij op de muur geschreven hebben van onze visie. Hoe zij dat vertalen naar hun eigen werk. Soms kunnen ze die vertaling niet maken.
Werken aan onbewust uitvoerend beleid	**12.5**	**Of het gaat meer onbewust?** Dat zou kunnen ja. Dat als je vraagt is daar beleid op; dat die visie, het beleid is dat ze eigenlijk al aan het uitvoeren zijn. Ja, dat zou ook kunnen. Het verbaast me niet hoor, dit antwoord. Maar goed, dan hebben we nog werk te verzetten.
Beïnvloeding ontwikkeling van en gevolgen voor de jongere wanneer de afstemming tussen ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**13.1**	Dat hebben jullie al heel mooi in jullie casus beschreven, hè. Zo'n kind kan echt in een loyaliteitscrisis komen: die begeleiders zijn heel aardig en mijn ouders zijn ook altijd heel aardig. Of juist als ouders misschien heel boos zijn op groepsleiding, dat ze ook niet meer naar de groepsleiding wil luisteren. Dat heeft veel invloed, als het niet lekker loopt. En ook: hoe kan een jongere zijn eigenheid daar nog in ontwikkelen? Dat is heel spannend, als hij zo heen en weer geschud word tussen twee werelden. Hoe ga jij je gezond ontwikkelen? Dat heeft heel veel invloed. **Ja, dat is al moeilijk voor een kind zonder beperking**

		natuurlijk. Ja, daar zit ik natuurlijk zelf in hè. Ik ben zelf privé gescheiden en mijn kinderen groeien ook in twee werelden op.
Omgang sectormanager met eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**14.1**	Ik probeer het altijd maar positief te labelen, door te zeggen: *'jullie maken heel veel mee en daarin word je alleen maar sterker.'*
Jongere meenemen in het verloop van de afstemming	**14.2**	Maar wel heel erg uitgaan van wat doet het met jou als de één zo op je reageert en de ander zo? Wat wil je nu zelf? Dat je ze daarin wel meeneemt. Dat vind ik onze rol hier ook. Van: '*goh, wat wil jij nou zelf? Wat heb je er voor nodig om die keuze ook te kunnen maken?'.*
Loyaliteit kind	**14.3**	Wij mogen er nooit op aansturen, en dat zal ook niet lukken.. Want als je een kind diep in het hart kijkt dan zal hij altijd kiezen.. Het is altijd *second best*. Kinderen willen het liefst bij hun eigen biologische moeder zijn. Hoe gehandicapt of hoe verslaafd of hoe incompetent, incompetent in onze ogen dan, zo'n moeder dan ook is. Daar moet je ook niet aan willen tornen. Het is soms wel heel moeizaam.
Voorbeeld van niet optimale afstemming	**14.4**	Wat ik ook aangaf, we hadden hier een casus met iemand die is vastgenomen geweest en die zegt: *'ja, maar ik heb het niet gedaan'*, tegen haar eigen kind. Pfoe.. Dat is wel heel lastig. Maar wij kunnen niet die moeder afvallen. Dat kunnen we gewoon niet maken. We kunnen niet tegen dat kind zeggen: '*ze heeft het wel gedaan.'* Daar zijn wij niet voor. De rechter gaat dat straks zeggen, dat ze het wel heeft gedaan. En dat ze langer word vastgenomen: ja of nee. Dat weten we nog niet. Maar dat is wel heel spannend. We moeten het kind alleen maar helpen door deze moeilijke periode heen zien te komen. Want het is hartstikke lastig dat hij niet bij zijn moeder op bezoek kan en zijn moeder niet bij hem.
Professioneel blijven en moeilijkheden bespreken met collega's	**14.5**	Hoe zeer het ook jeukt, dan moeten wij wel professional blijven en dat kind niet in een moeilijk parket brengen. En dat is wel een lastig. En dan zeg ik wel eens tegen die begeleiders: '*doe dat maar tegen elkaar, achter een deur. Maar wees professional, wees nog steeds pedagogisch bezig op het moment dat je met dat kind bezig bent. En de moeite die je daar dan mee hebt die bespreek je met je collega's, met je collega's.'* Van: *'oeh, ik heb hier wel last van, hoe ik dit moet doen, want het ligt op het puntje van mijn tong om het te zeggen.'*
Emoties weghouden bij kind	**14.6**	De emoties; die moet je echt weghouden van dat kind. Want daar is hij niet mee geholpen.

Beïnvloeding van ouders op positie van de jongere t.o.v. groepsleiders, positief/negatief	**15.1**	Ja, verschillend dus. Als ouders hele positieve ervaringen hebben dan zal het absoluut zijn weerslag hebben op het kind, op de jongere. Als ouders zelf er heel veel vertrouwen in hebben dat het hier goed gaat en als ze zo'n kind ook met vertrouwen hier brengen, dan voelt zo'n kind dat ook gelijk. Die komt met een ander gevoel binnen, dan wanneer ouders er zelf niet zo'n goed gevoel bij hebben en het liefst hun kind hier weg zouden halen.
Negatieve beïnvloeding	**15.2**	Of een kind geeft aan *'ik heb niet zoveel zin'*, '*nee dat begrijpen we wel, blijf maar lekker een weekendje thuis'*, weet je wel. '*Dan brengen we je niet, blijf je thuis'*. Dat heeft zeker zijn weerslag.
Weerslag op contacten die begeleiders met kind hebben	**15.3**	En dat heeft ook z'n weerslag op de contacten die begeleiders met zo'n kind moeten hebben. Zo van: *'mijn ouders vinden toch dat jullie het niet goed doen..'*. Dat zullen ze misschien niet zo letterlijk zeggen, maar dat gevoel kunnen ze je wel geven.
Invloed hiervan op ontwikkeling van de jongere	**16.1**	Dat het zich wat makkelijker tegen ons kan afzetten; dat het op dat stukje wèl gaat lukken. Maar als ze dan wegloopgedrag hebben of als het dan weghouden is, ja dat is dan niet altijd even handig. Want soms moet je wel eens situaties aan gaan, die niet zo plezierig voor jezelf zijn.
Voorbeeld beïnvloeding ouders op jongere	**16.2**	Zeker ook kinderen die moeite hebben met logeren, afstand nemen van thuis, als ouders dat dan zelf ook moeilijk vinden. We hebben wel eens ouders gehad, die komen dan met een kind: *'ik neem hem weer mee'*. Dat is slap, maar aan de andere kant: volgens mij maak je het voor de volgende keer alleen maar moeilijker. Terwijl je ook kan denken: ik heb er vertrouwen in dat die begeleider dat goed oppakt. Ik ben op de hoek van de straat en dat verdriet is al over. Dan heeft die begeleider al de aandacht zo kunnen focussen van dat kind op de dingen die leuk zijn.
Ouders verleggen grenzen wanneer ze begeleiders niet vertrouwen	**16.3**	Maar dan moet je wel vertrouwen hebben in dat de begeleiding dat doet. En als ouders dat vertrouwen niet hebben, ja, dan kan ik die stap ook wel weer begrijpen van dat ze zeggen: 'nou, kom maar'. Ik heb wel behoefte aan dat weekendje rust en de focus op de andere kinderen in het gezin of wat dan ook. Dat ouders weer hun grenzen gaan verleggen.
Samen werken aan vertrouwen bij ouders	**16.4**	Dat probeer ik dan ook met ouders wel naar boven te krijgen. Ik leg dat dan eerst bij de teamleider: '*goh wat betekent dat nou als ouders hun kind eerder ophalen, zelfs weer meenemen, ga je dan met ze in gesprek?'*. Want dat gaat dus over vertrouwen, is mijn invulling. Dat moet je wel checken bij ouders van: '*goh, hoe komt het dat ik tot die stap kom? Is het het verdriet van uw kindje dat u niet kan zien? Of is het het niet vertrouwen dat wij het hier goed oppakken?*'. Dat

		moeten we wel weten, want daar moet je je dan op insteken. Dat is onze taak. Maar dat heeft heel erg te maken met dat er geen vertrouwen is. Dat is wel iets wat wij ons moeten aantrekken. Daar moeten we dan hard mee aan de slag.
Voorbeeld waarin niet is ingespeeld op behoeften van ouders en kind	**16.5**	Ik weet casussen waarbij ik denk: mwoah, ik kan me die ouders wel voorstellen. Dat vind ik heel erg; dan zijn we echt door het ijs gezakt. Ouders die na een weekend aangaven: medicijnen zaten nog in de tas, hij heeft het hele weekend geen medicijnen gehad. Knuffel zat nog gewoon in de tas; is er niet uit geweest. Dan denk ik: dan zijn we echt tekort geschoten. Niet op die behoeften van die ouders en het kind ingespeeld. Terwijl ik die ouders heel goed ken. Ik heb ze niet meer kunnen overreden. Dat vind ik heel kwalijk. Dat ging over medicatie die in de tas was blijven zitten en een kussen voor epilepsie. Heel kwalijk vind ik dat. Dat is één weekend geweest. Die jongen kwam al vijf jaar op een andere locatie binnen Jeugd en Gezin.
Beantwoording hulpvraag moet door àlle begeleiders worden opgepakt	**16.6**	Ouders moeten wel het idee hebben: hey, mijn kind heeft zijn eigen hulpvraag en die wordt hier beantwoord. En die moet door àlle begeleiders opgepakt worden èn assistent begeleiders. Want dat was het euvel dat iemand zei: *'ja, maar ik ben assistent begeleider.'* Ja, èn? Maakt niet uit!
Wat groepsleiders kunnen inzetten om de afstemming met ouders te optimaliseren	**17.1**	Ik denk soms ècht: meer verplaatsen in de hulpvraag van die cliënt. Wat is de hulpvraag van de cliënt zelf, van het kind en de ouders daar achter.
Zorg overnemen op basis van vertrouwen	**17.2**	En het vertrouwen, want je neemt de zorg over. Dat is voor sommige ouders echt heel spannend.
Probeer rekening te houden met ouders en extra bagage van deze kinderen	**17.3**	Je hebt van die tijgermoeders; en ik ben er zelf ook één. Er is er maar één die heel goed zijn kind kan lezen: dat ben ik. Ik vind het heel spannend dat ik dat al van jongs af aan uit handen heb moeten geven. Eerst aan de oppas en daarna aan de peuter juf op de peuterzaal en daarna aan de kleuterjuf. Ik zie dat mijn kind groeit en ik groei zelf mee, want ik leer ook wat loslaten. Maar deze kinderen hebben allemaal nog wat extra bagage en deze ouders hebben allemaal extra bagage. Probeer daar rekening mee te houden.
Niet bang zijn om iets op tafel te leggen	**17.4**	Wees niet zo bang om dat soms ook op tafel te leggen. Dat je zegt van: *'nou, ondanks dat u daar zorgen over hebt, durft u ons te vertrouwen dat we dat..'.*
Zorg dat je vertrouwen waar kunt maken	**17.5**	En zorg dat je dat vertrouwen waar kunt maken. Het kan niet zo zijn, wat er vorig jaar gebeurt is, dat er medicijnen in de tas blijven zitten! Is er nou niemand die, dat hele weekend, want dat is het verbazingwekkende: van vrijdagmiddag tot zondagmiddag, niet heeft nagedacht: hè? Had hij de vorige keer geen medicijnen?

Organiseren	**17.6**	En ik weet wel dat er hier 70 jongeren komen, maar die hebben allemaal een plan. Dus als een jongere komt vrijdagmiddag, dan moet dat plan klaar liggen. Er moet niet ergens in de kast gezocht moeten worden. Nee, deze jongeren zijn er, en dat zijn er dan 15 in een weekend; dan liggen er 15 plannen klaar. Degene die vrijdagmorgen weggaat, moet zorgen dat die mappen met die plannetjes voor de jongeren daar liggen. Dat is gewoon een kwestie van organiseren. Als je binnenkomt, ga je even eerst lezen.
Pak je verantwoordelijkheid	**17.7**	Pak je verantwoordelijkheid. Dat vind ik één. Weet wat je taak is. Weet wat jouw rol is naar ouders toe. En dat is echt overnemen; dus op basis van vertrouwen.
Op tafel leggen in team en bij teamleider	**17.8**	Waar je denkt van: dit gaat voorbij aan waar wij voor staan, om dat ook te onderstrepen. Dan toets je eerst, want dat is wel belangrijk: eerst toetsen hoe de rest van het team daar in staat. Hoe je teamleider daar in staat. Maar dat dan wel op tafel leggen. Blijf niet er om heen draaien. Daar maak je het jezelf ongelooflijk moeilijk mee.
Beginnen met een grondhouding	**17.9**	En je begint denk ik echt met een grondhouding.
Behoeften groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren	**18.1**	Nou, als iemand zegt: *'daar is geen beleid op..'* Misschien wel goed om dat te gaan doorspreken.
Het participatiemodel	**18.2**	We noemen het heel mooi het participatiemodel. Maar we doen het samen met ouders.
Verdiepingsslag in het competentiemodel	**18.3**	Ja, en vanuit het competentiemodel. Maar dat wordt ook nog verschillend uitgelegd, dat is wel grappig. Want ik ben nu dus op de Schaddeweg bezig met de ontwikkeling van hoe gaan we de jongeren wat meer gestructureerd helpen. Daar hebben we het competentiemodel met stressoren en hoe je positief kunt bekrachtigen. En die stressoren, daarin hadden ze nog nooit bedacht dat de relatie met ouders.. Dat dat ook een hele belangrijke factor is. En waar sta je in je ontwikkelingsfase als jij 18,19 bent? Dan wil je je ouders misschien wel buitenboord. Terwijl die begeleiders denken van: *'ja, maar die kan ons mooi ondersteunen'*. Dus die gaan heel erg die ouders invliegen, terwijl die jongere heel hard aan het schoppen is om die ouders eruit te krijgen. Misschien moet je daarin dus maar de jongere ondersteunen. Want dat hoort echt bij zijn leeftijdsfase. Dat hij even probeert voor zichzelf op te komen. Dat het gewoon gezond is. Maar dat je hem wel uitlegt dat je die ouders niet zo hard eruit schopt dat je, als je nog wat in evenwicht bent, dat die ouders gewoon nog op de koffie en thee kunnen. En dat jij kunt vertellen waar jij mee bezig bent; want dat wil je toch graag? Dus zorg

		er voor dat dat schoppen van die jongere, dat dat op een zodanige manier gebeurt dat die ouders dat ook gaan begrijpen. Dus ga met die ouders in gesprek van: *'luister, dit hoort ook bij zijn leeftijdsfase.'* Hoe spannend dit ook is. Iedere jongere van 18, 19 heeft de wens om wat afstand te nemen. En de één wat meer nog dan de ander, maar dat hoort wel bij die leeftijdsfase. Dat is wel grappig, als je dan naar dat competentiemodel kijkt: wat nemen ze dan mee als stressoren. **Dus misschien nog meer een verdiepingsslag in het competentiemodel?** Ja.
Lef tonen om gevoeligheden op tafel te leggen	**18.4**	**En is er ook nog behoefte aan iets wat meer gericht is op hoe de communicatie bijvoorbeeld met ouders verbeterd kan worden?** Nou ja, het lef tonen om soms ook gewoon de gevoeligheden op tafel te leggen. Van: *'ik hoor u dit zeggen, maar dit is in..'*. Dus ik denk dat dat er ook nog wel in zit.
Vertaling geven aan visie van Siza	**18.5**	Maar het uitgangspunt moet zijn dat je weet waar je voor staat. En als je dat nog niet zo goed kan benoemen, het beleid, dan moeten we daar .. Echt vanuit de visie van Siza en daar een vertaling aangeven: wat betekent dat voor mijn rol naar ouders toe?
Communiceren met cliënt èn ouder(s) als cliëntvertegenwoordiger(s)	**18.6**	Want dat is binnen Jeugd en Gezin natuurlijk wel de andere rol. Kijk, binnen de volwassenensector heb je het altijd over de cliënt en dat is gewoon de cliënt. Maar wij hebben de cliënt. En de cliëntvertegenwoordiger is de ouder. Die heeft natuurlijk een hele grote rol; zeker als hij het samen doet. Als de cliënt niet 7 dagen en 24 uur bij jou woont en je hebt daar een relatie mee. Nee, die cliënt is ook nog gedeeltelijk thuis en krijgt ook nog een stuk mee van thuis. Dan moet je het op een andere manier communiceren.
Gesprek kunnen voeren over waar Siza voor staat en ouders daarin kunnen meenemen	**18.7**	Maar het belang moet zijn dat de jongere zich zo gezond mogelijk kan ontwikkelen tot een burger in de maatschappij. Dat is waar wij voor staan en daarin moet je ouders kunnen meenemen. En die vinden dat soms heel spannend, want die willen dat nog wel eens wat beschermder maken of die overschatten juist de mogelijkheden. Dus die denken: laat maar los. Terwijl wij denken: oeh.. Daar moet je het gesprek over kunnen voeren.

b. Resultaten interviews met teamleiders

• Teamleider 1 - HWL, de Blauwe Hoogte

Letterlijk uitgetypt interview

Interview afgenomen op 21 maart 2012 te Arnhem (HWL, de Blauwe Hoogte, Siza), teamleidster Dabdei, het Midden en het Hoge Erf

Naam: Ilse Leemreise
Leeftijd: 42
Functie: Teamleidster
Werkverleden: begonnen als stagiaire op een 24 uur woonvorm waar cliënten woonden met een lichamelijke beperking vanaf 18 jaar. Daarna als begeleider op een soort gelijke woonvorm. In 1991 gestart op Arnica als begeleider. In 1998 daar coördinerend begeleider geworden. Dit was een functie waarvoor je 8 uur per week werd uitgeroosterd voor overstijgende team taken, de overige uren werkte je gewoon op de groep. In de functie van coördinerend begeleider heb ik op 3 verschillende groepen gewerkt. Waar er op Arnica eerst 3 coördinerend begeleiders waren deed ik dit later in mijn eentje. Ik werkte op dat moment dan ook niet meer mee op de groepen. Vanaf 2007 ben ik teamleider geworden. Eerste van 2 teams, nu van 3 teams.
Werkervaring: 20 jaar

1. **Hoe ervaart u het contact met ouders op een schaal van 1-10?**
   (1 = zeer slecht - 10 = zeer goed)

Een 8. **Kunt u dat toelichten?** Ik heb ook intensief contact met ouders. Ik kon pas in beeld als het om zakelijke dingen gaat, zoals zorgcontracten, planning van de jongeren of als de met de iop besprekingen. Dan is het contact goed. Of als er moeilijkheden zijn dan is het altijd wat moeizamer. Maar dat zit er ook vaak emotie bij ouders, wat het ook gewoon moeilijker maakt.

2. **Kunt u beschrijven hoe de afstemming tussen groepsleiders en ouders er op dit moment uit ziet?**

Ja, dat is heel wisselend. Dat ligt dat inderdaad ook aan de ouder, maar soms ook aan de cliënt. Soms liggen de wensen van ouders en cliënt erg uit elkaar. Dan zie je dat groepsleiding erg een bemiddelende rol moet gaan nemen. En daarin altijd zal kiezen voor de cliënt, omdat dat onze regie is. Zeg maar de cliënt centraal. Je probeert altijd zo veel mogelijk de wensen van de cliënt te vervullen. Die staan niet altijd gelijk met de wensen van ouders. Het is soms lastig om het zakelijk te houden en het niet persoonlijk te maken. Dat is wel een kunst. Daar zie je begeleiders soms in stoeien. Als mailcontact moeilijk tot stand komt. Of als er niet gereageerd word op de mail. Sommige begeleiders vinden het ook lastig om te bellen. Die mailen liever. Terwijl ik dan denk, bel gewoon even. Dat is toch persoonlijker contact dan dat je het via de mail doet. Mail is stiller. Je kunt een zin opschrijven, daar kan je een grapje bij maken. Maar de mail zegt niet: 'dit is een grapje'. Als het een wat ingewikkelder onderwerp is dan kan je beter bellen waardoor je interactief bent. En waardoor je het wat meer kan uitleggen als het niet goed begrepen word over hoe je het wel bedoelt. Of dat ouder kunnen zeggen van ik begrijp het verkeerd. Dan heb je meer een gesprek. Mail is dan toch heel pragmatisch. Wat staat er dan? Hoe lees je dat? Face-tot-face is natuurlijk nog mooier. Dan zie je ook mimiek.

3. **Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep?**

Net heb ik iop bespreking gehad van een cliënt. Daar in maak je afspraken over hoe je verder gaat het komende jaar met doelen. Maar ook hoe het afgelopen jaar is geweest. Dat was een positief gesprek net. **Wat maakte het gesprek precies positief?** Omdat cliënten en ouders tevreden weer zijn gegaan. Dat maakt het dan voor mij positief op dit moment. Wij hebben ook onze dingen kunnen vertellen. **Dus het is eigenlijk via alle kanten afgestemd?** Ja, je hebt een aantal onderwerpen kunnen bespreken. Ouders hebben een aantal onderwerpen kunnen bespreken. Dan stem je af in hoe nu verder. En wat voor een afspraken we hierover maken. En wat de cliënt wil.
Omdat het een officieel gesprek is ben ik daar bij. Maar de begeleider voert het gesprek, want die kent de cliënt natuurlijk het beste. Ik luister mee en kijk mee en stuur. Als het zakelijk word dan stap ik in. Ik ben wel voorzitter en ik stuur het gesprek wel een beetje, maar de begeleider doet de inhoud. Die heeft het plan ook geschreven.
Mooi dat de cliënt er ook bij aanwezig is! Ja, dat is belangrijk. Het gaat om hem. **Zijn cliënten daar altijd bij aanwezig?** Vanaf 16 jaar, maar dan wel nog in overleg met ouders. Soms zit de cliënt er de hele tijd bij. Soms een deel van de bespreking. Soms niet, maar we proberen altijd een ieder geval een deel. Want het gaat om hun. Het gaat om de wensen en het welbevinden van de cliënt. Soms kies je om als het bijvoorbeeld ingewikkeld is, het te lang duurt of als ouder niet vrij kunnen spreken als de cliënt er bij zit, dan kies je er voor om eerst met ouders te spreken. En de cliënt er daarna bij te betrekken en dan de belangrijkste dingen met de cliënt door te nemen. Nu kon hij er de hele tijd bij zijn. Dat vind ik geweldig.
En als een jongere onder de 16 is, hoe brengt u de jongere dan op de hoogte? Dat moet de begeleider afstemmen met ouders. Dat of de begeleider het afstemt met de jongere of dat ouders dat doen. Dat ligt er ook wel aan hoe vaak de jongere hier is. Kijk als de jongere er maar 1 keer per week, één etmaal, er is. Dan kunnen ze dat beter thuis bespreken. Maar woont de cliënt hier, dan doen ze het vaak hier.

4. **Heeft u op de werkvloer een situatie ervaren waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?**

Ja, daar zitten we ook midden in. Dan gaat het vooral om een casus. Nu gaat het om een casus waarbij een cliënt bij een andere cliënt 's nachts op de kamer is geweest, wat niet mag. Dan merk je dat je als instelling een ander belang hebt dan ouder hebben. Ouders willen uiteraard het beste voor hun kind. Als instelling heb je de verantwoording voor alle cliënten. Nou, dan komen er een boel emoties bij ouders kijken. Ouders merken dat er soms deuren dicht gaan, die eerder open stonden. Dat ervaren ouders niet altijd als prettig. Dat is zeker aan de orde, maar dan moet je proberen om vanuit je professionele houding zo eerlijk en open mogelijk te blijven. In acht privacy van alle cliënten en zo proberen er het maximale uit te halen. Zo wel voor de cliënt die fout is geweest, als voor de cliënten die hier wonen. **Dat is zeker afwegen dan.** Ja en dat moet je ook benoemen dat je voor iedereen het beste wilt, ook voor de cliënt waar het nu wat minder mee gaat. Je hebt ook de verantwoording voor de andere cliënten. We proberen dan ook na zo'n casus te evalueren. Twee maanden na deze casus hebben wij dit geëvalueerd. Daarin gaf vooral moeder aan dat ze de communicatie niet altijd even prettig vond. Dat kan ook voorkomen. Dat heeft met emotie te maken en hoe zij in de casus zit. Vader vond het helemaal geweldig, de communicatie. Dat is heel bijzonder hoe het dan door twee verschillende personen anders ervaren word.
Is dat dan iets wat het moeilijk maakt, als het gaat om meerdere cliënten in één casus? Nou, het maakt het moeilijk omdat ouders gewoon betrokken zijn bij hun kind en wij als professionele organisatie soms een andere kijk hebben. Dat maakt het moeilijk. Je moet dan uit hun overtuiging blijven. Je moet ouders nooit willen overtuigen. Je moet ook niet denken dat je het beter weet als ouders. Maar je moet wel je eigen visie en je eigen missie, daar moet je wel trouw aan blijven. Als het dan niet meer stroomt met elkaar, dan moet je daar het gesprek over aan gaan. Dat is niet altijd

makkelijk. Dan moet je zelf uit de emotie blijven. En blijven luisteren en toch je eigen objectiviteit en professionaliteit te behouden. Dat maakt het voor de begeleiders ook wel eens lastig, om uit die emotie te blijven. Je blijft neutraal en professioneel. Probeer begrip te hebben voor de situatie en dat valt niet altijd mee.
Dan heb ik het ook nog over ouders die gewoon functioneren in de maatschappij. Dan heb ik het nog niet over ouders die zelf verstandelijk beperkt zijn.

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?

De financiële factoren en soms ook praktische factoren. Dat als een kind hier woont ouders de wens uitspreken dat wij met het kind naar de arts of vrijetijdbesteding gaan. Dat kan eigenlijk niet meer. Dan probeer je toch zo veel mogelijk die dingen bij ouders neer te leggen, waardoor ouder toch tegen een praktisch probleem aan lopen. Dat ze of geen vervoer hebben of moeten werken of een aantal keer per week op en neer moeten rijden. Waardoor de belasting voor ouders alleen maar groter word. Dat is ook lastig. Dan zit je ook in een spagaat. Je wilt zo graag ouder tegemoet komen, maar anderzijds moet je je ook houden aan de richtlijnen die je krijgt vanuit de organisatie. **Dan heb je als hulpverlener een lastig dilemma.** Dan moet je alles afwegen. Gaan we met deze cliënt wel mee naar de arts of vinden we dat ouders wel mee moeten. Daar is niet één antwoord op. Elke situatie is anders. **Was dit eerder makkelijk?** Tien jaar terug deden wij alles. Dat was niet eens een vraag, behalve als ouders het zelf aangaven. Een kind woonde in principe hier, toen had je ook alleen nog woon kinderen, en deed je alles. Je ging mee naar de arts, naar school en alles. Dat is denk ik een goede ontwikkeling. Ouders blijven eindverantwoordelijk en ouders blijven de ouder van het kind. Ik vind dat ouder die verantwoordelijkheid moeten pakken. Maar er zijn ook uitzonderingen. Daar moet je ook naar kijken. Daar moet je over overleggen om te kijken wat zeg je. Wanneer zeg je, jullie moeten het toch wel doen. Dat is wel afhankelijk van je indicatie. Hoe hoger de indicatie, hoe meer er mogelijk is vanuit de organisatie. Hoe lager de indicatie, hoe minder erg mogelijk is. Dat heeft weer met financiën te maken. Dan hebben we de cirkel rond.
Naast de financiële, praktische en emotionele factoren, zijn er nog verdere factoren die van invloed zijn? Techniek. Als er geen telefonisch of e-mail verkeer is. Dan kun je ouder niet bereiken. Dan kun je niet afstemmen.

6. Ervaart u een verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren? Zo ja, hoe beïnvloed dit de afstemming met ouders?

Tuurlijk. **Hoe beïnvloed dat?** Dat kan het contact beïnvloeden. Zeker als ouders christelijk zijn en van de niet christelijke begeleider toch een christelijk inslag verwachten. Dat is wel eens lastig. Eigen normen en waarden gaan meespelen, terwijl je mag verwachten dat een begeleider professioneel is en niet zijn eigen normen en waarden neer legt bij de cliënt. Dat wil niet zeggen dat het niet gebeurd. Dat blijft altijd een valkuil. Wat zijn wensen en de opvoedingsstijl van ouders. Wat kun je in de instelling bieden. Waar kun je in mee gaan en waar zeg je van: 'dit kunnen wij niet meer'. We proberen altijd competentiegericht, zo veel mogelijk uit te gaan van het positieve. Zoveel mogelijk complimenten geven. De kracht van datgene wat goed gaat. Dat vinden wij heel belangrijk. Maar het sluit niet altijd aan bij wat je bij ouders ziet. **Bemoeilijkt dit de afstemming met ouders?** Dat kan. Soms zie je ook dat je afspraken maakt met ouders en deze vervolgens niet gehanteerd worden. Dat is wel eens lastig. Waarom maakt je anders afspraken? Dat ze thuis niet gehanteerd worden en andersom ook. Wij houden ons ook niet altijd aan de afspraken, laten we eerlijk zijn. Dat frustreert ouders ook weer. Dat bemoeilijk wel. **Hoe instrueert u groepsleiders hoe ze daar het beste mee om kunnen gaan?** Ik vind het belangrijk dat ze zich aan de afspraken houden, maar je moet ook altijd de beperking van het kind er naast houden. Als een kind een autisme verwante stoornis heeft of wat anders, daarop pas je je benadering aan. De manier van begeleiden is afgestemd om de beperking van het kind. Voor ouders zou dit ook zo moeten zijn, maar dat is gewoon lastig. Het is wel je kind. Een kind in een normaal gezin met een autisme verwante stoornis is wel een hele impact of het

gezin. Je moet wel je eigen leefwijze aanpassen aan hoe het kind dat op pakt. Een kind met autisme zal zich niet aanpassen aan jou leefstijl. Het is soms wel heel lastig om ook ouders mee te nemen in hoe de benadering van het kind het beste kan zijn. Los van de opvoeding. Als je een kind van 18 hebt dat functioneert als een kind van 4, op kleuterniveau. En dat gedrag ook laat zien. Daar sluit de opvoedingsstijl ook niet bij aan. Je moet eerst kijken waar het niveau van het kind ligt. En dat kan betekenen dat de opvoeding, datgene wat ik verwacht, dat hij zelf doucht.. sommige kinderen leren dat niet. Je verwachting als ouder moet dus ook bijgesteld worden. In wat je ooit had bedacht. Ooit heb je gekozen voor kinderen. Dan heb je toch een idee over hoe je toekomst er uit ziet. Daar is geen instelling in beeld. Tuurlijk botst dat. Dan probeer je zo veel mogelijk mee te gaan in de opvoeding van ouders, maar soms ook niet. Want de opvoedingsstijl past niet bij de beperking van het kind.

Hoe veel ouders er wel niet zijn waarbij ze zeggen dat het kind niet met seksualiteit bezig is. Ik kan zo ouders aanwijzen die zeggen: ‘ mijn kind is niet seksueel actief en die heeft die behoeftes überhaupt niet’. Toch moet je het gesprek aan gaan. **Wat is uw rol hierin?** Het onderwerp bespreekbaar maken. En dan ouders volgen, maar toch kijken naar de cliënt. Als de cliënt toch signalen aangeeft en bijvoorbeeld bij meisjes aan de borstjes zit of als het meisje steeds verkering vraagt aan de jongens. Dan zal je dit toch met ouders moeten bespreken, want wij zien dit gedrag en wij willen dat ze daarin begeleid word. En liever goed begeleiden dan negeren. Je zult toch het gesprek aan moeten gaan, hoe moeilijk dat ook is. **En als ouder echt niet over het onderwerp willen praten?** Dat heb ik nog niet echt meegemaakt. Je ziet wel als ouder niet tevreden zijn dat het kind naar een andere plek word verplaatst, maar dat gebeurd ook niet vaak. Het is sporadisch, heel weinig.

7. **Heeft u op dit moment te maken met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben? En hoe beïnvloed dit de afstemming tussen groepsleiders en ouders?**

Veel. **Op wat voor manier?** Je kunt niet gelijkwaardig met die ouders praten. Je probeert wel bepaalde benaderingsvoorwaarden of begrip te creëren. Van je kind reageert zo vanwege dit als grondslag. Als je cognitief niet in staat ben om dit te begrijpen is dat wel heel lastig. Dan heb je geen gelijkwaardige gesprekspartner aan tafel zitten. Dat is wel lastig. **Hoe denkt u dat hulpverleners hier het beste mee om kunnen gaan?** Ook weer vanuit een stuk begrip. Begrijpen welke gesprekspartner je hebt en daarop inspelen. Proberen de gesprekspartner zo veel mogelijk mee te nemen in hetgene wat jij belangrijk vind voor de cliënt. Soms is daar heel veel tijd voor nodig. Soms betekent dat veel telefoontjes of veel persoonlijke gesprekken.
Dat zal niet altijd lukken. Soms gaat het gewoon niet. Dat moet je loslaten. De kracht van loslaten. Je hebt je best gedaan, maar als het niet lukt lukt het niet. Dat is heel moeilijk, want dan komen toch de emoties los.

En als het dan gaat om psychiatrische problematiek? Dat is nog moeilijker. Je kent de achtergrond niet van ouders. Je weet niet altijd wat er leeft bij ouders. Dat willen we ook niet weten, maar je hebt wel een klant te bedienen. Daar moet je mee dealen. Dat betekent weer loslaten. IOP besprekingen zijn vaak open. Ouders zijn vaak open over hun eigen achtergrond. Daar krijg je heel veel informatie. Je zult dan altijd vanuit een stuk begrip moeten reageren. Als het niet lukt moet je loslaten. Het is niet jouw kind. Het is niet jouw verantwoording. Het zijn nog de ouders. Dit zijn ook wel elementen die het moeilijker maken. Het maakt het moeizamer. Het maakt de uitdaging om het contact te behouden groter. Als het dan lukt is dat wel kicke. Maar je moet je eigen altijd realiseren dat je heel tijdelijk in het leven bent van deze ouders en van deze cliënt. Maak dat vooral niet groter dan het is. Je bent maar één van de velen die langs komt. Daar moet je mee dealen. Je zult wel moeten. Het gene wat je kunt doen is meegenomen. Je kunt niet de verantwoording van anderen op je schouders nemen. Dat moet je niet willen.
Maar wat als ouders heel graag praten over hun psychiatrie? Maatschappelijk werk, dan verwijs je

hen door. Wij zijn er voor het kind. Op het moment dat ouders problemen hebben dan is er maatschappelijk werk. Vaak hebben ouders al wel een hele hulpverleningsgeschiedenis. Dan hebben ze al wel contacten. Je probeert het te beperken voor de cliënt. Daar voor zitten we hier. Natuurlijk zijn we een luisterend oor, maar er zijn wel grenzen.

8. Hoe wordt de ontwikkeling van de jongere beïnvloed wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt?

Dat is heel lastig. Ik weet niet of de cliënt altijd ziet dat de afstemming niet goed verloopt. Dat gaat toch wel buiten zijn gehoorveld en gezichtsveld om. Je hebt namelijk toch te maken met een minderjarig kind waarbij je contact met ouders hebt. Daar is het kind niet altijd bij. Wat krijgt het kind er dan van mee? Als ouder zeggen dat ze echt niet tevreden zijn en ze het kind ergens anders plaatsen dan heeft het kind er natuurlijk last van. En het is natuurlijk beter als je wel op een goed voetstuk staat met elkaar. Een klein kind in een gezin merkt het ook als ouders spanningen hebben. Wat ze er werkelijk van mee krijgen weet ik niet zo goed.
Ze zullen ons wel uitspelen. Mijn ouders zeggen dat het goed is, jij zegt van niet, maar mijn ouders wel. Ga je dat dan checken? Of hebt zoiets oké als jou ouders dat zeggen. Terwijl het dus eigenlijk niet goed is. Daar moet je alert op zijn. Je bent professioneel hé. Je moet je eigen trots en ego aan de kant zetten als het om de cliënt gaat.

En stel, we zeggen het kind merkt dat de relatie tussen ouders en hulpverleners stroef gaat. Hoe denkt u dat dit het kind beïnvloed? Dat vind ik heel moeilijk. Dat zou ik zo niet weten. Misschien op emotioneel gebied. Maar ik vind het heel moeilijk om te zeggen wat dit met het kind doet.
We zien nu wel met die casus. Met ouders loopt het stroef, maar het contact met de cliënt loopt ook stroef. Je wilt toch het beste voor de cliënt. De cliënt gaat bepaald gedrag vertonen wat thuis beloont word. Tuurlijk heeft het invloed op elkaar. Dan is het wel dat cliënten en ouders naar elkaar toe trekken en je als instelling vaak achter blijft.
Kunt u dan zeggen dat dit de hulpverlening dwarsboomt? Het stagneert. Datgene wat je wilt bereiken bereik je niet. **Maakt dat het lastiger om professioneel te blijven?** Niet om professioneel te blijven, maar wel om het kind verder te helpen. Als het stagneert dan stagneert het. Meer kan je niet doen. Je doet je best om de communicatie open te houden, maar je kan nooit voor de ouders beslissen. Dat moeten ouders altijd zelf doen. Als je ziet dat het kind er echt onder leid. Dan probeer je via andere instanties te kijken hoe je er toch voor kan zorgen dat het toch opgepakt en gezien word. Daar kun je andere expertises bij betrekken. Bijvoorbeeld thuiszorg, ambulante thuisondersteuning, kinderhulp thuis of coaching, een gezinsvoogd en maatschappelijk werk.

9. Wat denkt u dat de gevolgen kunnen zijn voor de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt?

Deze vraag is reeds beantwoord.

10. Hoe gaat u om met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiding niet optimaal verloopt?

Je probeert altijd er voor de cliënt te zijn. Op het moment dat de cliënt er ontzettend vele moeite mee heeft over hoe het loopt, dan ga je kijken waarmee de cliënt het beste gediend is. Is dat door hem hier te houden? Is dat om het terug naar huis te doen? Is dat een bepaalde behandeling in zetten? Moet je een cliëntgesprek hebben met de orthopedagoog, psychiater of psycholoog? Je probeert altijd te kijken hoe je de cliënt het beste helpt. Als dat uiteindelijk is dat je uit die strijd moet blijven en dan de cliënt toch naar huis moet laten gaan. Dat moet je daar toch voor kiezen ook als weet je dat dit second-best is. Je moet er altijd voor waken dat de cliënt niet de dupe gaat worden van iets wat speelt tussen jou en ouders. Houd altijd oog voor de cliënt en kijk wat er gebeurd met de

cliënt. Hoe kunnen we er voor waken dat er geen gevolgen voor de cliënt zijn? Dan zal je soms zelf een stap terug moeten doen in het belang van de cliënt. Want dat wil je echt niet op je geweten hebben, dat je door miscommunicatie met ouders de cliënt de dupe maakt. Je kijkt altijd wat je voor de cliënt kan betekenen om te zorgen dat de cliënt weer lekker in zijn vel zit, met alle verdrietige dingen er om heen. Blijf je focussen op de cliënt. Laat je niet verlijden om dit te veranderen. Uiteindelijk zijn ouders volwassen en verantwoordelijk voor hun eigen daden.

Als groepsleiders in zo'n lastige situatie zitten, komen ze dan naar u toe voor advies? Ja, teamvergaderingen, naar mij en de orthopedagoog. We hebben echt wel overleg met elkaar of we het goed zien. Wat zie jij? Wat zijn de feiten? Welk gedrag zie je? Welke signalen zie je? Dan moet je echt op de feiten gaan zitten en niet op gevoel. Alles wat je voelt is niet lijdend. Maar wat zie je gebeuren? Het is lastig om dat verschil te maken. Bij een onderbuik gevoel kan je niet zeggen wat niet pluis is. Je kan niet zeggen deze cliënt kan niet naar huis omdat ik een onderbuik gevoel heb. Dus is het heel belangrijk wat je observeert en welke signalen de cliënt uit zet. Dat is erg belangrijk. Daarover kun je in overleg met andere disciplines. Want dit is wat ik zie en dit is wat hij doet. Dit is wat ik hoor.. **Je collega's zijn hierin van cruciaal belang?** Ja, zo kan je er woorden aan geven. Zo kan je het objectief houden. Daarom is rapporteren en observeren zo belangrijk. Zonder je eigen invullen er aan te geven.

11. Op welke manier beïnvloeden ouders de positie van het jongere t.o.v. groepsleiders positief en negatief? En wat is de invloed hiervan op de ontwikkeling van de jongere?

Ja, beiden natuurlijk. Positief op het moment dat alles goed gaat en de ouders tevreden zijn. Dan is de cliënt tevreden. Alles loopt op rolletjes, dan is het natuurlijk een positieve invloed. Op het moment dat het moeilijk gaat, dan stralen ze dit ook op een manier naar hun kind uit. Dus dan is het een negatieve invloed. Dan merkt het kind dat als hij moppert thuis hij heel veel aandacht krijgt. Terwijl het misschien niet eens de waarheid of datgene wat de instelling ervaart is. Dat heeft altijd invloed op elkaar.
Ook als ouders ontevreden zijn en het kind is wel tevreden, dan zullen ouder toch projecteren. Een kind is altijd loyaal. Als de ouder niet tevreden is.. dan is het kind loyaal naar ouders.
En als u dan kijkt naar de invloed hiervan op de ontwikkeling van de jongere? Ja, dat vind ik heel lastig. Die vraag moet je bij de orthopedagoog stellen. Dat zal ongetwijfeld, maar daar kan ik zo geen antwoord op geven.

12. Kunt u wat vertellen over het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere?

Ik denk dat je altijd je professionele houding moet tonen. Wees open, luister, kijk wat er gebeurd, maar ga niet op Hyves en Facebook. Wees je altijd bewust dat je medewerker bent van Siza. Houd daarin ook je afstand en nabijheid goed in de gaten. Ga geen vrienden worden met ouders. Je bent een verlengstuk van de ouders, maar je bent geen vriend. Wees je altijd bewust van de professionele relatie met ouders. Geef geen persoonlijke nummer, ga niet op visite. Dat is niet gezond. Dat vertroebelt de relatie. Je kan niet meer objectief naar de hulpverlening van de cliënt kijken. Dat moet je niet willen.

13. Wat kunnen groepsleiders nu inzetten als het gaat om het optimaliseren van de afstemming met ouders?

Er zijn natuurlijk wel cursussen van gesprektechnieken waar ze een beroep op kunnen doen. Verder is het gespreksonderwerk binnen teamvergaderingen en worden ze er mee aangestuurd als het gaat om contact. Vanuit de opleiding is er ook aandacht voor. Er zijn nu niet echt handvatten of protocollen over hoe je ouders moet benaderen.

14. Waar liggen de behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren?

Ja, ik denk dat de behoeftes vooral liggen bij daar waar het moeizaam gaat. Om daar begeleiders handvatten te geven. Hoe blijf ik in mijn rol als professional? Hoe kan ik mijn emotie daar uit laten? Hoe kan ik neutraal blijven negeren als een ouder mijn afgewezen heeft? Of als de ouder mij niet als persoon prettig vind. Dan is het heel lastig om als begeleider ook neutraal te blijven, om de deur open te laten. Als jullie daar iets voor kunnen ontwikkelen.
Professioneel blijven is heel makkelijk gezegd. Op het moment dat je door ouders afgewezen word op dat je het kind niet goed begeleid en je daar niet van bewust bent, dan doet dit wel wat met je ego. Je bent gewoon een mens, maar ze moeten van mij toch neutraal blijven. Toch een kopje koffie aanbieden terwijl je weet dat de ouder je uitkotst. Je moet toch je professionaliteit laten zien en toch handelen als er iets is. Je moet weer lachen. Maak het niet persoonlijk. Hoe kan je dat als begeleider niet doen? Ik als teamleider zit soms ook in een relatie.. pff..
Waar hebt u dan behoefte aan? Mijn behoefte ligt op feedback en steun vragen. Dan zoek ik anderen wel op. Ik heb dit en dat gedaan, is dat akkoord? Ik heb mezelf geleerd daarin wat ruimte te geven. Dat je zegt, ik hoor uw klacht, ik geef mezelf even bedenktijd en bel uw morgen terug. Zodat je even afstand kan nemen om te kijken wat er gezegd word. Daarna geef je pas antwoord aan de ouder.

Gelabelde versie

Interview afgenomen op 21 maart 2012 te Arnhem (HWL, de Blauwe Hoogte, Siza), teamleidster Dabdei, het Midden en het Hoge Erf

Interviewer	**Fragment**	**Ondervraagde**
Ervaring van het contact met ouders op een schaal van 1-10	**1.1**	Een 8.
Contact met ouders	**1.2**	Ik heb intensief contact met ouders. Ik kom in beeld als het om zakelijke dingen gaat. Dan is het contact goed.
Moeilijk contact maken	**1.3**	Als er moeilijkheden zijn dan is het moeizamer. Dan zit er ook vaak emotie bij ouders, wat het moeilijker maakt.
Afstemming tussen ouders en groepsleiders op dit moment	**2.1**	Dat is heel wisselend. Dat ligt ook aan de ouder, maar soms ook aan de cliënt.
Bemiddelende rol	**2.2**	Soms liggen de wensen van ouders en cliënt uit elkaar. Dan zie je dat groepsleiding een bemiddelende rol moet gaan nemen. En daarin altijd zal kiezen voor de cliënt.
Cliënt staat centraal	**2.3**	De cliënt centraal. Je probeert altijd zo veel mogelijk de wensen van de cliënt te vervullen.
Wensen van cliënt en ouders	**2.4**	Je probeert altijd zo veel mogelijk de wensen van de cliënt te vervullen. Die staan niet altijd gelijk met de wensen van ouders.
Zakelijk contact	**2.5**	Het is soms lastig om het zakelijk te houden en het niet persoonlijk te maken. Dat is wel een kunst. Daar zie je begeleiders soms in stoeien.
Mailcontact	**2.6**	Als mailcontact moeilijk tot stand komt. Of als er niet gereageerd word op de mail.
Mailcontact; grapje	**2.7**	Mail is stiller. Je kunt een zin opschrijven, daar kan je een grapje bij maken. Maar de mail zegt niet: 'dit is een grapje'.
Telefonisch contact	**2.8**	Sommige begeleiders vinden het lastig om te bellen. Die mailen liever. Terwijl ik dan denk, bel gewoon even. Dat is toch persoonlijker contact dan dat je het via de mail doet.
Ingewikkeld onderwerp	**2.9**	Als het een ingewikkelder onderwerp is kan je beter bellen, waardoor je interactief bent. En waardoor je het wat meer kan uitleggen als het niet goed begrepen word over hoe je het wel bedoeld. Of dat ouders kunnen zeggen van ik begrijp het verkeerd. Dan heb je een gesprek. Mail is dan toch heel pragmatisch.
Face-to-face contact	**2.10**	Face-tot-face is natuurlijk nog mooier. Dan zie je ook mimiek.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep	**3.1**	Net heb ik iop bespreking gehad van een cliënt. Daar in maak je afspraken over hoe je verder gaat het komende jaar met doelen. Maar ook hoe het afgelopen jaar is geweest. Dat was een positief gesprek net.

Tevredenheid	**3.2**	Cliënten en ouders tevreden weer zijn gegaan. Dat maakt het dan voor mij positief.
Onderwerpen kunnen bespreken	**3.3**	Wij hebben ook onze dingen kunnen vertellen. Je hebt een aantal onderwerpen kunnen bespreken. Ouders hebben een aantal onderwerpen kunnen bespreken. Dan stem je af in hoe nu verder. En wat voor een afspraken we hierover maken. En wat de cliënt wil.
Officieel gesprek	**3.4**	Omdat het een officieel gesprek is ben ik daar bij. Maar de begeleider voert het gesprek, want die kent de cliënt natuurlijk het beste. Ik luister mee en kijk mee en stuur. Als het zakelijk word dan stap ik in. Ik ben wel voorzitter en ik stuur het gesprek wel een beetje, maar de begeleider doet de inhoud. Die heeft het plan ook geschreven.
Aanwezigheid cliënt	**4.1**	Vanaf 16 jaar, maar dan wel nog in overleg met ouders.
Wensen en welbevinden cliënt	**4.2**	Soms zit de cliënt er de hele tijd bij. Soms een deel van de bespreking. Soms niet, maar we proberen altijd een ieder geval een deel. Het gaat om de wensen en het welbevinden van de cliënt.
Gedeeltelijke aanwezigheid cliënt	**4.3**	Soms kies je om als het bijvoorbeeld ingewikkeld is, het te lang duurt of als ouder niet vrij kunnen spreken als de cliënt er bij zit, er voor om eerst met ouders te spreken. En de cliënt er daarna bij te betrekken en dan de belangrijkste dingen met de cliënt door te nemen. Nu kon hij er de hele tijd bij zijn. Dat vind ik geweldig.
Jongeren onder de 16 jaar op de hoogte brengen	**4.4**	Dat moet de begeleider afstemmen met ouders. Dat of de begeleider het afstemt met de jongere of dat ouders dat doen. Dat ligt er ook wel aan hoe vaak de jongere hier is. Kijk als de jongere er maar 1 keer per week, één etmaal, er is. Dan kunnen ze dat beter thuis bespreken. Maar woont de cliënt hier, dan doen ze het vaak hier.
Een situatie waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was	**5.1**	Daar zitten we ook midden in. Nu gaat het om een casus waarbij een cliënt bij een andere cliënt 's nachts op de kamer is geweest, wat niet mag.
Andere belangen van de instelling	**5.2**	Dan merk je dat je als instelling een ander belang hebt dan ouder hebben. Ouders willen uiteraard het beste voor hun kind. Als instelling heb je de verantwoording voor alle cliënten.
Emoties bij ouders	**5.3**	Dan komen er een boel emoties bij ouders kijken. Ouders merken dat er soms deuren dicht gaan, die eerder open stonden. Dat ervaren ouders niet altijd als prettig.
Professionele houding	**5.4**	Dat is zeker aan de orde, maar dan moet je proberen om vanuit je professionele houding zo eerlijk en open mogelijk te blijven.
Privacy in acht nemen	**5.5**	De privacy van alle cliënten in acht nemen en zo proberen er het maximale uit te halen. Zo wel voor de cliënt die fout is geweest, als voor de cliënten die hier wonen.

Het beste voor alle cliënten willen	**5.6**	Dan moet je ook benoemen dat je voor iedereen het beste wilt, ook voor de cliënt waar het nu wat minder mee gaat. Je hebt ook de verantwoording voor de andere cliënten.
Evalueren casussen	**6.1**	We proberen dan ook na zo'n casus te evalueren.
Gevoelens van moeder	**6.2**	Twee maanden na deze casus hebben wij dit geëvalueerd. Daarin gaf vooral moeder aan dat ze de communicatie niet altijd even prettig vond. Dat kan ook voorkomen. Dat heeft met emotie te maken en hoe zij in de casus zit.
Verschillende ervaringen	**6.3**	Vader vond het helemaal geweldig, de communicatie. Dat is heel bijzonder hoe het dan door twee verschillende personen anders ervaren word.
Betrokkenheid van ouders bij hun kind	**7.1**	Het maakt het moeilijk omdat ouders gewoon betrokken zijn bij hun kind en wij als professionele organisatie soms een andere kijk hebben.
Uit de overtuiging blijven	**7.2**	Je moet dan uit hun overtuiging blijven. Je moet ouders nooit willen overtuigen.
Eigen visie en missie	**7.3**	Je moet ook niet denken dat je het beter weet als ouders. Maar je moet wel je eigen visie en je eigen missie, daar moet je wel trouw aan blijven.
Uit de emotie blijven	**7.4**	Als het dan niet meer stroomt met elkaar, dan moet je daar het gesprek over aan gaan. Dat is niet altijd makkelijk. Dan moet je zelf uit de emotie blijven. En blijven luisteren en toch je eigen objectiviteit en professionaliteit te behouden.
Neutraal en professioneel	**7.5**	Dat maakt het voor de begeleiders ook wel eens lastig, om uit die emotie te blijven. Je blijft neutraal en professioneel. Probeer begrip te hebben voor de situatie en dat valt niet altijd mee.
Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?	**8.1**	De financiële factoren
Praktische factoren	**8.2**	Soms ook praktische factoren. Dat als een kind hier woont ouders de wens uitspreken dat wij met het kind naar de arts of vrijetijdbesteding gaan. Dat kan eigenlijk niet meer. Dan probeer je toch zo veel mogelijk die dingen bij ouders neer te leggen, waardoor ouder toch tegen een praktisch probleem aan lopen. Dat ze of geen vervoer hebben of moeten werken of een aantal keer per week op en neer moeten rijden. Waardoor de belasting voor ouders alleen maar groter word.
Spagaatpositie	**8.3**	Dan zit je ook in een spagaat. Je wilt zo graag ouder tegemoet komen, maar anderzijds moet je je ook houden aan de richtlijnen die je krijgt vanuit de organisatie. Dan moet je alles afwegen. Gaan we met deze cliënt wel mee naar de arts of vinden we dat ouders wel mee moeten. Daar is niet één antwoord op. Elke situatie is anders.

Tien jaar terug	**8.4**	Tien jaar terug deden wij alles. Dat was niet eens een vraag, behalve als ouders het zelf aangaven. Een kind woonde in principe hier, toen had je ook alleen nog woon kinderen, en deed je alles. Je ging mee naar de arts, naar school en alles.
Goede ontwikkeling	**8.5**	Dat is denk ik een goede ontwikkeling. Ouders blijven eindverantwoordelijk en ouders blijven de ouder van het kind. Ik vind dat ouder die verantwoordelijkheid moeten pakken.
Uitzonderingen	**8.6**	Maar er zijn ook uitzonderingen. Daar moet je ook naar kijken. Daar moet je over overleggen om te kijken wat zeg je. Wanneer zeg je, jullie moeten het toch wel doen.
Indicatie	**8.7**	Dat is wel afhankelijk van je indicatie. Hoe hoger de indicatie, hoe meer er mogelijk is vanuit de organisatie. Hoe lager de indicatie, hoe minder erg mogelijk is. Dat heeft weer met financiën te maken. Dan hebben we de cirkel rond.
Techniek	**8.8**	Techniek. Als er geen telefonisch of e-mail verkeer is. Dan kun je ouder niet bereiken. Dan kun je niet afstemmen.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**9.1**	Dat kan het contact beïnvloeden.
Christelijke ouders	**9.2**	Zeker als ouders christelijk zijn en van de niet christelijke begeleider toch een christelijk inslag verwachten. Dat is wel eens lastig.
Eigen normen en waarden	**9.3**	Eigen normen en waarden gaan meespelen, terwijl je mag verwachten dat een begeleider professioneel is en niet zijn eigen normen en waarden neer legt bij de cliënt. Dat wil niet zeggen dat het niet gebeurd. Dat blijft altijd een valkuil.
Wensen van de ouders	**9.4**	Wat zijn wensen en de opvoedingsstijl van ouders. Wat kun je in de instelling bieden. Waar kun je in mee gaan en waar zeg je van: 'dit kunnen wij niet meer'.
Competentiegericht	**9.5**	We proberen altijd competentiegericht, zo veel mogelijk uit te gaan van het positieve. Zoveel mogelijk complimenten geven. De kracht van datgene wat goed gaat. Dat vinden wij belangrijk.
Het maken van afspraken	**9.6**	Maar het sluit niet altijd aan bij wat je bij ouders ziet. Soms zie je ook dat je afspraken maakt met ouders en deze vervolgens niet gehanteerd worden. Dat is wel eens lastig. Waarom maakt je anders afspraken? Dat ze thuis niet gehanteerd worden en andersom ook. Wij houden ons ook niet altijd aan de afspraken, laten we eerlijk zijn. Dat frustreert ouders ook weer.
Beperking van het kind	**10.1**	Ik vind het belangrijk dat ze zich aan de afspraken houden, maar je moet ook altijd de beperking van het kind er naast houden.
Autismeverwante stoornis	**10.2**	Als een kind een autisme verwante stoornis heeft of wat anders, daarop pas je je benadering aan.

Afstemmen op de beperking van het kind	**10.3**	De manier van begeleiden is afgestemd om de beperking van het kind. Voor ouders zou dit ook zo moeten zijn, maar dat is gewoon lastig. Het is wel je kind.
Een kind met autisme in een normaal gezin	**10.4**	Een kind in een normaal gezin met een autisme verwante stoornis is wel een hele impact of het gezin. Je moet wel je eigen leefwijze aanpassen aan hoe het kind dat op pakt. Een kind met autisme zal zich niet aanpassen aan jouw leefstijl. Het is soms wel heel lastig om ook ouders mee te nemen in hoe de benadering van het kind het beste kan zijn. Los van de opvoeding.
Niet aansluitende opvoedingsstijl	**10.5**	Als je een kind van 18 hebt dat functioneert als een kind van 4, op kleuterniveau. En dat gedrag ook laat zien. Daar sluit de opvoedingsstijl ook niet bij aan.
Verwachtingen bijstellen	**10.6**	Je moet eerst kijken waar het niveau van het kind ligt. En dat kan betekenen dat de opvoeding, datgene wat ik verwacht. Sommige kinderen leren dat niet. Je verwachting als ouder moet dus ook bijgesteld worden. In wat je ooit had bedacht. Ooit heb je gekozen voor kinderen. Dan heb je toch een idee over hoe je toekomst er uit ziet. Daar is geen instelling in beeld. Tuurlijk botst dat.
Mee gaan met ouders	**10.7**	Dan probeer je zo veel mogelijk mee te gaan in de opvoeding van ouders, maar soms ook niet. Want de opvoedingsstijl past niet bij de beperking van het kind.
Seksualiteit	**11.1**	Hoe veel ouders er wel niet zijn waarbij ze zeggen dat het kind niet met seksualiteit bezig is.
Niet seksueel actief	**11.2**	Ik kan zo ouders aanwijzen die zeggen: ‘ mijn kind is niet seksueel actief en die heeft die behoeftes überhaupt niet’. Toch moet je het gesprek aan gaan.
Rol van de teamleider	**11.3**	Het onderwerp bespreekbaar maken. En dan ouders volgen, maar toch kijken naar de cliënt. Als de cliënt toch signalen aangeeft en bijvoorbeeld bij meisjes aan de borstjes zit of als het meisje steeds verkering vraagt aan de jongens. Dan zal je dit toch met ouders moeten bespreken, want wij zien dit gedrag en wij willen dat ze daarin begeleid word. En liever goed begeleiden dan negeren. Je zult toch het gesprek aan moeten gaan, hoe moeilijk dat ook is.
Er niet over willen praten	**11.4**	Dat heb ik nog niet echt meegemaakt. Je ziet wel als ouder niet tevreden zijn dat het kind naar een andere plek word verplaatst, maar dat gebeurt ook niet vaak.
Ouders die zelf een verstandelijke beperking hebben	**12.1**	Je kunt niet gelijkwaardig met die ouders praten. Je probeert wel bepaalde benaderingsvoorwaarden of begrip te creëren.
Cognitief niet in staat zijn	**12.2**	Als je cognitief niet in staat ben om dit te begrijpen is dat wel heel lastig. Dan heb je geen gelijkwaardige gesprekspartner aan tafel zitten. Dat is wel lastig.
Omgang met deze ouders	**12.3**	Ook weer vanuit een stuk begrip. Begrijpen welke gesprekspartner je hebt en daarop inspelen.

Meenemen in dat wat jij belangrijk vind	**12.4**	Proberen de gesprekspartner zo veel mogelijk mee te nemen in hetgene wat jij belangrijk vind voor de cliënt.
Tijd	**12.5**	Soms is daar heel veel tijd voor nodig. Soms betekent dat veel telefoontjes of veel persoonlijke gesprekken.
Loslaten als het niet lukt	**12.6**	Dat zal niet altijd lukken. Soms gaat het gewoon niet. Dat moet je loslaten. De kracht van loslaten. Je hebt je best gedaan, maar als het niet lukt lukt het niet. Dat is heel moeilijk, want dan komen toch de emoties los.
Ouders die zelf psychiatrische problematiek hebben	**13.1**	Dat is nog moeilijker.
Achtergronden van ouders	**13.2**	Je kent de achtergrond niet van ouders. Je weet niet altijd wat er leeft bij ouders. Dat willen we ook niet weten, maar je hebt wel een klant te bedienen. Daar moet je mee dealen. Dat betekent weer loslaten.
IOP besprekingen	**13.3**	IOP besprekingen zijn vaak open. Ouders zijn vaak open over hun eigen achtergrond. Daar krijg je heel veel informatie. Je zult dan altijd vanuit een stuk begrip moeten reageren.
Loslaten	**13.4**	Als het niet lukt, moet je loslaten. Het is niet jouw kind. Het is niet jouw verantwoording. Het zijn nog de ouders. Dit zijn ook wel elementen die het moeilijker maken. Het maakt het moeizamer.
Uitdaging	**13.5**	Het maakt de uitdaging om het contact te behouden groter. Als het dan lukt is dat wel kicken.
Tijdelijk in het leven	**13.6**	Maar je moet je eigen altijd realiseren dat je heel tijdelijk in het leven bent van deze ouders en van deze cliënt. Maak dat vooral niet groter dan het is. Je bent maar één van de velen die langs komt. Daar moet je mee dealen. Je zult wel moeten.
Verantwoording	**13.7**	Het gene wat je kunt doen is meegenomen. Je kunt niet de verantwoording van anderen op je schouders nemen. Dat moet je niet willen.
Ouders die graag praten over hun achtergrond	**13.8**	Maatschappelijk werk, dan verwijs je hen door. Wij zijn er voor het kind. Op het moment dat ouders problemen hebben dan is er maatschappelijk werk. Vaak hebben ouders al wel een hele hulpverleningsgeschiedenis. Dan hebben ze al wel contacten. Je probeert het te beperken voor de cliënt. Daar voor zitten we hier. Natuurlijk zijn we een luisterend oor, maar er zijn wel grenzen.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**14.1**	Dat is heel lastig. Ik weet niet of de cliënt altijd ziet dat de afstemming niet goed verloopt. Dat gaat toch wel buiten zijn gehoorveld en gezichtsveld om.
Minderjarige cliënt	**14.2**	Je hebt namelijk toch te maken met een minderjarig kind waarbij je contact met ouders hebt. Daar is het kind niet altijd bij. Wat krijgt het kind er dan van mee?
Ergens anders plaatsen	**14.3**	Als ouder zeggen dat ze echt niet tevreden zijn en ze het kind ergens anders plaatsen dan heeft het kind er natuurlijk last van.

Goed voetstuk	**14.4**	En het is natuurlijk beter als je wel op een goed voetstuk staat met elkaar. Een klein kind in een gezin merkt het ook als ouders spanningen hebben. Wat ze er werkelijk van mee krijgen weet ik niet zo goed.
Uitspelen	**14.5**	Ze zullen ons wel uitspelen. Mijn ouders zeggen dat het goed is, jij zegt van niet, maar mijn ouders wel. Ga je dat dan checken? Of heb je zoiets van oké als jou ouders dat zeggen. Terwijl het dus eigenlijk niet goed is. Daar moet je alert op zijn. Je bent professioneel hé. Je moet je eigen trots en ego aan de kant zetten als het om de cliënt gaat.
Stel, het kind merkt dat de relatie tussen ouders en hulpverleners stroef gaat	**14.6**	Dat vind ik heel moeilijk. Dat zou ik zo niet weten. Misschien op emotioneel gebied. Maar ik vind het heel moeilijk om te zeggen wat dit met het kind doet.
Beïnvloeding cliënt door ouders	**14.7**	We zien nu wel met die casus. Met ouders loopt het stroef, maar het contact met de cliënt loopt ook stroef. Je wilt toch het beste voor de cliënt. De cliënt gaat bepaald gedrag vertonen wat thuis beloond word. Tuurlijk heeft het invloed op elkaar. Dan is het wel dat cliënten en ouders naar elkaar toe trekken en je als instelling vaak achter blijft.
Stagneren hulpverlening	**14.8**	Het stagneert. Datgene wat je wilt bereiken bereik je niet. Als het stagneert dan stagneert het. Meer kan je niet doen.
Open communicatie	**14.9**	Je doet je best om de communicatie open te houden, maar je kan nooit voor de ouders beslissen. Dat moeten ouders altijd zelf doen.
Andere expertises	**14.10**	Als je ziet dat het kind er echt onder leid. Dan probeer je via andere instanties te kijken hoe je er toch voor kan zorgen dat het toch opgepakt en gezien word. Daar kun je andere expertises bij betrekken. Bijvoorbeeld thuiszorg, ambulante thuisondersteuning, kinderhulp thuis of coaching, een gezinsvoogd en maatschappelijk werk.
De eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**15.1**	Je probeert altijd er voor de cliënt te zijn. Op het moment dat de cliënt er ontzettend vele moeite mee heeft over hoe het loopt, dan ga je kijken waarmee de cliënt het beste gediend is. Is dat door hem hier te houden? Is dat om het terug naar huis te doen? Is dat een bepaalde behandeling in zetten? Moet je een cliëntgesprek hebben met de orthopedagoog, psychiater of psycholoog? Je probeert altijd te kijken hoe je de cliënt het beste helpt.
Second-best	**15.2**	Je probeert altijd te kijken hoe je de cliënt het beste helpt. Als dat uiteindelijk is dat je uit die strijd moet blijven en dan de cliënt toch naar huis moet laten gaan. Dat moet je daar toch voor kiezen ook als weet je dat dit second-best is. Je moet er altijd voor waken dat de cliënt niet de dupe gaat worden van iets wat speelt tussen jou en ouders.

Oog houden voor de cliënt	**15.3**	Houd altijd oog voor de cliënt en kijk wat er gebeurd met de cliënt. Hoe kunnen we er voor waken dat er geen gevolgen voor de cliënt zijn? Dan zal je soms zelf een stap terug moeten doen in het belang van de cliënt. Want dat wil je echt niet op je geweten hebben, dat je door miscommunicatie met ouders de cliënt de dupe maakt.
Focussen op de cliënt	**15.4**	Je kijkt altijd wat je voor de cliënt kan betekenen om te zorgen dat de cliënt weer lekker in zijn vel zit, met alle verdrietige dingen er om heen. Blijf je focussen op de cliënt. Laat je niet verlijden om dit te veranderen.
Volwassen en verantwoordelijk	**15.5**	Uiteindelijk zijn ouders volwassen en verantwoordelijk voor hun eigen daden.
Groepsleiders in lastige situaties voor advies naar de teamleider	**16.1**	Ja, teamvergaderingen, naar mij en de orthopedagoog.
In overleg met elkaar	**16.2**	We hebben echt wel overleg met elkaar of we het goed zien. Wat zie jij? Wat zijn de feiten? Welk gedrag zie je? Welke signalen zie je?
Feiten in plaats van gevoel	**16.3**	Dan moet je echt op de feiten gaan zitten en niet op gevoel. Alles wat je voelt is niet lijdend. Maar wat zie je gebeuren? Het is lastig om dat verschil te maken.
Onderbuik gevoel	**16.4**	Bij een onderbuik gevoel kan je niet zeggen wat niet pluis is. Je kan niet zeggen deze cliënt kan niet naar huis omdat ik een onderbuik gevoel heb.
Signalen van de cliënt	**16.5**	Dus is het heel belangrijk wat je observeert en welke signalen de cliënt uit zet. Dat is erg belangrijk. Daarover kun je in overleg met andere disciplines. Want dit is wat ik zie en dit is wat hij doet. Dit is wat ik hoor.
Cruciaal belang van collega's	**16.6**	Ja, zo kan je er woorden aan geven. Zo kan je het objectief houden. Daarom is rapporteren en observeren zo belangrijk. Zonder je eigen invulling er aan te geven.
De beïnvloeding van ouders op positie van de jongere t.o.v. groepsleiders, positief/negatief	**17.1**	Ja, beiden natuurlijk.
Positief	**17.2**	Positief op het moment dat alles goed gaat en de ouders tevreden zijn. Dan is de cliënt tevreden. Alles loopt op rolletjes, dan is het natuurlijk een positieve invloed.
Negatief	**17.3**	Op het moment dat het moeilijk gaat, dan stralen ze dit ook op een manier naar hun kind uit. Dus dan is het een negatieve invloed. Dan merkt het kind dat als hij moppert thuis hij heel veel aandacht krijgt. Terwijl het misschien niet eens de waarheid of datgene wat de instelling ervaart is. Dat heeft altijd invloed op elkaar.
Loyaliteit	**17.4**	Ook als ouders ontevreden zijn en het kind is wel tevreden, dan zullen ouder toch projecteren. Een kind

		is altijd loyaal. Als de ouder niet tevreden is.. dan is het kind loyaal naar ouders.
Het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere	**18.1**	Ik denk dat je altijd je professionele houding moet tonen.
Professionele houding	**18.2**	Ik denk dat je altijd je professionele houding moet tonen. Wees open, luister, kijk wat er gebeurd, maar ga niet op Hyves en facebook.
Medewerker van Siza	**18.3**	Maar ga niet op Hyves en facebook. Wees je altijd bewust dat je medewerker bent van Siza.
Afstand en nabijheid	**18.4**	Houd daarin ook je afstand en nabijheid goed in de gaten. Ga geen vrienden worden met ouders. Je bent een verlengstuk van de ouders, maar je bent geen vriend. Wees je altijd bewust van de professionele relatie met ouders. Geef geen persoonlijke nummer, ga niet op visite. Dat is niet gezond.
Vertroebelde relatie	**18.5**	Dat vertroebelt de relatie. Je kunt niet meer objectief naar de hulpverlening van de cliënt kijken. Dat moet je niet willen.
Het optimaliseren van de afstemming met ouders op dit moment	**19.1**	Er zijn natuurlijk wel cursussen van gesprektechnieken waar ze een beroep op kunnen doen.
Teamvergaderingen	**19.2**	Verder is het gespreksonderwerk binnen teamvergaderingen en worden ze er mee aangestuurd als het gaat om contact.
Opleidingen	**19.3**	Vanuit de opleiding is er ook aandacht voor.
Handvatten of protocollen	**19.4**	Er zijn nu niet echt handvatten of protocollen over hoe je ouders moet benaderen.
De behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren	**20.1**	Ja, ik denk dat de behoeftes vooral liggen bij daar waar het moeizaam gaat. Om daar begeleiders handvatten te geven.
Neutraal blijven	**20.2**	Hoe blijf ik in mijn rol als professional? Hoe kan ik mijn emotie daar uit laten? Hoe kan ik neutraal blijven negeren als een ouder mijn afgewezen heeft? Of als de ouder mij niet als persoon prettig vind. Dan is het heel lastig om als begeleider ook neutraal te blijven, om de deur open te laten. Als jullie daar iets voor kunnen ontwikkelen.
Professioneel blijven	**20.3**	Professioneel blijven is heel makkelijk gezegd. Op het moment dat je door ouders afgewezen word op dat je het kind niet goed begeleid en je daar niet van bewust bent, dan doet dit wel wat met je ego. Je bent gewoon een mens, maar ze moeten van mij toch neutraal blijven. Toch een kopje koffie aanbieden terwijl je weet dat de ouder je uitkotst. Je moet toch je professionaliteit laten zien en toch handelen als er iets is. Je moet weer lachen. Maak het niet persoonlijk. Hoe kan je dat als begeleider niet doen? Ik als

		teamleider zit soms ook in een relatie.
Behoefte van de teamleider	**20.4**	Mijn behoefte ligt op feedback en steun vragen. Dan zoek ik anderen wel op. Ik heb dit en dat gedaan, is dat akkoord? Ik heb mezelf geleerd daarin wat ruimte te geven. Dat je zegt, ik hoor uw klacht, ik geef mezelf even bedenktijd en bel uw morgen terug. Zodat je even afstand kan nemen om te kijken wat er gezegd word. Daarna geef je pas antwoord aan de ouder.

• Teamleider 2 - HWL, de Groene Hoek

Letterlijk uitgetypt interview

Interview afgenomen op 13 april 2012 te Arnhem (HWL, de Groene Hoek, Siza),
teamleidster de Schaarsberg en het Baken

Naam: Yvonne van Eijk
Leeftijd: 47
Functie: Teamleidster op de Groene Hoek (op de groepen de Schaarsberg en het Baken)
Werkervaring: 29 jaar ervaring (op 18e begonnen); eerst op de groep gestaan. Nu ongeveer 12 jaar een leidinggevende functie: eerst als coördinerend begeleider, de laatste vier jaar als teamleidster op de Groene Hoek.

1. Hoe ervaart u het contact met ouders op een schaal van 1-10?
(1 = zeer slecht - 10 = zeer goed)

5. **Waarom een 5?** Omdat ik denk dat de helft van de ouders hier eigenlijk nauwelijks contact hebben met de begeleiding en ook geen contact zoeken. Dat loopt gewoon moeizaam. En de andere helft, daar is gewoon redelijk goed contact mee met begeleiders en de ouders onderling. Dus daar is goede afstemming. **Is dat op beide groepen hier?** Ja. **Denkt u dat daar een verschil in zit met wat groepsleiders ervaren?** Ik denk het niet. Maar ik heb het alleen over mijn locatie dan. Dus ik kan niet bepalen hoe de contacten met andere ouders zijn. Maar wat ik hier heb ervaren in vier jaar; op dit moment gaat het beter dan een jaar geleden of twee jaar geleden. Op dit moment denk ik gewoon dat het half-half is; dat we heel veel energie in ouders steken. Er is wel contact, maar wij moeten heel veel investeren in die ouders. Omdat het niveau van die ouders ook gewoon een stuk lager is. We hebben ouders met een verstandelijke beperking erbij zitten. Dus dat maakt het ook moeilijk. En dan heb je het netwerk met Jeugdzorg die je er nog bij hebt: de Schrikkerstichting. Dus je best wel veel contacten onderling over één jongere. **De Schrikkerstichting is bij uithuisplaatsing?** Ja, dat is ook voor jeugd. Maar wel voor verstandelijk beperkte jongeren.

2. Kunt u beschrijven hoe de afstemming tussen groepsleiders en ouders er op dit moment uit ziet?

De begeleiders hebben hier mailcontact. Die overleggen dingen via mail of ze informeren ouders via mail van de gang van zaken van de afgelopen week. Het is maar net hoe dat afgesproken is. Er zijn ouders, die worden gebeld om te informeren. En als er vragen zijn, dan worden de ouders ook gebeld. Van: *'ik wil dit even overleggen,'* of jongeren komen met een idee: *'ik wil de stad in, maar eigenlijk mag dat niet'*. Dan bellen ze die ouders op om te overleggen wat ze er van vinden. Als iemand over zijn toeren is, dan bellen ze ook de ouders op om te informeren van: *'nou, dit is er aan de hand.'* Het contact met de begeleiders en de ouders ligt wel hoger dan een 5, denk ik. **En hoe is het contact met u en ouders?** Ik heb veel minder contact met ouders, dan de begeleiders**. Wanneer kom jij in beeld in contact met ouders?** Vaak als er probleemouders zijn of als het belang van het kind in verdrukking komt; dan kom ik er ook bij. Met zorgplannen zit ik er bij en heb ik contact. Verder niet zo heel veel. En als er exitgesprekken zijn. **Stel dat het voor een jongere goed zou zijn als u in beeld komt, komt dat dan vanuit de groepsleiders of is dat dan uw eigen inzicht?** Vaak is het wel een vraag van begeleiders. Ik ga niet zomaar ouders bellen ofzo, dat doe ik niet. En als het gaat om financiën, dan ben ik wel degene die gaat bellen. Dus niet op groepsniveau, maar wel op hoofdniveau.
Ik zie ouders ook bij de intake. Als er oriëntaties zijn, dan doe ik de oriëntaties hier in huis. En dan kijk ik welke groep het geschiktst is voor de jongere. Dan doe ik de kennismaking en dan zit er ook wel

begeleiding bij. Dan doe ik alle paperassen afwerken en dan bemoei ik me er niet meer zoveel mee. Want ik vind; dat ligt vooral bij de begeleiders.

3. Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep?

We hebben nu een jongen die is hier geplaatst bijvoorbeeld op het Baken. Die komt van een andere locatie. Die is met heel veel poespas en gedoe weggehaald met de politie. Hij is geplaatst op die andere groep. Toen is hij hier gekomen en er was heel veel gedoe met die moeder. Wij hebben hier direct afspraken gemaakt: de contactpersoon is de enige die afspraken maakt, wijzigt. Alle contacten lopen via haar. Je kunt haar te woord staan, maar niemand anders gaat haar dingen toezeggen. Alles wordt verwezen naar die ene persoon. Die heeft overleg met Jeugdzorg en met school. Dus die is eigenlijk de spil in dat hele netwerk van die cliënt. Die moeder kwam gewoon shoppen op dat moment en de boel uitspelen. Want alles loopt via de contactpersoon en als het niet is genoteerd, dan doen we het niet. We moeten van haar horen: *'oh, dit is nu de volgende afspraak en zo gaan we het doen'*. Is dat niet zo, dan blijft het gewoon zoals het was. En dat is wel heel lastig voor een moeder, maar je ziet gewoon dat het wel veel duidelijker werkt soms. Dat doe je natuurlijk bij normale ouders, als het contact gewoon goed is, doe je dat niet. Maar iemand die heel veel de organisatie *'rond shopt'* of andere instanties belt en dingen vertelt die niet kloppen. Dan is dat misschien de goede methode; om gewoon de lijnen kort te houden. Dat gaat hartstikke goed en die jongen gaat nu weer terug naar huis over een paar maandjes. **Wat maakt dat het goed is, die afstemming?** Die moeder kan niet shoppen op dat moment en die kan niet uitspelen. Personeel uitspelen of de jongere tegen het personeel uitspelen. Of allerlei instanties tegen elkaar uitspelen. Dat is wat er gebeurt.

4. Heeft u op de werkvloer een situatie ervaren waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?

Ja, is al een hele tijd geleden hoor. Dat meisje was ook door Jeugdzorg uithuisgeplaatst, hier op het Baken. Die moeder had waarschijnlijk, tenminste wij vermoedden, dat zij een soort borderline stoornis had. Die dreigde iedere keer met een rechtbank of met advocaten, van: *'ja, nu hebben jullie dit gedaan'* en: *'ik schakel een advocaat in'*. Kwamen er iedere keer van die dreigingen van haar. En dat heeft heel veel impact op het werken op de werkvloer bij de begeleiders. Dat geeft gewoon stress, want je kunt bijna geen stap meer zetten dan. Ook van: *'o jee, als we dit doen dan zegt ze dat tegen haar moeder en dan krijgt ze weer een verhaal van: ja, jullie hebben dit gedaan en dat gedaan en ik ga de advocaat weer inschakelen..'* Dan krijg je een mail van de advocaat. Allemaal van dat soort dingen. En dat levert wel eens spanning op, op de werkvloer. Dat is in het nadeel van het kind. Die heeft daar last van; die zit daar tussen. Die zit tussen twee vuren, lijkt het wel. En dat is ook niet goed gegaan. Dat meisje is ook weer overgeplaatst naar een andere instelling. Eerst terug naar huis en toen naar een andere instelling. **Echt buiten Siza?** Ja.

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?

School is een onderwerp wat wel regelmatig.. Welke school gaat een jongere volgen? Hoe gaat het op school? We zien nu: school benaderd ouders voor het kind waar het over gaat. En wij worden dan via ouders weer, of niet.. Vaak moeten begeleiders er achter aan lopen om te horen van: hoe is het geweest op school? Je loopt een beetje achter de feiten aan. Ze moesten constant vragen van: '*hoe is het gesprek geweest?*'. Dus je gaat zitten wachten tot je feedback krijgt over een gesprek. Ja, dat komt niet. Dan kun je lang wachten. **Naast school nog meer factoren?** Ik denk de reden van uithuisplaatsing. Of de reden waarom jongeren hier wonen, dat maakt ook wel uit hoe het contact verloopt. We hebben jongeren, die wonen ver weg; die wonen in Overijssel of ver in de achterhoek.

Die hebben NAH, die komen hier te wonen omdat ze op Mariëndael naar school gaan. Dat is een heel ander type ouder. Die plaatsen hun kind, omdat het dan dicht bij school zit. Als kinderen door Jeugdzorg hier geplaatst worden, dan heb je een heel ander verhaal. Dan worden ze eigenlijk, min of meer onder toezicht gesteld en bijna gedwongen geplaatst. Dus er is al veel meer spanning tussen die ouders en Bureau Jeugdzorg, dat het kind hier zit. De reden is gewoon anders. En met jongeren die hier wonen voor school; er is gewoon redelijk goed contact met die ouders. Want ja, er is gewoon niet zo heel veel bijzonders aan. Ik denk dat er ook heel veel angst bij ouders zit. Alles wat wij hier zien, dat gaat wel naar Jeugdzorg. Ik denk dat ouders wel gewoon bewust zijn. **Dus dan heeft u het ook over emotionele factoren die beïnvloeden?** Ja, klopt. **En vanuit groepsleiding; zijn er dan ook nog factoren die kunnen beïnvloeden?** Ik denk dat de ene groepsleider misschien beter met een bepaald type ouder om kan gaan, dan de andere groepsleider. Maar als contactpersoon moet je gewoon wel contact onderhouden met de ouders van de contactjongere. Op een hele dienst kan het wel zijn dat er in de agenda staat: o ja, dan moet die even gebeld worden en dan moet die even gebeld worden, dat moet gevraagd worden. Ja, die contactpersoon is nu vrij, van die jongere. Dus dan wordt het overgenomen door de anderen. En dat gaat goed.

6. Ervaart u een verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren? Zo ja, hoe beïnvloed dit de afstemming met ouders?

We hebben nou ook een meisje bijvoorbeeld: heel erg streng, zondag twee keer naar de kerk. Hoe dat thuis gaat, dat nemen wij niet over. Maar wij stemmen wel af met ouders: wat zijn de huisregels, de bedtijden? Wat is ze gewend? En dat nemen we wel over; dat wat ze thuis gewend is. Maar de afstemming met de opvoedingsstijl is er niet echt, denk ik. **Dus u ervaart verschillen in opvoedingsstijlen?** Ja. **En hoe beïnvloed dit de afstemming? Dat is er niet eigenlijk..?** Ik denk dat die er nauwelijks is. **Gaan jullie dan meer wat ouders willen achterna of is dat dan wat groepsleiders denken?** Ik denk dat wij opvoeden vanuit hoe wij denken dat het goed is.

7. Heeft u op dit moment te maken met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben?

Ja.

8. Hoe word de afstemming tussen groepsleiders en ouders beïnvloed wanneer één of beide ouders een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek heeft?

Mensen met een psychiatrisch probleem; het is wel moeilijk om dan goede afstemming te hebben. Maar heel vaak zit Bureau Jeugdzorg daarbij. Wij overleggen dan met Bureau Jeugdzorg, dus dat wij niet in conflict komen met die ouder. Bureau Jeugdzorg is de plaatsende instantie en wij overleggen met de ambulant begeleider of de gezinsvoogd, zodat wij uit schot blijven. Als wij dingen doen, dan zeggen wij van: *'nee, want dit is de afspraak die er is met Jeugdzorg'*. Want anders krijgen wij een conflict met die ouder. Dan blijven wij buiten schot en dan blijft het voor ons werkbaar. En voor dat kind ook en voor die moeder ook. **En moet je deze ouders ook anders benaderen als je toch in gesprek gaat met ze over iets wat op de groep.. Qua taal, qua manier van benadering? Aan de telefoon bijvoorbeeld?** Je geeft wel meer uitleg en daar is meer tijd voor. Die begeleid je bijna zelf als een cliënt. Met die verstandelijk beperkte mensen; dat is bijna een cliënt. Die begeleiden we gewoon. We passen onze gespreksvoering aan aan het niveau van die moeder of vader. Dus dan gaan we echt gewoon alsof we met een cliënt van doen hebben; zo gaan we er wel mee om. **En hoe word dat ervaren door groepsleiders, omdat zo aan te pakken?** Dat is geen probleem. Dan nemen ze die ouder mee in het verhaal en dan snapt die ouder ook het verhaal veel makkelijker. Dan ervaren zij steun. Dan is er wel goede afstemming, denk ik. Maar dat is met name met de verstandelijk beperkte ouder. Met de psychiatrische ouders; dat wordt weer wat lastiger. Helemaal als ze borderline hebben. Dan is het heel onberekenend. **En dan zorgen jullie er gewoon voor dat**

jullie uit dat probleem blijven? Ja, door Jeugdzorg. Maar bij de psychiatrische problematieken, dan is het gewoon echt wel dusdanig dat we dan ook de OTS en de machtiging uithuisplaatsing.. Ja, dan hebben wij gewoon heel veel overleg met Jeugdzorg. Dan blijft het gewoon werkbaar. Bij de eerste cliënt, wat ik vertelde, daar hadden we dat dus niet gedaan. En dan ging je eigenlijk dus het gevecht aan met die ouders. Dan is het een eindeloos verhaal. Dan word de strijd alleen maar groter en groter. Je moet uit die strijd blijven en dat doen we dus op deze manier.

9. Hoe word de ontwikkeling van de jongere beïnvloed wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt?

Ik denk dat als de afstemming goed is afgestemd, dat dat voor de jongere alleen maar positiever is. **En in welke zin positief? Hoe ziet dat er uit?** Ik denk dat als je een goede steuncultuur met ouders bent om die jongere heen, dat die jongere zich het beste kan ontwikkelen. Dus dan heb je allemaal hetzelfde doel voor ogen; dat is de ontwikkeling van het kind.

10. Wat denkt u dat de gevolgen kunnen zijn voor de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt?

Dan hebben we het weer over de mensen met een psychiatrische stoornis. **Wat denkt u dat daarvan de gevolgen zijn voor de jongere?** Ik denk dat die ontwikkeling niet optimaal is. Ook al hebben wij goede afstemming, met die ouder, dan nog is die ontwikkeling zeg maar voor het kind niet optimaal. **En hoe ziet u dat aan een kind?** Kinderen zijn angstig hier of boos. Ze kunnen verbaal agressief worden of gewoon met dingen gaan gooien. Op het Baken hebben we wel regelmatig dat we daar de gevolgen van zien. We hebben hier een meisje gehad, die had een verslaafde vader en een moeder die in de prostitutie zat. Ook geplaatst door Jeugdzorg. Geen contact meer met ouders. Moeder in de gevangenis wegens iemand neersteken. Die werd gillend wakker elke morgen. Dat meisje, dat kan haast niet anders, dat het getraumatiseerd is. Daar zie je dus de gevolgen van voor de ontwikkeling. Of de omgevingsfactoren waar ze in heeft gezeten; dat zie je gewoon. Nu hebben we er nog eentje die ook wel boos kan reageren; verbaal of fysiek agressief. Maar dat komt af en toe, als een impuls komt het dan in één keer naar voren.

11. Hoe gaat u om met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt?

Wij proberen het wel te kalmeren. De strijd aan gaan heeft geen zin, want dan jaag je hem alleen maar verder op de kast. Want dat is allemaal op basis van angst, dus dat moet je wel in je achterhoofd houden. Het is niet dat hij iemand in elkaar gaat meppen ofzo. **Hoe ziet u dat groepsleiders ermee omgaan?** Die benaderen dat rustig. Maar die hebben het niet over het systeem er om heen. Wel over zijn gedrag: *'oké, ik zie dat je boos bent'* en: *'stoppen!'*. Dan verder praten. Ook de oorzaak van: *'wat is nou de aanleiding dat je boos bent geworden?', 'maar dan hoef je niet zo te reageren. Dat kan ook wel anders.'* **Dus daar word niet het hele verhaal bij betrokken van: *'je moeder dit..'?*** Nee, want de helft weet hij niet eens. En daar ga je zo'n kind ook niet mee belasten. Want wat heeft het voor meerwaarde om alles te vertellen wat er nu met moeder is?

12. Op welke manier beïnvloeden ouders de positie van de jongere t.o.v. groepsleiders positief en negatief? En wat is de invloed hiervan op de ontwikkeling van de jongere?

Daar heb ik wel een voorbeeld van. Dat is niet van het Baken, maar is van een andere groep. Wij hebben hier een ouder gehad die ontzettend tegen de groepsleiding was. Zijn zoon was geplaatst; ook door Jeugdzorg. Kon het zelf niet aan. Op het moment dat je dus ziet dat ouders, het kind wordt geplaatst door Jeugdzorg, dat het systeem faalt, dan zie je in één keer dat ouders gaan vertellen hoe groepsleiders het moeten doen. Dat zien we heel vaak. Daar krijg je allemaal adviezen over van

ouders, van: *'je moet zo met hem omgaan en zus met dit omgaan.'* En: *'je moet dit doen en je moet dat doen'.* Dan kom je ook in een soort conflictsituatie. Dan hebben we bijvoorbeeld een ouder gehad, die dus echt op bepaalde groepsleiding zo de pé had, maar dat thuis communiceerde met zijn kind. En dan krijg je dat weer terug via het kind op de groep. **Dus dat deed hij niet zo tegen een groepsleider?** Nee, dus altijd via een omweg. Meestal gaat het via via. Is allemaal indirect. Dat gebeurt. Ouders die in de knel zitten; die gaan zo reageren. **En in positieve zin?** Nou, we hebben op de Schaarsberg een jongen; als hij niet lekker in zijn vel zat of gewoon een beetje bravoure gedrag liet zien, en hij niet te remmen was door de begeleiders, dan hadden ze de afspraak. *'Nou, dan ga ik je vader even bellen.' 'Ja, is goed,'* zei hij dan, '*doe maar'*. Dan praatte die vader even met hem en dan was het weer goed. En dan hebben we nog een afspraak hoor, met een paar ouders. Kinderen die echt gewoon niet kunnen stoppen. Gewoon maar doorgaan, door hun handicap eigenlijk. En dan weten ze: *'oké, als mijn moeder belt en ze zegt je moet stoppen, want anders dan kom ik je ophalen',* dan houden ze wel op. Het is een soort van afspraak met bepaalde ouders. En dat werkt wel goed. **Wat vindt u nou meer voorkomen? Dat jongeren positief of negatief worden beïnvloed door ouders?** Die negatieve ervaringen die blijven het langste hangen, omdat die de meeste invloed hebben. Over het algemeen hebben we ook wel hele goede, positieve ervaringen met ouders. Nu zitten we op dit moment bijvoorbeeld op de Schaarsberg en op het Baken met allemaal positieve.. We hebben met Jeugdzorg nog wel dingen te doen, maar het contact met ouders is dan minimaal. Daar hebben we geen contact mee. Maar de rest, wat er wel is, daar loopt het op dit moment goed mee.
Ik zei in het begin een 5, hè? Ik blijf daar wel bij: want wij moeten constant, voor het grootste gedeelte, moeten begeleiders ouders benaderen. Het is niet echt een wisselwerking.

13. Kunt u wat vertellen over het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere?

Wat ik weet van omgaan met ouders, is de gedragscode, die hebben we wel. Van: ga met respect met elkaar om. Dat is er. En er zijn een aantal regels die er voor gelden. Maar daar zit intimidatie bij, agressie en dat soort.. Dat valt er allemaal onder volgens mij. Dat is maar een heel klein papiertje: je gaat met respect met elkaar om, je maakt geen dingen van anderen kapot, geen verbaal geweld en dat soort dingen. En dan hangt er een heel protocol, hè. Wat als dat niet gevolgd word; wat je dan kan doen. Maar verder een beleid, hoe we met elkaar omgaan, is er niet. **Denkt u dat de groepsleiders op de hoogte zijn van de gedragscode?** Ja, hier wel. Ze weten dat het er is, omdat hij heel vaak bij seksuele intimidatie en agressie weer tevoorschijn komt. **Waar is die te vinden, gewoon in een map of..?** Op intranet.
We hebben dat bijvoorbeeld met de IOP-bespreking; dingen worden afgesproken over communicatie. **En daarom is de IOP-bespreking ook een beetje het beleid van Siza. Dat gaven de groepsleiders dus aan.** Nou, zo zie ik het niet. **Hoe ziet u dat dan?** Het IOP is voor de jongere; een individueel ondersteuningsplan. Dat is gericht op de ontwikkeling van een kind. En daar voor ga je afspraken maken over hoe de communicatie loopt, maar dat is geen beleid. Beleid wordt op het CB *(Centraal Bureau)* gemaakt door de *staff* en staat niet in het IOP. Dat is gewoon een individuele afspraak die je maakt in het IOP van één betreffende jongere. Dat is niet beleid. Wat ik wel weet is dat er vanaf 18 jaar, of vanaf 16 is dat tegenwoordig geloof ik, dat cliënten kunnen kiezen: wil je wel of niet iemand erbij? Maar de cliënt staat centraal, dus als een cliënt zegt: *'ik wil helemaal niemand bij mijn IOP-bespreking hebben'*, en er komt een familielid van: *'ja, ik wil er wel bij zitten.'* Dan gaat natuurlijk wel voor wat de cliënt wil en vind. **Komt dat veel voor?** Nee, bijna niet. Ik zit hier met jongeren, hè. Dat is bij de volwassenen; daar speelt dat veel meer. Ik heb er eentje van 18 en dan overleggen we met de jongeren: *'wil je dat je moeder erbij komt of niet?'* En als hij zegt: *'ja'*, dan kan ze erbij zitten. Maar het kan ook zijn dat die moeder zegt: *'ja, daar heb ik helemaal geen zin in.'* Dat gebeurt ook. De communicatie en de afstemming, die driehoek: cliënt, begeleider, ouder. Ik denk dat netwerk, die steuncultuur, dat is belangrijk in de afstemming. En daar horen ouders ook bij.

14. Wat kunnen groepsleiders nu inzetten als het gaat om het optimaliseren van de afstemming met ouders?

Ik denk ouders uitnodigen voor een gesprek. En dat gebeurt ook. In één keer schiet me iets te binnen: een jongere beneden, op de Schaarsberg, die overhoop lag met de vader laatst; die in conflict zat. Toen werd die ouder gebeld door de begeleiding. Maar dat werd niet op prijs gesteld. In het belang van die jongere, want zij kwam er niet uit. Die ouder vond gewoon totaal wat anders. Het kind is wel 17, dus heeft wel wat te vertellen natuurlijk. Uiteindelijk kwam hij toch op de groep. Hij wou niet met de begeleiding er over praten, maar hij kwam toch op onze groep. Toen had hij met z'n dochter gepraat en was het weer goed. Als die begeleidster niet had gebeld, dan was hij waarschijnlijk niet gekomen. Dus dan had zij misschien langer in zo'n vervelende stemming gezeten. **Dus dan zegt u eigenlijk: ze kunnen bellen en daarbij zetten ze hun eigen vaardigheden in om te zorgen dat die ouder op weg komt.** Ja, de begeleiders doen dat wel hier. **En iets van collegiaal overleg? Of dat ze u bijvoorbeeld in kunnen schakelen?** Dat doen ze ook. Als er afgestemd moet worden, dan zetten we weer een gesprek in en dan plannen we een afspraak met Bureau Jeugdzorg, met de ouder, met de ambulant begeleider. Dan gaan we aan tafel zitten en dan lopen we de afgelopen periode door, van: '*nou, we hebben de vorige keer dit afgesproken. Hoe is het gegaan?'.* En dan kijken we weer: de volgende keer hebben we dan een gesprek en dan hebben we het daar over. Mailen, bellen. Heel vaak hebben ze hier op de groep ook gewoon overleg met ouders. Of gewoon als ze het kind even komen ophalen; dan heb je ook een gesprekje. **Maar geen bepaald regel- of afsprakenstelsel, van: zo moet je omgaan met ouders?** Ouders zijn allemaal zo verschillend: voor de één moet je het zus doen en voor de ander zo. En al zou het er zijn, dan weet ik niet of het werkt.

15. Waar liggen de behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren?

Wat ik denk, want dat hoor ik wel eens terug, omdat we zoveel verschillende systemen hebben en ook lastige systemen hier op de Groene Hoek, dat als het systeem niet meewerkt dan kan je nog zoveel inzetten in afstemming, communicatie.. Dan heeft het geen effect. Dan is het zonde van je tijd en je energie. Ik denk dat ze wel behoefte hebben aan: *'oké, wat doen we als..'.* Ze willen best systemisch werken met z'n allen, maar als het systeem niet meewerkt, dan heb je een probleem. En dan kunnen wij hier niets, want wij zijn gewoon *wonen*. We kunnen niet eisen van: *'je gaat meewerken.'*. **Dus dan zou er iets moeten komen, zodat ze dat systeem er meer bij kunnen betrekken?** Ja, hoe motiveer je dat systeem om toch mee te werken? Dan heb je dus die systeemproblemen al waar je mee te maken krijgt. Als jongeren hier komen wonen, dan hebben ze waarschijnlijk al een systeemprobleem. Als ze dan niet mee willen werken, dan is het wel zo: dan gaat het kind gewoon voor. Wij willen zorgen dat het kind hier veilig is. Zich veilig voelt en kan ontwikkelen. Dat is dan de belangrijkste taak, denk ik. En dan misschien, stukje bij beetje, kan je aan dat systeem gaan werken.

(Aan het eind van dit interview, toen we de opname net stop hadden gezet, voegde Yvonne nog iets belangrijks toe. Namelijk dat de visie op informatie in bijvoorbeeld mappen bij Siza is, dat er niet te veel papierwerk moet zijn. Dus niet te veel dossiers met beleid, afspraken, regels, gedragscodes en protocollen.)

Gelabelde versie

Interview afgenomen op 13 april 2012 te Arnhem (HWL, de Groene Hoek, Siza),
teamleidster de Schaarsberg en het Baken

Interviewer	**Fragment**	**Ondervraagde**
Ervaring van het contact met ouders op een schaal van 1-10	**1.1**	5.
Nauwelijks contact	**1.2**	**Waarom een 5?** Omdat ik denk dat de helft van de ouders hier eigenlijk nauwelijks contact hebben met de begeleiding en ook geen contact zoeken. Dat loopt gewoon moeizaam. En de andere helft, daar is gewoon redelijk goed contact mee met begeleiders en de ouders onderling. Dus daar is goede afstemming. **Is dat op beide groepen hier?** Ja.
Groepsleiders ervaren dit hetzelfde als de teamleidster	**1.3**	**Denkt u dat daar een verschil in zit met wat groepsleiders ervaren?** Ik denk het niet. Maar ik heb het alleen over mijn locatie dan. Dus ik kan niet bepalen hoe de contacten met andere ouders zijn.
Beter dan een jaar of twee jaar geleden	**1.4**	Maar wat ik hier heb ervaren in vier jaar; op dit moment gaat het beter dan een jaar geleden of twee jaar geleden.
Veel investeren in ouders	**1.5**	Op dit moment denk ik gewoon dat het half-half is; dat we heel veel energie in ouders steken. Er is wel contact, maar wij moeten heel veel investeren in die ouders.
Niveau ouders is lager	**1.6**	Omdat het niveau van die ouders ook gewoon een stuk lager is. We hebben ouders met een verstandelijke beperking erbij zitten. Dus dat maakt het ook moeilijk.
Netwerk met andere instanties	**1.7**	En dan heb je het netwerk met Jeugdzorg die je er nog bij hebt: de Schrikkerstichting. Dus je best wel veel contacten onderling over één jongere. **De Schrikkerstichting is bij uithuisplaatsing?** Ja, dat is ook voor jeugd. Maar wel voor verstandelijk beperkte jongeren.
Afstemming tussen ouders en groepsleiders op dit moment	**2.1**	De begeleiders hebben hier mailcontact. Die overleggen dingen via mail of ze informeren ouders via mail van de gang van zaken van de afgelopen week. Het is maar net hoe dat afgesproken is.
Telefonisch contact	**2.2**	Er zijn ouders, die worden gebeld om te informeren. En als er vragen zijn, dan worden de ouders ook gebeld. Van: *'ik wil dit even overleggen,'* of jongeren komen met een idee: *'ik wil de stad in, maar eigenlijk mag dat niet'*. Dan bellen ze die ouders op om te overleggen wat ze er van vinden. Als iemand over zijn toeren is, dan bellen ze ook de ouders op om te informeren van: *'nou, dit is er aan de hand.'*
Contact tussen ouders en begeleiders beter, dan met	**2.3**	Het contact met de begeleiders en de ouders ligt wel hoger dan een 5, denk ik.

teamleidster		
Contact teamleidster met ouders	**2.4**	**En hoe is het contact met u en ouders?** Ik heb veel minder contact met ouders, dan de begeleiders**.** **Wanneer komt u in beeld in contact met ouders?** Vaak als er probleemouders zijn of als het belang van het kind in verdrukking komt; dan kom ik er ook bij. Met zorgplannen zit ik er bij en heb ik contact. Verder niet zo heel veel. En als er exitgesprekken zijn.
Teamleidster belt niet zomaar met ouders	**2.5**	**Stel dat het voor een jongere goed zou zijn als u in beeld komt, komt dat dan vanuit de groepsleiders of is dat dan uw eigen inzicht?** Vaak is het wel een vraag van begeleiders. Ik ga niet zomaar ouders bellen ofzo, dat doe ik niet.
Contact op hoofdniveau	**2.6**	En als het gaat om financiën, dan ben ik wel degene die gaat bellen. Dus niet op groepsniveau, maar wel op hoofdniveau.
Intake, oriëntaties en paperassen	**2.7**	Ik zie ouders ook bij de intake. Als er oriëntaties zijn, dan doe ik de oriëntaties hier in huis. En dan kijk ik welke groep het geschiktst is voor de jongere. Dan doe ik de kennismaking en dan zit er ook wel begeleiding bij. Dan doe ik alle paperassen afwerken en dan bemoei ik me er niet meer zoveel mee. Want ik vind; dat ligt vooral bij de begeleiders.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep	**3.1**	We hebben nu een jongen die is hier geplaatst bijvoorbeeld op het Baken. Die komt van een andere locatie. Die is met heel veel poespas en gedoe weggehaald met de politie. Hij is geplaatst op die andere groep. Toen is hij hier gekomen en er was heel veel gedoe met die moeder. Wij hebben hier direct afspraken gemaakt: de contactpersoon is de enige die afspraken maakt, wijzigt. Alle contacten lopen via haar. Je kunt haar te woord staan, maar niemand anders gaat haar dingen toezeggen. Alles wordt verwezen naar die ene persoon. Die heeft overleg met Jeugdzorg en met school. Dus die is eigenlijk de spil in dat hele netwerk van die cliënt. Die moeder kwam gewoon shoppen op dat moment en de boel uitspelen. Want alles loopt via de contactpersoon en als het niet is genoteerd, dan doen we het niet. We moeten van haar horen: *'oh, dit is nu de volgende afspraak en zo gaan we het doen'*. Is dat niet zo, dan blijft het gewoon zoals het was. En dat is wel heel lastig voor een moeder, maar je ziet gewoon dat het wel veel duidelijker werkt soms. Dat doe je natuurlijk bij normale ouders, als het contact gewoon goed is, doe je dat niet.
Lijnen kort houden	**3.2**	Maar iemand die heel veel de organisatie *'rond shopt'* of andere instanties belt en dingen vertelt die niet kloppen. Dan is dat misschien de goede methode; om gewoon de lijnen kort te houden. Dat gaat hartstikke

		goed en die jongen gaat nu weer terug naar huis over een paar maandjes.
'Shoppen' en uitspelen	**3.3**	**Wat maakt dat het goed is, die afstemming?** Die moeder kan niet shoppen op dat moment en die kan niet uitspelen. Personeel uitspelen of de jongere tegen het personeel uitspelen. Of allerlei instanties tegen elkaar uitspelen. Dat is wat er gebeurt.
Een situatie waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was	**4.1**	Ja, is al een hele tijd geleden hoor. Dat meisje was ook door Jeugdzorg uithuisgeplaatst, hier op het Baken. Die moeder had waarschijnlijk, tenminste wij vermoedden, dat zij een soort borderline stoornis had. Die dreigde iedere keer met een rechtbank of met advocaten, van: *'ja, nu hebben jullie dit gedaan'* en: *'ik schakel een advocaat in'*. Kwamen er iedere keer van die dreigingen van haar. En dat heeft heel veel impact op het werken op de werkvloer bij de begeleiders. Dat geeft gewoon stress, want je kunt bijna geen stap meer zetten dan. Ook van: *'o jee, als we dit doen dan zegt ze dat tegen haar moeder en dan krijgt ze weer een verhaal van: ja, jullie hebben dit gedaan en dat gedaan en ik ga de advocaat weer inschakelen..'* Dan krijg je een mail van de advocaat. Allemaal van dat soort dingen. En dat levert wel eens spanning op, op de werkvloer. Dat is in het nadeel van het kind. Die heeft daar last van; die zit daar tussen. Die zit tussen twee vuren, lijkt het wel. En dat is ook niet goed gegaan. Dat meisje is ook weer overgeplaatst naar een andere instelling. Eerst terug naar huis en toen naar een andere instelling. **Echt buiten Siza?** Ja.
Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?	**5.1**	School is een onderwerp wat wel regelmatig.. Welke school gaat een jongere volgen? Hoe gaat het op school? We zien nu: school benaderd ouders voor het kind waar het over gaat. En wij worden dan via ouders weer, of niet.. Vaak moeten begeleiders er achter aan lopen om te horen van: hoe is het geweest op school? Je loopt een beetje achter de feiten aan. Ze moesten constant vragen van: '*hoe is het gesprek geweest?*'. Dus je gaat zitten wachten tot je feedback krijgt over een gesprek. Ja, dat komt niet. Dan kun je lang wachten.
Reden waarom jongeren hier wonen	**5.2**	**Naast school nog meer factoren?** Ik denk de reden van uithuisplaatsing. Of de reden waarom jongeren hier wonen, dat maakt ook wel uit hoe het contact verloopt. We hebben jongeren, die wonen ver weg; die wonen in Overijssel of ver in de achterhoek. Die hebben NAH, die komen hier te wonen omdat ze op Mariëndael naar school gaan. Dat is een heel ander type ouder. Die plaatsen hun kind, omdat het dan dicht bij school zit. Als kinderen door Jeugdzorg hier geplaatst worden, dan heb je een heel ander verhaal. Dan worden ze eigenlijk, min of meer onder toezicht

		gesteld en bijna gedwongen geplaatst. Dus er is al veel meer spanning tussen die ouders en Bureau Jeugdzorg, dat het kind hier zit. De reden is gewoon anders. En met jongeren die hier wonen voor school; er is gewoon redelijk goed contact met die ouders. Want ja, er is gewoon niet zo heel veel bijzonders aan.
Emotionele factoren als angst	**5.3**	Ik denk dat er ook heel veel angst bij ouders zit. Alles wat wij hier zien, dat gaat wel naar Jeugdzorg. Ik denk dat ouders wel gewoon bewust zijn. **Dus dan heeft u het ook over emotionele factoren die beïnvloeden?** Ja, klopt.
Contact met ouders contactjongere	**5.4**	**En vanuit groepsleiding; zijn er dan ook nog factoren die kunnen beïnvloeden?** Ik denk dat de ene groepsleider misschien beter met een bepaald type ouder om kan gaan, dan de andere groepsleider. Maar als contactpersoon moet je gewoon wel contact onderhouden met de ouders van de contactjongere.
Taken van collega's overnemen	**5.5**	Op een hele dienst kan het wel zijn dat er in de agenda staat: o ja, dan moet die even gebeld worden en dan moet die even gebeld worden, dat moet gevraagd worden. Ja, die contactpersoon is nu vrij, van die jongere. Dus dan wordt het overgenomen door de anderen. En dat gaat goed.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	We hebben nou ook een meisje bijvoorbeeld: heel erg streng, zondag twee keer naar de kerk. Hoe dat thuis gaat, dat nemen wij niet over.
Wat jongere thuis gewend is wordt overgenomen	**6.2**	Maar wij stemmen wel af met ouders: wat zijn de huisregels, de bedtijden? Wat is ze gewend? En dat nemen we wel over; dat wat ze thuis gewend is. Maar de afstemming met de opvoedingsstijl is er niet echt, denk ik.
Nauwelijks afstemming bij verschil in opvoedingsstijlen	**6.3**	**Dus u ervaart verschillen in opvoedingsstijlen?** Ja. **En hoe beïnvloed dit de afstemming? Dat is er niet eigenlijk..?** Ik denk dat die er nauwelijks is.
Opvoeden vanuit hoe wij denken dat goed is	**6.4**	**Gaan jullie dan meer wat ouders willen achterna of is dat dan wat groepsleiders denken?** Ik denk dat wij opvoeden vanuit hoe wij denken dat het goed is.
Ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben en omgang met hen	**7.1**	Mensen met een psychiatrisch probleem; het is wel moeilijk om dan goede afstemming te hebben.
Buiten schot blijven, zodat het werkbaar blijft	**7.2**	Maar heel vaak zit Bureau Jeugdzorg daarbij. Wij overleggen dan met Bureau Jeugdzorg, dus dat wij niet in conflict komen met die ouder. Bureau Jeugdzorg is de plaatsende instantie en wij overleggen met de ambulant begeleider of de gezinsvoogd, zodat wij uit schot blijven. Als wij dingen doen, dan zeggen wij van: *'nee, want dit is de afspraak die er is met Jeugdzorg'*. Want anders krijgen wij een conflict met die ouder. Dan blijven wij buiten schot en dan blijft het voor ons werkbaar. En voor dat kind ook en voor die moeder

		ook.
Meer uitleg, meer tijd	**7.3**	**En moet je deze ouders ook anders benaderen als je toch in gesprek gaat met ze over iets wat op de groep.. Qua taal, qua manier van benadering? Aan de telefoon bijvoorbeeld?** Je geeft wel meer uitleg en daar is meer tijd voor. Die begeleid je bijna zelf als een cliënt. Met die verstandelijk beperkte mensen; dat is bijna een cliënt. Die begeleiden we gewoon. We passen onze gespreksvoering aan aan het niveau van die moeder of vader. Dus dan gaan we echt gewoon alsof we met een cliënt van doen hebben; zo gaan we er wel mee om.
Ouder meenemen in verhaal	**7.4**	**En hoe word dat ervaren door groepsleiders, omdat zo aan te pakken?** Dat is geen probleem. Dan nemen ze die ouder mee in het verhaal en dan snapt die ouder ook het verhaal veel makkelijker. Dan ervaren zij steun. Dan is er wel goede afstemming, denk ik. Maar dat is met name met de verstandelijk beperkte ouder.
Onberekenend	**7.5**	Met de psychiatrische ouders; dat wordt weer wat lastiger. Helemaal als ze borderline hebben. Dan is het heel onberekenend. **En dan zorgen jullie er gewoon voor dat jullie uit dat probleem blijven?** Ja, door Jeugdzorg. Maar bij de psychiatrische problematieken, dan is het gewoon echt wel dusdanig dat we dan ook de OTS en de machtiging uithuisplaatsing.. Ja, dan hebben wij gewoon heel veel overleg met Jeugdzorg. Dan blijft het gewoon werkbaar.
Uit de strijd blijven, anders wordt het een eindeloos verhaal	**7.6**	Bij de eerste cliënt, wat ik vertelde, daar hadden we dat dus niet gedaan. En dan ging je eigenlijk dus het gevecht aan met die ouders. Dan is het een eindeloos verhaal. Dan word de strijd alleen maar groter en groter. Je moet uit die strijd blijven en dat doen we dus op deze manier.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen ouders en groepsleiders optimaal verloopt	**8.1**	Ik denk dat als de afstemming goed is afgestemd, dat dat voor de jongere alleen maar positiever is.
Steuncultuur	**8.2**	**En in welke zin positief? Hoe ziet dat er uit?** Ik denk dat als je een goede steuncultuur met ouders bent om die jongere heen, dat die jongere zich het beste kan ontwikkelen. Dus dan heb je allemaal hetzelfde doel voor ogen; dat is de ontwikkeling van het kind.
De eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**9.1**	Dan hebben we het weer over de mensen met een psychiatrische stoornis. **Wat denkt u dat daarvan de gevolgen zijn voor de jongere?** Ik denk dat die ontwikkeling niet optimaal is. Ook al hebben wij goede afstemming, met die ouder, dan nog is die ontwikkeling zeg maar voor het kind niet optimaal.
Angstig of boos	**9.2**	**En hoe ziet u dat aan een kind?** Kinderen zijn angstig

		hier of boos. Ze kunnen verbaal agressief worden of gewoon met dingen gaan gooien.
Voorbeeld van de gevolgen voor de ontwikkeling van een jongere	**9.3**	Op het Baken hebben we wel regelmatig dat we daar de gevolgen van zien. We hebben hier een meisje gehad, die had een verslaafde vader en een moeder die in de prostitutie zat. Ook geplaatst door Jeugdzorg. Geen contact meer met ouders. Moeder in de gevangenis wegens iemand neersteken. Die werd gillend wakker elke morgen. Dat meisje, dat kan haast niet anders, dat het getraumatiseerd is. Daar zie je dus de gevolgen van voor de ontwikkeling. Of de omgevingsfactoren waar ze in heeft gezeten; dat zie je gewoon.
Verbale of fysieke agressiviteit komt als een impuls naar voren	**9.4**	Nu hebben we er nog eentje die ook wel boos kan reageren; verbaal of fysiek agressief. Maar dat komt af en toe, als een impuls komt het dan in één keer naar voren.
Omgaan met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**10.1**	Wij proberen het wel te kalmeren.
Strijd aangaan heeft geen zin	**10.2**	De strijd aan gaan heeft geen zin, want dan jaag je hem alleen maar verder op de kast. Want dat is allemaal op basis van angst, dus dat moet je wel in je achterhoofd houden. Het is niet dat hij iemand in elkaar gaat meppen ofzo.
Rustig benaderen	**10.3**	**Of hoe ziet u dat groepsleiders ermee omgaan?** Die benaderen dat rustig.
Het hebben over gedrag, kind niet belasten	**10.4**	Maar die hebben het niet over het systeem er om heen. Wel over zijn gedrag: *'oké, ik zie dat je boos bent'* en: *'stoppen!'*. Dan verder praten. Ook de oorzaak van: *'wat is nou de aanleiding dat je boos bent geworden?', 'maar dan hoef je niet zo te reageren. Dat kan ook wel anders.'* **Dus daar word niet het hele verhaal bij betrokken van: *'je moeder dit..'?*** Nee, want de helft weet hij niet eens. En daar ga je zo'n kind ook niet mee belasten. Want wat heeft het voor meerwaarde om alles te vertellen wat er nu met moeder is?
De beïnvloeding van ouders op positie van de jongere t.o.v. groepsleiders, positief/negatief	**11.1**	Daar heb ik wel een voorbeeld van. Dat is niet van het Baken, maar is van een andere groep. Wij hebben hier een ouder gehad die ontzettend tegen de groepsleiding was. Zijn zoon was geplaatst; ook door Jeugdzorg. Kon het zelf niet aan. Op het moment dat je dus ziet dat ouders, het kind wordt geplaatst door Jeugdzorg, dat het systeem faalt, dan zie je in één keer dat ouders gaan vertellen hoe groepsleiders het moeten doen. Dat zien we heel vaak. Daar krijg je allemaal adviezen over van ouders, van: *'je moet zo*

		met hem omgaan en zus met dit omgaan.' En: *'je moet dit doen en je moet dat doen'.* Dan kom je ook in een soort conflictsituatie.
Ouders die in de knel zitten, communiceren via het kind	**11.2**	Dan hebben we bijvoorbeeld een ouder gehad, die dus echt op bepaalde groepsleiding zo de pé had, maar dat thuis communiceerde met zijn kind. En dan krijg je dat weer terug via het kind op de groep. **Dus dat deed hij niet zo tegen een groepsleider?** Nee, dus altijd via een omweg. Meestal gaat het via via. Is allemaal indirect. Dat gebeurt. Ouders die in de knel zitten; die gaan zo reageren.
Afspraak met ouders bij jongeren met niet te stoppen gedrag	**11.3**	**En in positieve zin?** Nou, we hebben op de Schaarsberg een jongen; als hij niet lekker in zijn vel zat of gewoon een beetje bravoure gedrag liet zien, en hij niet te remmen was door de begeleiders, dan hadden ze de afspraak. *'Nou, dan ga ik je vader even bellen.' 'Ja, is goed,'* zei hij dan, '*doe maar'*. Dan praatte die vader even met hem en dan was het weer goed. En dan hebben we nog een afspraak hoor, met een paar ouders. Kinderen die echt gewoon niet kunnen stoppen. Gewoon maar doorgaan, door hun handicap eigenlijk. En dan weten ze: *'oké, als mijn moeder belt en ze zegt je moet stoppen, want anders dan kom ik je ophalen',* dan houden ze wel op. Het is een soort van afspraak met bepaalde ouders. En dat werkt wel goed.
Negatieve ervaringen blijven het langste hangen	**11.4**	**Wat vindt u nou meer voorkomen? Dat jongeren positief of negatief worden beïnvloed door ouders?** Die negatieve ervaringen die blijven het langste hangen, omdat die de meeste invloed hebben. Over het algemeen hebben we ook wel hele goede, positieve ervaringen met ouders. Nu zitten we op dit moment bijvoorbeeld op de Schaarsberg en op het Baken met allemaal positieve.. We hebben met Jeugdzorg nog wel dingen te doen, maar het contact met ouders is dan minimaal. Daar hebben we geen contact mee. Maar de rest, wat er wel is, daar loopt het op dit moment goed mee.
Geen wisselwerking	**11.5**	Ik zei in het begin een 5, hè? Ik blijf daar wel bij: want wij moeten constant, voor het grootste gedeelte, moeten begeleiders ouders benaderen. Het is niet echt een wisselwerking.
Het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere	**12.1**	Wat ik weet van omgaan met ouders, is de gedragscode, die hebben we wel. Van: ga met respect met elkaar om. Dat is er. En er zijn een aantal regels die er voor gelden. Maar daar zit intimidatie bij, agressie en dat soort.. Dat valt er allemaal onder volgens mij. Dat is maar een heel klein papiertje: je gaat met respect met elkaar om, je maakt geen dingen van anderen kapot, geen verbaal geweld en dat soort dingen. En dan hangt er een heel protocol, hè. Wat als

		dat niet gevolgd word; wat je dan kan doen. Maar verder een beleid, hoe we met elkaar omgaan, is er niet.
Groepsleiders zijn op de hoogte van gedragscode	**12.2**	**Denkt u dat de groepsleiders op de hoogte zijn van de gedragscode?** Ja, hier wel. Ze weten dat het er is, omdat hij heel vaak bij seksuele intimidatie en agressie weer tevoorschijn komt.
Intranet	**12.3**	**Waar is die te vinden, gewoon in een map of..?** Op intranet.
IOP en bespreking daarvan is geen beleid	**12.4**	We hebben dat bijvoorbeeld met de IOP-bespreking; dingen worden afgesproken over communicatie. **En daarom is de IOP-bespreking ook een beetje het beleid van Siza. Dat gaven de groepsleiders dus aan.** Nou, zo zie ik het niet. **Hoe ziet u dat dan?** Het IOP is voor de jongere; een individueel ondersteuningsplan. Dat is gericht op de ontwikkeling van een kind. En daar voor ga je afspraken maken over hoe de communicatie loopt, maar dat is geen beleid. Beleid wordt op het CB *(Centraal Bureau)* gemaakt door de *staff* en staat niet in het IOP. Dat is gewoon een individuele afspraak die je maakt in het IOP van één betreffende jongere. Dat is niet beleid.
Vanaf 18 jaar gaat wat de cliënt wil voor	**12.5**	Wat ik wel weet is dat er vanaf 18 jaar, of vanaf 16 is dat tegenwoordig geloof ik, dat cliënten kunnen kiezen: wil je wel of niet iemand erbij? Maar de cliënt staat centraal, dus als een cliënt zegt: *'ik wil helemaal niemand bij mijn IOP-bespreking hebben'*, en er komt een familielid van: *'ja, ik wil er wel bij zitten.'* Dan gaat natuurlijk wel voor wat de cliënt wil en vind. **Komt dat veel voor?** Nee, bijna niet. Ik zit hier met jongeren, hè. Dat is bij de volwassenen; daar speelt dat veel meer. Ik heb er eentje van 18 en dan overleggen we met de jongeren: *'wil je dat je moeder erbij komt of niet?'* En als hij zegt: *'ja'*, dan kan ze erbij zitten. Maar het kan ook zijn dat die moeder zegt: *'ja, daar heb ik helemaal geen zin in.'* Dat gebeurt ook.
Driehoek	**12.6**	De communicatie en de afstemming, die driehoek: cliënt, begeleider, ouder.
Netwerk	**12.7**	Ik denk dat netwerk, die steuncultuur, dat is belangrijk in de afstemming. En daar horen ouders ook bij.
Het optimaliseren van de afstemming met ouders op dit moment	**13.1**	Ik denk ouders uitnodigen voor een gesprek. En dat gebeurt ook.
Voorbeeld afstemming met ouders door ouder op te bellen	**13.2**	In één keer schiet me iets te binnen: een jongere beneden, op de Schaarsberg, die overhoop lag met de vader laatst; die in conflict zat. Toen werd die ouder gebeld door de begeleiding. Maar dat werd niet op prijs gesteld. In het belang van die jongere, want zij kwam er niet uit. Die ouder vond gewoon totaal wat anders. Het kind is wel 17, dus heeft wel wat te vertellen natuurlijk. Uiteindelijk kwam hij toch op de

		groep. Hij wou niet met de begeleiding er over praten, maar hij kwam toch op onze groep. Toen had hij met z'n dochter gepraat en was het weer goed. Als die begeleidster niet had gebeld, dan was hij waarschijnlijk niet gekomen. Dus dan had zij misschien langer in zo'n vervelende stemming gezeten.
Inzetten eigen vaardigheden	**13.3**	**Dus dan zegt u eigenlijk: ze kunnen bellen en daarbij zetten ze hun eigen vaardigheden in om te zorgen dat die ouder op weg komt.** Ja, de begeleiders doen dat wel hier.
Gesprek inzetten met alle betrokkenen	**13.4**	**En iets van collegiaal overleg? Of dat ze u bijvoorbeeld in kunnen schakelen?** Dat doen ze ook. Als er afgestemd moet worden, dan zetten we weer een gesprek in en dan plannen we een afspraak met Bureau Jeugdzorg, met de ouder, met de ambulant begeleider. Dan gaan we aan tafel zitten en dan lopen we de afgelopen periode door, van: '*nou, we hebben de vorige keer dit afgesproken. Hoe is het gegaan?'.* En dan kijken we weer: de volgende keer hebben we dan een gesprek en dan hebben we het daar over.
Mailen, bellen, gesprekje op de groep bij ophalen	**13.5**	Mailen, bellen. Heel vaak hebben ze hier op de groep ook gewoon overleg met ouders. Of gewoon als ze het kind even komen ophalen; dan heb je ook een gesprekje.
Ouders zijn allemaal verschillend	**13.6**	**Maar geen bepaald regel- of afsprakenstelsel, van: zo moet je omgaan met ouders?** Ouders zijn allemaal zo verschillend: voor de één moet je het zus doen en voor de ander zo. En al zou het er zijn, dan weet ik niet of het werkt.
De behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren	**14.1**	Wat ik denk, want dat hoor ik wel eens terug, omdat we zoveel verschillende systemen hebben en ook lastige systemen hier op de Groene Hoek, dat als het systeem niet meewerkt dan kan je nog zoveel inzetten in afstemming, communicatie.. Dan heeft het geen effect. Dan is het zonde van je tijd en je energie. Ik denk dat ze wel behoefte hebben aan: *'oké, wat doen we als..'.* Ze willen best systemisch werken met z'n allen, maar als het systeem niet meewerkt, dan heb je een probleem. En dan kunnen wij hier niets, want wij zijn gewoon *wonen*. We kunnen niet eisen van: *'je gaat meewerken.'*.
Hoe kan systeem worden gemotiveerd	**14.2**	**Dus dan zou er iets moeten komen, zodat ze dat systeem er meer bij kunnen betrekken?** Ja, hoe motiveer je dat systeem om toch mee te werken? Dan heb je dus die systeemproblemen al waar je mee te maken krijgt. Als jongeren hier komen wonen, dan hebben ze waarschijnlijk al een systeemprobleem.
Kind en zijn/haar veiligheid gaat voor	**14.3**	Als ze dan niet mee willen werken, dan is het wel zo: dan gaat het kind gewoon voor. Wij willen zorgen dat het kind hier veilig is. Zich veilig voelt en kan ontwikkelen. Dat is dan de belangrijkste taak, denk ik.

		En dan misschien, stukje bij beetje, kan je aan dat systeem gaan werken.

• Kernlabelschema Teamleiders 1 en 2

Interviewer	Fragment	Code	Ondervraagde
Ervaring van het contact met ouders op een schaal van 1-10	**1.1**	Tl1	Een 8.
		Tl2	5.
Contact met ouders	**1.2**	Tl1	Ik heb intensief contact met ouders. Ik kom in beeld als het om zakelijke dingen gaat. Dan is het contact goed.
		Tl1	Als er moeilijkheden zijn dan is het moeizamer. Dan zit er ook vaak emotie bij ouders, wat het moeilijker maakt.
		Tl2	**Waarom een 5?** Omdat ik denk dat de helft van de ouders hier eigenlijk nauwelijks contact hebben met de begeleiding en ook geen contact zoeken. Dat loopt gewoon moeizaam. En de andere helft, daar is gewoon redelijk goed contact mee met begeleiders en de ouders onderling. Dus daar is goede afstemming. **Is dat op beide groepen hier?** Ja.
Verschil in ervaringen tussen groepsleiders en teamleiders	**1.3**	Tl2	Ik denk het niet. Maar ik heb het alleen over mijn locatie dan. Dus ik kan niet bepalen hoe de contacten met andere ouders zijn.
Beter dan een jaar of twee jaar geleden	**1.4**	Tl2	Maar wat ik hier heb ervaren in vier jaar; op dit moment gaat het beter dan een jaar geleden of twee jaar geleden.
Veel investeren in ouders	**1.5**	Tl2	Op dit moment denk ik gewoon dat het half-half is; dat we heel veel energie in ouders steken. Er is wel contact, maar wij moeten heel veel investeren in die ouders.
Niveau ouders is lager	**1.6**	Tl2	Omdat het niveau van die ouders ook gewoon een stuk lager is. We hebben ouders met een verstandelijke beperking erbij zitten. Dus dat maakt het ook moeilijk.
Netwerk met andere instanties	**1.7**	Tl2	En dan heb je het netwerk met Jeugdzorg die je er nog bij hebt: de Schrikkerstichting. Dus je best wel veel contacten onderling over één jongere. **De Schrikkerstichting is bij uithuisplaatsing?** Ja, dat is ook voor jeugd. Maar wel voor verstandelijk beperkte jongeren.
Afstemming tussen ouders en groepsleiders op dit moment	**2.1**	Tl1	Dat is heel wisselend. Dat ligt ook aan de ouder, maar soms ook aan de cliënt.
Mailcontact	**2.2**	Tl1	Als mailcontact moeilijk tot stand komt. Of als er niet gereageerd word op de mail.
		Tl1	Mail is stiller. Je kunt een zin opschrijven, daar kan je een grapje bij maken. Maar de mail zegt niet: 'dit is een grapje'.
		Tl2	De begeleiders hebben hier mailcontact. Die overleggen dingen via mail of ze informeren ouders via mail van de gang van zaken van de afgelopen week. Het is maar net hoe dat afgesproken is.
Telefonisch contact	**2.3**	Tl1	Sommige begeleiders vinden het lastig om te bellen. Die mailen liever. Terwijl ik dan denk, bel gewoon even. Dat is toch persoonlijker contact dan dat je het via de mail

			doet.
		Tl1	Als het een ingewikkelder onderwerp is kan je beter bellen, waardoor je interactief bent. En waardoor je het wat meer kan uitleggen als het niet goed begrepen word over hoe je het wel bedoeld. Of dat ouders kunnen zeggen van ik begrijp het verkeerd. Dan heb je een gesprek. Mail is dan toch heel pragmatisch.
		Tl2	Er zijn ouders, die worden gebeld om te informeren. En als er vragen zijn, dan worden de ouders ook gebeld. Van: *'ik wil dit even overleggen,'* of jongeren komen met een idee: *'ik wil de stad in, maar eigenlijk mag dat niet'*. Dan bellen ze die ouders op om te overleggen wat ze er van vinden. Als iemand over zijn toeren is, dan bellen ze ook de ouders op om te informeren van: *'nou, dit is er aan de hand.'*
		Tl2	En als het gaat om financiën, dan ben ik wel degene die gaat bellen. Dus niet op groepsniveau, maar wel op hoofdniveau.
Face-to-face contact	**2.4**	Tl1	Face-tot-face is natuurlijk nog mooier. Dan zie je ook mimiek.
Zakelijk contact	**2.5**	Tl1	Het is soms lastig om het zakelijk te houden en het niet persoonlijk te maken. Dat is wel een kunst. Daar zie je begeleiders soms in stoeien.
Bemiddelende rol	**2.6**	Tl1	Soms liggen de wensen van ouders en cliënt uit elkaar. Dan zie je dat groepsleiding een bemiddelende rol moet gaan nemen. En daarin altijd zal kiezen voor de cliënt.
Cliënt staat centraal	**2.7**	Tl1	De cliënt centraal. Je probeert altijd zo veel mogelijk de wensen van de cliënt te vervullen.
Wensen van cliënt en ouders	**2.8**	Tl1	Je probeert altijd zo veel mogelijk de wensen van de cliënt te vervullen. Die staan niet altijd gelijk met de wensen van ouders.
Contact tussen ouders en begeleiders beter, dan met teamleidster	**2.9**	Tl2	Het contact met de begeleiders en de ouders ligt wel hoger dan een 5, denk ik.
Contact teamleidster met ouders	**2.10**	Tl2	**En hoe is het contact met u en ouders?** Ik heb veel minder contact met ouders, dan de begeleiders**.** **Wanneer komt u in beeld in contact met ouders?** Vaak als er probleemouders zijn of als het belang van het kind in verdrukking komt; dan kom ik er ook bij. Met zorgplannen zit ik er bij en heb ik contact. Verder niet zo heel veel. En als er exitgesprekken zijn.
Teamleidster belt niet zomaar met ouders	**2.11**	Tl2	**Stel dat het voor een jongere goed zou zijn als u in beeld komt, komt dat dan vanuit de groepsleiders of is dat dan uw eigen inzicht?** Vaak is het wel een vraag van begeleiders. Ik ga niet zomaar ouders bellen ofzo, dat doe ik niet.
Intake, oriëntaties en paperassen	**2.12**	Tl2	Ik zie ouders ook bij de intake. Als er oriëntaties zijn, dan doe ik de oriëntaties hier in huis. En dan kijk ik welke groep het geschiktst is voor de jongere. Dan doe ik de kennismaking en dan zit er ook wel begeleiding bij. Dan doe ik alle paperassen afwerken en dan bemoei ik

			me er niet meer zoveel mee. Want ik vind; dat ligt vooral bij de begeleiders.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep	**3.1**	Tl1	Net heb ik iop bespreking gehad van een cliënt. Daar in maak je afspraken over hoe je verder gaat het komende jaar met doelen. Maar ook hoe het afgelopen jaar is geweest. Dat was een positief gesprek net.
		Tl2	We hebben nu een jongen die is hier geplaatst bijvoorbeeld op het Baken. Die komt van een andere locatie. Die is met heel veel poespas en gedoe weggehaald met de politie. Hij is geplaatst op die andere groep. Toen is hij hier gekomen en er was heel veel gedoe met die moeder. Wij hebben hier direct afspraken gemaakt: de contactpersoon is de enige die afspraken maakt, wijzigt. Alle contacten lopen via haar. Je kunt haar te woord staan, maar niemand anders gaat haar dingen toezeggen. Alles wordt verwezen naar die ene persoon. Die heeft overleg met Jeugdzorg en met school. Dus die is eigenlijk de spil in dat hele netwerk van die cliënt. Die moeder kwam gewoon shoppen op dat moment en de boel uitspelen. Want alles loopt via de contactpersoon en als het niet is genoteerd, dan doen we het niet. We moeten van haar horen: *'oh, dit is nu de volgende afspraak en zo gaan we het doen'*. Is dat niet zo, dan blijft het gewoon zoals het was. En dat is wel heel lastig voor een moeder, maar je ziet gewoon dat het wel veel duidelijker werkt soms. Dat doe je natuurlijk bij normale ouders, als het contact gewoon goed is, doe je dat niet.
Tevredenheid	**3.2**	Tl1	Cliënten en ouders tevreden weer zijn gegaan. Dat maakt het dan voor mij positief.
Onderwerpen kunnen bespreken	**3.3**	Tl1	Wij hebben ook onze dingen kunnen vertellen. Je hebt een aantal onderwerpen kunnen bespreken. Ouders hebben een aantal onderwerpen kunnen bespreken. Dan stem je af in hoe nu verder. En wat voor een afspraken we hierover maken. En wat de cliënt wil.
Officieel gesprek	**3.4**	Tl1	Omdat het een officieel gesprek is ben ik daar bij. Maar de begeleider voert het gesprek, want die kent de cliënt natuurlijk het beste. Ik luister mee en kijk mee en stuur. Als het zakelijk word dan stap ik in. Ik ben wel voorzitter en ik stuur het gesprek wel een beetje, maar de begeleider doet de inhoud. Die heeft het plan ook geschreven.
Lijnen kort houden	**3.5**	Tl2	Maar iemand die heel veel de organisatie *'rond shopt'* of andere instanties belt en dingen vertelt die niet kloppen. Dan is dat misschien de goede methode; om gewoon de lijnen kort te houden. Dat gaat hartstikke goed en die jongen gaat nu weer terug naar huis over een paar maandjes.
'Shoppen' en uitspelen	**3.6**	Tl2	**Wat maakt dat het goed is, die afstemming?** Die moeder kan niet shoppen op dat moment en die kan niet uitspelen. Personeel uitspelen of de jongere tegen

			het personeel uitspelen. Of allerlei instanties tegen elkaar uitspelen. Dat is wat er gebeurt.
Aanwezigheid cliënt bij IOP	**4.1**	Tl1	Vanaf 16 jaar, maar dan wel nog in overleg met ouders.
Wensen en welbevinden cliënt	**4.2**	Tl1	Soms zit de cliënt er de hele tijd bij. Soms een deel van de bespreking. Soms niet, maar we proberen altijd een ieder geval een deel. Het gaat om de wensen en het welbevinden van de cliënt.
Gedeeltelijke aanwezigheid cliënt	**4.3**	Tl1	Soms kies je om als het bijvoorbeeld ingewikkeld is, het te lang duurt of als ouder niet vrij kunnen spreken als de cliënt er bij zit, er voor om eerst met ouders te spreken. En de cliënt er daarna bij te betrekken en dan de belangrijkste dingen met de cliënt door te nemen. Nu kon hij er de hele tijd bij zijn. Dat vind ik geweldig.
Jongeren onder de 16 jaar op de hoogte brengen	**4.4**	Tl1	Dat moet de begeleider afstemmen met ouders. Dat of de begeleider het afstemt met de jongere of dat ouders dat doen. Dat ligt er ook wel aan hoe vaak de jongere hier is. Kijk als de jongere er maar 1 keer per week, één etmaal, er is. Dan kunnen ze dat beter thuis bespreken. Maar woont de cliënt hier, dan doen ze het vaak hier.
Een situatie waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was	**5.1**	Tl2	Ja, is al een hele tijd geleden hoor. Dat meisje was ook door Jeugdzorg uithuisgeplaatst, hier op het Baken. Die moeder had waarschijnlijk, tenminste wij vermoedden, dat zij een soort borderline stoornis had. Die dreigde iedere keer met een rechtbank of met advocaten, van: *'ja, nu hebben jullie dit gedaan'* en: *'ik schakel een advocaat in'*. Kwamen er iedere keer van die dreigingen van haar. En dat heeft heel veel impact op het werken op de werkvloer bij de begeleiders. Dat geeft gewoon stress, want je kunt bijna geen stap meer zetten dan. Ook van: *'o jee, als we dit doen dan zegt ze dat tegen haar moeder en dan krijgt ze weer een verhaal van: ja, jullie hebben dit gedaan en dat gedaan en ik ga de advocaat weer inschakelen..'* Dan krijg je een mail van de advocaat. Allemaal van dat soort dingen. En dat levert wel eens spanning op, op de werkvloer. Dat is in het nadeel van het kind. Die heeft daar last van; die zit daar tussen. Die zit tussen twee vuren, lijkt het wel. En dat is ook niet goed gegaan. Dat meisje is ook weer overgeplaatst naar een andere instelling. Eerst terug naar huis en toen naar een andere instelling. **Echt buiten Siza?** Ja.
		Tl1	Daar zitten we ook midden in. Nu gaat het om een casus waarbij een cliënt bij een andere cliënt 's nachts op de kamer is geweest, wat niet mag.
Andere belangen van de instelling	**5.2**	Tl1	Dan merk je dat je als instelling een ander belang hebt dan ouder hebben. Ouders willen uiteraard het beste voor hun kind. Als instelling heb je de verantwoording voor alle cliënten.
Emoties bij ouders	**5.3**	Tl1	Dan komen er een boel emoties bij ouders kijken. Ouders merken dat er soms deuren dicht gaan, die

			eerder open stonden. Dat ervaren ouders niet altijd als prettig.
Professionele houding	**5.4**	Tl1	Dat is zeker aan de orde, maar dan moet je proberen om vanuit je professionele houding zo eerlijk en open mogelijk te blijven.
Privacy in acht nemen	**5.5**	Tl1	De privacy van alle cliënten in acht nemen en zo proberen er het maximale uit te halen. Zo wel voor de cliënt die fout is geweest, als voor de cliënten die hier wonen.
Het beste voor alle cliënten willen	**5.6**	Tl1	Dan moet je ook benoemen dat je voor iedereen het beste wilt, ook voor de cliënt waar het nu wat minder mee gaat. Je hebt ook de verantwoording voor de andere cliënten.
Evalueren casussen	**6.1**	Tl1	We proberen dan ook na zo'n casus te evalueren.
Gevoelens van moeder	**6.2**	Tl1	Twee maanden na deze casus hebben wij dit geëvalueerd. Daarin gaf vooral moeder aan dat ze de communicatie niet altijd even prettig vond. Dat kan ook voorkomen. Dat heeft met emotie te maken en hoe zij in de casus zit.
Verschillende ervaringen	**6.3**	Tl1	Vader vond het helemaal geweldig, de communicatie. Dat is heel bijzonder hoe het dan door twee verschillende personen anders ervaren word.
Betrokkenheid van ouders bij hun kind	**7.1**	Tl1	Het maakt het moeilijk omdat ouders gewoon betrokken zijn bij hun kind en wij als professionele organisatie soms een andere kijk hebben.
Uit de overtuiging blijven	**7.2**	Tl1	Je moet dan uit hun overtuiging blijven. Je moet ouders nooit willen overtuigen.
Eigen visie en missie	**7.3**	Tl1	Je moet ook niet denken dat je het beter weet als ouders. Maar je moet wel je eigen visie en je eigen missie, daar moet je wel trouw aan blijven.
Uit de emotie blijven	**7.4**	Tl1	Als het dan niet meer stroomt met elkaar, dan moet je daar het gesprek over aan gaan. Dat is niet altijd makkelijk. Dan moet je zelf uit de emotie blijven. En blijven luisteren en toch je eigen objectiviteit en professionaliteit te behouden.
Neutraal en professioneel	**7.5**	Tl1	Dat maakt het voor de begeleiders ook wel eens lastig, om uit die emotie te blijven. Je blijft neutraal en professioneel. Probeer begrip te hebben voor de situatie en dat valt niet altijd mee.
Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?	**8.1**	Tl1	De financiële factoren
Praktische factoren	**8.2**	Tl1	en soms ook praktische factoren. Dat als een kind hier woont ouders de wens uitspreken dat wij met het kind naar de arts of vrijetijdbesteding gaan. Dat kan eigenlijk niet meer. Dan probeer je toch zo veel mogelijk die dingen bij ouders neer te leggen, waardoor ouder toch tegen een praktisch probleem aan lopen. Dat ze of geen vervoer hebben of moeten werken of een aantal keer per week op en neer moeten rijden. Waardoor de

			belasting voor ouders alleen maar groter word.
School als factor	**8.3**	Tl2	School is een onderwerp wat wel regelmatig.. Welke school gaat een jongere volgen? Hoe gaat het op school? We zien nu: school benaderd ouders voor het kind waar het over gaat. En wij worden dan via ouders weer, of niet.. Vaak moeten begeleiders er achter aan lopen om te horen van: hoe is het geweest op school? Je loopt een beetje achter de feiten aan. Ze moesten constant vragen van: '*hoe is het gesprek geweest?*'. Dus je gaat zitten wachten tot je feedback krijgt over een gesprek. Ja, dat komt niet. Dan kun je lang wachten.
Reden waarom jongeren hier wonen	**8.4**	Tl2	Ik denk de reden van uithuisplaatsing. Of de reden waarom jongeren hier wonen, dat maakt ook wel uit hoe het contact verloopt. We hebben jongeren, die wonen ver weg; die wonen in Overijssel of ver in de achterhoek. Die hebben NAH, die komen hier te wonen omdat ze op Mariëndael naar school gaan. Dat is een heel ander type ouder. Die plaatsen hun kind, omdat het dan dicht bij school zit. Als kinderen door Jeugdzorg hier geplaatst worden, dan heb je een heel ander verhaal. Dan worden ze eigenlijk, min of meer onder toezicht gesteld en bijna gedwongen geplaatst. Dus er is al veel meer spanning tussen die ouders en Bureau Jeugdzorg, dat het kind hier zit. De reden is gewoon anders. En met jongeren die hier wonen voor school; er is gewoon redelijk goed contact met die ouders. Want ja, er is gewoon niet zo heel veel bijzonders aan.
Emotionele factoren als angst	**8.5**	Tl2	Ik denk dat er ook heel veel angst bij ouders zit. Alles wat wij hier zien, dat gaat wel naar Jeugdzorg. Ik denk dat ouders wel gewoon bewust zijn. **Dus dan heeft u het ook over emotionele factoren die beïnvloeden?** Ja, klopt.
Contact met ouders contactjongere	**8.6**	Tl2	**En vanuit groepsleiding; zijn er dan ook nog factoren die kunnen beïnvloeden?** Ik denk dat de ene groepsleider misschien beter met een bepaald type ouder om kan gaan, dan de andere groepsleider. Maar als contactpersoon moet je gewoon wel contact onderhouden met de ouders van de contactjongere.
Spagaatpositie	**8.7**	Tl1	Dan zit je ook in een spagaat. Je wilt zo graag ouder tegemoet komen, maar anderzijds moet je je ook houden aan de richtlijnen die je krijgt vanuit de organisatie. Dan moet je alles afwegen. Gaan we met deze cliënt wel mee naar de arts of vinden we dat ouders wel mee moeten. Daar is niet één antwoord op. Elke situatie is anders.
Tien jaar terug	**8.8**	Tl1	Tien jaar terug deden wij alles. Dat was niet eens een vraag, behalve als ouders het zelf aangaven. Een kind woonde in principe hier, toen had je ook alleen nog woon kinderen, en deed je alles. Je ging mee naar de arts, naar school en alles.

Goede ontwikkeling	**8.9**	Tl1	Dat is denk ik een goede ontwikkeling. Ouders blijven eindverantwoordelijk en ouders blijven de ouder van het kind. Ik vind dat ouder die verantwoordelijkheid moeten pakken.
Uitzonderingen	**8.10**	Tl1	Maar er zijn ook uitzonderingen. Daar moet je ook naar kijken. Daar moet je over overleggen om te kijken wat zeg je. Wanneer zeg je, jullie moeten het toch wel doen.
Indicatie	**8.11**	Tl1	Dat is wel afhankelijk van je indicatie. Hoe hoger de indicatie, hoe meer er mogelijk is vanuit de organisatie. Hoe lager de indicatie, hoe minder erg mogelijk is. Dat heeft weer met financiën te maken. Dan hebben we de cirkel rond.
Techniek	**8.12**	Tl1	Techniek. Als er geen telefonisch of e-mail verkeer is. Dan kun je ouder niet bereiken. Dan kun je niet afstemmen.
Taken van collega's overnemen	**8.13**	Tl2	Op een hele dienst kan het wel zijn dat er in de agenda staat: o ja, dan moet die even gebeld worden en dan moet die even gebeld worden, dat moet gevraagd worden. Ja, die contactpersoon is nu vrij, van die jongere. Dus dan wordt het overgenomen door de anderen. En dat gaat goed.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**9.1**	Tl1	Dat kan het contact beïnvloeden.
Christelijke ouders	**9.2**	Tl1	Zeker als ouders christelijk zijn en van de niet christelijke begeleider toch een christelijk inslag verwachten. Dat is wel eens lastig.
		Tl2	We hebben nou ook een meisje bijvoorbeeld: heel erg streng, zondag twee keer naar de kerk. Hoe dat thuis gaat, dat nemen wij niet over.
Wensen van ouders	**9.3**	Tl2	Maar wij stemmen wel af met ouders: wat zijn de huisregels, de bedtijden? Wat is ze gewend? En dat nemen we wel over; dat wat ze thuis gewend is. Maar de afstemming met de opvoedingsstijl is er niet echt, denk ik.
		Tl1	Wat zijn wensen en de opvoedingsstijl van ouders. Wat kun je in de instelling bieden. Waar kun je in mee gaan en waar zeg je van: 'dit kunnen wij niet meer'.
Nauwelijks afstemming bij verschil in opvoedingsstijlen	**9.4**	Tl2	**Dus u ervaart verschillen in opvoedingsstijlen?** Ja. **En hoe beïnvloed dit de afstemming? Dat is er niet eigenlijk..?** Ik denk dat die er nauwelijks is.
Opvoeden vanuit hoe wij denken dat goed is	**9.5**	Tl2	**Gaan jullie dan meer wat ouders willen achterna of is dat dan wat groepsleiders denken?** Ik denk dat wij opvoeden vanuit hoe wij denken dat het goed is.
Eigen normen en waarden	**9.6**	Tl1	Eigen normen en waarden gaan meespelen, terwijl je mag verwachten dat een begeleider professioneel is en niet zijn eigen normen en waarden neer legt bij de cliënt. Dat wil niet zeggen dat het niet gebeurd. Dat blijft altijd een valkuil.

Competentiegericht	**9.7**	Tl1	We proberen altijd competentiegericht, zo veel mogelijk uit te gaan van het positieve. Zoveel mogelijk complimenten geven. De kracht van datgene wat goed gaat. Dat vinden wij belangrijk.
Het maken van afspraken	**9.8**	Tl1	Maar het sluit niet altijd aan bij wat je bij ouders ziet. Soms zie je ook dat je afspraken maakt met ouders en deze vervolgens niet gehanteerd worden. Dat is wel eens lastig. Waarom maakt je anders afspraken? Dat ze thuis niet gehanteerd worden en andersom ook. Wij houden ons ook niet altijd aan de afspraken, laten we eerlijk zijn. Dat frustreert ouders ook weer.
Beperking van het kind	**10.1**	Tl1	Ik vind het belangrijk dat ze zich aan de afspraken houden, maar je moet ook altijd de beperking van het kind er naast houden.
Autismeverwante stoornis	**10.2**	Tl1	Als een kind een autisme verwante stoornis heeft of wat anders, daarop pas je je benadering aan.
Afstemmen op de beperking van het kind	**10.3**	Tl1	De manier van begeleiden is afgestemd om de beperking van het kind. Voor ouders zou dit ook zo moeten zijn, maar dat is gewoon lastig. Het is wel je kind.
Een kind met autisme in een normaal gezin	**10.4**	Tl1	Een kind in een normaal gezin met een autisme verwante stoornis is wel een hele impact of het gezin. Je moet wel je eigen leefwijze aanpassen aan hoe het kind dat op pakt. Een kind met autisme zal zich niet aanpassen aan jouw leefstijl. Het is soms wel heel lastig om ook ouders mee te nemen in hoe de benadering van het kind het beste kan zijn. Los van de opvoeding.
Niet aansluitende opvoedingsstijl	**10.5**	Tl1	Als je een kind van 18 hebt dat functioneert als een kind van 4, op kleuterniveau. En dat gedrag ook laat zien. Daar sluit de opvoedingsstijl ook niet bij aan.
Verwachtingen bijstellen	**10.6**	Tl1	Je moet eerst kijken waar het niveau van het kind ligt. En dat kan betekenen dat de opvoeding, datgene wat ik verwacht. Sommige kinderen leren dat niet. Je verwachting als ouder moet dus ook bijgesteld worden. In wat je ooit had bedacht. Ooit heb je gekozen voor kinderen. Dan heb je toch een idee over hoe je toekomst er uit ziet. Daar is geen instelling in beeld. Tuurlijk botst dat.
Mee gaan met ouders	**10.7**	Tl1	Dan probeer je zo veel mogelijk mee te gaan in de opvoeding van ouders, maar soms ook niet. Want de opvoedingsstijl past niet bij de beperking van het kind.
Seksualiteit	**11.1**	Tl1	Hoe veel ouders er wel niet zijn waarbij ze zeggen dat het kind niet met seksualiteit bezig is.
Niet seksueel actief	**11.2**	Tl1	Ik kan zo ouders aanwijzen die zeggen: ‘ mijn kind is niet seksueel actief en die heeft die behoeftes überhaupt niet’. Toch moet je het gesprek aan gaan.
Rol van de teamleider	**11.3**	Tl1	Het onderwerp bespreekbaar maken. En dan ouders volgen, maar toch kijken naar de cliënt. Als de cliënt toch signalen aangeeft en bijvoorbeeld bij meisjes aan de borstjes zit of als het meisje steeds verkering vraagt aan de jongens. Dan zal je dit toch met ouders moeten

			bespreken, want wij zien dit gedrag en wij willen dat ze daarin begeleid word. En liever goed begeleiden dan negeren. Je zult toch het gesprek aan moeten gaan, hoe moeilijk dat ook is.
Er niet over willen praten	**11.4**	Tl1	Dat heb ik nog niet echt meegemaakt. Je ziet wel als ouder niet tevreden zijn dat het kind naar een andere plek word verplaatst, maar dat gebeurt ook niet vaak.
Ouders die zelf een verstandelijke beperking hebben	**12.1**	Tl1	Je kunt niet gelijkwaardig met die ouders praten. Je probeert wel bepaalde benaderingsvoorwaarden of begrip te creëren.
Cognitief niet in staat zijn	**12.2**	Tl1	Als je cognitief niet in staat ben om dit te begrijpen is dat wel heel lastig. Dan heb je geen gelijkwaardige gesprekspartner aan tafel zitten. Dat is wel lastig.
Omgang met deze ouders	**12.3**	Tl1	Ook weer vanuit een stuk begrip. Begrijpen welke gesprekspartner je hebt en daarop inspelen.
		Tl2	**En moet je deze ouders ook anders benaderen als je toch in gesprek gaat met ze over iets wat op de groep.. Qua taal, qua manier van benadering? Aan de telefoon bijvoorbeeld?** Je geeft wel meer uitleg en daar is meer tijd voor. Die begeleid je bijna zelf als een cliënt. Met die verstandelijk beperkte mensen; dat is bijna een cliënt. Die begeleiden we gewoon. We passen onze gespreksvoering aan aan het niveau van die moeder of vader. Dus dan gaan we echt gewoon alsof we met een cliënt van doen hebben; zo gaan we er wel mee om.
Meenemen in dat wat jij belangrijk vind	**12.4**	Tl1	Proberen de gesprekspartner zo veel mogelijk mee te nemen in hetgene wat jij belangrijk vind voor de cliënt.
		Tl2	**En hoe word dat ervaren door groepsleiders, omdat zo aan te pakken?** Dat is geen probleem. Dan nemen ze die ouder mee in het verhaal en dan snapt die ouder ook het verhaal veel makkelijker. Dan ervaren zij steun. Dan is er wel goede afstemming, denk ik. Maar dat is met name met de verstandelijk beperkte ouder.
Tijd	**12.5**	Tl1	Soms is daar heel veel tijd voor nodig. Soms betekent dat veel telefoontjes of veel persoonlijke gesprekken.
Loslaten als het niet lukt	**12.6**	Tl1	Dat zal niet altijd lukken. Soms gaat het gewoon niet. Dat moet je loslaten. De kracht van loslaten. Je hebt je best gedaan, maar als het niet lukt lukt het niet. Dat is heel moeilijk, want dan komen toch de emoties los.
Ouders die zelf psychiatrische problematiek hebben	**13.1**	Tl1	Dat is nog moeilijker.
		Tl2	Mensen met een psychiatrisch probleem; het is wel moeilijk om dan goede afstemming te hebben.
Onberekenend	**13.2**	Tl2	Met de psychiatrische ouders; dat wordt weer wat lastiger. Helemaal als ze borderline hebben. Dan is het heel onberekenend. **En dan zorgen jullie er gewoon voor dat jullie uit dat probleem blijven?** Ja, door Jeugdzorg. Maar bij de psychiatrische problematieken, dan is het gewoon echt wel dusdanig dat we dan ook de OTS en de machtiging uithuisplaatsing.. Ja, dan hebben wij gewoon heel veel overleg met Jeugdzorg. Dan blijft het gewoon werkbaar.

Achtergronden van ouders	**13.3**	Tl1	Je kent de achtergrond niet van ouders. Je weet niet altijd wat er leeft bij ouders. Dat willen we ook niet weten, maar je hebt wel een klant te bedienen. Daar moet je mee dealen. Dat betekent weer loslaten.
IOP besprekingen	**13.4**	Tl1	IOP besprekingen zijn vaak open. Ouders zijn vaak open over hun eigen achtergrond. Daar krijg je heel veel informatie. Je zult dan altijd vanuit een stuk begrip moeten reageren.
Loslaten	**13.5**	Tl1	Als het niet lukt, moet je loslaten. Het is niet jouw kind. Het is niet jouw verantwoording. Het zijn nog de ouders. Dit zijn ook wel elementen die het moeilijker maken. Het maakt het moeizamer.
Uitdaging	**13.6**	Tl1	Het maakt de uitdaging om het contact te behouden groter. Als het dan lukt is dat wel kicken.
Tijdelijk in het leven	**13.7**	Tl1	Maar je moet je eigen altijd realiseren dat je heel tijdelijk in het leven bent van deze ouders en van deze cliënt. Maak dat vooral niet groter dan het is. Je bent maar één van de velen die langs komt. Daar moet je mee dealen. Je zult wel moeten.
Verantwoording	**13.8**	Tl1	Het gene wat je kunt doen is meegenomen. Je kunt niet de verantwoording van anderen op je schouders nemen. Dat moet je niet willen.
Ouders die graag praten over hun achtergrond	**13.9**	Tl1	Maatschappelijk werk, dan verwijs je hen door. Wij zijn er voor het kind. Op het moment dat ouders problemen hebben dan is er maatschappelijk werk. Vaak hebben ouders al wel een hele hulpverleningsgeschiedenis. Dan hebben ze al wel contacten. Je probeert het te beperken voor de cliënt. Daar voor zitten we hier. Natuurlijk zijn we een luisterend oor, maar er zijn wel grenzen.
Buiten schot blijven, zodat het werkbaar blijft	**13.10**	Tl2	Maar heel vaak zit Bureau Jeugdzorg daarbij. Wij overleggen dan met Bureau Jeugdzorg, dus dat wij niet in conflict komen met die ouder. Bureau Jeugdzorg is de plaatsende instantie en wij overleggen met de ambulant begeleider of de gezinsvoogd, zodat wij uit schot blijven. Als wij dingen doen, dan zeggen wij van: *'nee, want dit is de afspraak die er is met Jeugdzorg'*. Want anders krijgen wij een conflict met die ouder. Dan blijven wij buiten schot en dan blijft het voor ons werkbaar. En voor dat kind ook en voor die moeder ook.
Uit de strijd blijven, anders wordt het een eindeloos verhaal	**13.11**	Tl3	Bij de eerste cliënt, wat ik vertelde, daar hadden we dat dus niet gedaan. En dan ging je eigenlijk dus het gevecht aan met die ouders. Dan is het een eindeloos verhaal. Dan word de strijd alleen maar groter en groter. Je moet uit die strijd blijven en dat doen we dus op deze manier.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen	**14.1**	Tl1	Dat is heel lastig. Ik weet niet of de cliënt altijd ziet dat de afstemming niet goed verloopt. Dat gaat toch wel buiten zijn gehoorveld en gezichtsveld om.
		Tl2	Ik denk dat als de afstemming goed is afgestemd, dat

groepsleiders en ouders optimaal verloopt			dat voor de jongere alleen maar positiever is.
Steuncultuur	**14.2**	Tl2	**En in welke zin positief? Hoe ziet dat er uit?** Ik denk dat als je een goede steuncultuur met ouders bent om die jongere heen, dat die jongere zich het beste kan ontwikkelen. Dus dan heb je allemaal hetzelfde doel voor ogen; dat is de ontwikkeling van het kind.
Minderjarige cliënt	**14.3**	Tl2	Je hebt namelijk toch te maken met een minderjarig kind waarbij je contact met ouders hebt. Daar is het kind niet altijd bij. Wat krijgt het kind er dan van mee?
Ergens anders plaatsen	**14.4**	Tl2	Als ouder zeggen dat ze echt niet tevreden zijn en ze het kind ergens anders plaatsen dan heeft het kind er natuurlijk last van.
Goed voetstuk	**14.5**	Tl2	En het is natuurlijk beter als je wel op een goed voetstuk staat met elkaar. Een klein kind in een gezin merkt het ook als ouders spanningen hebben. Wat ze er werkelijk van mee krijgen weet ik niet zo goed.
Uitspelen	**14.6**	Tl2	Ze zullen ons wel uitspelen. Mijn ouders zeggen dat het goed is, jij zegt van niet, maar mijn ouders wel. Ga je dat dan checken? Of heb je zoiets van oké als jou ouders dat zeggen. Terwijl het dus eigenlijk niet goed is. Daar moet je alert op zijn. Je bent professioneel hé. Je moet je eigen trots en ego aan de kant zetten als het om de cliënt gaat.
Stel, het kind merkt dat de relatie tussen ouders en hulpverleners stroef gaat	**14.7**	Tl2	Dat vind ik heel moeilijk. Dat zou ik zo niet weten. Misschien op emotioneel gebied. Maar ik vind het heel moeilijk om te zeggen wat dit met het kind doet.
Beïnvloeding cliënt door ouders	**14.8**	Tl2	We zien nu wel met die casus. Met ouders loopt het stroef, maar het contact met de cliënt loopt ook stroef. Je wilt toch het beste voor de cliënt. De cliënt gaat bepaald gedrag vertonen wat thuis beloond word. Tuurlijk heeft het invloed op elkaar. Dan is het wel dat cliënten en ouders naar elkaar toe trekken en je als instelling vaak achter blijft.
Stagneren hulpverlening	**14.9**	Tl2	Het stagneert. Datgene wat je wilt bereiken bereik je niet. Als het stagneert dan stagneert het. Meer kan je niet doen.
Open communicatie	**14.10**	Tl2	Je doet je best om de communicatie open te houden, maar je kan nooit voor de ouders beslissen. Dat moeten ouders altijd zelf doen.
Andere expertises	**14.11**	Tl2	Als je ziet dat het kind er echt onder leid. Dan probeer je via andere instanties te kijken hoe je er toch voor kan zorgen dat het toch opgepakt en gezien word. Daar kun je andere expertises bij betrekken. Bijvoorbeeld thuiszorg, ambulante thuisondersteuning, kinderhulp thuis of coaching, een gezinsvoogd en maatschappelijk werk.
De eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming	**15.1**	Tl1	Je probeert altijd er voor de cliënt te zijn. Op het moment dat de cliënt er ontzettend vele moeite mee heeft over hoe het loopt, dan ga je kijken waarmee de cliënt het beste gediend is. Is dat door hem hier te

tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt			houden? Is dat om het terug naar huis te doen? Is dat een bepaalde behandeling in zetten? Moet je een cliëntgesprek hebben met de orthopedagoog, psychiater of psycholoog? Je probeert altijd te kijken hoe je de cliënt het beste helpt.
		Tl2	Dan hebben we het weer over de mensen met een psychiatrische stoornis. **Wat denkt u dat daarvan de gevolgen zijn voor de jongere?** Ik denk dat die ontwikkeling niet optimaal is. Ook al hebben wij goede afstemming, met die ouder, dan nog is die ontwikkeling zeg maar voor het kind niet optimaal.
Emotionele gevolgen	**15.2**	Tl2	**En hoe ziet u dat aan een kind?** Kinderen zijn angstig hier of boos. Ze kunnen verbaal agressief worden of gewoon met dingen gaan gooien.
		Tl2	Nu hebben we er nog eentje die ook wel boos kan reageren; verbaal of fysiek agressief. Maar dat komt af en toe, als een impuls komt het dan in één keer naar voren.
Second-best	**15.3**	Tl1	Je probeert altijd te kijken hoe je de cliënt het beste helpt. Als dat uiteindelijk is dat je uit die strijd moet blijven en dan de cliënt toch naar huis moet laten gaan. Dat moet je daar toch voor kiezen ook als weet je dat dit second-best is. Je moet er altijd voor waken dat de cliënt niet de dupe gaat worden van iets wat speelt tussen jou en ouders.
Oog houden voor de cliënt	**15.4**	Tl1	Houd altijd oog voor de cliënt en kijk wat er gebeurd met de cliënt. Hoe kunnen we er voor waken dat er geen gevolgen voor de cliënt zijn? Dan zal je soms zelf een stap terug moeten doen in het belang van de cliënt. Want dat wil je echt niet op je geweten hebben, dat je door miscommunicatie met ouders de cliënt de dupe maakt.
Focussen op de cliënt	**15.5**	Tl1	Je kijkt altijd wat je voor de cliënt kan betekenen om te zorgen dat de cliënt weer lekker in zijn vel zit, met alle verdrietige dingen er om heen. Blijf je focussen op de cliënt. Laat je niet verlijden om dit te veranderen.
Volwassen en verantwoordelijk	**15.6**	Tl1	Uiteindelijk zijn ouders volwassen en verantwoordelijk voor hun eigen daden.
Voorbeeld van de gevolgen voor de ontwikkeling van een jongere	**15.7**	Tl2	Op het Baken hebben we wel regelmatig dat we daar de gevolgen van zien. We hebben hier een meisje gehad, die had een verslaafde vader en een moeder die in de prostitutie zat. Ook geplaatst door Jeugdzorg. Geen contact meer met ouders. Moeder in de gevangenis wegens iemand neersteken. Die werd gillend wakker elke morgen. Dat meisje, dat kan haast niet anders, dat het getraumatiseerd is. Daar zie je dus de gevolgen van voor de ontwikkeling. Of de omgevingsfactoren waar ze in heeft gezeten; dat zie je gewoon.
Groepsleiders in lastige situaties voor advies naar de teamleider	**16.1**	Tl1	Ja, teamvergaderingen, naar mij en de orthopedagoog.

In overleg met elkaar	**16.2**	Tl1	We hebben echt wel overleg met elkaar of we het goed zien. Wat zie jij? Wat zijn de feiten? Welk gedrag zie je? Welke signalen zie je?
Feiten in plaats van gevoel	**16.3**	Tl1	Dan moet je echt op de feiten gaan zitten en niet op gevoel. Alles wat je voelt is niet lijdend. Maar wat zie je gebeuren? Het is lastig om dat verschil te maken.
Onderbuik gevoel	**16.4**	Tl1	Bij een onderbuik gevoel kan je niet zeggen wat niet pluis is. Je kan niet zeggen deze cliënt kan niet naar huis omdat ik een onderbuik gevoel heb.
Signalen van de cliënt	**16.5**	Tl1	Dus is het heel belangrijk wat je observeert en welke signalen de cliënt uit zet. Dat is erg belangrijk. Daarover kun je in overleg met andere disciplines. Want dit is wat ik zie en dit is wat hij doet. Dit is wat ik hoor.
Cruciaal belang van collega's	**16.6**	Tl1	Ja, zo kan je er woorden aan geven. Zo kan je het objectief houden. Daarom is rapporteren en observeren zo belangrijk. Zonder je eigen invulling er aan te geven.
Omgaan met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**17.1**	Tl2	Wij proberen het wel te kalmeren.
Strijd aangaan heeft geen zin	**17.2**	Tl2	De strijd aan gaan heeft geen zin, want dan jaag je hem alleen maar verder op de kast. Want dat is allemaal op basis van angst, dus dat moet je wel in je achterhoofd houden. Het is niet dat hij iemand in elkaar gaat meppen ofzo.
Rustig benaderen	**17.3**	Tl2	**Of hoe ziet u dat groepsleiders ermee omgaan?** Die benaderen dat rustig.
Het hebben over gedrag, kind niet belasten	**17.4**	Tl2	Maar die hebben het niet over het systeem er om heen. Wel over zijn gedrag: *'oké, ik zie dat je boos bent'* en: *'stoppen!'*. Dan verder praten. Ook de oorzaak van: *'wat is nou de aanleiding dat je boos bent geworden?', 'maar dan hoef je niet zo te reageren. Dat kan ook wel anders.'* **Dus daar word niet het hele verhaal bij betrokken van: *'je moeder dit..'*?** Nee, want de helft weet hij niet eens. En daar ga je zo'n kind ook niet mee belasten. Want wat heeft het voor meerwaarde om alles te vertellen wat er nu met moeder is?
De beïnvloeding van ouders op positie van de jongere t.o.v. groepsleiders, positief/negatief	**18.1**	Tl1	Ja, beiden natuurlijk.
		Tl2	Daar heb ik wel een voorbeeld van. Dat is niet van het Baken, maar is van een andere groep. Wij hebben hier een ouder gehad die ontzettend tegen de groepsleiding was. Zijn zoon was geplaatst; ook door Jeugdzorg. Kon het zelf niet aan. Op het moment dat je dus ziet dat ouders, het kind wordt geplaatst door Jeugdzorg, dat het systeem faalt, dan zie je in één keer dat ouders gaan vertellen hoe groepsleiders het moeten doen. Dat zien we heel vaak. Daar krijg je allemaal adviezen over van ouders, van: *'je moet zo met hem omgaan en zus met*

			dit omgaan.' En: *'je moet dit doen en je moet dat doen'.* Dan kom je ook in een soort conflictsituatie.
Positief	**18.2**	Tl1	Positief op het moment dat alles goed gaat en de ouders tevreden zijn. Dan is de cliënt tevreden. Alles loopt op rolletjes, dan is het natuurlijk een positieve invloed.
		Tl2	**En in positieve zin?** Nou, we hebben op de Schaarsberg een jongen; als hij niet lekker in zijn vel zat of gewoon een beetje bravoure gedrag liet zien, en hij niet te remmen was door de begeleiders, dan hadden ze de afspraak. *'Nou, dan ga ik je vader even bellen.' 'Ja, is goed,'* zei hij dan, '*doe maar*'. Dan praatte die vader even met hem en dan was het weer goed. En dan hebben we nog een afspraak hoor, met een paar ouders. Kinderen die echt gewoon niet kunnen stoppen. Gewoon maar doorgaan, door hun handicap eigenlijk. En dan weten ze: *'oké, als mijn moeder belt en ze zegt je moet stoppen, want anders dan kom ik je ophalen',* dan houden ze wel op. Het is een soort van afspraak met bepaalde ouders. En dat werkt wel goed.
Negatief	**18.3**	Tl1	Op het moment dat het moeilijk gaat, dan stralen ze dit ook op een manier naar hun kind uit. Dus dan is het een negatieve invloed. Dan merkt het kind dat als hij moppert thuis hij heel veel aandacht krijgt. Terwijl het misschien niet eens de waarheid of datgene wat de instelling ervaart is. Dat heeft altijd invloed op elkaar.
		Tl2	**Wat vindt u nou meer voorkomen? Dat jongeren positief of negatief worden beïnvloed door ouders?** Die negatieve ervaringen die blijven het langste hangen, omdat die de meeste invloed hebben. Over het algemeen hebben we ook wel hele goede, positieve ervaringen met ouders. Nu zitten we op dit moment bijvoorbeeld op de Schaarsberg en op het Baken met allemaal positieve.. We hebben met Jeugdzorg nog wel dingen te doen, maar het contact met ouders is dan minimaal. Daar hebben we geen contact mee. Maar de rest, wat er wel is, daar loopt het op dit moment goed mee.
Ouders die in de knel zitten, communiceren via het kind	**18.4**	Tl2	Dan hebben we bijvoorbeeld een ouder gehad, die dus echt op bepaalde groepsleiding zo de pé had, maar dat thuis communiceerde met zijn kind. En dan krijg je dat weer terug via het kind op de groep. **Dus dat deed hij niet zo tegen een groepsleider?** Nee, dus altijd via een omweg. Meestal gaat het via via. Is allemaal indirect. Dat gebeurt. Ouders die in de knel zitten; die gaan zo reageren.
Loyaliteit	**18.5**	Tl1	Ook als ouders ontevreden zijn en het kind is wel tevreden, dan zullen ouder toch projecteren. Een kind is altijd loyaal. Als de ouder niet tevreden is.. dan is het kind loyaal naar ouders.
Geen wisselwerking	**18.6**	Tl2	Ik zei in het begin een 5, hè? Ik blijf daar wel bij: want

			wij moeten constant, voor het grootste gedeelte, moeten begeleiders ouders benaderen. Het is niet echt een wisselwerking.
Het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere	**19.1**	Tl1	Ik denk dat je altijd je professionele houding moet tonen. Wees open, luister, kijk wat er gebeurd, maar ga niet op Hyves en Facebook.
		Tl1	Dat vertroebelt de relatie. Je kunt niet meer objectief naar de hulpverlening van de cliënt kijken. Dat moet je niet willen.
Gedragscode	**19.2**	Tl2	Wat ik weet van omgaan met ouders, is de gedragscode, die hebben we wel. Van: ga met respect met elkaar om. Dat is er. En er zijn een aantal regels die er voor gelden. Maar daar zit intimidatie bij, agressie en dat soort.. Dat valt er allemaal onder volgens mij. Dat is maar een heel klein papiertje: je gaat met respect met elkaar om, je maakt geen dingen van anderen kapot, geen verbaal geweld en dat soort dingen. En dan hangt er een heel protocol, hè. Wat als dat niet gevolgd word; wat je dan kan doen. Maar verder een beleid, hoe we met elkaar omgaan, is er niet.
		Tl2	**Denkt u dat de groepsleiders op de hoogte zijn van de gedragscode?** Ja, hier wel. Ze weten dat het er is, omdat hij heel vaak bij seksuele intimidatie en agressie weer tevoorschijn komt.
		Tl2	**Waar is die te vinden, gewoon in een map of..?** Op intranet.
Medewerker van Siza	**19.3**	Tl1	Maar ga niet op Hyves en facebook. Wees je altijd bewust dat je medewerker bent van Siza.
IOP en bespreking daarvan is geen beleid	**19.4**	Tl2	We hebben dat bijvoorbeeld met de IOP-bespreking; dingen worden afgesproken over communicatie. **En daarom is de IOP-bespreking ook een beetje het beleid van Siza. Dat gaven de groepsleiders dus aan.** Nou, zo zie ik het niet. **Hoe ziet u dat dan?** Het IOP is voor de jongere; een individueel ondersteuningsplan. Dat is gericht op de ontwikkeling van een kind. En daar voor ga je afspraken maken over hoe de communicatie loopt, maar dat is geen beleid. Beleid wordt op het CB *(Centraal Bureau)* gemaakt door de *staff* en staat niet in het IOP. Dat is gewoon een individuele afspraak die je maakt in het IOP van één betreffende jongere. Dat is niet beleid.
Vanaf 18 jaar gaat wat de cliënt wil voor	**19.5**	Tl2	Wat ik wel weet is dat er vanaf 18 jaar, of vanaf 16 is dat tegenwoordig geloof ik, dat cliënten kunnen kiezen: wil je wel of niet iemand erbij? Maar de cliënt staat centraal, dus als een cliënt zegt: *'ik wil helemaal niemand bij mijn IOP-bespreking hebben'*, en er komt een familielid van: *'ja, ik wil er wel bij zitten.'* Dan gaat natuurlijk wel voor wat de cliënt wil en vind. **Komt dat veel voor?** Nee, bijna niet. Ik zit hier met jongeren, hè. Dat is bij de volwassenen; daar speelt dat veel meer. Ik heb er eentje van 18 en dan overleggen we met de

			jongeren: *'wil je dat je moeder erbij komt of niet?'* En als hij zegt: *'ja'*, dan kan ze erbij zitten. Maar het kan ook zijn dat die moeder zegt: *'ja, daar heb ik helemaal geen zin in.'* Dat gebeurt ook.
Afstand en nabijheid	**19.6**	Tl2	Houd daarin ook je afstand en nabijheid goed in de gaten. Ga geen vrienden worden met ouders. Je bent een verlengstuk van de ouders, maar je bent geen vriend. Wees je altijd bewust van de professionele relatie met ouders. Geef geen persoonlijke nummer, ga niet op visite. Dat is niet gezond.
Driehoek	**19.7**	Tl2	De communicatie en de afstemming, die driehoek: cliënt, begeleider, ouder.
Netwerk	**19.8**	Tl2	Ik denk dat netwerk, die steuncultuur, dat is belangrijk in de afstemming. En daar horen ouders ook bij.
Het optimaliseren van de afstemming met ouders op dit moment	**20.1**	Tl1	Er zijn natuurlijk wel cursussen van gesprektechnieken waar ze een beroep op kunnen doen.
		Tl2	Ik denk ouders uitnodigen voor een gesprek. En dat gebeurt ook.
Teamvergaderingen	**20.2**	Tl1	Verder is het gespreksonderwerk binnen teamvergaderingen en worden ze er mee aangestuurd als het gaat om contact.
		Tl2	**En iets van collegiaal overleg? Of dat ze u bijvoorbeeld in kunnen schakelen?** Dat doen ze ook. Als er afgestemd moet worden, dan zetten we weer een gesprek in en dan plannen we een afspraak met Bureau Jeugdzorg, met de ouder, met de ambulant begeleider. Dan gaan we aan tafel zitten en dan lopen we de afgelopen periode door, van: '*nou, we hebben de vorige keer dit afgesproken. Hoe is het gegaan?'.* En dan kijken we weer: de volgende keer hebben we dan een gesprek en dan hebben we het daar over.
Opleidingen	**20.3**	Tl1	Vanuit de opleiding is er ook aandacht voor.
Handvatten of protocollen	**20.4**	Tl1	Er zijn nu niet echt handvatten of protocollen over hoe je ouders moet benaderen
Voorbeeld afstemming met ouders door ouder op te bellen	**20.5**	Tl2	In één keer schiet me iets te binnen: een jongere beneden, op de Schaarsberg, die overhoop lag met de vader laatst; die in conflict zat. Toen werd die ouder gebeld door de begeleiding. Maar dat werd niet op prijs gesteld. In het belang van die jongere, want zij kwam er niet uit. Die ouder vond gewoon totaal wat anders. Het kind is wel 17, dus heeft wel wat te vertellen natuurlijk. Uiteindelijk kwam hij toch op de groep. Hij wou niet met de begeleiding er over praten, maar hij kwam toch op onze groep. Toen had hij met z'n dochter gepraat en was het weer goed. Als die begeleidster niet had gebeld, dan was hij waarschijnlijk niet gekomen. Dus dan had zij misschien langer in zo'n vervelende stemming gezeten.
Inzetten eigen	**20.6**	Tl2	**Dus dan zegt u eigenlijk: ze kunnen bellen en daarbij zetten ze hun eigen vaardigheden in om te zorgen dat**

vaardigheden			**die ouder op weg komt.** Ja, de begeleiders doen dat wel hier.
Mailen, bellen, gesprekje op de groep bij ophalen	**20.7**	Tl2	Mailen, bellen. Heel vaak hebben ze hier op de groep ook gewoon overleg met ouders. Of gewoon als ze het kind even komen ophalen; dan heb je ook een gesprekje.
Ouders zijn allemaal verschillend	**20.8**	Tl2	**Maar geen bepaald regel- of afsprakenstelsel, van: zo moet je omgaan met ouders?** Ouders zijn allemaal zo verschillend: voor de één moet je het zus doen en voor de ander zo. En al zou het er zijn, dan weet ik niet of het werkt.
De behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren	**21.1**	Tl1	Ja, ik denk dat de behoeftes vooral liggen bij daar waar het moeizaam gaat. Om daar begeleiders handvatten te geven.
Neutraal blijven	**21.2**	Tl1	Hoe blijf ik in mijn rol als professional? Hoe kan ik mijn emotie daar uit laten? Hoe kan ik neutraal blijven negeren als een ouder mijn afgewezen heeft? Of als de ouder mij niet als persoon prettig vind. Dan is het heel lastig om als begeleider ook neutraal te blijven, om de deur open te laten. Als jullie daar iets voor kunnen ontwikkelen.
Professioneel blijven	**21.3**	Tl1	Professioneel blijven is heel makkelijk gezegd. Op het moment dat je door ouders afgewezen word op dat je het kind niet goed begeleid en je daar niet van bewust bent, dan doet dit wel wat met je ego. Je bent gewoon een mens, maar ze moeten van mij toch neutraal blijven. Toch een kopje koffie aanbieden terwijl je weet dat de ouder je uitkotst. Je moet toch je professionaliteit laten zien en toch handelen als er iets is. Je moet weer lachen. Maak het niet persoonlijk. Hoe kan je dat als begeleider niet doen? Ik als teamleider zit soms ook in een relatie.
Behoefte van de teamleider	**21.4**	Tl1	Mijn behoefte ligt op feedback en steun vragen. Dan zoek ik anderen wel op. Ik heb dit en dat gedaan, is dat akkoord? Ik heb mezelf geleerd daarin wat ruimte te geven. Dat je zegt, ik hoor uw klacht, ik geef mezelf even bedenktijd en bel uw morgen terug. Zodat je even afstand kan nemen om te kijken wat er gezegd word. Daarna geef je pas antwoord aan de ouder.
Systemen	**21.5**	Tl2	Wat ik denk, want dat hoor ik wel eens terug, omdat we zoveel verschillende systemen hebben en ook lastige systemen hier op de Groene Hoek, dat als het systeem niet meewerkt dan kan je nog zoveel inzetten in afstemming, communicatie.. Dan heeft het geen effect. Dan is het zonde van je tijd en je energie. Ik denk dat ze wel behoefte hebben aan: *'oké, wat doen we als..'.* Ze willen best systemisch werken met z'n allen, maar als het systeem niet meewerkt, dan heb je een probleem. En dan kunnen wij hier niets, want wij zijn gewoon

			wonen. We kunnen niet eisen van: *'je gaat meewerken.'*.
Hoe kan systeem worden gemotiveerd	**21.6**	Tl2	**Dus dan zou er iets moeten komen, zodat ze dat systeem er meer bij kunnen betrekken?** Ja, hoe motiveer je dat systeem om toch mee te werken? Dan heb je dus die systeemproblemen al waar je mee te maken krijgt. Als jongeren hier komen wonen, dan hebben ze waarschijnlijk al een systeemprobleem.
Kind en zijn/haar veiligheid gaat voor	**21.7**	Tl2	Als ze dan niet mee willen werken, dan is het wel zo: dan gaat het kind gewoon voor. Wij willen zorgen dat het kind hier veilig is. Zich veilig voelt en kan ontwikkelen. Dat is dan de belangrijkste taak, denk ik. En dan misschien, stukje bij beetje, kan je aan dat systeem gaan werken.

c. Resultaten interviews met groepsleiders

• Groepsleider 1 - HWL, de Schaarsberg

Letterlijk uitgetypt interview

Interview afgenomen op 26 maart 2012 te Arnhem (HWL, de Groene Hoek, Siza), groepsleidster de Schaarsberg

Naam: Anoniem
Leeftijd: 51
Functie: Groepsleidster
Werkverleden: Ik weet het eigenlijk niet precies maar ongeveer 6 jaar begeleider en daarvoor als assistent begeleider en oproepkracht.
Ervaring: 11 jaar werkzaam binnen Siza

1. **Hoe ervaart u het contact met ouders op een schaal van 1-10?**
   (1 = zeer slecht - 10 = zeer goed)

Nou, wat zal ik zeggen. Een 7/8. **Waarom dit cijfer?** Ja, omdat het contact over het algemeen met ouders hier op de groep wel goed is. Er zijn geen ouders die ons niet te woord willen staan of waar we niet op één lijn mee liggen. Kijk er zijn natuurlijk altijd wel meningsverschilletjes of dingetjes die zij anders zien als wij, maar daar valt altijd nog over te praten. Dus over het algemeen, de ouders die wij.. ik ga nu even in mijn hoofd snel alle ouders langs, is er hier op de groep geen ouder die ons echt tegenwerkt. **Maakt dat het werk makkelijker?** Ja, als je een beetje op één lijn ligt. Dat brengt voor mij dit cijfer met zich mee. De onderlinge verstandhouding is best wel goed.

2. **Kunt u beschrijven hoe de afstemming tussen groepsleiders en ouders er op dit moment uit ziet?**

Via de mail en via de telefoon. Er zijn ouders waar je met één mailtje snel klaar bent, als je iets voor elkaar wilt krijgen. Maar er zitten ook wel mensen tussen waar je verschillende telefoongesprekken voor nodig hebt, willen bepaalde dingen hier terecht komen. Of we hebben ouders die op maandag en op vrijdag opgebeld worden om te vragen hoe hun weekend was met hun kind en om te vertellen hoe onze week hier was met hun kind. Maar dat verschilt per jongere. Er zijn er een paar bij, eigenlijk is er nu nog één.. nee twee die dat nodig hebben, waarvan de ouders ook graag willen weten van 'goh waar loop je in het weekend tegen aan en kom ik dat ook tegen. Hoe kunnen we daar dan samen één lijn in trekken voor de duidelijkheid voor de jongere.' Want er zijn natuurlijk wel jongeren die gebaat zijn bij duidelijkheid. Als je dan hier iets anders doet dat thuis, dan word het weer een beetje lastig voor ze.
Dus ja, het gaat eigenlijk over het algemeen via de telefoon en via de mail. En ja, één keer in het jaar een iop bespreking waar je ouders in ziet. Je ziet ook wel eens ouders omdat ze hun kind altijd vast ophalen en vast wegbrengen, maar er zijn er ook bij die dat nooit doen. Dan komen jongeren op een andere manier hier.
Vindt u het goed hoe het contact nu vormgegeven word? Ja, dat is naar ieders behoefte. Je hoeft geen contact te hebben als daar geen behoefte voor is. Als het contact niet goed is, of als je het met elkaar niet goed vind, dan moet je daar verandering in brengen. Dan overleg je gewoon wat je daar het beste in kan doen. Maar nu is dat per jongere afgesteld. Bij de ene heb je heel weinig overleg en bij de ander heb je iets meer overleg.

3. **Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep?**

Ja, bijvoorbeeld de jongere, wij hebben hier een logeerjongere en waar word elk weekend een mail naar ouders toe gestuurd over hoe het gegaan is dat weekend. Daar trekken zij hun conclusie weer uit, aan de hand van zijn gedrag, wat voor een consequenties daar aan hangen als hij weer thuis is. Wat ik net al benoemde dat meisje, wat op maandagavond word er contact met haar ouders opgenomen om te vragen hoe het weekend gegaan is en op vrijdagavond nemen we weer contact met hen op om te vertellen hoe het hier gegaan is deze week.

En er zijn jongeren waar je vrij weinig of vrijwel nooit contact hebt. We hebben hier een jongen die komt maandag tot vrijdag en die woont in Gouda, maar het is een hele zelfstandige jongen. Hij gaat zelfstandig naar school en reist zelfstandig met het openbaar vervoer. Die heeft zijn leventje in Gouda en een ander leventje hier. Ja, alleen het hoognodige word naar zijn ouder gemaild en één keer per jaar hebben we een iop bespreken. Daar is het contact weer heel minimaal mee. **Maar wel goed?** Jawel, als het niet nodig is dan is het niet nodig.

4. **Heeft u op de werkvloer een situatie ervaren waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?**

Nou, wij hebben bijvoorbeeld wel een moeder, als je haar wel over bepaalde dingen of er is iets gebeurd met een bepaalde consequentie, dan is het contact met de moeder wel goed. Maar als je bepaalde dingen voor elkaar wilt krijgen, de consequentie is bijvoorbeeld dat je iets moet betalen ofzo. Er is iets kapot gegaan en er moet iets betaald worden. Dan kan dit nog wel eens lang op zich laten wachten. Momenteel hebben we geen jongeren waar het contact zo moeilijk mee loopt. Die hebben we wel gehad, maar dat zijn ouwe koeien en jongeren die hier niet meer wonen. Maar goed, als het contact moeilijker is dan ben je daar ook veel intensiever mee bezig en dat moet je veel meer dingen voor elkaar zien te krijgen. Dan moet je ook vel alerter zijn, want het contact wordt moeilijk als ouders ander ideeën hebben of ouders zijn zelf beperkt of wispelturig, daar hoeven ze niet beperkt voor te zijn. Het ene moment zeg je van ja, het is goed dat je hem zo aan pakt, maar als je kind dan regels wil overtreden als het 's avond 11 uur is en het kind gaat zielig naar huis bellen en jij belt hierheen op met wat is dat nou. Dan moet je op zo'n moment de beste weg daarin vinden, zodat je ook ouders te vriend houdt zeg maar. Maar toch ze wel te kennen geven dat hier bepaalde regels zijn en dat ook jouw kind daar zich aan moet houden. Er zij groepsregels waar in grote lijnen jongeren zich aan moeten houden.

5. **Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?**

Dat heb ik net ook gezegd. Wispelturigheid, beperkingen (lichamelijk zowel verstandelijk), ouders die het wel graag willen, maar op de één of andere manier niet sterk genoeg zijn om het voor elkaar te krijgen. Kijk als je bijvoorbeeld iets afspreekt met de groepsleiding en je kind om standvastig te zijn in een bepaald iets, maar het lukt je toch niet thuis. Dan kun je niet vasthouden aan het afgesprokene, daar ga je dan ook tegen aan lopen.
Hoe gaat u hier dan mee om als groepsleider? Nou, toch weer er over in gesprek. Je kunt zeggen van goh ik heb begrepen dat het niet gelukt is dit weekend. Ik heb met die en die en met Jantje gesproken en hij vertelde dat hij toch uit is gegaan of twee keer uit is gegaan (vrijdag en zaterdag) terwijl de afspraak was dat het alleen op zaterdag mocht. Dan kun je daar toch over in gesprek gaan. Het is veel te vermoeiend, deze jongen heeft daar door de week last van.. ik noem maar een dwarsstraat. Daar kun je dan over in gesprek gaan. Dat gaat dan meestal wel over de telefoon, want als je dat via de mail moet doen dan heb je geen gesprek. **Dan is het eenzijdig.** Je moet maar afwachten of iemand ook diezelfde dag nog achter de computer zit. Dus dat gebeurt wel via de telefoon, want dan kun je gewoon een goed gesprek voeren.

Zijn er vanuit groepsleiding ook nog factoren die de afstemming kunnen beïnvloeden? Ja, tuurlijk. Als je bijvoorbeeld, ja iedereen heeft een bepaalde persoonlijkheid. Iedereen heeft een bepaald karakter. Dat kan wel eens niet zo goed matchen. Dat is eigenlijk het enige waarvan ik weet te verzinnen dat dit het contact tussen ouders en bepaalde groepsleiding beïnvloed, want iedere jongere heeft een bepaald contactpersoon. De gesprekken die gevoerd moeten worden dat gebeurd veelal door de contactpersoon. Dus ja, het zou kunnen zijn dat die twee mekaar niet zo goed aanvoelen. Je kan heel direct zijn, wat bij de ander over komt als een aanval.

6. Ervaart u een verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren? Zo ja, hoe beïnvloed dit de afstemming met ouders?

Ja, je probeert hier op de groep wel één stijl te hanteren. Kijk je werkt natuurlijk wel met verschillende persoonlijkheden en de één doet het wat meer met een grapje en de ander doet het wat meer op het meteen aanspreken. En natuurlijk ervaar je verschillende opvoedingsstijlen. Kijk je hebt hier 11/ 12 jongeren wonen door de week heen. Dat zijn 12 verschillenden gezinssituaties. Er zijn ook mensen bij die wat minder standvastig zijn in bepaalde dingen die er bij komen kijken als je een kind op moet voeden. **Hoe gaat u om met deze verschillen?** Ja, op zich moet je natuurlijk wel respecteren hoe een ouder zijn kind op wil voeden. Maar wij hebben hier natuurlijk door de jaren heen te maken met heel veel verschillende jongeren, dan ga je wel op bepaalde gebieden wat ervaring binnen halen. Die kun je wel bij ouders ook neerleggen. Van als we bijvoorbeeld proberen met elkaar één lijn te trekken dan bereiken we misschien meer als wanneer jij het op jou manier doet en wij op onze manier. Of een jongere gaat in het weekend naar huis en ouders krijgen het niet voor elkaar om deze jongere bepaalde structuur bij te brengen in het opstaan, het verzorgen van jezelf en het opruimen van je spullen. Dan kun je door gesprek een afstemming op maken, waarvan je denkt: 'als hij het misschien zo en zo doet' dat dat dan helpt bij het aanbrengen van de structuur. Of bij het overzien, want misschien maakt iemand zo veel rommel dat hij niet meer weet hoe hij dat op moet ruimen. Als je hem dan ook minder rommel geeft dat je daardoor helpt met het overzicht te behouden. Zo kun je jou ding overbrengen op ouders. Hen te helpen met de opvoeding.
Je hebt natuurlijk ook opvoedingsstijlen. Bijvoorbeeld mensen die bepaalde eetgewoontes aanhangen, iemand die vegetarisch is. Als zo iemand hier binnen komt dan respecteren we dat. Dan zorg je dat er vega dingen komen. Of als iemand een bepaald geloof aanhangt. Dan respecteer je dat ook. Als hier iemand zou komen, dat is in het verleden gebeurd, die echt wil bidden voor het eten dan is er een momentje stilte. Daar moet de hele groep zich aan houden.
Je hebt natuurlijk ook mensen die hippie zijn of punk, maar ik moet eerlijk zeggen dat ik daar niet zo heel veel ervaring mee. Of mensen die vinden dat je kinderen geen regels op hoeft te leggen. Dat ze door alles zelf te ervaren verstandig en volwassen worden, daar heb ik ook geen ervaring mee eigenlijk. **Hoe zou u daar mee om gaan?** Dat ligt er aan hoe zo'n jongere zich hier gedraagt. Kijk als hij hier zich ook gaat gedragen als zijnde: 'het kan wel zijn dat jullie hier regels hebben, maar ik ben opgevoed zonder regels, dus daar houd ik me aan'. Dan is het eigenlijk zo dat je met de jongere in gesprek moet. Als de ouders dat thuis doen, daar krijg je toch geen overeenstemming want het is hun levensstijl. Maar de jongere hier, iedereen woont hier vrijwillig. Dus iedereen is hier ook 'vrijwillig' tussen aanhalingstekens naar toe gekomen. Dus dat houd ik dat alles wat daarbij hoort, dat je dat ook accepteert. Daar moet je dan met zo'n jongere over in gesprek. **Trekt u dan ook een grens, tot hier accepteren we het en verder niet?** Ja, je moet grenzen stellen. Anders lopen ze weg met je. Ook de jongeren die thuis regels hebben. Alle jongeren lopen weg met je.
Kijk en je kunt ook best wel met de ouders hierover in gesprek gaan. Stel dat zij het heel moeilijk vinden dat diegene doordeweeks om tien uur binnen moet zijn, dat hoeft thuis ook niet en dat is hij niet gewend. Dan is dat toch een regel hier. Als hij of zij alleen maar lekker buiten is of de stad in gaat, dan geld die regels gewoon. Heb je nou bijvoorbeeld dat je een sport beoefend, of je hebt een therapie 's avonds of je gaat als jongere bijscholing doen en het word na tienen dan komt daar een individuele regel op. We hebben een jongen die pas om 11 uur binnen komt en die heeft op een dag in de week tot heel laat les. Diegene moet dan uit Doetinchem komen met het openbaar vervoer. Die

komt pas om 11 uur binnen, dat zij zo. Dat wil niet zeggen dat de andere dan ook later binnen mogen komen. Dat is haar individuele regel. **Accepteren jongeren dat makkelijk?** Ja, dat is nou eenmaal zo. Het zou anders zijn als diegene wel tot 11 uur buiten mag chillen. Diegene komt gewoon vanuit school.

7. **Heeft u op dit moment te maken met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben? Hoe beïnvloed dit de afstemming tussen groepsleiders en ouders ?**

Even denken. Ik loop even de jongeren langs. Er woont hier nog maar een week een meisje die een problematische verleden heeft, maar daar weet ik eigenlijk te weinig van om daar iets over te vertellen of een voorbeeld over te geven. **En in het verleden?** Ja, er is wel eens een ouder geweest. Ik zeg niet dat hij een verstandelijke beperking heeft, hij was juist slim. Maar daardoor kon hij wel onredelijk zijn en slimme mensen willen dat ook wel eens het laatste woord hebben. Ze denken dat ze alles weten. Dat was dan wel eens lastig om mee om te gaan en daar dan ook een goede overeenstemming in te krijgen. Maar het is wel dat je toch vast houd aan de dingen zoals ze hier gaan. Als een ouder ook soms zo boos is dat hij 's avonds laat nog hier komt om zijn kind te halen. Dat moet hij dan maar doen. Het is hier niet gesloten. Dan neemt hij zijn kind maar mee.
Er zijn ook wel mensen die, momenteel is er een moeder die heeft wat lichamelijke beperking. Dat is voor ons wel eens lastig inschatten in hoeverre zo'n beperking mee helpt om iets niet na te komen of iets niet te regelen. De ene ouder ken je heel goed omdat het contact makkelijker verloopt of omdat ze vaker op de groep komen om hun kind op te halen. De andere ouder zie je nooit, omdat ze afbellen en niet op komen dagen. Of je dat dan aan hun beperking op kunt hangen dat weet je eigenlijk niet. Je kunt het niet grijpen. Je kunt er eigenlijk nooit goed bij. Wat is nu eigenlijk de reden dat je niet komt? Of dat je die afspraak niet nakomt? Of dat je iets niet met je kind gaat doen, wat afgesproken heeft. **Gaat u met deze ouders anders om dan met andere ouders?** Ja, daar moet je je op instellen. Stel dat een ouder een verstandelijke beperking heeft, dan moet je dingen wat beter uitleggen. Als je iets voor elkaar wilt krijgen of als je wil dat ze een beetje mee gaan met de lijn die we hier volgen. Dan moet je dat misschien wel op papier zetten voor ze. **En als een ouder een psychische beperking heeft?** Dan moet je dat misschien ook wel. Kijk, het ligt er aan wat voor contact die ouder met zijn kind heeft. Mag hij wel contact met zijn kind? Maar ga er van uit dat het contact met het kind. Dan moet je misschien dingen ook wel verduidelijken en je moet die ouder ook leren kennen. Als je psychisch in de knoop zit dan kan je wel eens onverwachte dingen doen. Daar moet je ook op inspelen. Daar moet je flexibel mee om kunnen gaan. Dat het van die ouder niet expres gebeurd of dat ze op het laatste moment iets niet kunnen. Je kunt daar ook een verduidelijking, of zelfs opschrijven of terugbellen. Het ligt natuurlijk helemaal aan de gradatie van de psychische problemen. Er zijn ook ouders die gewoon geen contact hebben.

8. **Hoe word de ontwikkeling van de jongere beïnvloed wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt?**

Nou ja, als wat wij bekokstoofd hebben en waarvan wij denken dat het goed is voor de jongeren, als dat ook werkt en als het inderdaad ook goed is voor diegene. Ik wil natuurlijk niet zeggen dat alles wat wij verzinnen, alles waarvan wij denken van laten we het eens zo doen, dat het ook echt goed is. Maar laten we er van uit gaan dat het goed is, dan zie je wel dat zo'n jongere daar wel bij vaart. Dat er duidelijkheid door ontstaat en dat een jongere daar rust door krijgt. Dat hij daar gezelliger door is. Dat hij tegenslagen beter aan kan en dat hij daardoor minder probeert de maasjes van het net te zoeken. Omdat je hier geen kul verhalen over thuis vertelt. Als je een goede afstemming met ouders krijgt dat weet zo'n jongere ook dat er onderling contact is en daar word ook geen geheim van gemaakt. Als een jongere mij bijvoorbeeld iets verteld van '*ja ik mocht van mijn moeder vrijdag en zaterdag niet weg*'. En ik heb van de moeder iets anders gehoord. Dan zeg ik dan toch van '*goh, ik*

heb van de moeder iets anders gehoord. Zij vertelde mij het zo en zo. Hoe komt dat dan dat jullie samen iets anders vertellen? Hoe komt het dat jij het anders beleefd hebt? '. Weetje, dan merkt een jongere wel dat er overleg samen is. Je merkt wel dat ze daardoor minder onrust hebben. Zo'n jongere merkt wel denk ik dat je allebei het beste met hem voor hebt en dat je het niet buiten de jongere om wilt doen, want ook het verhaal van de jongere wil je graag horen. Uiteindelijk merk je wel dat de meeste daar wel baad bij hebben. Dat het voor de meeste wel goed is als je het wel goed af stemt op elkaar.

9. Wat denkt u dat de gevolgen kunnen zijn voor de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt?

Eigenlijk het tegenovergestelde. Als je, momenteel woont het meisje hier niet meer, maar wij hebben een meisje gehad die had eigenlijk de broek aan thuis. Haar ouder, of haar moeder eigenlijk, die had ook een verstandelijke beperking. Haar niveau was eigenlijk hoger dan het niveau van haar moeder. Dan probeer je hier door de week wel dingen voor elkaar te krijgen, maar als ze dan naar huis gaat blijft daar niets van over. Dan leeft zij haar leventje in het weekend. Zij bepaald wat er gebeurt, hoe veel geld ze krijgt en dat soort dingen. **Kan je dan zeggen dat de hulpverlening stagneert of stil staat?** Nee, dat kunnen we niet zeggen want ze werden ook vanuit andere hoeken geholpen. Dus je kunt niet zeggen dat het stil staat. Alles waar je hier mee bezig bent met de jongere dat ervaren ze wel. Je hoopt toch wel dat ze er iets, al is het niet meteen, maar misschien wel in de toekomst van mee nemen. Sommige jongeren hebben een iets hardere aanpak nodig dan we hier kunnen en mogen bieden. Wij mogen begeleiden met onze handen op de rug. Geen middelen een maatregelen. Sommige jongeren hebben toch een iets andere aanpak nodig. Maar goed ze hebben wel de kans gehad en je hebt gemerkt dat ze hier die kans niet hebben kunnen grijpen. Voordat ze een bepaalde leeftijd hebben bereikt waarbij je ze helemaal niet meer kunt grijpen, probeer je ze ergens anders waar ze ze toch wat meer structuur en discipline bij kunnen brengen.

10. Hoe gaat u om met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiding niet optimaal verloopt?

Je bespreekt de dingen. Stel nou dat je probeert tussen neus en lippen, nonchalant, te vragen of ze een leuk weekend hebben gehad en of ze nog een beetje gebeest hebben, dan willen ze soms wel eens wat vertellen. *'Ik was helemaal brak, ik had geblowd, ik was dronken en ik heb de hele zondag op bed gelegen.'* Terwijl je afgesproken hebt dat, nou afgesproken… de wereld thuis is anders dan de wereld hier. Hier mag niet geblowd worden, maar thuis mag dat wel. Dus er is dan eigenlijk niks afgesproken, maar je probeert door middel van deze vragen wel een beetje door te krijgen hoe zo'n weekend thuis is elkaar zit. Als een jongere daardoor ook door de week een blowtje nodig heeft, omdat hij min of meer verslaafd daaraan is. Dan zijn hier wel bepaalde consequenties. Dan gaan we je kamer overhoop halen. Of als je gesnapt word je geschorst word. Het staat in de regels dat het niet mag. Je geeft wel een duidelijk beeld naar de jongere, je benoemt het. Maar momenteel wordt er niet geblowd hier, denken we. We weten echt niet alles, maar er wordt wel gedronken. Soms komt zoiets naar buiten. 's Avonds na 11 zijn we weg, er komt wel een nachtdienst. Maar die is en boven en beneden. Dus als ze naar boven gaan… Ze beginnen wel hier beneden, maar zien en horen ook niet alles. Er is hier wel eens een groep geweest een aantal jaren geleden die heeft daarbuiten een hele ondergrondse hut gebouwd. Er is zelfs stroom naar gegaan. En naderhand is dat pas ontdekt. Toen was er nog een nachtdienst die was over het hele terrein. Die deed een rondje en ging weer die kant op. Daarmee wil ik zeggen dat we lang niet alles weten. Soms zijn het wel dingen die verontrustend kunnen zijn. Jongeren die een papiertje tussen de deur doen en de hort op gaan om te stappen en drinken. Rond vier uur willen ze dan weer stiekem terug komen, wat ook vaak lukt, maar soms zit een deur dan ook dicht. Dan moeten ze aanbellen. Hier volgen altijd consequenties voor. Daar krijg je in meer of mindere mate straf voor.

11. Op welke manier beïnvloeden ouders de positie van het jongere t.o.v. groepsleiders positief en negatief? En wat is de invloed hiervan op de ontwikkeling van de jongere?

Ja, als je natuurlijk ouder hebt die bepaalde dingen van ons onzin vinden en dat bespreken ze in het weekend of waar een jongere bij zit. En dat is in het straatje van de jongere, want het moet wel in zijn straatje zijn. Dan kun je de begeleiding van zo'n jongere hier negatief beïnvloeden. Want de jongere pakt datgene waar hij het meest mee uit de voeten kan. Wat het makkelijkste is. In zoverre kan onze begeleiding wel beïnvloed worden.
Of je wil een jongere iets leren. Er is momenteel een project over een buddy. Er zijn een aantal jongeren die er wel gebaad bij zijn om daar aan deel te nemen, maar als ouders er in tegen werken en het onzin vinden. Ze zeggen dat het een project is, het nog getest moet worden en dus dat de jongere daar niet aan deel hoeft te nemen. Onze mening is dan dat de jongere er alleen maar gebaad bij is, ook al word zo'n ding alleen maar getest. Je leert er als nog van. Dus in zoverre zijn er wel jongeren die dus niet daaraan mee doen, omdat ze van huis uit daar negatief door beïnvloed worden of dat ouders zich daar negatief over uitlaten. Zo'n jongere denk dan ook van ik doe daar niet aan mee en ik doe dat op een andere manier. Dat is dan een mening die van zo'n jongere zelf is wat overgenomen is van de ouders. Of hij is het er gewoon mee eens. Of hij wil het eigenlijk wel, maar het mag niet van zijn ouders. Die hebben daar wel het laatste woord in.
En in positieve zin? Dan kom je toch wel uit op het overleg wat je samen hebt, het één lijn trekken. Of ouder die heel kort door de bocht zijn. '*Dat zijn de regels om het HWL. Dat mocht je wel niet leuk vinden, maar als je thuis ben mag je langer weg en op het HWL moet je om tien uur terug zijn. Jij woont daar door de week dus dan hoe je je daar gewoon aan.'* Dat is een heel simpel voorbeeld, maar jongeren weten dan ook dat ze daar niet tussen kunnen spelen. En dat ouders zich daar bij neer leggen. Dat is dan een positief iets wat ons werk gemakkelijker maakt.
Als een jongere hier gaat zitten van mijn ouders vinden het ook onzin, die vinden ook dat ik tot 11 uur buiten kan zijn. Als ouders daar in mee gaan word het lastiger. Je moet ook gewoon dom blijven zeggen dat het hier een regel is en dat je er niet van afwijkt. Een jongere staat veel sterker als ouders het met hem eens zijn. De consequentie die daar voor staat daar kan je ook lak aan hebben, want je ouders vinden het ook. Het is lastig als ze zeggen ik doe het niet. Je kan hoog en laag springen, maar ik mag ze niet bij de kladden grijpen. Het is toch mij overredingskracht die hun zo ver moet krijgen. Mijn manier van praten waardoor ik ze toch moet proberen dat ze zich houden aan datgene wat hen opgelegd is. Dat ze de consequentie dragen voor hun gedrag.

12. Kunt u wat vertellen over het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere?

Ik weet niet of we daar wel een beleid voor hebben. Nee, dat weet ik echt niet. Ik weet niet of je daar wel een beleid voor kunt voeren. Het is natuurlijk altijd hoor en wederhoor. Je moet vriendelijk blijven. Maar ik weet niet of dat op papier staat.

13. Wat kunnen groepsleiders nu inzetten als het gaat om het optimaliseren van de afstemming met ouders?

Bijvoorbeeld bepaalde vaardigheden? Ja, dat is wat je in kunt zetten. **Of een bepaalde map waarin staat van zo kun je het doen?** Nee, die hebben we niet. Het is natuurlijk de onderlinge overleg ook met je collega's. Je hebt vergaderingen en daarin kun je moeilijk of stroeve omgang bespreken en hoe ouders graag geïnformeerd willen worden. Daar ligt ook heel veel bij jezelf. De team zijn de afgelopen jaren een stuk kleiner geworden en je werkt ook heel vaak alleen. Een voorbeeld, ik krijg een boze vader aan de telefoon omdat de medicatie niet gegeven is. Dat is een jongere die komt hier

twee nachtjes en heeft medicatie van huis. Dan hebben wij de medicatie vergeten te geven, die zit nog in het bakje. Dan krijg ik een boze vader aan de telefoon. Het enige wat ik dan kan doen is begrip tonen, toegeven dat we verkeerd zitten en je er niet onderuit willen lullen. Daar krijg je alleen maar meer opstand van en zeggen dat je het gaat bespreken. **Is het teamoverleg cruciaal om de afstemming te kunnen optimaliseren?** Ja, als iets echt nadruk behoeft dan is het beter om bijvoorbeeld dit voorval echt in het team te bespreken. Ik kan het wel opschrijven, maar dan is het toch minder beladen. En zoiets moet wel beladen zijn, want het is belangrijk. Iets wat wat minder beladen is, bijvoorbeeld je hebt met ouders afgesproken dat je van die logeerjongere elke zondagavond en mail naar huis doet. Dan kun je dat gewoon in de overdacht zetten. Dat word dan ook nog eens in de agenda geschreven. Dat is eigenlijk gewoon een mededeling voor je andere collega's.
In het team ga je kijken hoe je dat moet oplossen. Dan komt er een blaadje op tafel om te helpen herinneren. **Is dat het lastige van wisselende jongeren?** Ja, want van iemand die hier vijf keer per week is dat vergeten we het niet. Dat is binnen de korst mogelijke tijd er bij ons ingesleten. Maar het is wel een punt van aandacht. Als je op een groep zit met alleen maar deeltijders, dan ben je daar met elkaar veel alerter op. Hier is het anders. Je ziet de jongeren over het hoofd. Ik denk dat het gewoon routine is wat daar bij komt kijken.

14. Waar liggen de behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren?

Je bedoelt de behoeftes van de afstemming met ouders? Ja, toch wel bij de ouders waar je… Kijk bij ouders waar je gewoon een normaal gesprek mee kunt voeren, dat loopt allemaal wel. Maar bij ouders die denken dingen beter te weten, ouders met een verstandelijke beperking, dat je daar nog wel eens tegen aan loopt van hoe kunt je daar het beste mee om gaan. Hoe bereik je deze mensen het beste? Wat is voor deze mensen de duidelijkste aanpak? Is het inderdaad duidelijk om het ze terug te laten vertellen of is het veel duidelijk om het voor jezelf op te schrijven en het mee te geven aan het kind? En geeft het kind dat wel af? Staat er iets in wat niet in zijn belang is dan heb je kans dat hij het niet eens af geeft.
Maar ik denk dat je dat niet eens zo bedoeld? **Nou, op zich wel. We gaan iets creëren wat hopelijk helpend is en we zijn aan het kijken op wel gebied we dat moeten zoeken. Uit het andere interview kwam bijvoorbeeld dat je je persoonlijke gevoelens niet te veel in de relatie moet leggen.** Ja, niet te veel inderdaad. Je moet daar een grens in leggen. Het is wel hun kind en jij hoeft niet alles op tafel te leggen van jou. Maar soms is het wel goed om iets toe te geven om de onderlinge verstandhouding goed te houden. Ik zelf vind het niet verkeerd, maar mijn collega kan dat wel verkeerd vinden.

Gelabelde versie

Interview afgenomen op 26 maart 2012 te Arnhem (HWL, de Groene Hoek, Siza), groepsleidster de Schaarsberg

Interviewer	**Fragment**	**Ondervraagde**
Ervaring van het contact met ouders op een schaal van 1-10	**1.1**	Een 7/8.
Contact met ouders	**1.2**	Omdat het contact over het algemeen met ouders hier op de groep wel goed is.
Op één lijn	**1.3**	Er zijn geen ouders die ons niet te woord willen staan of waar we niet op één lijn mee liggen.
Meningsverschillen	**1.4**	Er zijn natuurlijk altijd wel meningsverschilletjes of dingetjes die zij anders zien als wij, maar daar valt altijd nog over te praten. Dus over het algemeen is er hier op de groep geen ouder die ons echt tegenwerkt.
Makkelijker werken	**1.5**	Als je een beetje op één lijn ligt. Dat brengt voor mij dit cijfer met zich mee. De onderlinge verstandhouding is best wel goed.
Afstemming tussen ouders en groepsleiders op dit moment	**2.1**	Via de mail en via de telefoon.
Eén mailtje	**2.2**	Er zijn ouders waar je met één mailtje snel klaar bent, als je iets voor elkaar wilt krijgen.
Meerdere telefoongesprekken	**2.3**	Maar er zitten ook wel mensen tussen waar je verschillende telefoongesprekken voor nodig hebt, willen bepaalde dingen hier terecht komen.
Contact op maandag en vrijdag	**2.4**	We hebben ouders die op maandag en op vrijdag opgebeld worden om te vragen hoe hun weekend was met hun kind en om te vertellen hoe onze week hier was met hun kind. Maar dat verschilt per jongere. Er zijn er een paar bij die dat nodig hebben, waarvan de ouders ook graag willen weten van 'goh waar loop je in het weekend tegen aan en kom ik dat ook tegen. Hoe kunnen we daar dan samen één lijn in trekken voor de duidelijkheid voor de jongere.' Want er zijn natuurlijk wel jongeren die gebaat zijn bij duidelijkheid.
Gebaat zijn bij duidelijkheid	**2.5**	Want er zijn natuurlijk wel jongeren die gebaat zijn bij duidelijkheid. Als je dan hier iets anders doet dat thuis, dan word het weer een beetje lastig voor ze.
Telefonisch en mailcontact	**2.6**	Het gaat eigenlijk over het algemeen via de telefoon en via de mail.
IOP bespreking	**2.7**	En één keer in het jaar een IOP bespreking waar je ouders in ziet.
Ophalen en wegbrengen	**2.8**	Je ziet ook wel eens ouders omdat ze hun kind altijd vast ophalen en vast wegbrengen, maar er zijn er ook bij die dat nooit doen. Dan komen jongeren op een andere manier hier.

Goede vormgeving van contact	**2.9**	Dat is naar ieders behoefte. Je hoeft geen contact te hebben als daar geen behoefte voor is. Als het contact niet goed is, of als je het met elkaar niet goed vind, dan moet je daar verandering in brengen. Dan overleg je gewoon wat je daar het beste in kan doen. Maar nu is dat per jongere afgesteld. Bij de ene heb je heel weinig overleg en bij de ander heb je iets meer overleg.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep	**3.1**	Wij hebben hier een logeerjongere en waar word elk weekend een mail naar ouders toe gestuurd over hoe het gegaan is dat weekend. Daar trekken zij hun conclusie weer uit, aan de hand van zijn gedrag, wat voor een consequenties daar aan hangen als hij weer thuis is.
Voorbeeld 2	**3.2**	Wat ik net al benoemde dat meisje, wat op maandagavond word er contact met haar ouders opgenomen om te vragen hoe het weekend gegaan is en op vrijdagavond nemen we weer contact met hen op om te vertellen hoe het hier gegaan is deze week.
Weinig of nooit contact	**3.3**	En er zijn jongeren waar je vrij weinig of vrijwel nooit contact hebt.
Voorbeeld 3	**3.4**	We hebben hier een jongen die komt maandag tot vrijdag en die woont in Gouda, maar het is een hele zelfstandige jongen. Hij gaat zelfstandig naar school en reist zelfstandig met het openbaar vervoer. Die heeft zijn leventje in Gouda en een ander leventje hier. Alleen het hoognodige word naar zijn ouder gemaild en één keer per jaar hebben we een iop bespreken. Daar is het contact weer heel minimaal mee. Als het niet nodig is dan is het niet nodig.
Minimaal contact	**3.5**	Alleen het hoognodige word naar zijn ouder gemaild en één keer per jaar hebben we een iop bespreken. Daar is het contact weer heel minimaal mee. Als het niet nodig is dan is het niet nodig.
Een situatie waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was	**4.1**	Wij hebben bijvoorbeeld wel een moeder, als je haar wel over bepaalde dingen of er is iets gebeurd met een bepaalde consequentie, dan is het contact met de moeder wel goed. Maar als je bepaalde dingen voor elkaar wilt krijgen, de consequentie is bijvoorbeeld dat je iets moet betalen. Er is iets kapot gegaan en er moet iets betaald worden. Dan kan dit nog wel eens lang op zich laten wachten.
Momenteel	**4.2**	Momenteel hebben we geen jongeren waar het contact zo moeilijk mee loopt. Die hebben we wel gehad, maar dat zijn ouwe koeien en jongeren die hier niet meer wonen.
Intensiever contact	**4.3**	Als het contact moeilijker is dan ben je daar ook veel intensiever mee bezig en dat moet je veel meer dingen voor elkaar zien te krijgen. Dan moet je ook vel alerter zijn.

Andere ideeën en wispelturigheid	**4.4**	Dan moet je ook vel alerter zijn, want het contact wordt moeilijk als ouders ander ideeën hebben of ouders zijn zelf beperkt of wispelturig, daar hoeven ze niet beperkt voor te zijn.
Voorbeeld wispelturigheid	**4.5**	Het ene moment zeg je van ja, het is goed dat je hem zo aan pakt, maar als je kind dan regels wil overtreden als het 's avond 11 uur is en het kind gaat zielig naar huis bellen en jij belt hierheen op met wat is dat nou.
Groepsregels	**4.6**	Dan moet je op zo'n moment de beste weg daarin vinden, zodat je ook ouders te vriend houdt zeg maar. Maar toch ze wel te kennen geven dat hier bepaalde regels zijn en dat ook jouw kind daar zich aan moet houden. Er zij groepsregels waar in grote lijnen jongeren zich aan moeten houden.
Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?	**5.1**	Wispelturigheid, beperkingen (lichamelijk zowel verstandelijk), ouders die het wel graag willen, maar op de één of andere manier niet sterk genoeg zijn om het voor elkaar te krijgen.
Vasthouden aan het afgesprokene	**5.2**	Als je bijvoorbeeld iets afspreekt met de groepsleiding en je kind om standvastig te zijn in een bepaald iets, maar het lukt je toch niet thuis. Dan kun je niet vasthouden aan het afgesprokene, daar ga je dan ook tegen aan lopen.
Hoe je hier mee om gaat als groepsleider	**5.3**	Toch weer er over in gesprek. Je kunt zeggen van *'ik heb begrepen dat het niet gelukt is dit weekend. Ik heb met die en die en met Jantje gesproken en hij vertelde dat hij toch uit is gegaan of twee keer uit is gegaan (vrijdag en zaterdag) terwijl de afspraak was dat het alleen op zaterdag mocht*.' Dan kun je daar over in gesprek gaan. *'Het is veel te vermoeiend, deze jongen heeft daar door de week last van.'* Ik noem maar een dwarsstraat. Daar kun je dan over in gesprek gaan.
Telefonisch contact	**5.4**	Dat gaat dan meestal wel over de telefoon, want als je dat via de mail moet doen dan heb je geen gesprek. Je moet maar afwachten of iemand ook diezelfde dag nog achter de computer zit. Dus dat gebeurd via de telefoon, want dan kun je een goed gesprek voeren.
Factoren vanuit de groepsleider die de afstemming beïnvloedden	**5.5**	Iedereen heeft een bepaalde persoonlijkheid. Iedereen heeft een bepaald karakter. Dat kan niet zo goed matchen. Dat is eigenlijk het enige waarvan ik weet te verzinnen dat dit het contact tussen ouders en bepaalde groepsleiding beïnvloed.
Eigen contactpersoon	**5.6**	Iedere jongere heeft een bepaald contactpersoon. De gesprekken die gevoerd moeten worden dat gebeurd veelal door de contactpersoon. Het zou kunnen zijn dat die twee elkaar niet zo goed aanvoelen. Je kunt heel direct zijn, wat bij de ander over komt als een aanval.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	Je probeert hier op de groep wel één stijl te hanteren.

Verschillende persoonlijkheden	**6.2**	Kijk je werkt natuurlijk wel met verschillende persoonlijkheden en de één doet het wat meer met een grapje en de ander doet het wat meer op het meteen aanspreken.
Verschillende gezinssituaties	**6.3**	En natuurlijk ervaar je verschillende opvoedingsstijlen. Kijk je hebt hier 11/ 12 jongeren wonen door de week heen. Dat zijn 12 verschillenden gezinssituaties.
Standvastigheid	**6.4**	Er zijn ook mensen bij die wat minder standvastig zijn in bepaalde dingen die er bij komen kijken als je een kind op moet voeden.
Respect voor de wens van ouders	**6.5**	Op zich moet je natuurlijk wel respecteren hoe een ouder zijn kind op wil voeden. Maar wij hebben hier natuurlijk door de jaren heen te maken met heel veel verschillende jongeren, dan ga je wel op bepaalde gebieden wat ervaring binnen halen.
Ervaring van groepsleiders	**6.6**	Dan ga je wel op bepaalde gebieden wat ervaring binnen halen. Die kun je wel bij ouders ook neerleggen. Van als we bijvoorbeeld proberen met elkaar één lijn te trekken dan bereiken we misschien meer als wanneer jij het op jou manier doet en wij op onze manier.
Structuur aanbrengen	**6.7**	Of een jongere gaat in het weekend naar huis en ouders krijgen het niet voor elkaar om deze jongere bepaalde structuur bij te brengen in het opstaan, het verzorgen van jezelf en het opruimen van je spullen. Dan kun je door gesprek een afstemming maken, waarvan je denkt: 'als hij het misschien zo en zo doet' dat dat dan helpt bij het aanbrengen van de structuur. Of bij het overzien, want misschien maakt iemand zo veel rommel dat hij niet meer weet hoe hij dat op moet ruimen. Als je hem dan ook minder rommel geeft dat je daardoor helpt met het overzicht te behouden. Zo kun je jou ding overbrengen op ouders. Hen te helpen met de opvoeding.
Vegetariërs	**6.8**	Je hebt natuurlijk ook opvoedingsstijlen. Bijvoorbeeld mensen die bepaalde eetgewoontes aanhangen, iemand die vegetarisch is. Als zo iemand hier binnen komt dan respecteren we dat. Dan zorg je dat er vega dingen komen.
Het geloof	**6.9**	Of als iemand een bepaald geloof aanhangt. Dan respecteer je dat ook. Als hier iemand zou komen, dat is in het verleden gebeurd, die echt wil bidden voor het eten dan is er een momentje stilte. Daar moet de hele groep zich aan houden.
Geen regels op willen leggen	**6.10**	Of mensen die vinden dat je kinderen geen regels op hoeft te leggen. Dat ze door alles zelf te ervaren verstandig en volwassen worden, daar heb ik ook geen ervaring mee eigenlijk.
De omgang met verschillende opvoedingsstijlen	**7.1**	Dat ligt er aan hoe zo'n jongere zich hier gedraagt. Kijk als hij hier zich ook gaat gedragen als zijnde: 'het kan wel zijn dat jullie hier regels hebben, maar ik ben

		opgevoed zonder regels, dus daar houd ik me aan'. Dan is het zo dat je met de jongere in gesprek moet.
Vrijwillige plaatsing	**7.2**	Als de ouders dat thuis doen, daar krijg je toch geen overeenstemming want het is hun levensstijl. Maar de jongere hier, iedereen woont hier vrijwillig. Dus iedereen is hier ook 'vrijwillig' tussen aanhalingstekens naar toe gekomen. Dus dat houd ik dat alles wat daarbij hoort, dat je dat ook accepteert. Daar moet je dan met zo'n jongere over in gesprek.
Grenzen stellen	**7.3**	Je moet grenzen stellen. Anders lopen ze weg met je. Ook de jongeren die thuis regels hebben. Alle jongeren lopen weg met je.
In gesprek gaan	**7.4**	Je kunt ook best wel met de ouders hierover in gesprek gaan. Stel dat zij het heel moeilijk vinden dat diegene doordeweeks om tien uur binnen moet zijn, dat hoeft thuis ook niet en dat is hij niet gewend. Dan is dat toch een regel hier.
Individuele regels	**7.5**	Als hij of zij alleen maar lekker buiten is of de stad in gaat, dan geld die regels gewoon. Heb je nou bijvoorbeeld dat je een sport beoefend, of je hebt een therapie 's avonds of je gaat als jongere bijscholing doen en het word na tienen dan komt daar een individuele regel op.
Voorbeeld van een individuele regel	**7.6**	We hebben een jongen die pas om 11 uur binnen komt en die heeft op een dag in de week tot heel laat les. Diegene moet dan uit Doetinchem komen met het openbaar vervoer. Die komt pas om 11 uur binnen, dat zij zo. Dat wil niet zeggen dat de andere dan ook later binnen mogen komen. Dat is haar individuele regel.
Accepteren van individuele regels van de jongeren	**7.7**	Dat is nou eenmaal zo. Het zou anders zijn als diegene wel tot 11 uur buiten mag chillen. Diegene komt gewoon vanuit school.
Ouders die zelf een verstandelijke beperking hebben	**8.1**	Er woont hier nog maar een week een meisje die een problematisch verleden heeft, maar daar weet ik eigenlijk te weinig van om daar iets over te vertellen of een voorbeeld over te geven.
De slimme ouder	**8.2**	Er is wel eens een ouder geweest. Ik zeg niet dat hij een verstandelijke beperking heeft, hij was juist slim. Maar daardoor kon hij wel onredelijk zijn en slimme mensen willen dat ook wel eens het laatste woord hebben. Ze denken dat ze alles weten. Dat was dan wel eens lastig om mee om te gaan en daar dan ook een goede overeenstemming in te krijgen.
Omgang met deze ouders	**8.3**	Maar het is wel dat je toch vast houd aan de dingen zoals ze hier gaan. Als een ouder ook soms zo boos is dat hij 's avonds laat nog hier komt om zijn kind te halen. Dat moet hij dan maar doen. Het is hier niet gesloten. Dan neemt hij zijn kind maar mee.
Lastig inschatten wat de beperking mee helpt in het niet nakomen van afspraken	**8.4**	Momenteel is er een moeder die heeft wat lichamelijke beperking. Dat is voor ons wel eens lastig inschatten in hoeverre zo'n beperking mee helpt om

		iets niet na te komen of iets niet te regelen.
Verschil in contact met ouders	**8.5**	De ene ouder ken je heel goed omdat het contact makkelijker verloopt of omdat ze vaker op de groep komen om hun kind op te halen. De andere ouder zie je nooit, omdat ze afbellen en niet op komen dagen.
Beperkingen van ouders als oorzaak?	**8.6**	De andere ouder zie je nooit, omdat ze afbellen en niet op komen dagen. Of je dat dan aan hun beperking op kunt hangen dat weet je eigenlijk niet. Je kunt het niet grijpen. Je kunt er eigenlijk nooit goed bij. Wat is nu eigenlijk de reden dat je niet komt? Of dat je die afspraak niet nakomt? Of dat je iets niet met je kind gaat doen, wat afgesproken heeft.
Andere omgang met ouders met een beperking	**8.7**	Daar moet je je op instellen. Stel dat een ouder een verstandelijke beperking heeft, dan moet je dingen wat beter uitleggen. Als je iets voor elkaar wilt krijgen of als je wil dat ze een beetje mee gaan met de lijn die we hier volgen. Dan moet je dat misschien wel op papier zetten voor ze.
Ouders die zelf psychiatrische problematiek hebben	**9.1**	Het ligt er aan wat voor contact die ouder met zijn kind heeft. Mag hij wel contact met zijn kind?
Verduidelijken	**9.2**	Ga er van uit dat het contact met het kind. Dan moet je misschien dingen ook wel verduidelijken en je moet die ouder ook leren kennen.
De ouder leren kennen	**9.3**	Je moet die ouder ook leren kennen. Als je psychisch in de knoop zit dan kan je wel eens onverwachte dingen doen. Daar moet je ook op inspelen. Daar moet je flexibel mee om kunnen gaan.
Verduidelijking vragen	**9.4**	Dat het van die ouder niet expres gebeurd of dat ze op het laatste moment iets niet kunnen. Je kunt daar ook een verduidelijking, of zelfs opschrijven of terugbellen.
Gradatie van de psychische problemen	**9.5**	Het ligt natuurlijk helemaal aan de gradatie van de psychische problemen. Er zijn ook ouders die gewoon geen contact hebben.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**10.1**	Als wat wij bekokstoofd hebben en waarvan wij denken dat het goed is voor de jongeren, als dat ook werkt en als het inderdaad ook goed is voor diegene. Ik wil natuurlijk niet zeggen dat alles wat wij verzinnen, alles waarvan wij denken van laten we het eens zo doen, dat het ook echt goed is. Maar laten we er van uit gaan dat het goed is, dan zie je wel dat zo'n jongere daar wel bij vaart.
Duidelijkheid voor de jongere	**10.2**	Dan zie je wel dat zo'n jongere daar wel bij vaart. Dat er duidelijkheid door ontstaat en dat een jongere daar rust door krijgt. Dat hij daar gezelliger door is. Dat hij tegenslagen beter aan kan en dat hij daardoor minder probeert de maasjes van het net te zoeken.
Een goede afstemming	**10.3**	Omdat je hier geen kul verhalen over thuis vertelt. Als je een goede afstemming met ouders krijgt dat weet zo'n jongere ook dat er onderling contact is en daar word ook geen geheim van gemaakt.

Het verhaal van de jongere en van de ouders	**10.4**	Als een jongere mij bijvoorbeeld iets verteld van 'ja ik mocht van mijn moeder vrijdag en zaterdag niet weg'. En ik heb van de moeder iets anders gehoord. Dan zeg ik dan toch van 'goh, ik heb van de moeder iets anders gehoord. Zij vertelde mij het zo en zo. Hoe komt dat dan dat jullie samen iets anders vertellen? Hoe komt het dat jij het anders beleefd hebt? '.
Minder onrust	**10.5**	Je merkt wel dat ze daardoor minder onrust hebben. Zo'n jongere merkt wel denk ik dat je allebei het beste met hem voor hebt en dat je het niet buiten de jongere om wilt doen, want ook het verhaal van de jongere wil je graag horen. Uiteindelijk merk je wel dat de meeste daar wel baad bij hebben. Dat het voor de meeste wel goed is als je het wel goed af stemt op elkaar.
De eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**11.1**	Eigenlijk het tegenovergestelde.
Voorbeeld	**11.2**	Wij hebben een meisje gehad die had eigenlijk de broek aan thuis. Haar ouder, of haar moeder eigenlijk, die had ook een verstandelijke beperking. Haar niveau was eigenlijk hoger dan het niveau van haar moeder. Dan probeer je hier door de week wel dingen voor elkaar te krijgen, maar als ze dan naar huis gaat blijft daar niets van over. Dan leeft zij haar leventje in het weekend. Zij bepaald wat er gebeurt.
Stagneren hulpverlening	**11.3**	Dat kunnen we niet zeggen want ze werden ook vanuit andere hoeken geholpen. Dus je kunt niet zeggen dat het stil staat. Alles waar je hier mee bezig bent met de jongere dat ervaren ze wel. Je hoopt toch wel dat ze er iets, al is het niet meteen, maar misschien wel in de toekomst van mee nemen.
Hardere aanpak	**11.4**	Sommige jongeren hebben een iets hardere aanpak nodig dan we hier kunnen en mogen bieden. Wij mogen begeleiden met onze handen op de rug. Geen middelen en maatregelen. Sommige jongeren hebben toch een iets andere aanpak nodig.
Herplaatsen naar een andere groep voor meer structuur en discipline	**11.5**	Maar goed ze hebben wel de kans gehad en je hebt gemerkt dat ze hier die kans niet hebben kunnen grijpen. Voordat ze een bepaalde leeftijd hebben bereikt waarbij je ze helemaal niet meer kunt grijpen, probeer je ze ergens anders waar ze ze toch wat meer structuur en discipline bij kunnen brengen.
Omgaan met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**12.1**	Je bespreekt de dingen.

Tussen neus en lippen door	**12.2**	Stel nou dat je probeert tussen neus en lippen, nonchalant, te vragen of ze een leuk weekend hebben gehad en of ze nog een beetje gebeest hebben, dan willen ze soms wel eens wat vertellen. 'Ik was helemaal brak, ik had geblowd, ik was dronken en ik heb de hele zondag op bed gelegen.' Terwijl je afgesproken hebt dat, nou afgesproken…
Andere werelden	**12.3**	De wereld thuis is anders dan de wereld hier. Hier mag niet geblowd worden, maar thuis mag dat wel. Dus er is dan eigenlijk niks afgesproken, maar je probeert door middel van deze vragen wel een beetje door te krijgen hoe zo'n weekend thuis is elkaar zit.
Consequenties van blowen op de groep	**12.4**	Als een jongere daardoor ook door de week een blowtje nodig heeft, omdat hij min of meer verslaafd daaraan is. Dan zijn hier wel bepaalde consequenties. Dan gaan we je kamer overhoop halen. Of als je gesnapt word je geschorst word. Het staat in de regels dat het niet mag.
Duidelijk beeld	**12.5**	Je geeft wel een duidelijk beeld naar de jongere, je benoemt het.
We weten niet alles	**12.6**	Maar momenteel wordt er niet geblowd hier, denken we. We weten echt niet alles, maar er wordt wel gedronken. Soms komt zoiets naar buiten.
Nachtdienst	**12.7**	's Avonds na 11 zijn we weg, er komt wel een nachtdienst. Maar die is en boven en beneden. Dus als ze naar boven gaan… Ze beginnen wel hier beneden, maar zien en horen ook niet alles.
Ondergrondse hut	**12.8**	Er is hier wel eens een groep geweest een aantal jaren geleden die heeft daarbuiten een hele ondergrondse hut gebouwd. Er is zelfs stroom naar gegaan. En naderhand is dat pas ontdekt.
Eén op gehele terrein	**12.9**	Toen was er nog een nachtdienst die was over het hele terrein. Die deed een rondje en ging weer die kant op. Daarmee wil ik zeggen dat we lang niet alles weten.
verontrustend	**12.10**	Soms zijn het wel dingen die verontrustend kunnen zijn.
Papiertje tussen de deur doen	**12.11**	Jongeren die een papiertje tussen de deur doen en de hort op gaan om te stappen en drinken. Rond vier uur willen ze dan weer stiekem terug komen, wat ook vaak lukt, maar soms zit een deur dan ook dicht. Dan moeten ze aanbellen. Hier volgen altijd consequenties voor. Daar krijg je in meer of mindere mate straf voor.
De beïnvloeding van ouders op positie van de jongere t.o.v. groepsleiders, positief/negatief	**13.1**	Als je natuurlijk een ouder hebt die bepaalde dingen van ons onzin vinden en dat bespreken ze in het weekend of waar een jongere bij zit. En dat is in het straatje van de jongere, want het moet wel in zijn straatje zijn. Dan kun je de begeleiding van zo'n jongere hier negatief beïnvloeden.
Negatief	**13.2**	Want de jongere pakt datgene waar hij het meest mee uit de voeten kan. Wat het makkelijkste is. In zoverre kan onze begeleiding wel beïnvloed worden.

Buddy project	**13.3**	Of je wilt een jongere iets leren. Er is momenteel een project over een buddy. Er zijn een aantal jongeren die er wel gebaad bij zijn om daar aan deel te nemen, maar als ouders er in tegen werken en het onzin vinden. Ze zeggen dat het een project is, het nog getest moet worden en dus dat de jongere daar niet aan deel hoeft te nemen. Onze mening is dan dat de jongere er alleen maar gebaad bij is, ook al word zo'n ding alleen maar getest. Je leert er als nog van. Dus in zoverre zijn er wel jongeren die dus niet daaraan mee doen, omdat ze van huis uit daar negatief door beïnvloed worden of dat ouders zich daar negatief over uitlaten.
Mening overnemen van ouders	**13.4**	Zo'n jongere denk dan ook van ik doe daar niet aan mee en ik doe dat op een andere manier. Dat is dan een mening die van zo'n jongere zelf is wat overgenomen is van de ouders. Of hij is het er gewoon mee eens. Of hij wil het eigenlijk wel, maar het mag niet van zijn ouders. Die hebben daar wel het laatste woord in.
Ouders die mee gaan met de jongere	**13.5**	Als een jongere hier gaat zitten van mijn ouders vinden het ook onzin, die vinden ook dat ik tot 11 uur buiten kan zijn. Als ouders daar in mee gaan word het lastiger. Je moet ook gewoon dom blijven zeggen dat het hier een regel is en dat je er niet van afwijkt.
Sterker staan	**13.6**	Een jongere staat veel sterker als ouders het met hem eens zijn.
Consequenties	**13.7**	De consequentie die daar voor staat daar kan je ook lak aan hebben, want je ouders vinden het ook.
Overredingskracht groepsleider	**13.8**	Het is lastig als ze zeggen ik doe het niet. Je kan hoog en laag springen, maar ik mag ze niet bij de kladden grijpen. Het is toch mij overredingskracht die hun zo ver moet krijgen. Mijn manier van praten waardoor ik ze toch moet proberen dat ze zich houden aan datgene wat hen opgelegd is. Dat ze de consequentie dragen voor hun gedrag.
Positief	**13.9**	Dan kom je toch wel uit op het overleg wat je samen hebt, het één lijn trekken.
Regels op het HWL	**13.10**	Of ouder die heel kort door de bocht zijn. 'Dat zijn de regels om het HWL. Dat mocht je wel niet leuk vinden, maar als je thuis ben mag je langer weg en op het HWL moet je om tien uur terug zijn. Jij woont daar door de week dus dan hoe je je daar gewoon aan.' Dat is een heel simpel voorbeeld, maar jongeren weten dan ook dat ze daar niet tussen kunnen spelen. En dat ouders zich daar bij neer leggen. Dat is dan een positief iets wat ons werk gemakkelijker maakt.
Het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere	**14.1**	Ik weet niet of we daar wel een beleid voor hebben. Nee, dat weet ik echt niet.

Beleid voeren	**14.2**	Ik weet niet of je daar wel een beleid voor kunt voeren.
Hoor en wederhoor	**14.3**	Het is natuurlijk altijd hoor en wederhoor. Je moet vriendelijk blijven. Maar ik weet niet of dat op papier staat.
Het optimaliseren van de afstemming met ouders op dit moment	**15.1**	Of een bepaalde map waarin staat van zo kun je het doen? Nee, die hebben we niet.
Onderling overleg	**15.2**	Het is natuurlijk de onderlinge overleg ook met je collega's.
Teamvergaderingen	**15.3**	Je hebt vergaderingen en daarin kun je moeilijk of stroeve omgang bespreken en hoe ouders graag geïnformeerd willen worden. Daar ligt ook heel veel bij jezelf.
Kleinere teams	**15.4**	De team zijn de afgelopen jaren een stuk kleiner geworden en je werkt ook heel vaak alleen.
Voorbeeld casus	**15.5**	Een voorbeeld, ik krijg een boze vader aan de telefoon omdat de medicatie niet gegeven is. Dat is een jongere die komt hier twee nachtjes en heeft medicatie van huis. Dan hebben wij de medicatie vergeten te geven, die zit nog in het bakje. Dan krijg ik een boze vader aan de telefoon. Het enige wat ik dan kan doen is begrip tonen, toegeven dat we verkeerd zitten en je er niet onderuit willen lullen. Daar krijg je alleen maar meer opstand van en zeggen dat je het gaat bespreken.
Het bespreken van casussen in het team	**16.1**	Als iets echt nadruk behoeft dan is het beter om bijvoorbeeld dit voorval echt in het team te bespreken. Ik kan het wel opschrijven, maar dan is het toch minder beladen. En zoiets moet wel beladen zijn, want het is belangrijk.
Minder beladen mededeling	**16.2**	Iets wat wat minder beladen is, bijvoorbeeld je hebt met ouders afgesproken dat je van die logeerjongere elke zondagavond en mail naar huis doet. Dan kun je dat gewoon in de overdacht zetten. Dat wordt dan ook nog eens in de agenda geschreven. Dat is eigenlijk gewoon een mededeling voor je andere collega's.
Oplossen binnen het team	**16.3**	In het team ga je kijken hoe je dat moet oplossen. Dan komt er een blaadje op tafel om te helpen herinneren.
Wisselende jongeren op de groep, is dat lastig?	**17.1**	Ja, want van iemand die hier vijf keer per week is dat vergeten we het niet. Dat is binnen de korst mogelijke tijd er bij ons ingesleten. Maar het is wel een punt van aandacht.
Groep met alleen maar deeltijders	**17.2**	Als je op een groep zit met alleen maar deeltijders, dan ben je daar met elkaar veel alerter op. Hier is het anders.
Routine creëren	**17.3**	Je ziet de jongeren over het hoofd. Ik denk dat het gewoon routine is wat daar bij komt kijken.
De behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te	**18.1**	Je bedoelt de behoeftes van de afstemming met ouders? Kijk bij ouders waar je gewoon een normaal gesprek mee kunt voeren, dat loopt allemaal wel.

optimaliseren		
Ouders met verstandelijke beperkingen of die alles beter weten	**18.2**	Maar bij ouders die denken dingen beter te weten, ouders met een verstandelijke beperking, dat je daar nog wel eens tegen aan loopt van hoe kunt je daar het beste mee om gaan.
Vragen die opkomen bij een moeilijke omgang met ouders	**18.3**	Hoe bereik je deze mensen het beste? Wat is voor deze mensen de duidelijkste aanpak? Is het inderdaad duidelijk om het ze terug te laten vertellen of is het veel duidelijk om het voor jezelf op te schrijven en het mee te geven aan het kind? En geeft het kind dat wel af? Staat er iets in wat niet in zijn belang is dan heb je kans dat hij het niet eens af geeft.
Persoonlijke gevoelens	**18.4**	Maar ik denk dat je dat niet eens zo bedoeld*? ('Uit het andere interview kwam bijvoorbeeld dat je je persoonlijke gevoelens niet te veel in de relatie moet leggen').* Ja, niet te veel inderdaad. Je moet daar een grens in leggen.
Onderlinge verstandhouding en hoe collega's daar anders in staan	**18.5**	Het is wel hun kind en jij hoeft niet alles op tafel te leggen van jou. Maar soms is het wel goed om iets toe te geven om de onderlinge verstandhouding goed te houden. Ik zelf vind het niet verkeerd, maar mijn collega kan dat wel verkeerd vinden.

• Groepsleider 2 - HWL, het Baken

Letterlijk uitgetypt interview

Interview afgenomen op 27 maart 2012 te Arnhem (HWL, de Groene Hoek, Siza), groepsleidster het Baken

Naam: Marianne Meijer
Leeftijd: 34 jaar
Functie: groepsleidster
Werkervaring: 12 jaar als begeleidster, waarvan 7 jaar bij Siza

1. Hoe ervaart u het contact met ouders op een schaal van 1-10? (1 = zeer slecht - 10 = zeer goed)

Dat wisselt natuurlijk heel erg per ouder~~s~~ en per gezin. Laat ik er tussen in gaan zitten: 6 / 7. **Waarom precies er tussen in?** Bij de één zal het een 8 zijn of misschien zelfs wel een 9. Bij de ander loopt het wat minder soepel en zal je op een 5 terechtkomen qua communicatie. Dus er zit wel veel verschil in per gezin.

2. Kunt u beschrijven hoe de afstemming tussen groepsleiders en ouders er op dit moment uit ziet?

We hebben telefonisch contact, we hebben contact via de mail. Het ligt er een beetje aan wat ouders zelf ook aangeven daarin prettig te vinden. Je hebt de contacten op de groep op het moment dat ze een jongere komen ophalen. Of dat je echt afspreekt om samen te gaan zitten voor een afstemmingsgesprek. Sowieso is dat één keer per jaar. Dan heb je het IOP-gesprek. Maar het komt wel voor dat je vaker een gesprek plant om tussendoor even weer alles op een rijtje te zetten. **En bij het ophalen en wegbrengen?** Ja, dan heb je ook altijd even een koffiemoment en even kort bijkletsen. Maar dat is dan wel anders, want dat doe je meestal op de groep en dan lopen de andere jongeren erbij. Als er echt wat speelt dan ga je even naar kantoor. Maar negen van de tien keer is dat gewoon van: *'hé, hoe is het? Heb je een goed weekend gehad?'*. **Een beetje de informele gesprekken?** Ja. **En vindt u hoe het nu gaat voldoende? Een goede manier van contact?** Ja, want mocht het niet voldoende zijn dan spreek je gewoon met ouders af om dat vaker te doen. En gesprek in een jaar plannen. Als ouders zelf vinden dat het niet lekker loopt of ik vind dat het niet lekker loopt, dan plan je gewoon weer zo'n gesprek.

3. Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep?

We hebben hier een meisje op de groep die is autistisch en daar stem ik wel heel erg over af met ouders hoe we het precies gaan doen. Zodat zij geen ruimte vindt om te gaan 'shoppen' bij ouders of bij mij of bij andere collega's om onder bepaalde afspraken uit te komen. Dus dat is wel iets wat heel goed werkt. Dan communiceer ik met moeder: *'we gaan het zo doen'* of andersom. Dan komt ze er niet onderuit. Of dat nou is met tandenpoetsen of dat soort dingetjes, verzorging, geldzaken bijvoorbeeld. Dat werkt wel goed. **Wat maakt dan dat het contact positief verloopt?** Omdat je samen hele heldere afspraken maakt en niets aan het toeval overlaat. Dus meestal als ik dingen besproken heb, wordt het daarna ook nog op papier gezet door moeder of door mij; zij is daar ook wel strikt in. Dus dan is het gewoon zo duidelijk voor iedereen welke richting we op gaan met een bepaalde jongere. Zodat andere collega's ook nog es kunnen zien: dit is er afgesproken, dus hier gaan we ons ook echt aan houden. Dat is wel prettig als je samen met ouders één lijn trekt. Dat het thuis

niet anders is dan dat het hier is. Vooral bij iemand met autisme is het wel prettig dat het altijd hetzelfde is, bepaalde afspraken.

4. Heeft u op de werkvloer een situatie ervaren waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?

Ja, natuurlijk ook. We hebben hier ook wel een moeder die iedere keer opbelt met allerlei verschillende vragen. Dat je denkt van: *'oh, waar heeft ze het nu weer over?'*. En dan belt ze weer over school en dan belt ze weer over een afspraak met een dokter of dan belt ze weer over kleren die kwijt zijn. Heel vaak denk je dan van: *'waar heeft ze het nu over?'*. Dan weet je ook zo snel niet het juiste antwoord daarop, waardoor zo'n contact dan geheel chaotisch kan verlopen. Wij proberen dat dan weer te structureren door te zeggen; *'je mag het alleen met de contactpersoon van je dochter bespreken.'* Andere collega's zeggen dan: *'dinsdag kan je weer bellen, zo en zo laat en wij bellen jou.'* **Ja, dus echt een beetje afkappen op de momenten dat het niet kan?** Ja.

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?

De kinderen zelf natuurlijk hè. Die kunnen een verhaal thuis vertellen wat hier heel anders is gebeurt bijvoorbeeld. Het manipuleren, daar worden ze natuurlijk wel handig in op een gegeven moment. Het is vaak ook wat ik heel belangrijk vind, hoe je de start maakt. Als je al begint met een hoop dingen die niet duidelijk zijn, waarmee je niet op één lijn komt te zitten, verloopt het vaak verder ook heel rommelig. Ik vind de start van binnenkomst ook altijd heel belangrijk. Wij krijgen natuurlijk wel eens te horen van andere groepen waar ze vandaan komen dat ouders bijvoorbeeld niet de meest makkelijke zijn. Als je dan op die manier al zo'n gesprek in gaat, dan denk je van tevoren al: '*ik moet uitkijken, want ze zullen wel..'* Je moet helemaal opnieuw beginnen met ouders. Weer helemaal daar open in staan en ook weer soms bepaalde kansen geven. Want zij hebben dan vaak in het verleden ook al zo veel dingen meegemaakt, waardoor ze denken: *'nou, die mensen in de hulpverlening zijn bij voorbaat al vervelend en daar mogen we niks bij'*. Dat zet vaak wel een toon, zo'n eerste gesprek.

6. Ervaart u een verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren? Zo ja, hoe beïnvloed dit de afstemming met ouders?

Ja, we hebben hier sowieso, omdat je op een groep leeft, veel meer structuur. In de hele dagindeling alleen al. De douche-tijden, we hebben computertijden. We hebben twee computers hier, ze mogen hier geen computer op de kamer hebben, geen internet. Dus een dag hier is zo voorgestructureerd. Dat is thuis natuurlijk vaak heel anders. Dat is ook bijna niet mogelijk. Maar je hebt hier negen jongeren waar je rekening mee moet houden. Dus dat verloopt sowieso al veel strakker, dan dat dat thuis vaak is. Soms hebben ouders wel echt andere ideeën over hoe een jongere te benaderen bijvoorbeeld. Of ze zijn juist veel strenger. Terwijl wij zoiets hebben van: nou, ga eerst eens in gesprek met een jongere. Of het is net andersom. Dat is wel lastig. Daar moet je echt over in gesprek gaan en een middenweg vinden of afspraken maken: zo gaan we het doen. **Strakke regels?** Nou, dat gaat bij de één beter dan bij de ander, dat lukt niet altijd. En er zijn ook altijd nog wel ouders die niet alles zoals wij hier doen goed vinden. Maar wij zeggen ook altijd*: 'we hebben hier bepaalde huisregels en groepsregels, die gelden voor iedereen. Of u het daar nou mee eens bent of niet, het is wel zoals het hier gaat.'* En dan individueel kijk je natuurlijk nog per jongere wat nodig is en dan daarover kun je wel met ouders in gesprek gaan. Het is zo'n verschil met ouders; wat je binnen krijgt. Er zijn wel ouders die zeggen: 'nou, ik zou het anders doen'. **Lastig, die overwegingen. Want je wilt natuurlijk ook geen onderscheid maken tussen de jongeren?** Nee, bepaalde dingen staan gewoon vast. Of ouders het daar nou wel of niet mee eens zijn. Dit zijn gewoon de groepsregels en de huisregels. Die gelden gewoon voor iedereen. Daar gaan we niet in schipperen. Dan gaan we niet zeggen van: *'Pietje die mag wel, want zijn moeder zegt 'dat gebeurt niet'.'* **Ervaart u dan ook een verschil tussen de**

verschillende teamleden qua opvoedingsstijl? Ja, we hebben nog wel eens discussie ja. Dat is ook niet erg, want je hoeft hier niet als een robot het allemaal hetzelfde te doen. Een tijdje terug bijvoorbeeld wilde één van de meiden bij een ander meisje voor het slapen gaan nog even voorlezen en ik dacht nou, daarna sluit ik met haar de avond af dus dat kan wel. Terwijl collega's van mij zoiets hadden van: nee, dat is taak van begeleiding, dus dat moet je een andere jongere niet laten doen. Die waren daar weer veel strenger in. Dan overleg je dat tijdens een vergadering en uiteindelijk beslis je wat je gaat doen. Soms moet de één dan een beetje schipperen en dan de ander weer. Het is wel belangrijk dat we dan altijd weer zeggen: zo gaan we het doen. En dan is het klaar met de discussie, dan doen we het gewoon. **Dus de communicatie tussen jullie als groepsleiders onderling daarover, dat gaat goed?** Ja, we hebben ook een klein team. En dat gaat heel open. Er is een hele open communicatie. **Wat is klein? Hoeveel collega's heeft u?** We zijn hier met drie begeleiders. En dat zijn ook degenen die bij de teamvergadering zitten en die de contactpersoonschappen hebben. En dan hebben we vier assistent begeleiders. Die zitten niet bij vergaderingen. Dus daar heb je meer mee tijdens de overdracht. Dan komen zij met ideeën of vragen van: 'goh, waarom doen jullie dit' en: 'zouden jullie niet beter..' **Dat is anders dan aan de overkant; daar zijn de teams wat groter.** Ja, dat klopt. We hebben hier alle drie een vrij groot contract. We werken ook veel. Dus dat is op zich prettig. Als iemand wegvalt, dan heb je meteen een probleem. Dat is het nadeel.

7. Heeft u op dit moment te maken met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben? &
8. Hoe word de afstemming tussen groepsleiders en ouders beïnvloed wanneer één of beide ouders een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek heeft?

Ja. **Hoe gaat u hiermee om?** -Ook daarin weer hele duidelijke afspraken die we maken met het team. Wat ik straks bijvoorbeeld al zei hè; als iemand twintig keer belt op een dag om wat voor reden dan ook, dan brengen wij daar zelf structuur in naar zo'n ouder toe. Je hebt een heel ander gesprek op zo'n moment natuurlijk. Dus zo'n gesprek leidt je heel erg zelf een bepaalde richting op, in plaats van dat je echt in gesprek bent met een ouder. Als iemand een verstandelijke beperking heeft, wordt het natuurlijk best lastig. Dan stuur je dat veel meer zelf. Soms vinden ze dat lastig. Meestal zijn bij zulke ouders ook nog wel weer andere hulpverleners betrokken. Maatschappelijk werk of een voogd van een jongere of een ambulant medewerker die daar thuis nog een aantal uren in de week komt. Dus daar stem je dus ook veel mee af, met de hulpverlener van de ouder dus zeg maar. **Dus er is dan ook contact met de maatschappelijk werker bijvoorbeeld?** Ja, omdat als wij hier weer afspraken maken met zo'n ouder dan is dat natuurlijk lastig als zo iemand weer naar huis gaat. Dan is dat snel al weer weg. Dus dat wordt dan weer door gemaild of er wordt gebeld naar de hulpverlener die thuis aanwezig is. Het blijft altijd wel lastig als ouders zo'n probleem hebben. Wij merken hier wel eens heel af en toe zelfs dat je, en daar moet je heel erg mee oppassen, meer bezig bent met een vader of een moeder en die problematiek, dan met de jongeren zelf. Omdat die nu eenmaal op de groep eigenlijk gewoon wel goed en makkelijk meedraaien. Maar is de ouder in die zin zo'n probleem, dat je daar drukker mee bent. Daar moeten wij dan van zeggen: daar moet iemand ambulant op gezet worden, want het is niet onze taak om ouders te gaan begeleiden in hun problematiek. Dus daar moet je wel mee uitkijken. **Om toch de focus op de jongere te leggen?** Ja, om het ook een beetje gescheiden te houden. En ook om niet heel veel tijd daar in te gaan steken hè. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Dan heeft zo iemand gewoon zijn eigen hulpverlener nodig.

9. Hoe word de ontwikkeling van de jongere beïnvloed wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt?

Als die positief verloopt, dan heb je een overleg èn met ouders èn met een jongere. Je merkt vaak wel dat als jongeren uit een gezin komen dat stabiel is, dat zij ook heel erg gewend zijn om op zo'n manier te communiceren. Die komen overleggen met ons en net zoals de communicatie met ouders is, verloopt het vaak ook dan naar een jongere beter. Omdat ze dat van huis uit dan toch al wel

gewend zijn. Dus eigenlijk met positieve contacten met ouders verloopt het met de jongere ertussen.. Die kan ik echt wel afspraken mee geven naar huis of die krijg ik van thuis via een jongere te horen dit en dat. En daar kan ik dan ook echt van uit gaan. Het blijft een groot verschil. Vaak gezinnen waar je positieve contacten mee hebt, daar zit zo'n jongere heel positief tussen in.

10. Wat denkt u dat de gevolgen kunnen zijn voor de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt?

Ja dan dan merk je al snel dat jongeren heel erg zelf ook gaan manipuleren. Ze weten precies welk geintje waar te krijgen is. Dan zullen ze thuis andere verhalen vertellen, dan dat ze hier vertellen. Afgelopen weekend nog gebeurt bijvoorbeeld; dat iets niet mag en dat een ouder gaat zeggen van: *'ach, kan je toch een keer door de vingers zien'* en: *'kom op, niet zo flauw'*. Dan zet je zo'n begeleiding heel erg voor het blok, want dan neemt zo'n jongere de begeleiding ook niet meer serieus natuurlijk hè. Want van de vader mag het wel, ja dan krijg je dat. Meestal weten jongeren het heel erg te gebruiken en ze blijven altijd, natuurlijk ook logisch, heel erg loyaal naar hun ouders. Waardoor wij vaak door ouders ook zo worden neergezet; dat wij toch degenen zijn die streng zijn, waarvan niets mag. **De boeman?** De boeman inderdaad. En dat contact blijft dan ook een beetje zo. Dat wordt in stand gehouden, omdat zo'n ouder die boodschap ook heel erg geeft naar een jongere. Dus voor de ontwikkeling van zo'n kind kan het best wel kwalijk zijn.

11. Hoe gaat u om met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt?

Je probeert natuurlijk altijd, in hoeverre dat kan qua verstandelijke vermogens, uitleg te geven waarom je iets doet. Verder blijf je daar gewoon heel kort in. Dit zijn de regels van de groep, dit is wat we besloten hebben. En daar ga je verder echt niet over in discussie van: '*ja m'n vader zegt dit dus..'.* Ja klaar, dit is nu zo als hoe we het gaan doen. Dus die discussie ga je wel uit de weg. Je moet niet de illusie hebben dat dat gaat veranderen, nadat je of aan ouders of aan zo'n jongere dingen hebt uitgelegd. Dat is vaak niet zo. Dat is gewoon een bepaald niveau je doet wel je best daarin om dingen zo positief mogelijk met ouders te houden. Het is niet zo dat daar snel verandering in komt. **Ja, want ouders hebben natuurlijk ook meestal al een heel hulpverleningsverleden achter zich.** Ja. **Ze zijn misschien door dat verleden op zo'n manier tegenover de hulpverlening gaan staan.** Ja, inderdaad. **En dat verander je niet 1, 2, 3.** Nee, dus discussie kort houden met zo'n jongere en ze uitleg geven. Het is ook gezond dat iemand loyaal blijft naar z'n ouders. Dus ik ga ook niet zeggen bijvoorbeeld: 'ja, je vader of je moeder..'. Dat doe je ook niet. Gewoon, je houdt het heel erg bij hier, hoe wij het doen. En ja, wat er thuis gebeurt, bespreek ik dan verder niet met zo'n jongere uitgebreid.
Dus het is echt wel twee plekken: thuis en op de woongroep. Ja, dan heb je echt twee plekken ja.

12. Op welke manier beïnvloeden ouders de positie van de jongere t.o.v. groepsleiders positief en negatief? En wat is de invloed hiervan op de ontwikkeling van de jongere?

Het voorbeeld wat ik net gaf. Als wij een bepaalde beslissing maken, waarvan ouders dus kunnen zeggen tegen een jongere.. Zij hebben dan vaak ook niet de bevoegdheid om bepaalde beslissingen te nemen. Van: *'ja, daar moet je niet naar luisteren..'* Als ouders negatief zijn, over ons, ja dan gaat zo'n kind ook denken: *'vervelende begeleiding, waar ik de hele dag naar moet luisteren'*. Als ouders zeggen: *'goh, leuke mentor heb je'*, over een contactpersoon en dat verloopt allemaal positief, dan zullen zij ook veel meer vertrouwen hebben in mij als groepsbegeleider. En als ze dat niet doen, dan hebben die kinderen dat natuurlijk veel minder. **En op welke manier beïnvloeden ouders de positie van de jongere t.o.v. groepsleiders negatief?** Ja, dan moet je dus daar tegen op boksen altijd. Dan heb je altijd de positie van: *'jullie zijn vervelend, jullie zijn stom en ik luister liever niet naar jullie.'* Dan heb je veel meer strijd met de jongeren. **En is dat ook dan van invloed op de ontwikkeling van de**

jongere? Ja, ik denk wel dat dat meespeelt. Stel je bent 13, 14 jaar en je moet constant kiezen tussen begeleiding of ouders, dat is wel lastig natuurlijk. Constant.. Nou ja, in bepaalde gevallen. Dat is geen fijne keuze voor een jongere. Dus ik denk dat het zeker wel invloed heeft. Of als dingen thuis heel anders worden gedaan dan hier op de groep bijvoorbeeld. Als iemand hier een dieet moet volgen en op vrijdagmiddag word iemand opgehaald en ze gaan rechtstreeks naar de Mac Donalds. Dat is heel tegenstrijdig. Dan denk ik wel dat dat invloed heeft op de ontwikkeling.

13. Kunt u wat vertellen over het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere?

In eerste instantie na het kennismakingsgesprek en de jongere wordt geplaatst, schrijven wij een startplan; een IOP. Na drie maanden heb je opnieuw een gesprek met ouders; dan bespreek je dat hele plan door. En in dat plan komt ook te staan hoe je de contacten met ouders onderhoud. En in principe wordt dat plan één keer per jaar besproken met ouders. Tenzij er dus tussendoor dingen zijn waarvan je zegt ik wil eerder een gesprek plannen. Maar dat is de officiële weg. En in dat plan staat dan ook of ik één keer per week contact op neem of dat ouders zelf contact opnemen en hoe vaak er iemand naar huis gaat. Dat staat allemaal in dat plan. **Is dat vanuit eigen inschatting van de groepsleiding of is dat de wens van ouders hoe dat contact gaat verlopen?** Dat is de wens van ouders. Vaak is dat wel wekelijks, dat je dat contact hebt. Of dat nou via de mail is of even bellen. En voor de jongeren die worden opgehaald, heb je natuurlijk altijd nog de vrijdagmiddag of de zaterdag- of zondagavond even een momentje dat je elkaar weer even ziet. Als er dan bijzonderheden zijn, kun je dat bespreken. Maar we laten dat wel van ouders afhangen. Er zijn ook ouders die zeggen: *'nou als je mij twee keer in de maand een mailtje stuurt vind ik het prima.'* En als een andere ouder zegt: *'ik wil iedere week op vrijdag een mailtje hoe de week is gegaan.'* Dan kom je daarin tegemoet. **En stel dat jullie dan zien dat er meer contact nodig is?** Ja, dan zullen wij dat aangeven. **Hoe gaan ouders daar dan over het algemeen mee om als jullie dat aangeven?** Ja, dat vinden zij alleen maar prettig. Als wij het gevoel hebben van er moet meer contact zijn, want er spelen een hele hoop dingen, dan is er geen één ouder die zegt van.. Tenminste dat heb ik nog niet meegemaakt, *'dat vind ik niet nodig'.* Dat vinden ze alleen maar prettig.

14. Wat kunnen groepsleiders nu inzetten als het gaat om het optimaliseren van de afstemming met ouders?

Dat is eigenlijk dat IOP, dat plan wat je hebt. Waar je afspraken mee maakt met ouders en waar je op terug kan kijken naar wat we hebben afgesproken. Verder hebben we op dit moment eigenlijk niets. **Geen vast overleg met de teamleider bijvoorbeeld?** Nee, die zit bij de IOP-bespreking met ouders. Die zit er altijd bij. Dat is het enige moment. **Geen protocollen over hoe je moet handelen?** In geval van wat er dan ook gebeurt, dat is natuurlijk per geval anders. Als een jongere wegloopt of als er agressie gebeurt. Je hebt natuurlijk allerlei dingen die kunnen gebeuren. Daar heb je wel protocollen voor: het weglooopprotocol bijvoorbeeld. Per jongere is het dan vaak anders hoe je, ook medisch gezien, hoe je moet handelen als er iets gebeurt. Maar echt over puur communicatie met ouders, tenzij ik het gemist heb, hebben wij volgens mij geen protocol liggen. **Geen handelingswijzer of iets dergelijks?** Nee. Dat is eigenlijk een beetje opgenomen in dat IOP.

15. Waar liggen de behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren?

Ik denk wel dat het bijvoorbeeld prettig zou zijn dat, met name op momenten dat de communicatie niet goed verloopt, dat daar bijvoorbeeld iets voor is. Bepaalde richtlijnen of tips. Of dat je kunt denken van: nou, dit zijn dan dingen die je kan inzetten wat helpt. Ideeën van: probeer eens een andere ingang te vinden of heb je daar aan gedacht? Ik bedoel, dingen kunnen zo hoog oplopen. Dan is het best wel lastig. Wij hebben ooit in het verleden een keer een ouder gehad, ook wel met

psychische problemen hoor, die we op een gegeven moment wekelijks heel hard schreeuwend en scheldend aan de telefoon hadden. Toen is er op een gegeven moment ook wel iemand gekomen van buitenaf om ons te leren van: hoe ga je dat nou doen, die communicatie met zo iemand. En dat is dan heel prettig, want ook dan weer is het heel belangrijk dat je allemaal hetzelfde doet en hetzelfde zegt. Je wordt toch uitgescholden aan de telefoon en dan is het ook wel heel erg prettig als je dan van tevoren al in je hoofd hebt zitten van: oké, dit ga ik zeggen. Zo ga ik het doen, zodat je het niet allemaal ter plekke hoeft te bedenken. Dat zijn dan een beetje de extreme situaties waarin het prettig is om wat richtlijnen te hebben, tijdens een lastig gesprek bijvoorbeeld. Stel dat je slecht nieuws moet brengen, ja, hoe breng je dat? **Dus dat was echt een persoon van buitenaf? Van buiten Siza?** Ja, volgens mij wel. Het was wel iemand die zich alleen maar met communicatie bezighoud. En die is echt inderdaad een uurtje geweest. Maar dan ga je ook van: wat doet dat nou met je? Daarna ga je samen bedenken met zo iemand: hoe ga je dit nou oppikken? Hoe gaan we verder met zo iemand? Soms kan het echt vastlopen. Gelukkig gebeurt het niet vaak, hoor. Ik denk een beetje de lastige gesprekken. Soms zijn het hele simpele dingetjes die je bijvoorbeeld juist niet moet vragen. Of hoe je in zo'n gesprek moet gaan zitten. Die richtlijnen dat is wel prettig denk ik. Of bijvoorbeeld dat iemand op zo'n heel laag niveau zit; een ouder met een verstandelijke beperking. Dat is ook wel lastig. Hoe ga je dan zo'n gesprek in? Wat is dan handig om jezelf op voor te bereiden? Het is eigenlijk een beetje de voorbereiding op het gesprek zelf, wat dingen wel makkelijker kan maken. Waardoor je dingen niet vergeet en waardoor je makkelijker een ingang hebt bij ouders**. Dus tips en iets van een stappenplan is wel..** Ja. En dan denk ik met name de gesprekken die lastig zijn. Dus: omdat iemand verstandelijk beperkt is of omdat bij voorbaat al, dat je weet, die gaat bij voorbaat al negatief een gesprek in komen. Of dat je weet dat je echt vervelend nieuws moet gaan vertellen.

Gelabelde versie

Interview afgenomen op 27 maart 2012 te Arnhem (HWL, de Groene Hoek, Siza), groepsleidster het Baken

Interviewer	**Fragment**	**Ondervraagde**
Ervaring van het contact met ouders op een schaal van 1-10	**1.1**	6 / 7.
Contact met ouders	**1.2**	Dat wisselt natuurlijk heel erg per ouder en per gezin.
Soepel verloop	**1.3**	Bij de één zal het een 8 zijn of misschien zelfs wel een 9. Bij de ander loopt het wat minder soepel en zal je op een 5 terechtkomen qua communicatie.
Afstemming tussen ouders en groepsleiders op dit moment	**2.1**	We hebben telefonisch contact, we hebben contact via de mail.
Wat ouders prettig vinden	**2.2**	Het ligt er een beetje aan wat ouders zelf ook aangeven daarin prettig te vinden.
Contacten op de groep	**2.3**	Je hebt de contacten op de groep op het moment dat ze een jongere komen ophalen. Of dat je echt afspreekt om samen te gaan zitten voor een afstemmingsgesprek.
IOP-gesprek	**2.4**	Sowieso is dat één keer per jaar. Dan heb je het IOP-gesprek.
Alles op een rij	**2.5**	Maar het komt wel voor dat je vaker een gesprek plant om tussendoor even weer alles op een rijtje te zetten.
Bij ophalen en wegbrengen	**2.6**	**En bij het ophalen en wegbrengen?** Ja, dan heb je ook altijd even een koffiemoment en even kort bijkletsen. Maar dat is dan wel anders, want dat doe je meestal op de groep en dan lopen de andere jongeren erbij.
Op kantoor	**2.7**	Als er echt wat speelt dan ga je even naar kantoor. Maar negen van de tien keer is dat gewoon van: 'hey, hoe is het? Heb je een goed weekend gehad?'. **Een beetje de informele gesprekken?** Ja.
Gesprek plannen	**2.8**	**En vindt u hoe het nu gaat voldoende? Een goede manier van contact?** Ja, want mocht het niet voldoende zijn dan spreek je gewoon met ouders af om dat vaker te doen. Een gesprek in een jaar plannen. Als ouders zelf vinden dat het niet lekker loopt of ik vind dat het niet lekker loopt, dan plan je gewoon weer zo'n gesprek.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep	**3.1**	Ja, we hebben hier een meisje op de groep die is autistisch en daar stem ik wel heel erg over af met ouders hoe we het precies gaan doen. Zodat zij geen ruimte vindt om te gaan 'shoppen', bij ouders of bij mij of bij andere collega's om onder bepaalde afspraken uit te komen. Dus dat is wel iets wat heel goed werkt. Dan communiceer ik met moeder: 'we gaan het zo doen' of andersom. Dan komt ze er niet onderuit. Of dat nou is met tandenpoetsen of dat soort dingetjes, verzorging, geldzaken bijvoorbeeld. Dat werkt wel goed.

Heldere afspraken	**3.2**	**Wat maakt dan dat het contact positief verloopt?** Omdat je samen hele heldere afspraken maakt en niets aan het toeval overlaat.
Op papier zetten	**3.3**	Dus meestal als ik dingen besproken heb, wordt het daarna ook nog op papier gezet door moeder of door mij; zij is daar ook wel strikt in. Dus dan is het gewoon zo duidelijk voor iedereen welke richting we op gaan met een bepaalde jongere. Zodat andere collega's ook nog es kunnen zien: dit is er afgesproken, dus hier gaan we ons ook echt aan houden.
Met ouders één lijn trekken	**3.4**	Dat is wel prettig als je samen met ouders één lijn trekt. Dat het thuis niet anders is dan dat het hier is. Vooral bij iemand met autisme is het wel prettig dat het altijd hetzelfde is, bepaalde afspraken.
Een situatie waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was	**4.1**	We hebben hier ook wel een moeder die iedere keer opbelt met allerlei verschillende vragen. Dat je denkt van: '*oh, waar heeft ze het nu weer over?'*. En dan belt ze weer over school en dan belt ze weer over een afspraak met een dokter of dan belt ze weer over kleren die kwijt zijn. Heel vaak denk je dan van: *'waar heeft ze het nu over?'*.
Chaotisch	**4.2**	Dan weet je ook zo snel niet het juiste antwoord daarop, waardoor zo'n contact dan geheel chaotisch kan verlopen.
Structureren en afkappen	**4.3**	Wij proberen dat dan weer te structureren door te zeggen; *'je mag het alleen met de contactpersoon van je dochter bespreken.'* Andere collega's zeggen dan: '*dinsdag kan je weer bellen, zo en zo laat en wij bellen jou.'* **Ja, dus echt een beetje afkappen op de momenten dat het niet kan?** Ja.
Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?	**5.1**	De kinderen zelf natuurlijk hè. Die kunnen een verhaal thuis vertellen wat hier heel anders is gebeurt bijvoorbeeld.
Manipuleren	**5.2**	Het manipuleren, daar worden ze natuurlijk wel handig in op een gegeven moment.
Start	**5.3**	Het is vaak ook, wat ik heel belangrijk vind, hoe je de start maakt. Als je al begint met een hoop dingen die niet duidelijk zijn, waarmee je niet op één lijn komt te zitten, verloopt het vaak verder ook heel rommelig. Ik vind de start van binnenkomst ook altijd heel belangrijk. Wij krijgen natuurlijk wel eens te horen van andere groepen waar ze vandaan komen dat ouders bijvoorbeeld niet de meest makkelijke zijn. Als je dan op die manier al zo'n gesprek in gaat, dan denk je van tevoren al: *'ik moet uitkijken, want ze zullen wel..'* Je moet helemaal opnieuw beginnen met ouders. Weer helemaal daar open in staan en ook weer soms bepaalde kansen geven. Want zij hebben dan vaak in het verleden ook al zo veel dingen meegemaakt, waardoor ze denken: *'nou, die mensen in de*

		hulpverlening zijn bij voorbaat al vervelend en daar mogen we niks bij'. Dat zet vaak wel een toon, zo'n eerste gesprek.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	Ja, we hebben hier sowieso, omdat je op een groep leeft, veel meer structuur. In de hele dagindeling alleen al. De douche-tijden, we hebben computertijden. We hebben twee computers hier, ze mogen hier geen computer op de kamer hebben, geen internet. Dus een dag hier is zo voorgestructureerd.
Strakker dan thuis	**6.2**	Dat is thuis natuurlijk vaak heel anders. Dat is ook bijna niet mogelijk. Maar je hebt hier negen jongeren waar je rekening mee moet houden. Dus dat verloopt sowieso al veel strakker, dan dat dat thuis vaak is.
Andere ideeën	**6.3**	Soms hebben ouders wel echt andere ideeën over hoe een jongere te benaderen bijvoorbeeld. Of ze zijn juist veel strenger. Terwijl wij zoiets hebben van: nou, ga eerst eens in gesprek met een jongere. Of het is net andersom. Dat is wel lastig.
Ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben	**7.1**	Ook daarin weer hele duidelijke afspraken die we maken met het team.
Omgang met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben	**8.1**	Wat ik straks bijvoorbeeld al zei hè; als iemand twintig keer belt op een dag om wat voor reden dan ook, dan brengen wij daar zelf structuur in naar zo'n ouder toe.
Ander gesprek	**8.2**	Je hebt een heel ander gesprek op zo'n moment natuurlijk. Dus zo'n gesprek leidt je heel erg zelf een bepaalde richting op, in plaats van dat je echt in gesprek bent met een ouder. Als iemand een verstandelijke beperking heeft, wordt het natuurlijk best lastig. Dan stuur je dat veel meer zelf. Soms vinden ze dat lastig.
Andere hulpverleners betrokken	**8.3**	Meestal zijn bij zulke ouders ook nog wel weer andere hulpverleners betrokken. Maatschappelijk werk of een voogd van een jongere of een ambulant medewerker die daar thuis nog een aantal uren in de week komt. Dus daar stem je dus ook veel mee af, met de hulpverlener van de ouder dus zeg maar.
Contact met andere betrokken hulpverleners	**8.4**	**Dus er is dan ook contact met de maatschappelijk werker bijvoorbeeld?** Ja, omdat als wij hier weer afspraken maken met zo'n ouder dan is dat natuurlijk lastig als zo iemand weer naar huis gaat. Dan is dat snel al weer weg. Dus dat wordt dan weer door gemaild of er wordt gebeld naar de hulpverlener die thuis aanwezig is.
Meer bezig met problematiek van vader of moeder, dan met jongere zelf	**8.5**	Het blijft altijd wel lastig als ouders zo'n probleem hebben. Wij merken hier wel eens heel af en toe zelfs dat je, en daar moet je heel erg mee oppassen, meer bezig bent met een vader of een moeder en die problematiek, dan met de jongeren zelf. Omdat die nu

		eenmaal op de groep eigenlijk gewoon wel goed en makkelijk meedraaien. Maar is de ouder in die zin zo'n probleem, dat je daar drukker mee bent.
Veel tijd in ouders steken is niet de bedoeling	**8.6**	Daar moeten wij dan van zeggen: daar moet iemand ambulant op gezet worden, want het is niet onze taak om ouders te gaan begeleiden in hun problematiek. Dus daar moet je wel mee uitkijken. **Om toch de focus op de jongere te leggen?** Ja, om het ook een beetje gescheiden te houden. En ook om niet heel veel tijd daar in te gaan steken hè. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Dan heeft zo iemand gewoon zijn eigen hulpverlener nodig.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen ouders en groepsleiders optimaal verloopt	**9.1**	Dan heb je een overleg èn met ouders èn met een jongere. Je merkt vaak wel dat als jongeren uit een gezin komen dat stabiel is, dat zij ook heel erg gewend zijn om op zo'n manier te communiceren. Die komen overleggen met ons en net zoals de communicatie met ouders is, verloopt het vaak ook dan naar een jongere beter. Omdat ze dat van huis uit dan toch al wel gewend zijn.
Afspraken meegeven naar huis	**9.2**	Dus eigenlijk met positieve contacten met ouders verloopt het met de jongere ertussen.. Die kan ik echt wel afspraken mee geven naar huis of die krijg ik van thuis via een jongere te horen van: dit en dat. En daar kan ik dan ook echt van uit gaan.
Positieve contacten met gezin	**9.3**	Het blijft een groot verschil. Vaak gezinnen waar je positieve contacten mee hebt, daar zit zo'n jongere heel positief tussen in.
De eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**10.1**	Ja dan merk je al snel dat jongeren heel erg zelf ook gaan manipuleren. Ze weten precies welk geintje waar te krijgen is.
Verschillende verhalen	**10.2**	Dan zullen ze thuis andere verhalen vertellen, dan dat ze hier vertellen.
Voorbeeld eventuele gevolgen	**10.3**	Afgelopen weekend nog gebeurt bijvoorbeeld; dat iets niet mag en dat een ouder gaat zeggen van: 'ach, kan je toch een keer door de vingers zien' en: '*kom op, niet zo flauw'.* Dan zet je zo'n begeleiding heel erg voor het blok, want dan neemt zo'n jongere de begeleiding ook niet meer serieus natuurlijk hè. Want van de vader mag het wel. Ja dan krijg je dat.
Jongeren blijven loyaal naar hun ouders	**10.4**	Meestal weten jongeren het heel erg te gebruiken en ze blijven altijd, natuurlijk ook logisch, heel erg loyaal naar hun ouders. Waardoor wij vaak door ouders ook zo worden neergezet; dat wij toch degenen zijn die streng zijn, waarvan niets mag.
Boodschap van ouders naar jongeren beïnvloed contact	**10.5**	**De boeman?** De boeman inderdaad. En dat contact blijft dan ook een beetje zo. Dat wordt in stand gehouden, omdat zo'n ouder die boodschap ook heel erg geeft naar een jongere. Dus voor de ontwikkeling

		van zo'n kind kan het best wel kwalijk zijn.
Omgaan met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**11.1**	Je probeert natuurlijk altijd, in hoeverre dat kan qua verstandelijke vermogens, uitleg te geven waarom je iets doet.
Discussie uit de weg gaan	**11.2**	Verder blijf je daar gewoon heel kort in. Dit zijn de regels van de groep, dit is wat we besloten hebben. En daar ga je verder echt niet over in discussie van: *'ja m'n vader zegt dit dus..'* Ja klaar, dit is nu zo als hoe we het gaan doen. Dus die discussie ga je wel uit de weg.
Komt geen verandering in	**11.3**	Je moet niet de illusie hebben dat dat gaat veranderen, nadat je of aan ouders of aan zo'n jongere dingen hebt uitgelegd. Dat is vaak niet zo. Dat is gewoon een bepaald niveau. Je doet wel je best daarin om dingen zo positief mogelijk met ouders te houden. Maar het is niet zo dat daar snel verandering in komt.
Loyaliteit is gezond	**11.4**	Nee, dus discussie kort houden met zo'n jongere en ze uitleg geven. Het is ook gezond dat iemand loyaal blijft naar z'n ouders. Dus ik ga ook niet zeggen bijvoorbeeld: *'ja, je vader of je moeder..'*. Dat doe je ook niet.
Thuis is anders dan op de groep	**11.5**	Gewoon, je houdt het heel erg bij hier, hoe wij het doen. En ja, wat er thuis gebeurt, bespreek ik dan verder niet met zo'n jongere uitgebreid. **Dus het is echt wel twee plekken: thuis en op de woongroep.** Ja, dan heb je echt twee plekken ja.
De beïnvloeding van ouders op positie van de jongere t.o.v. groepsleiders, positief/negatief	**12.1**	Als wij een bepaalde beslissing maken, waarvan ouders dus kunnen zeggen tegen een jongere.. Zij hebben dan vaak ook niet de bevoegdheid om bepaalde beslissingen te nemen. Van: '*ja, daar moet je niet naar luisteren..'* Als ouders negatief zijn, over ons, ja dan gaat zo'n kind ook denken: *'vervelende begeleiding, waar ik de hele dag naar moet luisteren'*.
Vertrouwen in groepsleider	**12.2**	Als ouders zeggen: 'goh, leuke mentor heb je', over een contactpersoon en dat verloopt allemaal positief, dan zullen zij ook veel meer vertrouwen hebben in mij als groepsbegeleider. En als ze dat niet doen, dan hebben die kinderen dat natuurlijk veel minder.
Strijd	**12.3**	**En op welke manier beïnvloeden ouders de positie van de jongere t.o.v. groepsleiders negatief?** Ja, dan moet je dus daar tegen op boksen altijd. Dan heb je altijd de positie van: '*jullie zijn vervelend, jullie zijn stom en ik luister liever niet naar jullie.'* Dan heb je veel meer strijd met de jongeren.
Wanneer jongere moet kiezen	**12.4**	**En is dat ook dan van invloed op de ontwikkeling van de jongere?** Ja, ik denk wel dat dat meespeelt. Stel je bent 13, 14 jaar en je moet constant kiezen tussen begeleiding of ouders, dat is wel lastig natuurlijk.

		Constant.. Nou ja, in bepaalde gevallen. Dat is geen fijne keuze voor een jongere. Dus ik denk dat het zeker wel invloed heeft.
Tegenstrijdigheden beïnvloeden ontwikkeling	**12.5**	Of als dingen thuis heel anders worden gedaan dan hier op de groep bijvoorbeeld. Als iemand hier een dieet moet volgen en op vrijdagmiddag word iemand opgehaald en ze gaan rechtstreeks naar de Mac Donalds. Dat is heel tegenstrijdig. Dan denk ik wel dat dat invloed heeft op de ontwikkeling.
Het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere	**13.1**	In eerste instantie na het kennismakingsgesprek en de jongere wordt geplaatst, schrijven wij een startplan; een IOP. Na drie maanden heb je opnieuw een gesprek met ouders; dan bespreek je dat hele plan door. En in dat plan komt ook te staan hoe je de contacten met ouders onderhoud. En in principe wordt dat plan één keer per jaar besproken met ouders. Tenzij er dus tussendoor dingen zijn waarvan je zegt ik wil eerder een gesprek plannen. Maar dat is de officiële weg.
Hoeveelheid contact staat in IOP	**13.2**	En in dat plan staat dan ook of ik één keer per week contact op neem of dat ouders zelf contact opnemen en hoe vaak er iemand naar huis gaat. Dat staat allemaal in dat plan.
Wens van ouders	**13.3**	**Is dat vanuit eigen inschatting van de groepsleiding of is dat de wens van ouders hoe dat contact gaat verlopen?** Dat is de wens van ouders.
Meestal wekelijks contact	**13.4**	Vaak is dat wel wekelijks, dat je dat contact hebt. Of dat nou via de mail is of even bellen.
Contact bij ophalen jongere hangt van ouders af	**13.5**	En voor de jongeren die worden opgehaald, heb je natuurlijk altijd nog de vrijdagmiddag of de zaterdag- of zondagavond even een momentje dat je elkaar weer even ziet. Als er dan bijzonderheden zijn, kun je dat bespreken. Maar we laten dat wel van ouders afhangen.
Hoeveelheid contact verschilt per ouder(s)	**13.6**	Er zijn ook ouders die zeggen: *'nou als je mij twee keer in de maand een mailtje stuurt vind ik het prima.'* En als een andere ouder zegt: *'ik wil iedere week op vrijdag een mailtje hoe de week is gegaan.'* Dan kom je daarin tegemoet.
Ouders vinden het prettig wanneer groepsleiders aangeven dat er meer contact nodig is	**13.7**	**En stel dat jullie dan zien dat er meer contact nodig is?** Ja, dan zullen wij dat aangeven. **Hoe gaan ouders daar dan over het algemeen mee om als jullie dat aangeven?** Ja, dat vinden zij alleen maar prettig. Als wij het gevoel hebben van er moet meer contact zijn, want er spelen een hele hoop dingen, dan is er geen één ouder die zegt van.. Tenminste dat heb ik nog niet meegemaakt, *'dat vind ik niet nodig'*. Dat vinden ze alleen maar prettig.
Het optimaliseren van de afstemming met ouders op dit moment	**14.1**	Dat is eigenlijk dat IOP, dat plan wat je hebt. Waar je afspraken mee maakt met ouders en waar je op terug kan kijken naar wat we hebben afgesproken.

IOP en IOP-bespreking is de enige mogelijkheid om de afstemming met ouders te optimaliseren	**14.2**	Verder hebben we op dit moment eigenlijk niets. **Geen vast overleg met de teamleider bijvoorbeeld?** Nee, die zit bij de IOP-bespreking met ouders. Die zit er altijd bij. Dat is het enige moment.
Verschillende protocollen	**14.3**	**Geen protocollen over hoe je moet handelen?** In geval van wat er dan ook gebeurt, dat is natuurlijk per geval anders. Als een jongere wegloopt of als er agressie gebeurt. Je hebt natuurlijk allerlei dingen die kunnen gebeuren. Daar heb je wel protocollen voor: het wegloopprotocol bijvoorbeeld.
Per jongere verschillend handelen	**14.4**	Per jongere is het dan vaak anders hoe je, ook medisch gezien, hoe je moet handelen als er iets gebeurt.
Naast het IOP, is er niets dat gaat over de communicatie met ouders	**14.5**	Maar echt over puur communicatie met ouders, tenzij ik het gemist heb, hebben wij volgens mij geen protocol liggen. **Geen handelingswijzer of iets dergelijks?** Nee. Dat is eigenlijk een beetje opgenomen in dat IOP.
De behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren	**15.1**	Ik denk wel dat het bijvoorbeeld prettig zou zijn dat, met name op momenten dat de communicatie niet goed verloopt, dat daar bijvoorbeeld iets voor is. Bepaalde richtlijnen of tips. Of dat je kunt denken van: nou, dit zijn dan dingen die je kan inzetten wat helpt. Ideeën van: probeer eens een andere ingang te vinden of heb je daar aan gedacht? Ik bedoel, dingen kunnen zo hoog oplopen. Dan is het best wel lastig.
Iemand van buiten Siza	**15.2**	Wij hebben ooit in het verleden een keer een ouder gehad, ook wel met psychische problemen hoor, die we op een gegeven moment wekelijks heel hard schreeuwend en scheldend aan de telefoon hadden. Toen is er op een gegeven moment ook wel iemand gekomen van buitenaf om ons te leren van: hoe ga je dat nou doen, die communicatie met zo iemand.
Allemaal hetzelfde doen en zeggen	**15.3**	En dat is dan heel prettig, want ook dan weer is het heel belangrijk dat je allemaal hetzelfde doet en hetzelfde zegt.
Niet er plekke hoeven bedenken	**15.4**	Je wordt toch uitgescholden aan de telefoon en dan is het ook wel heel erg prettig als je dan van tevoren al in je hoofd hebt zitten van: oké, dit ga ik zeggen. Zo ga ik het doen, zodat je het niet allemaal ter plekke hoeft te bedenken.
Richtlijnen bij extreme situaties	**15.5**	Dat zijn dan een beetje de extreme situaties waarin het prettig is om wat richtlijnen te hebben, tijdens een lastig gesprek bijvoorbeeld. Stel dat je slecht nieuws moet brengen, ja, hoe breng je dat? Soms kan het echt vastlopen. Gelukkig gebeurt het niet vaak, hoor.
Hulp van iemand die gespecialiseerd is in communicatie	**15.6**	**Dus dat was echt een persoon van buitenaf? Van buiten Siza?** Ja, volgens mij wel. Het was wel iemand die zich alleen maar met communicatie bezighoud. En die is echt inderdaad een uurtje geweest. Maar dan ga je ook van: wat doet dat nou met je? Daarna ga je

		samen bedenken met zo iemand: hoe ga je dit nou oppikken? Hoe gaan we verder met zo iemand?
Richtlijnen bij lastige gesprekken	**15.7**	Ik denk een beetje de lastige gesprekken. Soms zijn het hele simpele dingetjes die je bijvoorbeeld juist niet moet vragen. Of hoe je in zo'n gesprek moet gaan zitten. Die richtlijnen, dat is wel prettig denk ik.
Gesprekken voeren met ouders met een verstandelijke beperking	**15.8**	Of bijvoorbeeld dat iemand op zo'n heel laag niveau zit; een ouder met een verstandelijke beperking. Dat is ook wel lastig. Hoe ga je dan zo'n gesprek in? Wat is dan handig om jezelf op voor te bereiden?
Voorbereiding op gesprek helpt een ingang te krijgen bij ouders	**15.9**	Het is eigenlijk een beetje de voorbereiding op het gesprek zelf, wat dingen wel makkelijker kan maken. Waardoor je dingen niet vergeet en waardoor je makkelijker een ingang hebt bij ouders**.**
Tips bij een gesprek waarvan je bij voorbaat al weet dat het lastig gaat worden	**15.10**	**Dus tips en iets van een stappenplan is wel..** Ja. En dan denk ik met name de gesprekken die lastig zijn. Dus: omdat iemand verstandelijk beperkt is of omdat bij voorbaat al, dat je weet, die gaat bij voorbaat al negatief een gesprek in komen. Of dat je weet dat je echt vervelend nieuws moet gaan vertellen.

• Groepsleider 3 - HWL, Dabdei

Letterlijk uitgetypt interview

Interview afgenomen op 28 maart 2012 te Arnhem (HWL, de Blauwe Hoogte, Siza), groepsleidster Dabdei

Naam: Lotte Goorman
Leeftijd: 20
Functie: Groepsleidster
Werkverleden: Stagiaire en nu groepsleider op het HWL
Werkervaring: 2,5 jaar

1. **Hoe ervaart u het contact met ouders op een schaal van 1-10?**
   (1 = zeer slecht - 10 = zeer goed)

Ja, dat is per ouders verschillend. Je hebt jongeren waar je begeleider van bent en bij mijn jongeren ervaar ik het wel goed. Een 8 a 9. **Wat is daar dan zo goed aan?** We hebben sowieso wel wekelijks mailcontact met de ouders van de vaste jongeren. En ze kunnen altijd bij je terecht en ook andersom voel ik dat wel zo. Als er wat is dat je altijd bij die ouders terecht kunt. Je kunt alles overleggen. Met mijn jongeren is dat tenminste zo bij die ouders. Er zullen vast ook wel ouders zijn bij andere jongeren waar dat niet zo makkelijk gaat.

2. **Kunt u beschrijven hoe de afstemming tussen groepsleiders en ouders er op dit moment uit ziet?**

Op dit moment zie ik de afstemming met ouders en groepsleiding ook wel goed. Ik zie dat iedereen wel wekelijks contact met ouders heeft. Over het algemeen gaat het wel goed op dit moment. Ik ben natuurlijk toch niet helemaal ingewerkt met begeleiders en ouders. **Maar naast mailcontact, hoe heeft u verder contact met ouders?** Ja, telefonisch contact en dan IOP besprekingen één keer per jaar. Bij het begin en na drie maanden.

3. **Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep?**

Ja, bijvoorbeeld dat je afspraken maakt over medicatie. Dat was bij één vaste jongere hier. Ze hebben wel dezelfde ideeën en gedachtes daarover. Dan vind ik de afstemming tussen groepsleiding en ouders wel positief. Als je dezelfde gedachtegang een beetje hebt en allebei het beste voor met de jongeren. **Met vaste jongere bedoelt u?** Jongeren die hier meer dagen zijn. Die gaan vaak in het weekend naar huis. **Wij doen ons onderzoek bij deeltijdjongeren.** Oh, hij gaat om het weekend naar huis.

4. **Heeft u op de werkvloer een situatie ervaren waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?**

Zelf kan ik daar nog niet echt een situatie in aangeven. **Misschien iets wat u meegemaakt heeft van anderen?** Ja, inderdaad. Die ouders schatten hun zoon hoger is. Dus die zijn het niet altijd eens met de afspraken die gemaakt worden. Of die maken wel afspraken met de groepsleiders, maar wanneer hij dan thuis is vergeten ze die afspraken. Terwijl hij dat wel erg nodig heeft. Dan is er minder structuur. Hij zit hier dan in een structuur waar hij zich goed bij voelt. Hij zit op dit moment niet goed

in zijn vel. Dan is het juist nog moeilijker voor hen en hij juist dan die structuur nodig heeft. Thuis krijgt hij dat niet.

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?

Stilte. **Uit onze enquête kwam naar voren dat tussen ouders en groepsleiders vaak een verschil zit in opvoedingsstijlen.** O ja. **Of bijvoorbeeld emoties of een echtscheiding en allemaal van die voorbeelden.** Ik vind het zelf een beetje moeilijk om daar een antwoord op te geven. Ik heb natuurlijk nog niet echt daar mee te maken gehad. Ik krijg dat nu pas echt mee. Ik zie wel dat bijvoorbeeld bij collega's, die moeilijkheden hebben met ouders. Wat is dan precies de vraag? **Dat u bijvoorbeeld ziet dat collega's moeilijkheden hebben met ouders en die afstemming allemaal beïnvloed?** Ja, de afspraken denk ik. Het verschil in afspraken maken. De verschillende gedachtegangen over iets, als je ergens anders over nadenkt. Dat ouders ergens anders over nadenken en begeleiders hier ook weer een ander idee over hebben. Waardoor de communicatie inderdaad niet goed verloopt. En dat de afspraken voor de jongere niet nagekomen kunnen worden.

6. Ervaart u een verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren? Zo ja, hoe beïnvloed dit de afstemming met ouders?

Jazeker, want inderdaad sommige ouders zijn erg standvastig en autoritair. Die hebben allemaal wel één stijl en ze gaan allemaal een beetje dezelfde richting op. **Hoe gaat u daar als groepsleider mee om?** Ik denk dat je daar een middenweg in moet zoeken samen. Dat je het daar met ouders over moet hebben. Ik vind het moeilijk om een antwoord te geven, maar ik denk dat je het daar met ouders over moet hebben. Van hoe gaan we dat aanpakken. We willen allebei het beste voor de jongere. Misschien met iemand er bij, een gedragsdeskundige. **Dus anderen er bij halen?** Ja, zeker. Binnen het team. Als eerste binnen een teamvergadering om aan hen raad te vragen wat zij gedaan zouden hebben als ze dit meegemaakt hadden. Hoe kan ik hier mee om gaan? Niet dat je het jezelf gaat aantrekken. Dat kan natuurlijk ook. Dat je gaat denken 'ik die het verkeerd'. Dat je wel gewoon professioneel blijft en je met je collega's kan overleggen.

7. Heeft u op dit moment te maken met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben?

Ik kan me nog wel herinneren inderdaad, toen met die ouders, die moeder was doof en de vader had een verstandelijke beperking. **Allebei waren ze doof.** Op zich, de communicatie verliep wel heel goed omdat ze nog een zus hebben die daar heel veel in mee deed. Ze hadden een speciale tolk met telefonisch contact. Dus dat verliep eigenlijk allemaal gewoon zoals normaal. Wel met wat extra hulp, maar zonder echt problemen. De jongere zelf kon heel goed communiceren met zijn ouders waardoor hij het weer tegen ons kon zeggen. De tolk dan. Dat was wel goed.
En als een ouder dan echt een verstandelijke beperking heeft, dus een lager niveau? Dat weet ik niet. Ik durf dat niet te zeggen hoe ze daar hier mee om gaan. **Hoe zou u daar mee om gaan?** Ik zou in eerste instantie een beetje zoekende er mee om gaan. Hoe ver kun je gaan? Wat begrijpen ze? En daar een beetje een tussenweg in vinden en dan zo proberen contact te leggen of gesprekjes te kunnen voren. **Er is niet echt een concreet voorbeeld.** Nee.
En met psychiatrie? Er is wel een casus. *(Bianca en Lotte praten over een casus, die specifiek is en vertrouwelijk, daarom beschrijven we deze hier niet).* ***We gaan verder nadat er in de casus naar voren is gekomen dat de vader zijn polsen doorgesneden heeft…*** **Wat denkt u dat hiervan de invloed is op de jongere?** Zij stond hier wel heel open en los in. Van 'hoe zou het met hem gaan'. Maar verder wel heel afstandelijk eigenlijk. Ook realistisch, het is zijn eigen schuld want hij heeft het zelf gedaan. Dat had geen invloed op haar gedrag. Ze was natuurlijk wel even verdrietig, want ze wist niet waarom hij dit gedaan had. Puur verdrietig omdat ze naar mama wilde omdat zij ook wel verdrietig zou zijn. Verder was ze wel rustig.

8. **Hoe wordt de ontwikkeling van de jongere beïnvloed wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt?**

Ik denk dat het voor de ontwikkeling niet positief is. De afstemming tussen ouders en begeleiding moet wel positief zijn. Dat ze het met elkaar eens zijn voor de ontwikkeling van de jongere, zodat de jongere weet waar hij aan toe is. De regels.

9. **Wat denkt u dat de gevolgen kunnen zijn voor de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt?**

Dat ze het met elkaar eens zijn voor de ontwikkeling van de jongere, zodat de jongere weet waar hij aan toe is. De regels. **Als het niet goed loopt dan is dat er niet?** Nee, dat denk ik niet. Dan is er een onrust. En ook vragen waardoor de jongere zich op zijn eigen manier een beetje negatief uit in zijn gedrag.

10. **Hoe gaat u om met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiding niet optimaal verloopt?**

Toch voorzichtig een gesprekje voeren met zijn tweeën. En dan vragen en kijken waar de onrust specifiek vandaan komt en of je daar wat aan kunt doen.

11. **Op welke manier beïnvloeden ouders de positie van de jongere t.o.v. groepsleiders positief en negatief? En wat is de invloed hiervan op de ontwikkeling van de jongere?**

De positie van de jongere naar de begeleider? **Ja.** Ik denk dat de ouders daar heel veel invloed op kunnen hebben. Als moeder iets zegt is dat waar. Als hij dan de hele week of het weekend hier is dan kunnen wij wel zeggen dat het beter is, dat je steviger zit, dat het beter voor het hoofd is, maar moeder heeft dit gezegd dus… Dat maakt het soms wel moeilijk. Jij denk dat dat het beste is, dat dat beter zit voor hem, maar moeder heeft dit gezegd. Jongeren zijn dan heel standvastig naar ouders.
Loyaal? Ja.
En op een positieve manier? Als ouders op een positieve manier tegen de begeleiding aan kijkt dan brengen zij dat ook over naar de jongere zelf. Als er bijvoorbeeld iets aan de hand is, terwijl de jongere vaak dingen groter kan maken dan het bedoelt is. Dan kunnen ouders zeggen van '*nee, zo is het toch niet bedoeld'.* Ouders kunnen daar wel in helpen, zodat de jongere er ook makkelijker in staat. En ergens dus ook niet zo'n probleem van maakt. Samen nadenken naar een oplossing.

12. **Kunt u wat vertellen over het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere?**

Beleid? **Wat zijn de afspraken bijvoorbeeld?** Sowieso IOP besprekingen één keer per jaar. Ze willen ook er voor zorgen dat je regelmatig contact hebt met ouders, sowieso via de mail. Of wat ouders zelf willen. De één wil het telefonisch. Je maakt er vaak afspraken over met ouders wat hun fijn vinden. Of één keer in de week, of na het weekend bijvoorbeeld. Of als ze een jongere op komen halen. Dat je dan face-to-face gewoon even een gesprekje houd.
Het beleid van Siza zelf dat week ik niet. Dat is puur hoe wij hier te werk gaan, automatisch. Zo ga je gewoon automatisch te werk en ouders vragen er niet naar. **Denkt u dat u onbewust wel bezig bent met het beleid van Siza?** Ik weet niet wat het beleid van Siza is. Onbewust ben je denk ik toch wel met het beleid van Siza bezig, want je maakt er afspraken over met ouders. **Maar als u bijvoorbeeld kijkt naar een afspraak die u moet maken, gaat u dan mee in wat groepsleiders willen of in wat ouders daar over zeggen?** Ik denk een combinatie van en dat je dat overlegd met elkaar. Zo kan je

een heldere afspraak maken wat voor allebei goed is. Ik denk dat je allebei het beste wil voor de ontwikkeling van de jongeren. Dus je eigen visie zeg je daar ook over. Zo kom je samen heel ver. Dat hoop ik tenminste.

13. Wat kunnen groepsleiders nu inzetten als het gaat om het optimaliseren van de afstemming met ouders?

Waar moet ik dan aan denken? **Bijvoorbeeld teamvergadering waarin u het bespreekt hoe het gaat of een map waarin staat hoe je met ouders om kan gaan?** In het team bespreek je het inderdaad, met collega's en de teamleidster. **Er zijn geen protocollen of tips?** Dat weet ik eigenlijk niet. Dat zou misschien vast wel er zijn. **Maar is het dan lastig om de tijd te vinden om dit te bekijken?** Daar heb ik eigenlijk nog niet over nagedacht. Dat is misschien best een goede. **Maar dan heeft u tot nu toe geen hulp nodig gehad?** Ik denk dat dat ook heel verschillend is. Als ouders heel betrokken zijn bij de ontwikkeling van het kind dan gaat het eigenlijk automatisch als ze een keer bellen of mailen. Met ouders die het allemaal maar langs zich leggen en denken het komt wel. Daar moet je wel een weg in zien te vinden. Daar weet ik niet of er wat voor is.

14. Waar liggen de behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren?

Meer tijd met mijn collega's. Dat je met hen open kan overleggen over wat zij zouden doen als ze in deze positie zouden komen. Collega's die daar bijvoorbeeld al ervaring mee hebben, die zullen er vast wel zijn. Er zijn zo veel jongeren en zo veel collega's. Dan kan je aan hen vragen hoe zij daar mee om zijn gegaan en of ze tips hebben. Ik vind het altijd wel fijn om iets van collega's te horen.
Is er nog meer? Een map met een stappenplan inderdaad die je er even snel bij kan pakken. Of een cursus. Dat kost alleen weer tijd, dus dat is misschien op dat moment niet haalbaar. Zo'n map kan je gewoon pakken. Deze is binnen handbereik en als daar duidelijk in staat hoe je er mee om kan gaan.

Gelabelde versie

Interview afgenomen op 28 maart 2012 te Arnhem (HWL, de Blauwe Hoogte, Siza), groepsleidster Dabdei

Interviewer	**Fragment**	**Ondervraagde**
Ervaring van het contact met ouders op een schaal van 1-10	**1.1**	Een 8 a 9.
Persoonlijk begeleider	**1.2**	Je hebt jongeren waar je begeleider van bent en bij mijn jongeren ervaar ik het wel goed.
Verschillend per ouder	**1.3**	Dat is per ouders verschillend.
Contact met ouders	**1.4**	We hebben sowieso wel wekelijks mailcontact met de ouders van de vaste jongeren. En ze kunnen altijd bij je terecht en ook andersom voel ik dat wel zo. Als er wat is dat je altijd bij die ouders terecht kunt. Je kunt alles overleggen.
Verschillende situaties	**1.5**	Met mijn jongeren is dat tenminste zo bij die ouders. Er zullen vast ook wel ouders zijn bij andere jongeren waar dat niet zo makkelijk gaat.
Afstemming tussen ouders en groepsleiders op dit moment	**2.1**	Op dit moment zie ik de afstemming met ouders en groepsleiding ook wel goed.
Wekelijks contact	**2.2**	Ik zie dat iedereen wel wekelijks contact met ouders heeft. Over het algemeen gaat het wel goed op dit moment. Ik ben natuurlijk toch niet helemaal ingewerkt met begeleiders en ouders.
Telefonisch en mailcontact	**2.3**	***(Maar naast mailcontact, hoe heb je verder contact met ouders?)*** Telefonisch contact
IOP bespreking	**2.4**	Telefonisch contact en dan IOP besprekingen één keer per jaar. Bij het begin en na drie maanden.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep	**3.1**	Bijvoorbeeld dat je afspraken maakt over medicatie. Dat was bij één vaste jongere hier.
Dezelfde gedachtes en ideeën	**3.2**	Ze hebben wel dezelfde ideeën en gedachtes daarover. Dan vind ik de afstemming tussen groepsleiding en ouders wel positief. Als je dezelfde gedachtegang een beetje hebt en allebei het beste voor met de jongeren.
Vaste jongeren	**3.3**	Jongeren die hier meer dagen zijn. Die gaan vaak in het weekend naar huis.
Een situatie waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was	**4.1**	Zelf kan ik daar nog niet echt een situatie in aangeven.
Ervaringen die je via anderen meegemaakt hebt	**4.2**	Die ouders schatten hun zoon hoger is. Dus die zijn het niet altijd eens met de afspraken die gemaakt worden. Of die maken wel afspraken met de groepsleiders, maar wanneer hij dan thuis is vergeten ze die afspraken. Terwijl hij dat wel erg nodig heeft. Dan is er minder structuur. Hij zit hier dan in een

		structuur waar hij zich goed bij voelt. Hij zit op dit moment niet goed in zijn vel. Dan is het juist nog moeilijker voor hen en hij juist dan die structuur nodig heeft. Thuis krijgt hij dat niet.
Structuur	**4.3**	Of die maken wel afspraken met de groepsleiders, maar wanneer hij dan thuis is vergeten ze die afspraken. Terwijl hij dat wel erg nodig heeft. Dan is er minder structuur. Hij zit hier dan in een structuur waar hij zich goed bij voelt. Hij zit op dit moment niet goed in zijn vel. Dan is het juist nog moeilijker voor hen en hij juist dan die structuur nodig heeft. Thuis krijgt hij dat niet.
Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?	**5.1**	Ik vind het zelf een beetje moeilijk om daar een antwoord op te geven. Ik heb natuurlijk nog niet echt daar mee te maken gehad. Ik krijg dat nu pas echt mee.
Moeilijkheden bij collega's	**5.2**	Ik zie wel dat bijvoorbeeld bij collega's, die moeilijkheden hebben met ouders.
Verschillende gedachtegangen	**5.3**	Het verschil in afspraken maken. De verschillende gedachtegangen over iets, als je ergens anders over nadenkt. Dat ouders ergens anders over nadenken en begeleiders hier ook weer een ander idee over hebben. Waardoor de communicatie inderdaad niet goed verloopt. En dat de afspraken voor de jongere niet nagekomen kunnen worden.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	Jazeker, want inderdaad sommige ouders zijn erg standvastig en autoritair. Die hebben allemaal wel één stijl en ze gaan allemaal een beetje dezelfde richting op.
Hoe ga je hier mee om?	**6.2**	Ik denk dat je daar een middenweg in moet zoeken samen. Dat je het daar met ouders over moet hebben.
Het beste voor de jongere	**6.3**	Ik vind het moeilijk om een antwoord te geven, maar ik denk dat je het daar met ouders over moet hebben. Van hoe gaan we dat aanpakken. We willen allebei het beste voor de jongere.
Overleg met collega's	**6.4**	Misschien met iemand er bij, een gedragsdeskundige. Binnen het team. Als eerste binnen een teamvergadering om aan hen raad te vragen wat zij gedaan zouden hebben als ze dit meegemaakt hadden. Hoe kan ik hier mee om gaan?
Professioneel blijven	**6.5**	Niet dat je het jezelf gaat aantrekken. Dat kan natuurlijk ook. Dat je gaat denken 'ik die het verkeerd'. Dat je wel gewoon professioneel blijft en je met je collega's kan overleggen.
Ouders die zelf een verstandelijke beperking hebben	**7.1**	Ik kan me nog wel herinneren inderdaad, toen met die ouders, die moeder was doof en de vader had een verstandelijke beperking. Op zich, de communicatie verliep wel heel goed omdat ze nog een zus hebben die daar heel veel in mee deed. Ze hadden een speciale tolk met telefonisch contact. Dus dat verliep

		eigenlijk allemaal gewoon zoals normaal. Wel met wat extra hulp, maar zonder echt problemen. De jongere zelf kon heel goed communiceren met zijn ouders waardoor hij het weer tegen ons kon zeggen. De tolk dan. Dat was wel goed.
Omgang met verstandelijk beperkte ouders	**7.2**	Dat weet ik niet. Ik durf dat niet te zeggen hoe ze daar hier mee om gaan. Ik zou in eerste instantie een beetje zoekende er mee om gaan. Hoe ver kun je gaan? Wat begrijpen ze? En daar een beetje een tussenweg in vinden en dan zo proberen contact te leggen of gesprekjes te kunnen voren.
Ouders die zelf psychiatrische problematiek hebben	**8.1**	Er is wel een casus. Hier heeft vader zijn polsen doorgesneden.
Voorbeeld; wat is de invloed op de jongere	**8.2**	Zij stond hier wel heel open en los in. Van 'hoe zou het met hem gaan'. Maar verder wel heel afstandelijk eigenlijk. Ook realistisch, het is zijn eigen schuld want hij heeft het zelf gedaan. Dat had geen invloed op haar gedrag. Ze was natuurlijk wel even verdrietig, want ze wist niet waarom hij dit gedaan had. Puur verdrietig omdat ze naar mama wilde omdat zij ook wel verdrietig zou zijn. Verder was ze wel rustig.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**9.1**	Ik denk dat het voor de ontwikkeling positief is.
Positieve afstemming	**9.2**	De afstemming tussen ouders en begeleiding moet wel positief zijn.
Een goede afstemming	**9.3**	Dat ze het met elkaar eens zijn voor de ontwikkeling van de jongere, zodat de jongere weet waar hij aan toe is. De regels.
De eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**10.1**	Dat ze het met elkaar eens zijn voor de ontwikkeling van de jongere, zodat de jongere weet waar hij aan toe is. De regels.
Onrust bij de jongere	**10.2**	**(Als het niet goed loopt dan is dat er niet?)** Nee, dat denk ik niet. Dan is er een onrust. En ook vragen waardoor de jongere zich op zijn eigen manier een beetje negatief uit in zijn gedrag.
Omgaan met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**11.1**	Toch voorzichtig een gesprekje voeren met zijn tweeën. En dan vragen en kijken waar de onrust specifiek vandaan komt en of je daar wat aan kunt doen.
Onrust	**11.2**	En dan vragen en kijken waar de onrust specifiek vandaan komt en of je daar wat aan kunt doen.
De beïnvloeding van ouders op positie van de jongere t.o.v. groepsleiders,	**12.1**	Ik denk dat de ouders daar heel veel invloed op kunnen hebben.

positief/negatief		
Voorbeeld	**12.2**	Als moeder iets zegt is dat waar. Als hij dan de hele week of het weekend hier is dan kunnen wij wel zeggen dat het beter is, dat je steviger zit, dat het beter voor het hoofd is, maar moeder heeft dit gezegd dus… Dat maakt het soms wel moeilijk. Jij denkt dat dat het beste is, dat dat beter zit voor hem, maar moeder heeft dit gezegd.
Standvastigheid naar ouders	**12.3**	Jongeren zijn dan heel standvastig naar ouders. **(Loyaal?)** Ja.
Positief	**12.4**	Als ouders op een positieve manier tegen de begeleiding aan kijkt dan brengen zij dat ook over naar de jongere zelf.
Mening van ouders	**12.5**	Als er bijvoorbeeld iets aan de hand is, terwijl de jongere vaak dingen groter kan maken dan het bedoeld is. Dan kunnen ouders zeggen van 'nee, zo is het toch niet bedoeld'.
Samen naar een oplossing	**12.6**	Ouders kunnen daar wel in helpen, zodat de jongere er ook makkelijker in staat. En ergens dus ook niet zo'n probleem van maakt. Samen nadenken naar een oplossing.
Het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere	**13.1**	Het beleid van Siza zelf dat week ik niet.
IOP bespreking	**13.2**	Sowieso IOP besprekingen één keer per jaar.
Regelmatig contact	**13.3**	Ze willen ook er voor zorgen dat je regelmatig contact hebt met ouders, sowieso via de mail. Of wat ouders zelf willen. De één wil het telefonisch.
Afspraken maken met ouders	**13.4**	Je maakt er vaak afspraken over met ouders wat hun fijn vinden. Of één keer in de week, of na het weekend bijvoorbeeld. Of als ze een jongere op komen halen. Dat je dan face-to-face gewoon even een gesprekje houdt.
Het beleid van Siza, automatisch te werk gaan	**13.5**	Het beleid van Siza zelf dat week ik niet. Dat is puur hoe wij hier te werk gaan, automatisch. Zo ga je gewoon automatisch te werk en ouders vragen er niet naar.
Onbewust	**13.6**	Ik weet niet wat het beleid van Siza is. Onbewust ben je denk ik toch wel met het beleid van Siza bezig, want je maakt er afspraken over met ouders.
De ouder volgen of de eigen visie volgen?	**13.7**	Ik denk een combinatie van en dat je dat overlegd met elkaar. Zo kan je een heldere afspraak maken wat voor allebei goed is. Ik denk dat je allebei het beste wil voor de ontwikkeling van de jongeren. Dus je eigen visie zeg je daar ook over. Zo kom je samen heel ver. Dat hoop ik tenminste.
Het optimaliseren van de afstemming met ouders op dit	**14.1**	Dat weet ik niet.

moment		
Teamvergaderingen	**14.2**	In het team bespreek je het inderdaad, met collega's en de teamleidster.
Protocollen of tips?	**14.3**	Dat weet ik eigenlijk niet. Dat zou misschien vast wel er zijn.
Geen tijd om te kijken of dit er is?	**14.4**	Daar heb ik eigenlijk nog niet over nagedacht. Dat is misschien best een goede.
Verschil per ouders	**14.5**	Ik denk dat dat ook heel verschillend is. Als ouders heel betrokken zijn bij de ontwikkeling van het kind dan gaat het eigenlijk automatisch als ze een keer bellen of mailen. Met ouders die het allemaal maar langs zich leggen en denken het komt wel. Daar moet je wel een weg in zien te vinden. Daar weet ik niet of er wat voor is.
De behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren	**15.1**	Meer tijd met mijn collega's. Dat je met hen open kan overleggen over wat zij zouden doen als ze in deze positie zouden komen.
Collegiaal overleg	**15.2**	Collega's die daar bijvoorbeeld al ervaring mee hebben, die zullen er vast wel zijn. Er zijn zo veel jongeren en zo veel collega's. Dan kan je aan hen vragen hoe zij daar mee om zijn gegaan en of ze tips hebben. Ik vind het altijd wel fijn om iets van collega's te horen.
Map met stappenplan	**15.3**	Een map met een stappenplan inderdaad die je er even snel bij kan pakken.
Cursus	**15.4**	Of een cursus. Dat kost alleen weer tijd, dus dat is misschien op dat moment niet haalbaar.
Binnen handbereik	**15.5**	Zo'n map kan je gewoon pakken. Deze is binnen handbereik en als daar duidelijk in staat hoe je er mee om kan gaan.

• Groepsleider 4 - HWL, het Midden

Letterlijk uitgetypt interview

Interview afgenomen op 4 april 2012 te Arnhem (HWL, de Blauwe Hoogte, Siza), groepsleidster het Midden

Naam: Wendy
Leeftijd: 34
Functie: Groepsleidster
Werkverleden: stage op Arnica, daarna inval werk daar gedaan en op koningsland. Daarna op het dorp en hier als begeleider
Werkervaring: Werkzaam +/-13 jaar

1. **Hoe ervaart u het contact met ouders op een schaal van 1-10? (1 = zeer slecht - 10 = zeer goed)**

Ja, ik zou zeggen een 8. Dat verschilt natuurlijk ook per ouders, maar over het algemeen probeer ik altijd wel goed contact te hebben. De ene keer lukt het wel en de andere keer niet. Dan moet je gewoon investeren. **Dus het verschilt wel?** Ja, het is gewoon welke ouders je hebt. Sommige zijn heel moeilijk te bereiken. Maar je vind altijd wel je wel en je kan het altijd bespreekbaar maken. Het is ook heel belangrijk dus ik ervaar het ook wel als goed.

2. **Kunt u beschrijven hoe de afstemming tussen groepsleiders en ouders er op dit moment uit ziet?**

Dat is vooral ook met het IOP. Dat je dan ook met ouders rond de tafel gaat zitten en je het duidelijk krijgt. Ook tussendoor als er iets moet gebeuren. Ouders zijn uiteindelijk degene die de eindverantwoording hebben. Dus je moet altijd afstemmen. Als ik even naar mijn eigen contactpersoon schappen kijk gaat het wel redelijk goed, de afstemming. **Heeft u ook collega's waarbij de afstemming met bepaalde ouders minder goed gaat?** Ja, dat merk je ook dat dat ook wel lastiger is. Dat ouders weer wat later op de mail reageren of moeilijker te bereiken zijn. Of alleen telefonisch. Dat kon je wel tegen en daar moet je dan weer mee om gaan. Je doet je best, maar soms moet je dat ook los laten. Je moet je weg er in zoeken. Dat is soms wel lastig. Je moet je manier er in vinden en ik vind dat we meestal wel onze manier er in vinden. Soms niet op de manier die je wilt, maar je krijgt wel het contact. Ook al duurt het wel langer, maar uiteindelijk krijg je het wel. Ouders zijn hier gewoon heel belangrijk. Ook omdat we met jongeren werken. Ouders zijn nog altijd eindverantwoordelijkste en beslissend. Dus van hen moet je het ook hebben. Je moet ouders wel een je zijde hebben om dingen voor elkaar te kunnen krijgen. Als ouders het niet willen, dan kun je niks. Daarom is het ook prettig als je op één lijn staat. Met mijn contactpersoonschap sta ik met moeder op één lijn en dat is heel prettig. Dan kom je wel een heel eind. Dan weet je wat je kunt zeggen tegen de jongeren, want dat moet je wel weten.

3. **Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep?**

Ik heb wel een jongere in mijn hoofd waar het wel heel goed ging. Er was wel eens een jongen en die kon wel eens uit de ban springen. Hoe moet je dat zeggen? **Uit de slof schieten?** Niet echt uit de slof schieten. Wat was het nou? Dan wou hij iets heel graag en dan kon dat eigenlijk niet. Dan ging hij daarin ook ouders bellen en bleef hij ouders maar lastig vallen. Uiteindelijk bellen ouders naar ons toe. Dat was ook de afspraak. Als hij maar bleef bellen en doorgaan dan mochten wij de telefoon

afnemen. Dan namen ze contact met ons op om te zeggen dat het even niet werkt. Dan merk je ook gewoon dat dit heel goed liep. Dat er duidelijke afspraken waren en dan ging dat ook gewoon zoals dat moet gaan.

4. Heeft u op de werkvloer een situatie ervaren waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?

Die zijn er ook. We hebben nu dan een jongere op onze groep en we merken dat moeder moeilijk te bereiken is. Je merkt ook dat moeder zelf niet lekker in haar vel zit en daar problemen mee heeft. Dan is het wel heel lastig om ook met ouders in overleg te gaan. Ik ben daar dan geen contactpersoon van, een collega van mij, maar ik merk dan wel dat dat moeizaam gaat. Dat het wel lastig is. Je wilt graag, maar je voelt gewoon wel afstand. De ouder wil dan ook niet telefonisch gebeld worden, die wil alles via de mail. Dan moet je weer een week wachten, want dan heeft ze de mail niet gezien. Soms moet je toch bellen. Dan zijn er keuzes die je moet maken over wat goed is en wat niet. Dat is wel lastig. **Wat is dan het moeilijke aan deze situatie?** Ja, dat je soms dan ouders wil bereiken en aan hun wens wilt voldoen, maar dat dat niet altijd kan. Dat het dan soms moeilijk is om ze te bereiken. Soms wil je wat sneller contact hebben, het afgehandeld hebben, maar dan gaat het er weer overheen. Uiteindelijk gaat het dan wel goed hoor, maar je merkt soms bij jezelf ook dat er dan.. je zou wat meer willen dan dat er kan.

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?

Er zijn er zo veel. Wat moet ik dan zeggen. **De belangrijkste, de meest voorkomende?** Soms heb je ook dat het niet heel goed klikt met ouders. Daar heb je natuurlijk ook mee te maken. Nou ga ik te moeilijk denken. Je probeert toch altijd.. soms zou je het anders willen dan dat het gaat, maar daar pas je je ook weer aan. Wij moeten ons gewoon aanpassen aan de situatie. Zowel naar de jongere als naar de ouders. Dat komt dan ook wel weer goed, maar het gaat soms tegen je gevoel in. En wat nog meer? Soms het contact dan, wat ik net al benoemde, zo van .. dat het soms.. de invloed van.. Dat je het directer wil doen, maar het gaat over de mail dus dan duurt het weer langer. Wat nog meer? Ik weet niet of dat echte en goed voorbeeld is. Wat wij ook merken met gescheiden ouders is dat die ouders tegen elkaar gaan. Dan komt de jongere onrustig hier. Dan heb je ook die invloed van ouders waar je last van hebt. Dan kan zo'n jongere heel onrustig worden en zich daar niet prettig bij voelen. Die wordt dan uitgespeeld. Daar loop je dan ook tegen aan in het oudercontact. **Dan heb je ook de afstemming tussen en de vader en de moeder.** Ja, meestal gaat dat via één ouder. Maar de jongere zelf heeft er last van. Ouders hebben dan toch wel strubbelingen onderling, die voelt de jongere en dan moet je daar als groepsleider op in spelen. Terwijl je soms ook heel weinig van de situatie weet en dat ook niet moet weten. Dat soort dingen.

6. Ervaart u een verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren? Zo ja, hoe beïnvloed dit de afstemming met ouders?

Het is voor een ouder ook anders. Het is ons kind niet dus je kunt gewoon heel structureel, strakker en duidelijker daarin zijn. Als ouder heb je soms te maken met een schuldgevoel. Je kind is toch gehandicapt. Je wilt het vertroetelen, want het is al uit huis geplaatst. Dat soort factoren heb je als ouders er allemaal bij die meespelen. Als groepsleider heb je dat niet. Je hebt allemaal kinderen, die hebben allemaal wat, en het is zoals het is. Daarin moet je een duidelijke regelmaat en duidelijke afspraken hebben. Dat je daar als groepsleider gewoon veel duidelijker in kan zijn. Je bent natuurlijk veel minder emotioneel betrokken. Je hebt het wel, maar wel met een gepaste afstand. Want het is wel je werk. Als ouder heb je dat natuurlijk niet. **Hoe beïnvloed dit verschil in opvoedingsstijlen de afstemming met ouders?** Dat is soms wel lastig natuurlijk. Wij moeten ons wel bewust verplaatsen in de ouders. Soms zie je dat het beter is voor een jongere om meer duidelijkheid te krijgen en niet te verslappen. Maar ik snap aan de andere kant ook wel weer de ouders, want daar zit wel meer gevoel

bij. Dat beïnvloedt denk ik wel. **Speelt daarin dat u zelf een moeder bent ook een rol?** Ja, wel meer denk ik. Ik heb me altijd proberen te verplaatsen, dat kun je wel begrijpen, maar nu wel meer. Je hebt nu zelf ook een kind en dan kun je het beter begrijpen, want als het jouw kind zal zijn wat zou ik dan doen? Dat is wel goed om dat te kunnen zeggen, maar dat neemt niet weg dat je soms nog het gevoel hebt dat je ook moet kijken wat het beste is voor je kind. Het heeft een keerzijde vind ik.

7. Heeft u op dit moment te maken met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben?

Ja, wat ik net al vertelde over moeder waar het niet zo lekker mee ging. Ik ben dan ook zelf contactpersoon waar een moeder zelfs opgenomen is geweest. Het gaat nu wel beter, maar daar hebben we wel mee te maken.

8. Hoe wordt de afstemming tussen groepsleiders en ouders beïnvloed wanneer één of beide ouders een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problemen heeft?

Wat ik net dat voorbeeld gaf. Met de mail, die houdt wat meer afstand. Dan is het soms wel lastig om contact te krijgen. **Moet u met deze ouders anders omgaan dan met andere ouders?** Ik denk dat je met iedere ouder op zijn of haar manier er mee om moet gaan. Ik denk niet dat het zo is, van als ze dat hebben moet je er zo mee om gaan. Nee, ieder mens is weer anders en iedere ouder is weer anders. Daar moet je gewoon op inspelen. Gevoelsmatig is dat denk ik. Ik denk niet dat het heel stereotype is dat als je een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek hebt dat ik dan anders met je om moet gaan. Ik denk dat je met iedereen een bepaalde manier hebt. Met de ene ouder kun je beter zo doen en met de ander toch weer anders. Bij de ene heel direct zijn en bij de ander moet je het wat mooier aankleden om het te kunnen vertellen, zodat het dan beter binnen komt. Ik denk dat het voor iedere ouder afzonderlijk te zeggen is.
Je moet er natuurlijk wel anders op in gaan, maar met iedere ouder moet je een bepaalde manier vinden. Je kunt niet zeggen dat je met ouder zonder beperking zo om gaat.. Dat werkt niet! **Is het dan wel moeilijk om met ouders om te gaan die een verstandelijke of psychiatrische beperking hebben? Of moet je echt kijken wat iedere ouder nodig heeft?** Persoonlijk vind ik het wel een uitdaging. Dat is het leuke van het werk om te zoeken hoe je er mee om gaat en hoe je het doet. Dat is soms niet makkelijk, zeker niet. Maar dat heb je bij elke ouder. Het houd je scherp. Het blijft uitdagend. Je moet niet verslappen denk ik. Je moet constant de juiste manier vinden. Ik denk dat je daar wel mee bezig moet zijn.

9. Hoe wordt de ontwikkeling van de jongere beïnvloed wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt?

Ik denk dat ze dat wel kunnen merken. Als je als ouder en groepsleiding op één lijn zit, dan voelt zo'n jongere dat ook wel. Die weet dan ook wel wat hij kan doen. Ik weet ook wel dat ik een keer heel duidelijk afspraken had gelegd met ouders. Dat we wekelijks contact hadden over hoe we het zouden doen. Zodat we alle drie de partijen op één lijn zaten. De jongere wist dat hij niet kon spelen daarmee. Als ik het bij ouders niet kan dan kan het ook niet bij groepsleiding. Hij at dus heel slecht, maar merkte dat wij het allemaal in de gaten hielden. Dan kon er ook niet mee gespeeld worden. Dat merk je dan wel. Als ze samen een sterk front vormt, dan voelt de jongere geen ruimte meer. Dan is ten goede. Ik denk dat het sowieso altijd ten goede. Ik denk dat jongeren hier juist die voelsprietjes hebben. Dat als ze even de ruimte voelen dat ze die ook zullen nemen. En dat hoort ook bij die leeftijd en dat is ook hartstikke mooi, maar dan merk je wel dat als je dat gaat dicht metselen dat dat ook effect heeft.

10. **Wat denkt u dat de gevolgen kunnen zijn voor de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt?**

Wat ik net zei hé. Dan voelen ze ruimte en die nemen ze. Dan kunnen ze uitspelen. Die mogelijkheden zijn er dan. **Is het contact dan ook moeilijker met de jongere?** Dat weet ik niet. Dat wil niet altijd zeggen. Soms kan de jongere zich hier fijner voelen, dat je dan meer klik hebt. Dat is van alles afhankelijk, niet van één deel. Het verschilt ook per jongere.

Tweede antwoord (we hebben de vraag twee keer gesteld). Ja, als het niet goed verloopt voor de jongere dan voelen zij dat ook. Dan staan ze in twee werelden. Bij de één word er zo aan hen getrokken en bij de ander weer op een andere manier. Ik denk dat dat lastig is voor een jongere. Ik denk dat ze uiteindelijk toch wel weer voor de ouders kiezen. Loyaliteit. **Zorgt dat voor onrust bij een jongere**. Ik denk dat dat wel kan ja.

11. **Hoe gaat u om met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiding niet optimaal verloopt?**

Dat is lastig. Dan moet je toch proberen om die ouders er bij te krijgen. Dat is wel lastig. Soms raak je dan jongeren ook wel kwijt. Dan gaan ze naar huis toe of ze willen hier niet meer wonen. Dat kan voorkomen. **Heeft u dat wel eens meegemaakt?** Wij hebben wel eens jongeren gehad die uiteindelijk niet meer kwamen. Maar ik weet niet meer precies hoe dat zat. Ik werk hier al zo lang. **Dus als een jongere gevolgen ervaart moet u zorgen dat je daar toch een weg in vind?** Ja, en dan moeten wij wel heel meebuigend zijn. Je moet natuurlijk wel een grens aan kunnen geven. Maar dan moet je als groepsleider ook je teamleider op de hoogte houden. Van dit gaat gewoon niet en het is niet werkbaar. Dan moet je andere stappen nemen. Meestal, ouders zijn wel eens ontevreden. Maar dan ga je in gesprek en meestal lost dat zich ook wel weer op. Dan ga je in gesprek en tot in zekere hoogte met hen mee. **U zegt het lost zich op, laat u het dan rusten?** Nee, je gaat in gesprek. Dan lost het op. Je gaat kijken waar ze tegen aan lopen en wat wij kunnen doen. Je gaat natuurlijk het gesprek aan. Je moet niet altijd zeggen dat je met hen mee gaat. Ouders willen ook wel dingen die niet kunnen. We hebben hier niet één jongere, maar tien. Dat is wel andere aandacht dan wat je thuis kan geven. Dat moet je wel duidelijk maken aan ouders. We snappen het.. maar we hebben er nog meer en we moeten de aandacht verdelen. **Daar moeten ze zich wel bewust van worden.** Weetje, het gaat natuurlijk om hen kind en daar willen ze het beste voor. Maar dat willen alle ouders hier. Wij zullen alles gelijkwaardig moeten verdelen.

12. **Op welke manier beïnvloeden ouders de positie van de jongere t.o.v. groepsleiders positief en negatief? En wat is de invloed hiervan op de ontwikkeling van de jongere?**

Ja, soms hebben ouders natuurlijk wel heel belangrijk. Jongeren vinden het wel heel belangrijk wat hun ouders vinden. Vanuit daaruit zullen ze ook naar ons reageren. Als een ouder negatief is over ons en dat ook uit naar de jongeren. Dan zal de jongere dat met zich mee brengen. In de meeste gevallen zijn ouders toch de veilige thuishaven, dus waar de jongere aan hangt. Als een vader of moeder dat vind dan vinden zij dat vaak ook. Als dat negatief tegenover ons is, dan is dat lastig. Positief kan alleen maar meegenomen, dan kunnen we daar alleen maar op inspelen. Negatief is dan wel erg lastig. Dat kom je ook tegen. Dan moet je daar ook je manier in vinden en proberen om ouders dan tevreden te krijgen, want dan gaat de jongere mee. Ze zijn jong en beïnvloedbaar, door beide partijen, maar vooral door ouders. **Daar komt de loyaliteit om de hoek kijken. Dat komt uit veel interviews.** Ja, dat is ook heel normaal. Dat merk je ook met je eigen kinderen. Dat is gewoon zo. Dat hebben ze mee gekregen. Daar moeten wij onze manier in vinden. Wij moeten meebuigen. Dat is niet altijd makkelijk. Als je er tegen gaat verzetten raak je ouders kwijt. Dat moet je niet willen want dan raak je de jongere ook kwijt.

13. **Kunt u wat vertellen over het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere?**

Weetje, je handelt wel. Als je aan mij gaat vragen wat het beleid precies is. Dat kan ik je niet vertellen. Je werk wel via een bepaalde manier. Die komt niet uit de lucht vallen. **Kunt u dan zeggen dat u onbewust bezig bent met dat beleid?** Dat denk ik wel ja. Maar bewust klap ik dicht en weet ik niet. Maar onbewust uiteindelijk wel. Je bent toch op een bepaalde manier bezig. Dat is er wel ingegroeid. **Kunt u wel de kern vertellen over hoe je moet omgaan met ouders?** Hoe het precies in het beleid staat zou ik niet weten, maar je moet natuurlijk wel respectvol met ouders om gaan. Ouders zijn de belangrijkste personen van een jongere. Ouders zijn eindverantwoordelijke. Als ouders nee zeggen kan je niks. Ik denk dat dit dan ik het beleid staat.

14. **Wat kunnen groepsleiders nu inzetten als het gaat om het optimaliseren van de afstemming met ouders?**

Eerst ga je natuurlijk het gesprek aan. Als dat niet werk ga je met de teamleider overleggen. Dan ga je het gesprek met ouders aan om het te laten lopen. Ik heb dat zelf eigenlijk nooit gehad. Ik heb altijd wel mijn maniertjes gevonden. Met e ene heb je meer een klik dan de ander. Dat is ook gewoon het normale leven. Verder heb ik nog niet aan de hand gehad. **En collega's?** Nou, toevallig ben ik daar zelf een keer bij geweest omdat een collega een conflict had met ouders. Die vroeg of ik als derde onafhankelijker persoon er bij wou zitten. Dat heb ik toen gedaan en dat heeft al een heel eind gelopen. Daarna zijn de gesprekken met de teamleider gekomen. Er is naar de wensen van ouders geluisterd. Daarna ben ik uit beeld geraakt. Ik vond het wel heel prettig om te doen. **Als u in zo'n positie komt, vind u het dan fijn dat je collega's hebt waar u op terug kan vallen?** Ja, je hebt ze ook nodig. **Is er ook nog een map of iets dergelijks?** Dat weet ik eigenlijk niet meer. We hebben het toen zo gedaan en dat was goed.

15. **Waar liggen de behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren?**

Misschien is het wel fijn om een bepaald stappenplan te hebben over wat je kunt gaan doen. Dat je een signalering hebt van wat je kan doen, bij wie ga ik het aangeven. Ga ik dat bij een collega bespreekbaar maken. Ik denk dat er wel iets ligt van waar kan ik naar toe gaan. Je merkt dan dat het contact niet lekker loopt. Dan kan je het er met collega's over hebben. Misschien is het wel heel fijn.. ik zou me er niet prettig bij voelen als het contact met ouders niet goed verloopt. Dan is het denk ik wel prettig om een soort houvast te hebben, dat er iets is. Dan weet je dat het vaker gebeurd. Dat het niet alleen bij jezelf ligt. Ik denk dat dit je ook heel onzeker kan maken. Dan is het wel fijn dat er iets ligt dat je denk ik ben niet de enige. Ik denk dat een soort stappenplan en handleiding. Dat je weet hoe je het kan doen. Ik denk dat dat ook wel prettig is ja.
Als je daarmee te maken hebt heb je toch het gevoel van gebeurd dit mij alleen. Als er dan iets ligt is dat toch een stuk erkenning. Dat gebeurt niet alleen mij. Het mag ook. En nu gaan we er iets aan doen. Misschien helpt dat wel, van misschien moet ik dit ook even doen.
Weet u ook welke disciplines u in kan zetten als het niet loopt? Ja, ik weet wel eens dat er een maatschappelijk werker ingezet word als er iets niet loopt. Maar dat word allemaal steeds minder. Ik zou zelf dan naar mijn collega's en dan naar de teamleider. Dat is ook heel toegankelijk. **Als u dan zou moeten kiezen tussen eerst zelf het gesprek aangaan of eerst naar collega's?** Ik zou wel eerst afchecken bij collega's. Hoe ervaar jij het contact en mij eigen rol daarin duidelijk willen krijgen. Als ik iets bij ouders merk en mijn collega heeft dat helemaal niet, dan ligt er toch iets in mijn uitstraling en houding. Of als mijn collega zegt dat het klopt en dat zij er ook tegen aan loopt. Dan zal je toch een ander gesprek in hebben met ouders. Je moet jezelf ook kwetsbaar opstellen en bij collega's je eigen handelen bespreekbaar maken.

Gelabelde versie

Interview afgenomen op 4 april 2012 te Arnhem (HWL, de Blauwe Hoogte, Siza), groepsleidster het Midden

Interviewer	**Fragment**	**Ondervraagde**
Ervaring van het contact met ouders op een schaal van 1-10	**1.1**	Ik zou zeggen een 8.
Contact met ouders	**1.2**	Dat verschilt natuurlijk ook per ouders, maar over het algemeen probeer ik altijd wel goed contact te hebben.
Investeren in het contact	**1.3**	Dat verschilt natuurlijk ook per ouders, maar over het algemeen probeer ik altijd wel goed contact te hebben. De ene keer lukt het wel en de andere keer niet. Dan moet je gewoon investeren.
Bespreekbaar maken	**1.4**	Sommige zijn heel moeilijk te bereiken. Maar je vind altijd wel je wel en je kunt het altijd bespreekbaar maken. Het is ook heel belangrijk dus ik ervaar het ook wel als goed.
Afstemming tussen ouders en groepsleiders op dit moment	**2.1**	Dat is vooral ook met het IOP.
IOP bespreking	**2.2**	Dat is vooral ook met het IOP. Dat je dan ook met ouders rond de tafel gaat zitten en je het duidelijk krijgt.
Eindverantwoordelijke	**2.3**	Ook tussendoor als er iets moet gebeuren. Ouders zijn uiteindelijk degene die de eindverantwoording hebben. Dus je moet altijd afstemmen. Als ik even naar mijn eigen contactpersoon schappen kijk gaat het wel redelijk goed, de afstemming.
Ouders die moeilijk te bereiken zijn	**2.4**	Ja, dat merk je ook dat dat ook wel lastig is. Dat ouders weer wat later op de mail reageren of moeilijker te bereiken zijn. Of alleen telefonisch. Dat kon je wel tegen en daar moet je dan weer mee om gaan. Je doet je best, maar soms moet je dat ook los laten.
Een manier er in vinden	**2.5**	Je moet je weg er in zoeken. Dat is soms wel lastig. Je moet je manier er in vinden en ik vind dat we meestal wel onze manier er in vinden. Soms niet op de manier die je wil, maar je krijgt wel het contact. Ook al duurt het wel langer, maar uiteindelijk krijg je het wel.
Ouder als eindverantwoordelijke	**2.6**	Ouders zijn hier gewoon heel belangrijk. Ook omdat we met jongeren werken. Ouders zijn nog altijd eindverantwoordelijkste en beslissend. Dus van hen moet je het ook hebben. Je moet ouders wel een je zijde hebben om dingen voor elkaar te kunnen krijgen. Als ouders het niet willen, dan kun je niks.
Op één lijn staan	**2.7**	Je moet ouders wel een je zijde hebben om dingen voor elkaar te kunnen krijgen. Als ouders het niet willen, dan kun je niks. Daarom is het ook prettig als je op één lijn staat.

Contactpersoonschap	**2.8**	Met mijn contactpersoonschap sta ik met moeder op één lijn en dat is heel prettig. Dan kom je wel een heel eind. Dan weet je wat je kunt zeggen tegen de jongeren, want dat moet je wel weten.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep	**3.1**	Ik heb wel een jongere in mijn hoofd waar het wel heel goed ging.
Voorbeeld	**3.2**	Er was wel eens een jongen en die kon wel eens uit de ban springen. Dan wou hij iets heel graag en dan kon dat eigenlijk niet. Dan ging hij daarin ook ouders bellen en bleef hij ouders maar lastig vallen. Uiteindelijk bellen ouders naar ons toe. Dat was ook de afspraak. Als hij maar bleef bellen en doorgaan dan mochten wij de telefoon afnemen. Dan namen ze contact met ons op om te zeggen dat het even niet werkt. Dan merk je ook gewoon dat dit heel goed liep. Dat er duidelijke afspraken waren en dan ging dat ook gewoon zoals dat moet gaan.
Een situatie waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was	**4.1**	Die zijn er ook.
Voorbeeld	**4.2**	We hebben nu dan een jongere op onze groep en we merken dat moeder moeilijk te bereiken is. Je merkt ook dat moeder zelf niet lekker in haar vel zit en daar problemen mee heeft. Dan is het wel heel lastig om ook met ouders in overleg te gaan.
Afstand tussen ouder en hulpverlener	**4.3**	Ik ben daar dan geen contactpersoon van, een collega van mij, maar ik merk dan wel dat dat moeizaam gaat. Dat het wel lastig is. Je wilt graag, maar je voelt gewoon wel afstand. De ouder wil dan ook niet telefonisch gebeld worden, die wil alles via de mail. Dan moet je weer een week wachten, want dan heeft ze de mail niet gezien. Soms moet je toch bellen. Dan zijn er keuzes die je moet maken over wat goed is en wat niet. Dat is wel lastig.
Moeilijkheid van niet optimaal contact met ouders	**4.4**	Dat je soms dan ouders wil bereiken en aan hun wens wilt voldoen, maar dat dat niet altijd kan. Dat het dan soms moeilijk is om ze te bereiken. Soms wil je wat sneller contact hebben, het afgehandeld hebben, maar dan gaat het er weer overheen. Uiteindelijk gaat het dan wel goed hoor, maar je merkt soms bij jezelf ook dat je zou wat meer willen dan dat er kan.
Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?	**5.1**	Soms heb je ook dat het niet heel goed klikt met ouders. Daar heb je natuurlijk ook mee te maken.
Aanpassen aan de situatie	**5.2**	Soms zou je het anders willen dan dat het gaat, maar daar pas je je ook weer aan. Wij moeten ons gewoon aanpassen aan de situatie. Zowel naar de jongere als naar de ouders. Dat komt dan ook wel weer goed,

		maar het gaat soms tegen je gevoel in.
Directer contact	**5.3**	Soms is het contact dan, wat ik net al benoemde. Dat je het directer wil doen, maar het gaat over de mail dus dan duurt het weer langer.
Voorbeeld gescheiden ouders	**5.4**	Wat wij ook merken met gescheiden ouders is dat die ouders tegen elkaar gaan. Dan komt de jongere onrustig hier. Dan heb je ook die invloed van ouders waar je last van hebt. Dan kan zo'n jongere heel onrustig worden en zich daar niet prettig bij voelen. Die wordt dan uitgespeeld. Daar loop je dan ook tegen aan in het oudercontact. Maar de jongere zelf heeft er last van. Ouders hebben dan toch wel strubbelingen onderling, die voelt de jongere en dan moet je daar als groepsleider op in spelen. Terwijl je soms ook heel weinig van de situatie weet en dat ook niet moet weten.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren *Verschil tussen de ouder en de hulpverlener*	**6.1**	Het is voor een ouder ook anders. Het is ons kind niet dus je kunt gewoon heel structureel, strakker en duidelijker daarin zijn. Als ouder heb je soms te maken met een schuldgevoel. Je kind is toch gehandicapt. Je wilt het vertroetelen, want het is al uit huis geplaatst. Dat soort factoren heb je als ouders er allemaal bij die meespelen. Als groepsleider heb je dat niet. Je hebt allemaal kinderen, die hebben allemaal wat, en het is zoals het is. Daarin moet je een duidelijke regelmaat en duidelijke afspraken hebben. Dat je daar als groepsleider gewoon veel duidelijker in kan zijn. Je bent natuurlijk veel minder emotioneel betrokken. Je hebt het wel, maar wel met een gepaste afstand. Het is wel je werk. Als ouder heb je dat natuurlijk niet.
Beinvloedding van de afstemming	**6.2**	Dat is soms wel lastig natuurlijk. Wij moeten ons wel bewust verplaatsen in de ouders. Soms zie je dat het beter is voor een jongere om meer duidelijkheid te krijgen en niet te verslappen. Maar ik snap aan de andere kant ook wel weer de ouders, want daar zit wel meer gevoel bij. Dat beïnvloedt denk ik wel.
Zelf moeder zijn	**6.3**	Ik heb me altijd proberen te verplaatsen, dat kun je wel begrijpen, maar nu wel meer. Je hebt nu zelf ook een kind en dan kun je het beter begrijpen, want als het jouw kind zal zijn wat zou ik dan doen? Dat is wel goed om dat te kunnen zeggen, maar dat neemt niet weg dat je soms nog het gevoel hebt dat je ook moet kijken wat het beste is voor je kind. Het heeft een keerzijde vind ik.
Ouders met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek. Heeft u daar nu mee te maken?	**7.1**	Wat ik net al vertelde over moeder waar het niet zo lekker mee ging. Ik ben dan ook zelf contactpersoon waar een moeder zelfs opgenomen is geweest. Het gaat nu wel beter, maar daar hebben we wel mee te maken.
Ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of	**8.1**	Met de mail, die houdt wat meer afstand. Dan is het soms wel lastig om contact te krijgen.

psychiatrische problematiek hebben		
Omgang met deze ouders	**8.2**	Ik denk dat je met iedere ouder op zijn of haar manier er mee om moet gaan. Ik denk niet dat het zo is, van als ze dat hebben moet je er zo mee om gaan. Nee, ieder mens is weer anders en iedere ouder is weer anders. Daar moet je gewoon op inspelen. Gevoelsmatig is dat denk ik.
Omgang met ouders met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek	**8.3**	Ik denk niet dat het heel stereotype is dat als je een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek hebt dat ik dan anders met je om moet gaan. Ik denk dat je met iedereen een bepaalde manier hebt. Met de ene ouder kun je beter zo doen en met de ander toch weer anders. Bij de ene heel direct zijn en bij de ander moet je het wat mooier aankleden om het te kunnen vertellen, zodat het dan beter binnen komt. Ik denk dat het voor iedere ouder afzonderlijk te zeggen is.
Omgang met ouders met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek	**8.4**	Je moet er natuurlijk wel anders op in gaan, maar met iedere ouder moet je een bepaalde manier vinden. Je kunt niet zeggen dat je met ouder zonder beperking zo om gaat.. Dat werkt niet!
Omgang met ouders met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek	**8.5**	Persoonlijk vind ik het wel een uitdaging. Dat is het leuke van het werk om te zoeken hoe je er mee om gaat en hoe je het doet. Dat is soms niet makkelijk, zeker niet. Maar dat heb je bij elke ouder. Het houd je scherp. Het blijft uitdagend. Je moet niet verslappen denk ik. Je moet constant de juiste manier vinden. Ik denk dat je daar wel mee bezig moet zijn.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**9.1**	Ik denk dat ze dat wel kunnen merken.
Duidelijkheid voor de jongere	**9.2**	Ik denk dat ze dat wel kunnen merken. Als je als ouder en groepsleiding op één lijn zit, dan voelt zo'n jongere dat ook wel. Die weet dan ook wel wat hij kan doen.
Een goede afstemming	**9.3**	Ik weet ook wel dat ik een keer heel duidelijk afspraken had gelegd met ouders. Dat we wekelijks contact hadden over hoe we het zouden doen. Zodat we alle drie de partijen op één lijn zaten. De jongere wist dat hij niet kon spelen daarmee. Als ik het bij ouders niet kan dan kan het ook niet bij groepsleiding. Hij at dus heel slecht, maar merkte dat wij het allemaal in de gaten hielden. Dan kon er ook niet mee gespeeld worden. Dat merk je dan wel.
Voelsprieten	**9.4**	Als ze samen een sterk front vormt, dan voelt de jongere geen ruimte meer. Dan is ten goede. Ik denk dat het sowieso altijd ten goede. Ik denk dat jongeren hier juist die voelsprietjes hebben. Dat als ze even de ruimte voelen dat ze die ook zullen nemen. En dat

		hoort ook bij die leeftijd en dat is ook hartstikke mooi, maar dan merk je wel dat als je dat gaat dicht metselen dat dat ook effect heeft.
De eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**10.1**	Dan voelen ze ruimte en die nemen ze. Dan kunnen ze uitspelen. Die mogelijkheden zijn er dan.
Bemoeilijkt dit het contact?	**10.2**	Dat weet ik niet. Dat wil niet altijd zeggen. Soms kan de jongere zich hier fijner voelen, dat je dan meer klik hebt. Dat is van alles afhankelijk, niet van één deel. Het verschilt ook per jongere.
Twee werelden	**10.3**	Als het niet goed verloopt voor de jongere dan voelen zij dat ook. Dan staan ze in twee werelden. Bij de één word er zo aan hen getrokken en bij de ander weer op een andere manier. Ik denk dat dat lastig is voor een jongere. Ik denk dat ze uiteindelijk toch wel weer voor de ouders kiezen. Loyaliteit.
Omgaan met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**11.1**	Dat is lastig.
Jongeren kwijt raken	**11.2**	Dan moet je toch proberen om die ouders er bij te krijgen. Soms raak je dan jongeren ook wel kwijt. Dan gaan ze naar huis toe of ze willen hier niet meer wonen. Dat kan voorkomen. Wij hebben wel eens jongeren gehad die uiteindelijk niet meer kwamen. Maar ik weet niet meer precies hoe dat zat. Ik werk hier al zo lang.
Grenzen aangeven	**11.3**	Ja, en dan moeten wij wel heel meebuigend zijn. Je moet natuurlijk wel een grens aan kunnen geven. Maar dan moet je als groepsleider ook je teamleider op de hoogte houden. Van dit gaat gewoon niet en het is niet werkbaar. Dan moet je andere stappen nemen.
Oplossen	**11.4**	Ouders zijn wel eens ontevreden. Maar dan ga je in gesprek en meestal lost dat zich ook wel weer op. Dan ga je in gesprek en tot in zekere hoogte met hen mee. Je zegt het lost zich op. Je gaat in gesprek. Dan lost het op. Je gaat kijken waar ze tegen aan lopen en wat wij kunnen doen.
Aandacht verdelen	**11.5**	Je gaat natuurlijk het gesprek aan. Je moet niet altijd zeggen dat je met hen mee gaat. Ouders willen ook wel dingen die niet kunnen. We hebben hier niet één jongere, maar tien. Dat is wel andere aandacht dan wat je thuis kan geven. Dat moet je wel duidelijk maken aan ouders. We snappen het.. maar we hebben er nog meer en we moeten de aandacht verdelen. Het gaat natuurlijk om hen kind en daar willen ze het beste

		voor. Maar dat willen alle ouders hier. Wij zullen alles gelijkwaardig moeten verdelen.
De beïnvloeding van ouders op positie van de jongere t.o.v. groepsleiders, positief/negatief	**12.1**	Soms zijn ouders natuurlijk wel heel belangrijk.
Negatief	**12.2**	Soms zijn ouders natuurlijk wel heel belangrijk. Jongeren vinden het wel heel belangrijk wat hun ouders vinden. Vanuit daaruit zullen ze ook naar ons reageren. Als een ouder negatief is over ons en dat ook uit naar de jongeren. Dan zal de jongere dat met zich mee brengen.
Mening overnemen van ouders	**12.3**	In de meeste gevallen zijn ouders toch de veilige thuishaven, dus waar de jongere aan hangt. Als een vader of moeder dat vind dan vinden zij dat vaak ook. Als dat negatief tegenover ons is, dan is dat lastig.
Jong en beïnvloedbaar	**12.4**	Negatief is dan wel erg lastig. Dat kom je ook tegen. Dan moet je daar ook je manier in vinden en proberen om ouders dan tevreden te krijgen, want dan gaat de jongere mee. Ze zijn jong en beïnvloedbaar, door beide partijen, maar vooral door ouders.
Loyaliteit	**12.5**	Dat is ook heel normaal. Dat merk je ook met je eigen kinderen. Dat is gewoon zo. Dat hebben ze mee gekregen. Daar moeten wij onze manier in vinden. Wij moeten meebuigen. Dat is niet altijd makkelijk. Als je er tegen gaat verzetten raak je ouders kwijt. Dat moet je niet willen want dan raak je de jongere ook kwijt.
Positief	**12.6**	Positief kan alleen maar meegenomen, dan kunnen we daar alleen maar op inspelen.
Het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere	**13.1**	Je handelt wel. Als je aan mij gaat vragen wat het beleid precies is. Dat kan ik je niet vertellen. Je werk wel via een bepaalde manier. Die komt niet uit de lucht vallen.
Onbewust	**13.2**	Dat denk ik wel ja. Maar bewust klap ik dicht en weet ik niet. Maar onbewust uiteindelijk wel. Je bent toch op een bepaalde manier bezig. Dat is er wel ingegroeid.
Omgaan met ouders	**13.3**	Hoe het precies in het beleid staat zou ik niet weten, maar je moet natuurlijk wel respectvol met ouders om gaan. Ouders zijn de belangrijkste personen van een jongere. Ouders zijn eindverantwoordelijke. Als ouders nee zeggen kan je niks. Ik denk dat dit dan ik het beleid staat.
Het optimaliseren van de afstemming met ouders op dit moment	**14.1**	Eerst ga je natuurlijk het gesprek aan.
Onderling overleg	**14.2**	Eerst ga je natuurlijk het gesprek aan. Als dat niet werk ga je met de teamleider overleggen. Dan ga je het gesprek met ouders aan om het te laten lopen.

Maniertjes vinden	**14.3**	Ik heb dat zelf eigenlijk nooit gehad. Ik heb altijd wel mijn maniertjes gevonden. Met de ene heb je meer een klik dan de ander. Dat is ook gewoon het normale leven.
Voorbeeld casus collega	**14.4**	Nou, toevallig ben ik daar zelf een keer bij geweest omdat een collega een conflict had met ouders. Die vroeg of ik als derde onafhankelijker persoon er bij wou zitten. Dat heb ik toen gedaan en dat heeft al een heel eind gelopen. Daarna zijn de gesprekken met de teamleider gekomen. Er is naar de wensen van ouders geluisterd. Daarna ben ik uit beeld geraakt. Ik vond het wel heel prettig om te doen.
Map?	**14.5**	Dat weet ik eigenlijk niet meer. We hebben het toen zo gedaan en dat was goed.
De behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren	**15.1**	Misschien is het wel fijn om een bepaald stappenplan te hebben over wat je kunt gaan doen.
Signalering	**15.2**	Dat je een signalering hebt van wat je kan doen, bij wie ga ik het aangeven. Ga ik dat bij een collega bespreekbaar maken. Ik denk dat er wel iets ligt van waar kan ik naar toe gaan.
Een houvast hebben	**15.3**	Je merkt dan dat het contact niet lekker loopt. Dan kan je het er met collega's over hebben. Misschien is het wel heel fijn.. ik zou me er niet prettig bij voelen als het contact met ouders niet goed verloopt. Dan is het denk ik wel prettig om een soort houvast te hebben, dat er iets is. Dan weet je dat het vaker gebeurd. Dat het niet alleen bij jezelf ligt. Ik denk dat dit je ook heel onzeker kan maken. Dan is het wel fijn dat er iets ligt dat je denk ik ben niet de enige.
Stappenplan en handleiding	**15.4**	Ik denk dat een soort stappenplan en handleiding. Dat je weet hoe je het kan doen. Ik denk dat dat ook wel prettig is ja. Als je daarmee te maken hebt heb je toch het gevoel van gebeurd dit mij alleen. Als er dan iets ligt is dat toch een stuk erkenning. Dat gebeurt niet alleen mij. Het mag ook. En nu gaan we er iets aan doen. Misschien helpt dat wel, van misschien moet ik dit ook even doen.
Andere disciplines inzetten	**16.1**	Ik weet wel eens dat er een maatschappelijk werker ingezet word als er iets niet loopt. Maar dat word allemaal steeds minder.
Collega's of teamleider	**16.2**	Ik zou zelf dan naar mijn collega's en dan naar de teamleider. Dat is ook heel toegankelijk.
Eerst het gesprek aan gaan of eerst naar collega's	**16.3**	Ik zou wel eerst afchecken bij collega's. Hoe ervaar jij het contact en mij eigen rol daarin duidelijk willen krijgen. Als ik iets bij ouders merk en mijn collega heeft dat helemaal niet, dan ligt er toch iets in mijn

		uitstraling en houding. Of als mijn collega zegt dat het klopt en dat zij er ook tegen aan loopt. Dan zal je toch een ander gesprek in hebben met ouders. Je moet jezelf ook kwetsbaar opstellen en bij collega's je eigen handelen bespreekbaar maken.

• Groepsleider 5 - HWL, het Hoge Erf

Letterlijk uitgetypt interview

Interview afgenomen op 10 april 2012 te Arnhem (HWL, de Blauwe Hoogte, Siza), groepsleidster het Hoge Erf

Naam: Esther
Functie: Groepsleidster
Werkverleden: Stagiaire, assistent begeleider, begeleider, CB'er, teamleidster en groepsleidster.
Ervaring: 12,5 jaar in dienst bij Siza
Leeftijd: 34

1. **Hoe ervaart u het contact met ouders op een schaal van 1-10?**
   (1 = zeer slecht - 10 = zeer goed)

Nou, ik denk dat het contact dan toch wel tussen de 7 en 8 is. Weetje, je hebt als contactpersoon van een cliënt het meest contact met die zijn ouders. Dus ik heb niet met alle ouders contact. Wat is begrijp van mijn collega's ligt dat wel tussen de 7 en de 8. Ik heb dan bijvoorbeeld met één van mijn contactpersoonschap minimaal één keer per week contact met moeder en af en toe met vader. Een ander heeft dat weer veel minder vaak. Het wisselt een beetje. Ik ervaar het wel als goed. **Dan is het maar net wat ouders wensen?** Ja, beiden een beetje denk ik. Nou, ik zat daar wel in de auto over na te denken. Ik loop toch wel al een aardig tijdje mee hier en als ik dan kijk naar hoe dat in het verleden was is dat wel anders geworden. Het contact met ouders is wel veel intensiever geworden. Ik denk dat dat ook afhankelijk is van het niveau en de leeftijd die je in huis hebt. Dat je veel meer overlegd met ouders. Maar ik ben gestart op de leimers destijds. Dat zat toen nog waar nu het Dabdei zit. Het was zeg maar een beetje een soort van een uitstroomgroep. Dan ging je veel meer trainen richting zelfstandigheid en de cliënten waren ook ouder. Dan deed je veel meer met de cliënt zelf of je licht de ouders in. We hoefden niet over elk wissewasje in overleg met ouders, tenminste dat deden we niet, maar dat doen we nu wel. Dan merk ik wel dat ook al heb je het over bedtijden en dat soort dingen, dat je het toch eerst even met ouders kort sluit. **Hoe komt dat verschil dan?** Ik denk misschien ook wel met de leeftijd, dat dat gewoon lager is en dat het niveau ook gewoon lager is. Ik denk dat dat er wel mee te maken heeft. Wij zijn natuurlijk ook geen uitroomgroep, wij zijn echt een groep-groep waarin je cliënten echt wel meer bij het handje neemt. Daardoor doe je ook meer in overleg met ouders.
Er zijn ook wel jongeren die aangeven dat zij zich wel meer los willen maken van ouders. Daar ligt voor ons natuurlijk de uitdaging om het goed aan te pakken. **Dat is het spanningsveld.** Ik heb het ook altijd al zo gevonden. Je zit hier voor de cliënt. Je krijgt natuurlijk wel een enorm spanningsveld als de cliënt iets aangeeft en ouders zien dat toch echt anders. Dat blijft natuurlijk wel lastig. Je merkt wel dat dit op mijn groep wel minder voorkomt. Dat cliënten dat gewoon niet bedenken dat ze los kunnen komen van ouders. Sommige cliënten zijn daar ook nog niet aan toe, bij hen begint dat proces pas veel later.

2. **Kunt u beschrijven hoe de afstemming tussen groepsleiders en ouders er op dit moment uit ziet?**

Ja, dat ziet er sowieso uit doordat één keer per jaar het IOP wordt besproken. Dus dat is de afstemming, maar dat is echt kijken hoe het het afgelopen jaar is gegaan. Moeten er nog dingen veranderd? Zitten er nog nieuwe dingen aan te komen? Gaan we nog meer naar zelfstandigheid? Dat is echt de jaarlijkse afstemming. Voor de rest heb ik wel heel veel telefonisch contact met ouders of mailcontact. Dat je gewoon even mailt als er bijzonderheden of vragen zijn. **Hoe vaak is dat?** Dat

wisselt. Met één cliënt heb ik met moeder wekelijks mailcontact. Met die ander eigenlijk alleen maar bij bijzonderheden en eigenlijk ook alleen over praktische dingen. Dus dat wisselt gewoon. Het ligt er ook aan of er op dat moment dingen spelen met de cliënt. Als hij een goede week heeft gehad ga ik niet mailen dat hij een goede week heeft gehad. **Misschien zijn er wel ouders die dat wensen?** Die dat op prijs stellen? Nou, de regel is toch wel meer van als er iets bijzonders is dan hebben we even contact. Dat kan natuurlijk in praktische zin zijn. Al iemand een aanval heeft gehad dat je dat even mailt. Of als ze een dag vrij hebben ofzo. Of de kleren zijn op. Dat zijn natuurlijk ook al bijzonderheden. Of de shampoo is op. Dat verschilt nogal. Als je over dat soort dingen ook al contact hebt met ouders, dan heb je ze sowieso relatief veel aan de lijn of via de mail. Dan gaat het natuurlijk ook, dat is natuurlijk de eerste vraag, over hoe het met Pietje gaat. Dan vertel je natuurlijk toch dat hij een goede week heeft. Het is natuurlijk ook wel zo dat als je ouders een week of twee drie niet gesproken hebt dat je zelf wel contact gaat zoeken.

3. Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep?

Ik heb niet zo veel ervaring met negatief contact met ouders. Wat mij betreft loopt alles wel positief. Ik denk dat dat komt doordat wij, voor zo ver dat kan, ook wel heel erg mee gaan in de wens van ouders. Je komt natuurlijk in een loyaliteitsconflict als wij dat niet doen. Waar ik het net over had, over dat meisje dat aangaf dat ze zich wat meer los wilde maken van ouders. Dan kom je natuurlijk in een moeilijk gebied. Hoe pak je dat aan? Wat betekent dat? Hoe vaak hebben wij dan nog contact met ouders? Waarover hebben wij nog contact? Hoe zit het met de privacy van de jongeren? Maar goed, als je dat afstemt met ouders denk ik dat je ook al een heel eind komt. Maar ik heb nog niet.. geen negatieve ervaring. **En een recente positieve ervaring die u hebt meegemaakt?** Ja, laatst de IOP met Pietje. Dat was met vader en niet met moeder, die kon niet. Dat was gewoon een prima bespreking en daar zat Pietje zelf ook bij. **Wat maakt het positief?** Dat je sowieso even de tijd neemt om over de cliënt te praten. En dat vader in dit geval ook zijn zegje kon doen. En het gaat ook goed met Pietje, dat scheelt ook een hoop. Ik denk ook dat als het contact dat je daar voor al hebt, als dat gewoon positief is dan scheelt dat al een hoop. Als je daar als begeleider in investeert. Dan kun je ook nog wel eens wat maken. Het is wel belangrijk dat je ouders mee hebt. Dat is en voor de cliënt beter en het voor ons ook nog een stukje makkelijker als de ouders gewoon positief zijn.

4. Heeft u op de werkvloer een situatie ervaren waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?

U zei net dat u zelf geen situatie hebt meegemaakt die moeilijk was, heef u die wel via collega's mee gemaakt? Nou, ik weet wel dat één collega.. Seksualiteit blijft natuurlijk een moeilijk onderwerp. Dat is nu ook wel iets wat speelt op de groep, dat jongeren daar mee bezig zijn. Ook qua leeftijd. Het niveau heeft daar natuurlijk ook mee te maken. Maar dat blijft voor ouders een moeilijk onderwerp, hoe je het ook went of keert. Dan weet ik wel van een collega die dat gesprek aan moest gaan van '*bij deze cliënt zijn we al bezig met seksuele voorlichting, maar we merken dat ze toch meer wil weten. Hoe gaan we daar mee om?'* Als ouders daar in het begin al een beetje sceptisch tegenover staan. '*Mijn kind weet dat niet en die ervaart dat niet.'* Dan is het natuurlijk best wel een moeilijk gesprek. Dat zou een gesprek zijn waar voor ik ook zenuwachtig voor zou zijn. Dat is uiteindelijk een goed gesprek geweest, maar wel een gesprek waar ze waarschijnlijk een nacht niet van geslapen heeft. **Hoe kwam dat dan dat ouders, waren ze zo tegen dat onderwerp?** Nou, voor ouders is het ook wel lastig om zich daarin in te leven, dat zo'n kind dat wel heeft. Als je een normaal kind hebt. Wij hebben natuurlijk wel cliënten in huis die wel 18, 19 en 20 zijn. Als je gewoon 'normaal' bent, dan weet je natuurlijk wel hoe dat gaat rond die leeftijd. Deze cliënten weten dat niet. Dat heeft gewoon ook met het niveau te maken. Ouders denken dan toch wel snel van '*dat heeft mijn kind niet, want ze functioneert maar op het niveau van een 6, 7 en 8 jarige'*. Dat is natuurlijk niet helemaal waar, want ze hebben wel een lichaam van een 19 jarige. Dat groeit gewoon

door, dat krijgt ook hormonen. Maar goed, als daar in een meisje zit van 6 in haar doen en laten, dan is dat wel moeilijk te rijmen met elkaar. Dat snap ik wel van ouders, maar het is natuurlijk niet de realiteit. Op een gegeven moment moet je ouders duidelijk maken dat het iets is waar je met haar in gesprek over moet. **Dus wel het gesprek aan gaan?** Ja, de prikpil bijvoorbeeld, dat is wel belangrijk. Iets aan anticonceptie. Ik denk dat de meeste kinderen of volwassenen al lang aan iets van anticonceptie zijn. Voor haar is dat echt wel onderwerp van gesprek. Laten we het toch maar doen. Je kunt het zo veel mogelijk voorkomen, maar dat is natuurlijk geen garantie. Als er iets gebeurd zijn de gevolgen natuurlijk helemaal niet te overzien. Dat blijft echt het moeilijkste onderwerp. **Dat maakt de afstemming moeilijk?** Ja, maar wel des te belangrijker. Als het moeilijk is kunnen we het niet niet doen. Het is wel des te belangrijker. Je hebt ook wel ouders die anders kijken naar hun kind dan dat wij dat doen. Of te veel overschatten of onderschatten, maar vaak is het overschatting. Dat maakt het ook wel lastig om die ouders daar toch een beetje bij te schaven hierin. Dat ze misschien iets te veel hun kind overschatten of misschien niet duidelijk genoeg zijn. Of dat ze toch te veel ruimte geven waardoor het kind in verwarring raakt of ander gedrag laat zien dan bij ons. Het is en blijft wel hun kind. Dat is lastig. Maar dat betekent niet dat… Ik denk dat ouders ook wel in een vicieuze cirkel terecht kunnen komen en dat ze daar niet uit komen, terwijl dat beter zou zijn voor hun kind. We hebben daar een voorbeeld van dat het kind thuis heel ander gedrag laat zien dan bij ons en dat moeder daar wel last van heeft. Dat ze ook gewoon erg boos word. Misschien is het wel dat ze zich bij ons niet veilig genoeg voelt en bij ouders wel, maar wat wij in die situatie zien is dat moeder toch wel moeite heeft met die duidelijkheid en grenzen geven. Dat doen wij wel. Maar goed als moeder daar niet voor kiest om dat te doen, dan kunnen wij ook niet zo heel veel. **Daarin moet u ouders wel achter na gaan?** Dan is het meer zo van: '*Wat ouders thuis doen, dat doen ouders thuis en wat wij doen, doen wij.'* Dat vinden ouders prima, maar sommige ouders zijn gewoon niet zo in staat om dat te veranderen van zichzelf. Het kind zal niet zo veranderen, dat moet jij als ouders doen. Maar goed wij gaan dan niet mee in wat zij thuis doen. Daar gaan wij dan niet in mee. Wij willen moeder echt wel ondersteunen. Maar sommige ouders vinden dat echt heel moeilijk om dat te veranderen. Je moet wel je kind teleurstellen, of.. Ik heb thuis ook twee kleine kinderen. Ik moet mijn oudste ook wel eens teleurstellen door nee te zeggen. Dan krijg ik ook een grote mond of dan moet hij huilen. Dan is het de makkelijkste weg om te zeggen '*toe maar, het mag'.* Maar dat is niet altijd de beste manier. Vooral als je het al twintig jaar op deze manier doet. **Bedoelt u dan het bijstellen van verwachtingen?** Dat kan ook, maar soms ik het ook gewoon nee zeggen. Bijvoorbeeld een kind dat naar het HWL gaat en zich aan moeder vast klampt. Dat is moeilijk, dan kan moeder ook zeggen dat het klaar is. Sommigen pakken hem dan weer vast en dan hebben we telkens weer moeite met afscheid nemen. Verander dat maar eens na twintig jaar. Dat heeft ook te maken met het loslaten van je eigen kind.

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?

Wat kan het beïnvloeden? Het onderwerp denk ik waar je het over moet hebben. Hoe het gaat met de cliënt. Hoe het gaat met de thuissituatie, met ouders onderling of de cliënt thuis of met hier. Het contact wat je hebt. Is dat een positief contact of is dat een wat moeilijk contact dat je hebt met ouders.
Ik merk ook wel dat afstemming ook wel belangrijk is. Wat ook wel kan beïnvloeden is wat een cliënt zelf thuis verteld. Dat kan ook wel beïnvloeden. Dat ze denken *'huh, hoe kan dat nou, we hebben het toch afgesproken'*. Dan moet een cliënt twee keer douchen en dat blijkt ze ook twee keer gedoucht te hebben bij wijze van spreken. Dat maakt het ook wel eens lastig. Ook als wij dingen vergeten. Er worden toch wel met regelmaat dingen vergeten, praktische dingen. Bijvoorbeeld een oplader of een boterhamtrommel. Het is allemaal heel praktisch, maar als dat bij één ouder toch wel 4 a 5 keer per maand voorgekomen is. Dan heb je een andere ouder aan de telefoon dan als het altijd goed gaat. Dat zijn ook dingen wat beïnvloed.

6. **Ervaart u een verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren? Zo ja, hoe beïnvloed dit de afstemming met ouders?**

Ja, dat is ook een beetje waar ik het net over had. Over ouders die het toch dan wel moeilijk vinden om hun kind los te laten en daardoor wat minder duidelijk en direct zijn. Dat zijn wij natuurlijk wel, maar ik vind dat ook niet meer dan normaal. Het is niet mijn kind. Ik ga thuis met mijn kinderen ook anders om dan dat ik dat hier doe. Ook omdat je emotioneel er natuurlijk anders bij betrokken bent. Het is natuurlijk hun kind. Ik denk dat er wel echt een verschil in zit wat ouders doen en wat wij doen. We proberen er wel zoveel mogelijk één lijn in te hebben.
Ik zit even te denken.. het is ook nog zo dat de handicap van het kind mee speelt. Een kind met autisme heeft hier zijn wereld en hij heeft thuis zijn wereld. Die zal dat niet zo snel door elkaar weven. Hoe dat thuis gedaan word is gewoon thuis. Hoe wij dat hier doen is gewoon hier. Er zijn dan wel situaties waarin dat verschillend kan zijn. Het moet natuurlijk niet totaal verschillend zijn. Ik denk dat dat sowieso niet goed is bij geen cliënt. Ik denk dat het wel gebeurd, omdat wij gewoon heel anders naar het niveau van het kind kijken dan dat ouders dat doen. Sommige ouders vinden het toch wel heel erg moeilijk, denk ik, om een gehandicapt kind te hebben. Het ideale gezin is natuurlijk gewoon gezonde kinderen. Als je dan een wat minder gezond kind hebt, om het zo maar even te noemen, dan kan ik me voorstellen dat dat heel moeilijk kan zijn. Dan heb je toch je verwachtingen te hoog. Hoe ziet dan in de toekomst er uit? Kan hij wel gewoon een liefdesrelatie kunnen hebben? Krijgt hij wel werk? Dan heb je bijvoorbeeld.. Ik weet dat bij het Dabdei een cliënt loopt waarvan de verwachtingen van ouders gewoon veel te hoog liggen. Die vinden dan dat hij gewoon een relatie aan kan gaan met een relatie. Hij zelf kan de grens niet stellen. Hij kan zich niet inleven in een ander, dus hij kan niet jouw grens bepalen. Hij gaat dan gewoon te ver. Stoppen is niet stoppen. Nee is niet nee. Dan word het al lastig in een relatie, terwijl het wel een jongen is die dat wel heel graag wil. Dat moet je dan van de grond af opbouwen, maar doe dat maar eens als ouders zeggen dat kan hij wel. Dan kom je wel echt in een moeilijk conflict terecht.
Als je het dan over opvoedingsstijlen hebt, denk ik dat je het meeste te maken hebt met wat voor een niveau de cliënt heeft en hoe wij daar met z'n allen op aansluiten. Dat kan nog wel eens verschillen.

7. **Heeft u op dit moment te maken met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben?**

Ja.

8. **Hoe wordt de afstemming tussen groepsleiders en ouders beïnvloed wanneer één of beide ouders een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problemen heeft?**

Nou, dat is wel lastiger. Veel meer praktische zaken liggen ook bij ons. We hebben ook een ouderstel wat, nou ja, de financiële kant van de cliënt ligt dan ook bij een bewindvoerder. Dus daar heb je dan ook mee te maken. Wij hebben heel weinig cliënten waarin het financiële deel bij de ouders is weg gehaald. Dus dan heb je ook nog eens met een derde te maken. Dat beïnvloedt da afstemming zeker. Je moet nog veel praktischer en veel duidelijk zijn. Ook veel simpeler in taalgebruik. **Is er dan nog een verschil tussen ouders met een verstandelijke beperking of ouders met psychiatrische problemen?** Nou, psychiatrisch heb ik niet zo zeer bij ons op de groep. Ik ken wel een verhaal van een andere groep. Dan zit het meer in de overbelasting. Door de thuissituatie is er een overbelasting van in dit geval moeder, waardoor moeder gewoon overvraagd is. Ze kan dus de opvoeding van de cliënt niet meer aan. Dan is de afstemming wel lastiger. In dit geval is het voor die moeder ook gewoon moeilijk om duidelijke grenzen te stellen. Als je al helemaal oververmoeid ben en je moet dan ook nog eens als je kind thuis is alle grenzen stellen. Dat is gewoon hartstikke moeilijk. Vaak nemen wij van dat soort cliënten een hele poos de zorg over en dat word dat langzamerhand weer teruggebracht. Je merkt dan wel dat als jongeren terug komen van huis dat ze tijd nodig hebben om te wennen. Die

overgang is dan moeilijk. Thuis mogen ze alles. Hier mogen ze weer veel minder. Dat heeft altijd wel even tijd nodig. Dan gaan ze boksen. Stel dat het al een jaar zo is, dan weet het kind dat hij thuis zo veel mag en thuis gewoon minder. Dan went dat wel.
Ik denk dat het niet veel uit maakt, een verstandelijke of psychiatrische beperking. Het heeft te maken met de belastbaarheid van een ouder. Van een vader of van een moeder.

9. Hoe wordt de ontwikkeling van de jongere beïnvloed wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt?

Ik merk wel dat het dan wel beter gaat met de jongeren. Het is voor hun natuurlijk ook wel prettig dat die afstemming gewoon goed loopt. Ik zou natuurlijk nooit negatief praten over een ouderpaar naar het kind toe. Dat is not done. Dat kun je niet maken. Ouders zullen dat ongetwijfeld ook niet doen, maar er zullen ook wel negatieve dingen over ons gezegd worden in de thuissituatie. Dat kun je niet voorkomen, denk ik. Het zou natuurlijk mooi zijn als dat niet gebeurd, maar ik denk dat ze dat wel gewoon mee krijgen. Dus het zou mooi zijn als die afstemming goed is.
Hoe meer je op één lijn zit, hoe prettiger dat voor het kind is. **Op welk gebied?** Dat is ook gewoon hetzelfde loopt. Als het thuis hetzelfde loopt als bij ons, dan is het ook niet zo dat het kind zich telkens aan moet passen. Dat is wel beter voor je ontwikkeling. Kijk, als je dan bijvoorbeeld kijkt naar een meisje die eigenlijk af moet vallen. Wij doen ons best, maar thuis doen ze dat niet. Dan bereik je natuurlijk niet wat je wilt bereiken en dat is niet het beste voor de cliënt. Dan heb je weer zo'n geval van '*Thuis mag ik het wel*'. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Dan denken wij op een gegeven moment ook van waar doen we het voor. Dat is niet goed. En andersom ook, als ouders zeggen dat we er op moeten letten, dan doen we dat gewoon. Dat is natuurlijk onze professie om het beste te willen voor dat kind. Om dat samen met ouders te doen dat is onze… als ouders dan afhaken omdat ze het moeilijk vinden om nee te zeggen, dan is het onze taak om de ouder mee te krijgen. Dan moet je daar over in gesprek gaan. Als het echt niet werkt dan moeten we kijken of we het wel willen met z'n allen en wat is dan het beste voor het kind. Dat blijft een spanningsveld. Het blijven moeilijke dingen.
Ouders blijven natuurlijk ook gewoon mee gaan. Wij gaan weg. We zoeken een nieuwe baan of de cliënt gaat ergens anders wonen. Ouders blijven bij het kind. Ik vind het wel heel belangrijk dat dat wel zo blijft. Dat je er als instelling en begeleider er in investeert dat die relatie gewoon goed blijft. Ouders blijven altijd mee gaan, gelukkig. Wij gaan toch weg op een gegeven moment. Dan blijft dat het vangnet. Daarom denk ik dat het best belangrijk is om die afstemming goed te houden.

10. Wat denkt u dat de gevolgen kunnen zijn voor de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt?

Nou, op het ergste moment denk ik dat zelfs de ontwikkeling kan stagneren. Dat denk ik echt als wij niet goed afstemmen. **Denkt u dat dan ook de hulpverlening stagneert of stil staat?** Ja, uiteindelijk gaat dat wel gebeuren denk ik. Wij zitten natuurlijk wel in een opvoedingssituatie. Als ze naar volwassen wonen gaan heb je een heel ander verhaal, denk ik. Het mooiste zou zijn dat mocht het niet optimaal verlopen, dat de cliënt daar geen last van heeft. Maar goed, als wij iets totaal anders doen dan dat ouders dat doen geloof ik niet dat dat goed is voor de cliënt. **In wat voor zin is dat niet goed?** Ik denk dat de jongere dan gewoon in de verwarring raakt en ook nog wel probleemgedrag kan gaan vertonen, want dat is denk ik wat gebeurd op Dabdei. Omdat hij dan zegt '*Van ouders mag ik het, wie zijn jullie*'. Dat krijg je dan. Jullie zijn mijn ouders niet.. het enige wat wij dan kunnen doen is het contact goed krijgen met ouders. Maar wij kunnen niet alles wat ouders willen realiseren. Ook omdat we het er niet mee eens zijn of we zien dat het niet goed is voor de cliënt. Bepaalde dingen kunnen ook gewoon niet. Je hebt natuurlijk met een groepssituatie te maken. Wij vinden ook dat iedereen aan tafel moet eten. Als de cliënt dat onaardig of grof is aan tafel, dan moeten wij daar wat mee. Als ouders dan zeggen *'doe maar niet, daar word hij moeilijk van'* , dat kunnen wij natuurlijk niet. Je hebt ook met andere cliënten te maken. Het moet wel veilig blijven voor ze. Dat gaat niet.

Dan krijg je toch wel een lastig gebeuren. Op een gegeven moment sta je dan als begeleider met de rug tegen de muur als ouders blijven zeggen dat het wel mag. Dan houd het voor ons op. Dan is het alleen maar pappen en nat houden en de jongere maar zo rustig mogelijk houden, want als wij grenzen stellen gaat hij flippen bij wijze van spreken. Dat is wel een extreem voorbeeld hoor. Maar het gaat wel gebeuren als je de lijn niet samen hebt, de opvoedingsstijlen.

11. Hoe gaat u om met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiding niet optimaal verloopt?

Stel een jongere is verward, hoe ga je daar op de groep mee om, hoe begeleid je de jongere? Ja, ik zou dan toch proberen om hem zo gerust mogelijk te stellen. Je moet dan enigszins toch mee gaan in wat ouders willen, tot zo ver het bij ons kan. De jongere moet je opvangen en zo veel mogelijk proberen te begeleiden en steunen. De hoofdzaak is natuurlijk het contact met ouders goed krijgen. Met ouders in gesprek gaan over hoe zij met hun kind om gaan, hoe wij dat doen en hoe we dat dichter bij elkaar krijgen. Ik denk dat dat het voornaamste is. De jongere moet je gewoon opvangen en begeleiden. Die kan er ook niet zo heel veel aan doen. Daar ligt het probleem niet, dus die kan je voor zover dat kan niet de dupe laten worden.

12. Op welke manier beïnvloeden ouders de positie van de jongere t.o.v. groepsleiders positief en negatief? En wat is de invloed hiervan op de ontwikkeling van de jongere?

Nou, ik kan me wel voorstellen dat als ouders aangeven dat de begeleiding goed is, ze het beste met je voor hebben enzovoort. Dan is het positief en heeft het een positieve invloed. Als ze dan negatief over ons praten dan heeft dat gewoon een negatieve invloed. **Wat is die invloed dan precies?** Nou, ik kan me voorstellen dat ze minder van ons aan gaan nemen of minder vriendelijk of aardig tegen ons zijn. Ik geloof wel dat dat zo werkt. **Dus jullie contact met de jongere zelf, dat verandert dan?** Dat denk ik wel. Als ouders daar heel stellig in zijn denk ik dat wel. Als er gezegd word dat het HWL niet weet waar ze over praat. Dat beïnvloedt wel. **Hoe beïnvloed dit de ontwikkeling van de jongere?** Dat is ook een beetje waar we het net over hadden. Het is natuurlijk heel belangrijk dat een cliënt zich veilig voelt bij ons. Helemaal cliënten die hier gewoon vijf dagen in de week zijn. En die wij willen proberen dingen aan te leren, ook al zijn het praktische zaken. Maar ook als er iets gebeurd is. Als ze ergens tegen aan lopen, op school of er is iets gebeurd met een groepsgenoot. Dat ze dan wel naar ons toekomen als er iets is. Anders blijft het kind er bij wijze van spreken vier dagen mee lopen en kan het thuis pas kwijt. Dat is niet goed voor een kind. Dus het is heel belangrijk dat ze zich veilig voelen bij ons. Dat moet van alle kanten gestimuleerd worden. Als ouders zeggen dat als er iets is dat ze maar moeten bellen, dan gebeurd het wel bij ons. Het zou mooier zijn dat hij leert dat hij het ook met ons bespreekt. Zodat hij niet verward raakt in zijn koppie omdat er iets gebeurd is waar hij niet mee overweg kan. Ik denk dat je pas kan ontwikkelen en dingen kan leren als je je veilig voelt. Helemaal bij dit soort cliënten. Als ze zich niet veilig voelen dan stagneert het gewoon. Ik denk dat het daarom belangrijk is dat je met z'n allen daar voor gaat.

13. Kunt u wat vertellen over het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere?

Nou, het beleid is sowieso dat hele IOP traject. Dat is een heel duidelijk beleid. Dat moet gewoon jaarlijks herhaald worden. Daar is dus ook de IOP bespreking. Ik weet niet de letterlijke inhoud van het beleid, maar in ga er van uit dat er een stuk respect naar ouders, zo veel mogelijk op de hoogte stellen, een stukje privacy naar de cliënt, ouders meenemen in wat je aan het doen bent en ook van ouders uit naar ons toe als er bijzonderheden zijn. Uiteindelijk gaat het om wat is het beste voor de cliënt. Daar ga je met z'n allen voor. Daar is Siza ook van. De cliënt staat centraal en daar horen de ouders bij. Dat moet je samen doen.

14. Wat kunnen groepsleiders nu inzetten als het gaat om het optimaliseren van de afstemming met ouders?

Stilte.. **Een protocol, een map, een handleiding, overleggen?** Dat wel, als je een moeilijker onderwerp hebt ga je in overleg met elkaar. Wij moeten onderling ook afstemmen. Je hebt natuurlijk de orthopedagoog rondlopen die heel veel kan in het contact met ouders. Ilse (teamleider) doet heel veel in het contact met ouders. Die kan ook nog wel eens een belletje op gooien bij bijvoorbeeld de IOP bespreking. Als het echt moeilijkere onderwerpen worden dan word altijd de orthopedagoog er bij gehaald. Voor de rest weet ik niet. Er is niet ergens een handboek ofzo.

15. Waar liggen de behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren?

Stilte. **Een handboek, een stappenplan of een protocol?** Ja, dat zijn dan wel de dingen waar je aan denkt. **Waar moet dat op gericht zijn? Waar ontbreekt het hier nog aan?** Nou, je zit dan wel gauw in als het niet goed loopt. Dan heb je als begeleider wel met je handjes in je haren over wat nu. Maar dan is het eigenlijk wel mosterd na de maaltijd. Het zou mooi zijn als je als iets samen volgt waardoor het contact gewoon goed is. Dat je ook samen een probleem beter kan takelen. Het begint natuurlijk met een goed contact. Dan zou je iets moeten ontwikkelen van het begin. Hoe heb je contact met ouders? Wat zijn belangrijke dingen? Bijvoorbeeld in een telefoongesprek in een mailtje. Hoe stem je dat af? En hoe pak je het aan als je tegen een probleem aan loopt. Dan zou je het hele verhaal moeten nemen. Dat zou het mooiste zijn. Het is jammer als je alleen het probleem neemt. Dat is wat er van komt als het contact niet loopt, maar hoe zet je het contact op. **Maar denkt u dat groepsleiders er naar kijken, wanneer het contact goed loopt?** Dat is altijd een dingetje met een eindproduct. Ik denk het wel. Ik denk dat het contact alleen maar meer word met de doelgroep verandering die er aan zit te komen. Het niveau gaat lager worden. Dan is de afstemming des te belangrijker, omdat de jongere zelf dingen niet kan vertellen. Dan zit je veel meer met een heen en weer schriftje of vaker contact met ouders. Dat zijn dingen die echt veel beter afgestemd moeten worden in de toekomst. Zo'n handboek maakt het makkelijker. **Moet er ook iets van beleid in?** Ja, dat is sowieso goed. Je werkt voor de Siza en daar moet je voor werken.
Dingen als een heen en weer schriftje zou ik er in benoemen. Dat is nog wel een dingetje. Dat blijft lastig om die dingen te schrijven. Dat moet echt in ons systeem. Dat is iets wat we snel vergeten. Wat schrijf je eigenlijk in zo'n schriftje? Alleen wat hij gedaan heeft, of? Dat zal er echt wel meer in moeten.

Gelabelde versie

Interview afgenomen op 10 april 2012 te Arnhem (HWL, de Blauwe Hoogte, Siza), groepsleidster het Hoge Erf

Interviewer	**Fragment**	**Ondervraagde**
Ervaring van het contact met ouders op een schaal van 1-10	**1.1**	Ik denk dat het contact dan toch wel tussen de 7 en 8 is.
Contactpersoonschap	**1.2**	Je hebt als contactpersoon van een cliënt het meest contact met die zijn ouders. Dus ik heb niet met alle ouders contact. Wat is begrijp van mijn collega's ligt dat wel tussen de 7 en de 8.
Voorbeeld contactpersoonschap	**1.3**	Ik heb dan bijvoorbeeld met één van mijn contactpersoonschap minimaal één keer per week contact met moeder en af en toe met vader. Een ander heeft dat weer veel minder vaak. Het wisselt een beetje. Ik ervaar het wel als goed.
Contact met ouders	**1.4**	**Dan is het maar net wat ouders wensen?** Ja, beiden een beetje denk ik. Ik loop toch wel al een aardig tijdje mee hier en als ik dan kijk naar hoe dat in het verleden was is dat wel anders geworden. Het contact met ouders is wel veel intensiever geworden. Ik denk dat dat ook afhankelijk is van het niveau en de leeftijd die je in huis hebt. Dat je veel meer overlegd met ouders.
Verschil in contact met ouders per groep en doelgroep	**1.5**	Maar ik ben gestart op de Liemers destijds. Dat zat toen nog waar nu het Dabdei zit. Het was zeg maar een beetje een soort van een uitstroomgroep. Dan ging je veel meer trainen richting zelfstandigheid en de cliënten waren ook ouder. Dan deed je veel meer met de cliënt zelf of je licht de ouders in. We hoefden niet over elk wissewasje in overleg met ouders, tenminste dat deden we niet, maar dat doen we nu wel. Dan merk ik wel dat ook al heb je het over bedtijden en dat soort dingen, dat je het toch eerst even met ouders kort sluit.
Leeftijd en niveau verschillen	**1.6**	Ik denk misschien ook wel met de leeftijd, dat dat gewoon lager is en dat het niveau ook gewoon lager is. Ik denk dat dat er wel mee te maken heeft. Wij zijn natuurlijk ook geen uitroomgroep, wij zijn echt een groep-groep waarin je cliënten echt wel meer bij het handje neemt. Daardoor doe je ook meer in overleg met ouders.
Los maken van ouders	**1.7**	Er zijn ook wel jongeren die aangeven dat zij zich wel meer los willen maken van ouders. Daar ligt voor ons natuurlijk de uitdaging om het goed aan te pakken. Ik heb het ook altijd al zo gevonden. Je zit hier voor de cliënt. Je krijgt natuurlijk wel een enorm spanningsveld als de cliënt iets aangeeft en ouders zien dat toch echt anders. Dat blijft natuurlijk wel lastig. Je merkt wel dat dit op mijn groep wel minder voorkomt. Dat cliënten

		dat gewoon niet bedenken dat ze los kunnen komen van ouders. Sommige cliënten zijn daar ook nog niet aan toe, bij hen begint dat proces pas veel later.
Afstemming tussen ouders en groepsleiders op dit moment	**2.1**	Voor de rest heb ik wel heel veel telefonisch contact met ouders of mailcontact. Dat je gewoon even mailt als er bijzonderheden of vragen zijn.
IOP bespreking	**2.2**	Dat ziet er sowieso uit doordat één keer per jaar het IOP wordt besproken. Dus dat is de afstemming, maar dat is echt kijken hoe het het afgelopen jaar is gegaan. Moeten er nog dingen veranderd? Zitten er nog nieuwe dingen aan te komen? Gaan we nog meer naar zelfstandigheid? Dat is echt de jaarlijkse afstemming.
Telefonisch en mail contact	**2.3**	**Hoe vaak is dat?** Dat wisselt. Met één cliënt heb ik met moeder wekelijks mailcontact. Met die ander eigenlijk alleen maar bij bijzonderheden en eigenlijk ook alleen over praktische dingen. Dus dat wisselt gewoon. Het ligt er ook aan of er op dat moment dingen spelen met de cliënt. Als hij een goede week heeft gehad ga ik niet mailen dat hij een goede week heeft gehad.
Contact bij bijzonderheden	**2.4**	De regel is toch wel meer van als er iets bijzonders is dan hebben we even contact. Dat kan natuurlijk in praktische zin zijn. Al iemand een aanval heeft gehad dat je dat even mailt. Of als ze een dag vrij hebben ofzo. Of de kleren zijn op. Dat zijn natuurlijk ook al bijzonderheden. Of de shampoo is op. Dat verschilt nogal. Als je over dat soort dingen ook al contact hebt met ouders, dan heb je ze sowieso relatief veel aan de lijn of via de mail. Dan gaat het natuurlijk ook, dat is natuurlijk de eerste vraag, over hoe het met Pietje gaat. Dan vertel je natuurlijk toch dat hij een goede week heeft. Het is natuurlijk ook wel zo dat als je ouders een week of twee drie niet gesproken hebt dat je zelf wel contact gaat zoeken.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep	**3.1**	Ik heb niet zo veel ervaring met negatief contact met ouders.
Mee gaan met ouders	**3.2**	Wat mij betreft loopt alles wel positief. Ik denk dat dat komt doordat wij, voor zo ver dat kan, ook wel heel erg mee gaan in de wens van ouders. Je komt natuurlijk in een loyaliteitsconflict als wij dat niet doen.
Afstemming met ouders	**3.3**	Waar ik het net over had, over dat meisje dat aangaf dat ze zich wat meer los wilde maken van ouders. Dan kom je natuurlijk in een moeilijk gebied. Hoe pak je dat aan? Wat betekent dat? Hoe vaak hebben wij dan nog contact met ouders? Waarover hebben wij nog contact? Hoe zit het met de privacy van de jongeren? Als je dat afstemt met ouders denk ik dat je ook al een heel eind komt. Maar ik heb nog geen negatieve

		ervaring.
Positief voorbeeld	**3.4**	Laatst de IOP met Pietje. Dat was met vader en niet met moeder, die kon niet. Dat was gewoon een prima bespreking en daar zat Pietje zelf ook bij. **Wat maakt het positief?** Dat je sowieso even de tijd neemt om over de cliënt te praten. En dat vader in dit geval ook zijn zegje kon doen. En het gaat ook goed met Pietje, dat scheelt ook een hoop.
Positief contact	**3.5**	Ik denk ook dat als het contact dat je daar voor al hebt, als dat gewoon positief is dan scheelt dat al een hoop. Als je daar als begeleider in investeert. Dan kun je ook nog wel eens wat maken. Het is wel belangrijk dat je ouders mee hebt. Dat is en voor de cliënt beter en het voor ons ook nog een stukje makkelijker als de ouders gewoon positief zijn.
Een situatie waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was	**4.1**	Ik weet wel dat één collega.. Seksualiteit blijft natuurlijk een moeilijk onderwerp. Dat is nu ook wel iets wat speelt op de groep, dat jongeren daar mee bezig zijn. Ook qua leeftijd. Het niveau heeft daar natuurlijk ook mee te maken. Maar dat blijft voor ouders een moeilijk onderwerp, hoe je het ook went of keert.
Voorbeeld: seksualiteit	**4.2**	Dan weet ik wel van een collega die dat gesprek aan moest gaan van '*bij deze cliënt zijn we al bezig met seksuele voorlichting, maar we merken dat ze toch meer wil weten. Hoe gaan we daar mee om?*' Als ouders daar in het begin al een beetje sceptisch tegenover staan. '*Mijn kind weet dat niet en die ervaart dat niet.'* Dan is het natuurlijk best wel een moeilijk gesprek. Dat zou een gesprek zijn waar voor ik ook zenuwachtig voor zou zijn. Dat is uiteindelijk een goed gesprek geweest, maar wel een gesprek waar ze waarschijnlijk een nacht niet van geslapen heeft.
'normaal' kind	**4.3**	Voor ouders is het ook wel lastig om zich daarin in te leven, dat zo'n kind dat wel heeft. Als je een normaal kind hebt. Wij hebben natuurlijk wel cliënten in huis die wel 18, 19 en 20 zijn. Als je gewoon 'normaal' bent, dan weet je natuurlijk wel hoe dat gaat rond die leeftijd. Deze cliënten weten dat niet.
Het niveau van de jongere en seksualiteit	**4.4**	Dat heeft gewoon ook met het niveau te maken. Ouders denken dan toch wel snel van '*dat heeft mijn kind niet, want ze functioneert maar op het niveau van een 6, 7 en 8 jarige'*. Dat is natuurlijk niet helemaal waar, want ze hebben wel een lichaam van een 19 jarige. Dat groeit gewoon door, dat krijgt ook hormonen. Maar goed, als daar in een meisje zit van 6 in haar doen en laten, dan is dat wel moeilijk te rijmen met elkaar.
Realiteit	**4.5**	Dat snap ik wel van ouders, maar het is natuurlijk niet de realiteit. Op een gegeven moment moet je ouders duidelijk maken dat het iets is waar je met haar in

		gesprek over moet. De prikpil bijvoorbeeld, dat is wel belangrijk. Ik denk dat de meeste kinderen of volwassenen al lang aan iets van anticonceptie zijn. Voor haar is dat echt wel onderwerp van gesprek. Laten we het toch maar doen. Je kunt het zo veel mogelijk voorkomen, maar dat is natuurlijk geen garantie. Als er iets gebeurd zijn de gevolgen natuurlijk helemaal niet te overzien. Dat blijft echt het moeilijkste onderwerp.
Voorbeeld 2: overschatting	**4.6**	**Dat maakt de afstemming moeilijk?** Ja, maar wel des te belangrijker. Als het moeilijk is kunnen we het niet niet doen. Het is wel des te belangrijker. Je hebt ook wel ouders die anders kijken naar hun kind dan dat wij dat doen. Of te veel overschatten of onderschatten, maar vaak is het overschatting. Dat maakt het ook wel lastig om die ouders daar toch een beetje bij te schaven hierin. Dat ze misschien iets te veel hun kind overschatten of misschien niet duidelijk genoeg zijn. Of dat ze toch te veel ruimte geven waardoor het kind in verwarring raakt of ander gedrag laat zien dan bij ons. Het is en blijft wel hun kind. Dat is lastig.
Vicieuze cirkel	**4.7**	Ik denk dat ouders ook wel in een vicieuze cirkel terecht kunnen komen en dat ze daar niet uit komen, terwijl dat beter zou zijn voor hun kind. We hebben daar een voorbeeld van dat het kind thuis heel ander gedrag laat zien dan bij ons en dat moeder daar wel last van heeft. Dat ze ook gewoon erg boos word. Misschien is het wel dat ze zich bij ons niet veilig genoeg voelt en bij ouders wel, maar wat wij in die situatie zien is dat moeder toch wel moeite heeft met die duidelijkheid en grenzen geven. Dat doen wij wel. Maar goed als moeder daar niet voor kiest om dat te doen, dan kunnen wij ook niet zo heel veel.
Ouders moeten veranderen	**4.8**	Dan is het meer zo van: '*Wat ouders thuis doen, dat doen ouders thuis en wat wij doen, doen wij.'* Dat vinden ouders prima, maar sommige ouders zijn gewoon niet zo in staat om dat te veranderen van zichzelf. Het kind zal niet zo veranderen, dat moet jij als ouders doen.
Ouders ondersteunen	**4.9**	Maar goed wij gaan dan niet mee in wat zij thuis doen. Daar gaan wij dan niet in mee. Wij willen moeder echt wel ondersteunen. Maar sommige ouders vinden dat echt heel moeilijk om dat te veranderen. Je moet wel je kind teleurstellen, of.. Ik heb thuis ook twee kleine kinderen. Ik moet mijn oudste ook wel eens teleurstellen door nee te zeggen. Dan krijg ik ook een grote mond of dan moet hij huilen. Dan is het de makkelijkste weg om te zeggen '*toe maar, het mag'.* Maar dat is niet altijd de beste manier. Vooral als je het al twintig jaar op deze manier doet.

Bijstellen van verwachtingen	**4.10**	Vooral als je het al twintig jaar op deze manier doet. **Bedoelt u dan het bijstellen van verwachtingen?** Dat kan ook, maar soms ik het ook gewoon nee zeggen. Bijvoorbeeld een kind dat naar het HWL gaat en zich aan moeder vast klampt. Dat is moeilijk, dan kan moeder ook zeggen dat het klaar is. Sommigen pakken hem dan weer vast en dan hebben we telkens weer moeite met afscheid nemen. Verander dat maar eens na twintig jaar. Dat heeft ook te maken met het loslaten van je eigen kind.
Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?	**5.1**	Het onderwerp denk ik waar je het over moet hebben.
De cliënt	**5.2**	Hoe het gaat met de cliënt.
De thuissituatie	**5.3**	Hoe het gaat met de thuissituatie, met ouders onderling of de cliënt thuis of met hier.
Contact met ouders	**5.4**	Het contact wat je hebt. Is dat een positief contact of is dat een wat moeilijk contact dat je hebt met ouders.
Wat de cliënt zelf zegt	**5.5**	Ik merk ook wel dat afstemming ook wel belangrijk is. Wat ook wel kan beïnvloeden is wat een cliënt zelf thuis verteld. Dat kan ook wel beïnvloeden. Dat ze denken *'huh, hoe kan dat nou, we hebben het toch afgesproken'*. Dan moet een cliënt twee keer douchen en dat blijkt ze ook twee keer gedoucht te hebben bij wijze van spreken. Dat maakt het ook wel eens lastig.
Dingen vergeten	**5.6**	Ook als wij dingen vergeten. Er worden toch wel met regelmaat dingen vergeten, praktische dingen. Bijvoorbeeld een oplader of een boterhamtrommel. Het is allemaal heel praktisch, maar als dat bij één ouder toch wel 4 a 5 keer per maand voorgekomen is. Dan heb je een andere ouder aan de telefoon dan als het altijd goed gaat. Dat zijn ook dingen wat beïnvloed.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	Over ouders die het toch dan wel moeilijk vinden om hun kind los te laten en daardoor wat minder duidelijk en direct zijn. Dat zijn wij natuurlijk wel, maar ik vind dat ook niet meer dan normaal.
Eén lijn trekken	**6.2**	Het is niet mijn kind. Ik ga thuis met mijn kinderen ook anders om dan dat ik dat hier doe. Ook omdat je emotioneel er natuurlijk anders bij betrokken bent. Het is natuurlijk hun kind. Ik denk dat er wel echt een verschil in zit wat ouders doen en wat wij doen. We proberen er wel zoveel mogelijk één lijn in te hebben.
De handicap van het kind	**6.3**	Het is ook nog zo dat de handicap van het kind mee speelt. Een kind met autisme heeft hier zijn wereld en hij heeft thuis zijn wereld. Die zal dat niet zo snel door elkaar weven. Hoe dat thuis gedaan word is gewoon thuis. Hoe wij dat hier doen is gewoon hier. Er zijn dan wel situaties waarin dat verschillend kan zijn. Het

		moet natuurlijk niet totaal verschillend zijn. Ik denk dat dat sowieso niet goed is bij geen cliënt. Ik denk dat het wel gebeurd, omdat wij gewoon heel anders naar het niveau van het kind kijken dan dat ouders dat doen.
Moeilijk om de handicap te accepteren	**6.4**	Sommige ouders vinden het toch wel heel erg moeilijk, denk ik, om een gehandicapt kind te hebben. Het ideale gezin is natuurlijk gewoon gezonde kinderen. Als je dan een wat minder gezond kind hebt, om het zo maar even te noemen, dan kan ik me voorstellen dat dat heel moeilijk kan zijn. Dan heb je toch je verwachtingen te hoog. Hoe ziet dan in de toekomst er uit? Kan hij wel gewoon een liefdesrelatie kunnen hebben? Krijgt hij wel werk?
Voorbeeld: te hoge verwachtingen	**6.5**	Ik weet dat bij het Dabdei een cliënt loopt waarvan de verwachtingen van ouders gewoon veel te hoog liggen. Die vinden dan dat hij gewoon een relatie aan kan gaan met een relatie. Hij zelf kan de grens niet stellen. Hij kan zich niet inleven in een ander, dus hij kan niet jouw grens bepalen. Hij gaat dan gewoon te ver. Stoppen is niet stoppen. Nee is niet nee. Dan word het al lastig in een relatie, terwijl het wel een jongen is die dat wel heel graag wil. Dat moet je dan van de grond af opbouwen, maar doe dat maar eens als ouders zeggen dat kan hij wel. Dan kom je wel echt in een moeilijk conflict terecht.
Niveau van de cliënt	**6.6**	Als je het dan over opvoedingsstijlen hebt, denk ik dat je het meeste te maken hebt met wat voor een niveau de cliënt heeft en hoe wij daar met z'n allen op aansluiten. Dat kan nog wel eens verschillen.
Ouders met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek. Heeft u daar nu mee te maken?	**7.1**	Ja.
Ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben	**8.1**	Dat is wel lastiger.
Omgang met deze ouders	**8.2**	Veel meer praktische zaken liggen ook bij ons. We hebben ook een ouderstel wat, nou ja, de financiële kant van de cliënt ligt dan ook bij een bewindvoerder. Dus daar heb je dan ook mee te maken. Wij hebben heel weinig cliënten waarin het financiële deel bij de ouders is weg gehaald. Dus dan heb je ook nog eens met een derde te maken. Dat beïnvloedt de afstemming zeker. Je moet nog veel praktischer en veel duidelijk zijn. Ook veel simpeler in taalgebruik.

Een verschil tussen ouders met een verstandelijke beperking of ouders met psychiatrische problematiek	**8.3**	Ik denk dat het niet veel uit maakt, een verstandelijke of psychiatrische beperking. Het heeft te maken met de belastbaarheid van een ouder. Van een vader of van een moeder.
Voorbeeld: psychiatrische problemen	**8.4**	Psychiatrisch heb ik niet zo zeer bij ons op de groep. Ik ken wel een verhaal van een andere groep. Dan zit het meer in de overbelasting. Door de thuissituatie is er een overbelasting van in dit geval moeder, waardoor moeder gewoon overvraagd is. Ze kan dus de opvoeding van de cliënt niet meer aan. Dan is de afstemming wel lastiger. In dit geval is het voor die moeder ook gewoon moeilijk om duidelijke grenzen te stellen. Als je al helemaal oververmoeid ben en je moet dan ook nog eens als je kind thuis is alle grenzen stellen. Dat is gewoon hartstikke moeilijk.
Overgang tussen thuis en de groep	**8.5**	Vaak nemen wij van dat soort cliënten een hele poos de zorg over en dat word dat langzamerhand weer teruggebracht. Je merkt dan wel dat als jongeren terug komen van huis dat ze tijd nodig hebben om te wennen. Die overgang is dan moeilijk. Thuis mogen ze alles. Hier mogen ze weer veel minder. Dat heeft altijd wel even tijd nodig. Dan gaan ze boksen. Stel dat het al een jaar zo is, dan weet het kind dat hij thuis zo veel mag en thuis gewoon minder. Dan went dat wel.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**9.1**	Ik merk wel dat het dan wel beter gaat met de jongeren. Het is voor hun natuurlijk ook wel prettig dat die afstemming gewoon goed loopt.
Negatieve dingen over elkaar zeggen	**9.2**	Ik zou natuurlijk nooit negatief praten over een ouderpaar naar het kind toe. Dat is not done. Dat kun je niet maken. Ouders zullen dat ongetwijfeld ook niet doen, maar er zullen ook wel negatieve dingen over ons gezegd worden in de thuissituatie. Dat kun je niet voorkomen, denk ik. Het zou natuurlijk mooi zijn als dat niet gebeurd, maar ik denk dat ze dat wel gewoon mee krijgen. Dus het zou mooi zijn als die afstemming goed is.
Op één lijn	**9.3**	Hoe meer je op één lijn zit, hoe prettiger dat voor het kind is. Dat het ook gewoon hetzelfde loopt. Als het thuis hetzelfde loopt als bij ons, dan is het ook niet zo dat het kind zich telkens aan moet passen. Dat is wel beter voor je ontwikkeling.
Voorbeeld	**9.4**	Kijk, als je dan bijvoorbeeld kijkt naar een meisje die eigenlijk af moet vallen. Wij doen ons best, maar thuis doen ze dat niet. Dan bereik je natuurlijk niet wat je wilt bereiken en dat is niet het beste voor de cliënt. Dan heb je weer zo'n geval van '*Thuis mag ik het wel*'. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Dan denken wij op een gegeven moment ook van waar doen we het voor. Dat is niet goed. En andersom ook, als ouders zeggen

		dat we er op moeten letten, dan doen we dat gewoon.
Ouders mee krijgen	**9.5**	Dat is natuurlijk onze professie om het beste te willen voor dat kind. Als ouders dan afhaken omdat ze het moeilijk vinden om nee te zeggen, dan is het onze taak om de ouder mee te krijgen. Dan moet je daar over in gesprek gaan. Als het echt niet werkt dan moeten we kijken of we het wel willen met z'n allen en wat is dan het beste voor het kind. Dat blijft een spanningsveld. Het blijven moeilijke dingen.
Ouders blijven bij het kind	**9.6**	Ouders blijven natuurlijk ook gewoon mee gaan. Wij gaan weg. We zoeken een nieuwe baan of de cliënt gaat ergens anders wonen. Ouders blijven bij het kind. Ik vind het wel heel belangrijk dat dat wel zo blijft. Dat je er als instelling en begeleider er in investeert dat die relatie gewoon goed blijft. Ouders blijven altijd mee gaan, gelukkig. Wij gaan toch weg op een gegeven moment. Dan blijft dat het vangnet. Daarom denk ik dat het best belangrijk is om die afstemming goed te houden.
De eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**10.1**	Op het ergste moment denk ik dat zelfs de ontwikkeling kan stagneren. Dat denk ik echt als wij niet goed afstemmen. **Denkt u dat dan ook de hulpverlening stagneert of stil staat?** Ja, uiteindelijk gaat dat wel gebeuren denk ik.
Opvoedingssituatie	**10.2**	Wij zitten natuurlijk wel in een opvoedingssituatie. Als ze naar volwassen wonen gaan heb je een heel ander verhaal, denk ik.
Probleemgedrag cliënt	**10.3**	Het mooiste zou zijn dat mocht het niet optimaal verlopen, dat de cliënt daar geen last van heeft. Als wij iets totaal anders doen dan dat ouders dat doen geloof ik niet dat dat goed is voor de cliënt. Ik denk dat de jongere dan gewoon in de verwarring raakt en ook nog wel probleemgedrag kan gaan vertonen, want dat is denk ik wat gebeurd op Dabdei. Omdat hij dan zegt '*Van ouders mag ik het, wie zijn jullie'*. Dat krijg je dan. Jullie zijn mijn ouders niet..
Contact goed krijgen	**10.4**	Het enige wat wij dan kunnen doen is het contact goed krijgen met ouders. Maar wij kunnen niet alles wat ouders willen realiseren. Ook omdat we het er niet mee eens zijn of we zien dat het niet goed is voor de cliënt.
Groepssituatie	**10.5**	Bepaalde dingen kunnen ook gewoon niet. Je hebt natuurlijk met een groepssituatie te maken. Wij vinden ook dat iedereen aan tafel moet eten. Als de cliënt dat onaardig of grof is aan tafel, dan moeten wij daar wat mee. Als ouders dan zeggen *'doe maar niet, daar word hij moeilijk van'* , dat kunnen wij natuurlijk niet. Je hebt ook met andere cliënten te maken. Het moet wel veilig blijven voor ze. Dat gaat niet. Dan krijg je toch wel een lastig gebeuren. Op een gegeven moment sta je dan als begeleider met de rug tegen de

		muur als ouders blijven zeggen dat het wel mag. Dan houd het voor ons op. Dan is het alleen maar pappen en nat houden en de jongere maar zo rustig mogelijk houden, want als wij grenzen stellen gaat hij flippen bij wijze van spreken. Dat is wel een extreem voorbeeld hoor. Maar het gaat wel gebeuren als je de lijn niet samen hebt, de opvoedingsstijlen.
Omgaan met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**11.1**	Ik zou dan toch proberen om hem zo gerust mogelijk te stellen.
Mee gaan met ouders	**11.2**	Je moet dan enigszins toch mee gaan in wat ouders willen, tot zo ver het bij ons kan.
Jongere opvangen en ondersteunen	**11.3**	De jongere moet je opvangen en zo veel mogelijk proberen te begeleiden en steunen.
Hoofdzaak	**11.4**	De hoofdzaak is natuurlijk het contact met ouders goed krijgen. Met ouders in gesprek gaan over hoe zij met hun kind om gaan, hoe wij dat doen en hoe we dat dichter bij elkaar krijgen. Ik denk dat dat het voornaamste is. De jongere moet je gewoon opvangen en begeleiden. Die kan er ook niet zo heel veel aan doen. Daar ligt het probleem niet, dus die kan je voor zover dat kan niet de dupe laten worden.
De beïnvloeding van ouders op positie van de jongere t.o.v. groepsleiders, positief/negatief	**12.1**	Ik kan me wel voorstellen dat als ouders aangeven dat de begeleiding goed is, ze het beste met je voor hebben enzovoort. Dan is het positief en heeft het een positieve invloed. Als ze dan negatief over ons praten dan heeft dat gewoon een negatieve invloed.
Jongeren	**12.2**	Ik kan me voorstellen dat ze minder van ons aan gaan nemen of minder vriendelijk of aardig tegen ons zijn. Ik geloof wel dat dat zo werkt.
Contact met jongeren	**12.3**	**Dus jullie contact met de jongere zelf, dat verandert dan?** Dat denk ik wel. Als ouders daar heel stellig in zijn denk ik dat wel. Als er gezegd word dat het HWL niet weet waar ze over praat. Dat beïnvloedt wel.
De ontwikkeling van de jongere, veilig voelen op de groep	**12.4**	Het is natuurlijk heel belangrijk dat een cliënt zich veilig voelt bij ons. Helemaal cliënten die hier gewoon vijf dagen in de week zijn. En die wij willen proberen dingen aan te leren, ook al zijn het praktische zaken. Maar ook als er iets gebeurd is. Als ze ergens tegen aan lopen, op school of er is iets gebeurd met een groepsgenoot. Dat ze dan wel naar ons toekomen als er iets is. Anders blijft het kind er bij wijze van spreken vier dagen mee lopen en kan het thuis pas kwijt. Dat is niet goed voor een kind. Dus het is heel belangrijk dat ze zich veilig voelen bij ons. Dat moet van alle kanten gestimuleerd worden. Als ouders zeggen dat als er iets is dat ze maar moeten bellen, dan gebeurd het wel bij ons. Het zou mooier zijn dat hij leert dat hij het ook

		met ons bespreekt. Zodat hij niet verward raakt in zijn koppie omdat er iets gebeurd is waar hij niet mee overweg kan. Ik denk dat je pas kan ontwikkelen en dingen kan leren als je je veilig voelt. Helemaal bij dit soort cliënten. Als ze zich niet veilig voelen dan stagneert het gewoon. Ik denk dat het daarom belangrijk is dat je met z'n allen daar voor gaat.
Het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere	**13.1**	Ik weet niet de letterlijke inhoud van het beleid, maar in ga er van uit dat er een stuk respect naar ouders, zo veel mogelijk op de hoogte stellen, een stukje privacy naar de cliënt, ouders meenemen in wat je aan het doen bent en ook van ouders uit naar ons toe als er bijzonderheden zijn.
IOP bespreking	**13.2**	Het beleid is sowieso dat hele IOP traject. Dat is een heel duidelijk beleid. Dat moet gewoon jaarlijks herhaald worden. Daar is dus ook de IOP bespreking.
Het beste voor de cliënt	**13.4**	Uiteindelijk gaat het om wat is het beste voor de cliënt. Daar ga je met z'n allen voor. Daar is Siza ook van. De cliënt staat centraal en daar horen de ouders bij. Dat moet je samen doen.
Het optimaliseren van de afstemming met ouders op dit moment	**14.1**	Als je een moeilijker onderwerp hebt ga je in overleg met elkaar.
Onderling overleg	**14.2**	Als je een moeilijker onderwerp hebt ga je in overleg met elkaar. Wij moeten onderling ook afstemmen.
Orthopedagoog	**14.3**	Je hebt natuurlijk de orthopedagoog rondlopen die heel veel kan in het contact met ouders.
Moeilijkere onderwerpen	**14.4**	Als het echt moeilijkere onderwerpen worden dan word altijd de orthopedagoog er bij gehaald.
De teamleider	**14.5**	Ilse (teamleider) doet heel veel in het contact met ouders. Die kan ook nog wel eens een belletje op gooien bij bijvoorbeeld de IOP bespreking.
Map?	**14.6**	Voor de rest weet ik niet. Er is niet ergens een handboek ofzo.
De behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren	**15.1**	**Een handboek, een stappenplan of een protocol?** Ja, dat zijn dan wel de dingen waar je aan denkt.
Waar moet dat op gericht zijn? Waar ontbreekt het hier nog aan?	**15.2**	Je zit dan wel gauw in als het niet goed loopt. Dan heb je als begeleider wel met je handjes in je haren over wat nu. Maar dan is het eigenlijk wel mosterd na de maaltijd. Het zou mooi zijn als je als iets samen volgt waardoor het contact gewoon goed is. Dat je ook samen een probleem beter kan takelen.
Het hele verhaal	**15.3**	Het begint natuurlijk met een goed contact. Dan zou je iets moeten ontwikkelen van het begin. Hoe heb je contact met ouders? Wat zijn belangrijke dingen? Bijvoorbeeld in een telefoongesprek in een mailtje. Hoe stem je dat af? En hoe pak je het aan als je tegen een probleem aan loopt. Dan zou je het hele verhaal

		moeten nemen. Dat zou het mooiste zijn. Het is jammer als je alleen het probleem neemt. Dat is wat er van komt als het contact niet loopt, maar hoe zet je het contact op.
De toekomst	**15.4**	**Maar denkt u dat groepsleiders er naar kijken, wanneer het contact goed loopt?** Dat is altijd een dingetje met een eindproduct. Ik denk het wel. Ik denk dat het contact alleen maar meer word met de doelgroep verandering die er aan zit te komen. Het niveau gaat lager worden. Dan is de afstemming des te belangrijker, omdat de jongere zelf dingen niet kan vertellen. Dan zit je veel meer met een heen en weer schriftje of vaker contact met ouders. Dat zijn dingen die echt veel beter afgestemd moeten worden in de toekomst. Zo'n handboek maakt het makkelijker.
Beleid	**15.5**	**Moet er ook iets van beleid in?** Ja, dat is sowieso goed. Je werkt voor de Siza en daar moet je voor werken.
Heen en weer schriftje	**15.6**	Dingen als een heen en weer schriftje zou ik er in benoemen. Dat is nog wel een dingetje. Dat blijft lastig om die dingen te schrijven. Dat moet echt in ons systeem. Dat is iets wat we snel vergeten. Wat schrijf je eigenlijk in zo'n schriftje? Alleen wat hij gedaan heeft, of? Dat zal er echt wel meer in moeten.

• Groepsleider 6 - Het Dorp, de Liemers (de Kooikerweg)

Letterlijk uitgetypt interview

Interview afgenomen op 11 april 2012 te Arnhem (Het Dorp, de Kooikerweg, Siza), groepsleidster de Liemers

Naam: Brigitte Driessen
Leeftijd: 48 jaar
Functie: groepsleidster, beheer kasboek, persoonlijk begeleider van één jongere
Werkervaring: klassenassistente op een tyltylschool (school voor meervoudig gehandicapten), doof- en blindenbegeleider (in Nijmegen), nu 15 jaar groepsleidster binnen Siza (eerst op het Arnicahuis, daarna op de Schaddeweg, nu op het Dorp)

1. Hoe ervaart u het contact met ouders op een schaal van 1-10? (1 = zeer slecht - 10 = zeer goed)

Dat gaat nou echt ook over dit moment, hè? Want in de tijd van Arnica, toen was het heel anders; was veel intensiever. **Veel intensiever contact?** Ja, dat was ook een ander soort doelgroep waar veel jongeren waren, waar je gewoon met ouders dat soort dingen deed. Maar dit is een behoorlijk zelfstandige groep. Je merkt ook dat ouders veel minder vragen hebben. De vragen die er zijn, die komen van jou, omdat dingen geregeld moeten worden of die moeten weer in vakanties gepland worden. Dus heel veel contact is er niet. Als ik het nog weet van hoe ik contact heb, dan zou ik zeggen een 6. **Kunt u dat toelichten?** Omdat het veel zelfstandigere jongeren zijn. Ze moeten ook veel dingen zelfstandig kunnen regelen, voor een groot deel. Je hoeft niet elke keer te checken. **Dus dat heeft heel erg te maken met de zelfstandigheid van de jongeren?** Ja, je ziet de ouders ook veel minder. Gewoon ook de leeftijd. Je hoeft niet alles meer zo op elkaar af te stemmen. Ze doen toch eigenlijk wel een beetje hun ding. **Wat is dan precies de leeftijd van de jongeren die hier zitten?** De jongste is 16, dat is echt de jongste, die is er pas bij gekomen. Maar de leeftijd zit eigenlijk constant tussen de 19 en de 23.

2. Kunt u beschrijven hoe de afstemming tussen groepsleiders en ouders er op dit moment uit ziet?

Ja: niet. Het enige is dat je probeert dat in de IOP-bespreking te doen. Er is laatst een meisje weggegaan, daar was ik ook contactpersoon van. Daar was de afstemming heel belangrijk bij. Dat je in ieder geval wist wat haar bezighield en dat ze dat thuis ook wisten. Er was ook constant telefonisch contact en mailcontact en school zat ook eigenlijk in die driehoek erbij. Dat was bij haar natuurlijk wel weer heel intensief. **Dus dan had u wekelijks contact, of hoe vaak?** Zeker wekelijks, ja. Ook in de weekenden. We willen wel eens wat ondernemen en dan willen ouders dat ook wel even weten, want ze was 17; stemmen ouders daarmee in ja of nee. Ouders zijn nog steeds wettelijk vertegenwoordiger, dus dan werd er veel gecheckt. Meer checken. Ook: *'hoe is het thuis gegaan? Hoe gaat het nou bij jullie?'* Afspraken worden op papier gezet, naar huis, of worden gemaild. **En met de andere jongeren is dat dus niet wekelijks?** Nou, dat is dan eigenlijk gewoon als ouders een kind komen brengen of halen, dat je daar even mee staat te praten. Als er werkelijk wat speelt, ja dan bel je. De ene keer kan het wekelijks zijn, de andere keer kan er wel een maand over heen gaan. **Dat is niet vastgelegd?** Nee. **Dus alleen als er echt iets aan de hand is?** Toentertijd was het meer van: goh, we bellen vrijdagmiddag of vrijdagavond. Gewoon een vast moment, ook voor de oudere. Nu is het gewoon bellen als er wat is, als ze vragen hebben. We hebben het mailadres van de ouders; mailen.

3. Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep?

Het loopt eigenlijk nooit niet positief, omdat er gewoon niet echt dingen spelen. Het normale contact is gewoon wel positief. Dan moet ik toch weer verder terug gaan. Ik merk ook wel bij verhuizingen enzo dat.. Wij zijn toch een doorstroomgroep; dat het heel belangrijk is dat je ook die dingen met elkaar afstemt. In ieder geval: dat ouders prettig weer met hun kind verder gaan. En dat merk je gewoon op het moment dat zij afscheid nemen, dan kunnen ze heel positief zijn daarin. Dan denk je weer van: we hebben er weer eentje in ieder geval op de goede plek gekregen. Ouders laten het vaak ook wel blijken; dat vind ik altijd wel heel prettig. Want je moet net even bij een gesprek de doorslag geven. Dat heb ik ook meegemaakt; met ouders en de teamleider van een andere woonvorm, de cliënt en ik. Dat eigenlijk het gesprek helemaal vastgelopen was. En ik kwam wat later, want ik had een cursus. Dat iedereen toch een beetje zat van: boos en we weten het niet meer. En op een gegeven moment dan zeg je net het goede ding. Je kunt net die *push* geven dat het dan allemaal weer wel lukt. Dat vinden ouders ook heel prettig. Dat soms ook even iemand anders dan zij alleen tegenover hun zoon of dochter zit. Die net even anders er op kijken, dan zij. **Nieuwe inzichten?** Ja, en dat zijn natuurlijk allemaal positieve dingen. Ik heb er altijd een hekel aan als jongeren vertrekken en.. Dat gebeurt ook. Ontevredenheid. **Maar specifiek; wat maakt dan een afstemming of een contact positief?** Hetgene waar je naar streeft, dat het dan ook waargemaakt word. Nou weetje, je kunt natuurlijk niet altijd naar de cliënt zelf luisteren, want die zit hier goed. Die denkt: *'zolang ik hier zit is het veilig en..'*. Maar nu is het nog maar tot en met 21 jaar. Ze moeten gewoon ook weg. Dat heeft dan weer met subsidiegeld en weet ik veel wat te maken. Dat je gewoon naar hetzelfde toe streeft denk ik. Misschien is dat helemaal geen goed voorbeeld.. **Maar hoe doet u dat dan, dat naar hetzelfde toe streven? Stel de ouders denken A en u denkt B, hoe zorgt u dan dat..?** Dat je allebei naar A toe komt of naar B toe komt. Je merkt dan ook wel van dat er veel meer mailcontact is. En dat je gewoon naar elkaar toe ook zeg van: '*dit en dit is er vanmiddag voorgevallen, ik heb dit en dat gezegd. Als jij nou ook dat en dat zegt.. '*, hè. Dat je in die zin alles op elkaar afstemt via die.. Dat jij ook niet meer met twee verschillende verhalen zit, maar dat iemand daar toch een schrijven van heeft. Samenwerken, niet langs elkaar heen. **En naar elkaars verhaal luisteren?** Ja.

4. Heeft u op de werkvloer een situatie ervaren waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?

Ja, dan moet ik de periode van de Schaddeweg.. Dat er veel contact was met een moeder van een cliënt. Maar alles draaide daar om geld. **In dat gezin of..?** Ja, moeder was alleenstaand en die jongen was eigenlijk altijd hier en bijna nooit thuis. Maar waar je ook mee kwam, wat je ook zei, het ging altijd over geld. Dat is heel vervelend, dan kun je het nergens meer over hebben. Zij kunnen niks, of zij kan niks. Zij is, die jongen woonde hier al 3 jaar, ze is ook nooit op bezoek geweest. Het geld, het reizen weet je. Het verhaal ging altijd over haar. Je kon nooit de afstemming doen over de cliënt met haar. Tien seconden en het ging weer over haar. Vaak deed ik wel alsof ik een soort maatschappelijk werker voor haar was, of in ieder geval zeker een luisterend hoor. Ook bijna een persoonlijk begeleider; nog meer dan voor de cliënt. En daar loste je geen dingen mee op. Ze was in alles toch maar het slachtoffer; krap bij kas. Dat vond ik nooit prettig. Altijd over het geld. Daar belde ze ook over. Ja, op een gegeven moment moest je wel, of dan had je een vraag. Alles komt ook op jou bordje, dus alle uitkeringen enzo vraag jij aan, omdat ook zij niet weet hoe dat moet. Kijk, ze kan het dan natuurlijk ook wel leren. En dan stelt ze zich eigenlijk heel afhankelijk op. Met dat je vragen aan hen hebt, dan zijn ze niet thuis. En dan is het toch wel heel moeilijk. **Was ze wel betrokken op haar zoon?** Als het om de centen ging wel ja. Zo ging het gewoon. Ik kan me alleen maar herinneren dat het daar over ging. Het ging bijvoorbeeld over: '*als Pietje nou twee boterhammen eet en Jantje, haar zoon dan, twee boterhammen, krijgt hij dan niet dat geld terug van die ene boterham?'*. Misschien iets overdreven, maar zo ver ging ze vaak wel. *'Die meneer die maakt meer op, dan de mijne'.* Dat is natuurlijk nooit zo, want je kan nooit de hele dag kijken wat iemand eet. **Dus wat was dan precies**

moeilijk in die situatie? Nou, dat je het gewoon niet over de cliënt kan hebben. En dat je met vragen bij die ouder niet terecht kan.

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?

Beïnvloeden is dan op zoek gaan naar factoren waardoor het juist beter kan gaan? Of waardoor het ook slechter kan gaan? **Beiden. Wat u net vertelde over dat financiële gedeelte van die moeder; dat beïnvloed dus. En wat kan nog meer beïnvloeden?** De cliënt zelf denk ik heel sterk. Omdat je ook, zeker hier bij de afstemming, dat de cliënt ook wel eens een beetje de baan gaat verkennen. Eigenlijk weet hij misschien ook wel dat dingen niet zo zijn of: *'thuis mag ik het wel'* ofzo, *'waarom mag ik dat hier niet?'* of andersom. En dat kan zowel positief als negatief zijn. Het kind zelf is dan een factor. En gewoon hoe je bent en wie je bent, hoe dat je het doet. Persoonlijkheid, zeker ook van ouders. Er worden steeds meer eisen gesteld. Je probeert het allemaal heel goed te doen. Je moet het nog beter doen dan tien jaar terug. Ze zijn gewoon iets minder snel tevreden met je antwoord, dat merk je wel. En ja, voor hen word het ook allemaal moeilijker. Voorheen was het veel makkelijker om hulp in te roepen dan nu. Het heeft met van alles en nog wat te maken. Maar ik vind het wel heel fijn als die afstemming gewoon goed is. Een goede basis. **Denkt u dat er nog meer factoren mee kunnen spelen?** Collega's. Dat je allemaal de dingen oppikt met elkaar.

6. Ervaart u een verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren? Zo ja, hoe beïnvloed dit de afstemming met ouders?

Dat je je gewoon niet aan de gemaakte afspraken houd. En dat is eigenlijk wat je heel veel ziet. Voor ons is het ook makkelijker om ons aan afspraken te houden, omdat je het met elkaar doet en omdat het kind eigenlijk zo weinig thuis is. Soms helemaal niet, zoals die jongen die net voorbij komt, die gaat nooit naar huis. Soms een keer een dagje. De hele opvoeding gebeurt hier. Ook een cliënt hier, die gaat één keer in de twee weken naar huis. En dan merk je: afspraken die hier gemaakt zijn, dat die thuis niet altijd doorgevoerd worden, omdat.. Je wilt soms ook wel eens conflicten vermijden. En soms dan hoor je wel eens dat dingen afgekocht worden: *'als je dat doet, dan gaan we naar de Mac Donalds'.* Dat soort dingen. Terwijl je net hier iets met hem gehad hebt, dat je denkt: nou, juist nu géén Mac Donalds. Ik denk niet zo zeer dat het de opvoedingsstijl is. Ik denk dat het vaak ook een stukje onmacht is. Sowieso van ouders. Een stijl, die krijgen wij ook van ouders, toch? Als een kind hier komt, dan luister je naar ouders van wat het beste werkt en naar mensen die er gewoon al eerder mee gewerkt hebben. En dan heb je een gezamenlijke stijl. Het zijn vaak de dingen tussendoor, dat ze zich niet aan die stijlen houden. Dat het dan toch anders word. Voor de één is het absoluut niet schadelijk en voor een ander kan dat heel schadelijk zijn. **En roept u de ouders dan ook tot de orde?** Eigenlijk niet, misschien veel te weinig. Dat doe je eerder als je in een IOP-bespreking zit en je hebt de rust. Waar willen we naartoe met z'n allen? Terwijl op dat moment met die Mac Donalds, dan staat er zo'n boom van een kerel voor je, dan denk je: als jij denkt dat dat op dit moment goed is.. Dan denk je ook wel eens: laat maar. Want tuurlijk weet hij ook dat het niet goed is. Wie ben ik dan om dan nog..? Terwijl vader, zijn vader, zijn wettelijk vertegenwoordiger, zijn curator gaat zeggen dat het anders moet. Nee, dan laat ik dat zo. **En op welke momenten zou u daar dan wel tegen in gaan?** Als het iets is wat bijvoorbeeld lekker is. Dan denk ik: ja het is natuurlijk wel een beloning. Je praat over jongeren van 20, 21 en dan ja.. We werken niet meer zo met belonen, beloningssysteem. Eigenlijk zijn ze allemaal al zo ver. Je gaat ze leren koken, leren wassen en we hopen gewoon dat ze straks een woonvorm vinden waar ze zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen. Het gedrag is eigenlijk al.. Puberteit zijn ze vaak ook al weer voorbij. Hoop je. Alleen dat meisje van 16 wat nou binnenkomt, daar moeten we weer opnieuw naar gaan kijken. Dat meisje waar ik hiervoor begeleider van ben geweest, daarvan vonden wij: zo laat 's avonds thuis. We wilden gewoon 22.00 uur, omdat ze doordeweeks stage had. En als ze in de vakanties later dan 22.00 uur mag of helemaal niet thuis kwam, dan baal je wel natuurlijk. Alles wat je dan opbouwt hier, dat gaat dan.. En

dat werkt toch. En voor een kind is het ook hartstikke moeilijk om op twee verschillende plekken te leven. Soms hebben ze een vader èn een moeder, broertjes en zusjes, en dan alle begeleiders die hier rondlopen. Vaak ook met verschillende meningen en ideeën. Alhoewel je daar toch wel mee op één lijn wil zitten; zit je dat niet altijd. De één ziet dan misschien toch iets sneller door de vingers, dan de ander. En hoe is de sfeer op dat moment? Dat heeft er ook wel mee te maken. Maar ik vind wel; gemaakte afspraken, zoals tijd, daar moet je je gewoon aan houden. Anders gaan ze met je spelen en dan ben je helemaal nergens meer. **Dus daar houd u ze wel aan, de ouders, aan tijdafspraken enzo?** Nee, dat is niet te controleren. Wel met zo'n gesprek, hoor. Als ik dan weet: in de vakantie, dat leg ik ze nog wel eens voor, *'weet je wat de afspraken hierover zijn verder?'*. Voor de rest weten we dat allemaal niet zo van hoe ze thuis leven. **Dus daar zit wel een scheidingslijn tussen; hoe het thuis gaat dat is aan ouders en hoe het hier gaat, dat doen jullie?** Ja, en vaak kun je in grote lijnen gewoon zeggen van: *'ik hoop dat er thuis ook structuur geboden word.'* Dat is natuurlijk heel breed, maar dat zeg ik wel. Het zal niet altijd op dezelfde manier gebeuren, maar er moet wel structuur zijn. Zeker omdat we allemaal pdd-nos jongeren hebben.

7. Heeft u op dit moment te maken met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben?

Nee, op dit moment niet. Maar bijvoorbeeld een half jaar terug wel.

8. Hoe word de afstemming tussen groepsleiders en ouders beïnvloed wanneer één of beide ouders een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek heeft?

Ik denk dat ik heel veel overnam. Misschien wel te veel. Je denkt altijd: zij kunnen dat ook allemaal niet. En dat is dan vaak wel goed bedoeld, maar toch kun je ze niet te veel uit handen nemen. Je merkt dat ze het al heel snel niet meer weten. Bijvoorbeeld als een kind thuis is, of een jonge vrouw van 20, 21, die dan dat weekend behoorlijk aanwezig is; verbaal. Dan is het wel gelijk de telefoon, bellen ze ons op van: *'we kunnen er helemaal niks mee, mag ze vanavond al thuis komen of hier komen, want het lukt ons het weekend niet.'* Ja, en dat mag altijd. Als het thuis niet lukt, dan kom maar hier. We zijn er niet voor niks. Maar je merkt, je probeert veel voor die mensen op te lossen. **En qua afspraken met hen maken, hoe verloopt dat?** Ja, je maakt ze wel, maar of ze nageleefd worden? Nou, eigenlijk weet je wel zeker dat het niet gebeurd. Want vooral in dat soort gezinnen moet heel vaak de vrede bewaard worden. Omdat ze het zelf gewoon niet meer weten. Het meisje zelf heeft natuurlijk ook een verstandelijke beperking. Dat botst al. Dan is het juist vaak al toegeven om de lieve vrede te bewaren. Ja, dat merk je wel vaak in dat soort gezinnen. Vaak zijn het ook alleenstaande ouders. Ik moet zeggen, zolang ik bij Siza werk, is het merendeel van de ouders toch wel gescheiden, hoor. Want vader is vaak ook niet heel stabiel. **Ja, dat hoorden we inderdaad ook van Ellen. Dat het wel invloed heeft op de relatie van ouders, als zij een kind met een handicap krijgen.** Ja, en vaak is het voor de man nog moeilijker te accepteren, dan voor de vrouw als je zo'n kind hebt. **Je hebt toch bepaalde verwachtingen.** Ja, het is toch minder mooi, dan dat je gehoopt had. Ik kan er niet inkomen, hoor. Dat dan op een gegeven moment een man, laten we zeggen dat het een man zou zijn.. Of een vrouw, maakt niet uit, dat die daardoor het gezin gaat verlaten. Juist dan heb je elkaar weer nodig. Je hoeft niet altijd problemen met zo'n kind te hebben, je kunt er ook vreselijk van genieten, hoor.

9. Hoe word de ontwikkeling van de jongere beïnvloed wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt?

Ik denk dat de ontwikkeling dan ook heel goed verloopt. Kijk, als het kind weet waar hij thuis aan toe is en waar hij op de groep aan toe is, dan gaat de ontwikkeling geleidelijker, denk ik. **Hoe komt dat dan?** Er is duidelijkheid. En dat is juist zo belangrijk. **Is dat het belangrijkste voor de ontwikkeling, denkt u?** Nou, structuur en duidelijkheid vind ik sowieso belangrijk. En dat er ook niet elke keer bij de

cliënt een terugval is door het feit dat hij op de groep geweest is of dat hij thuis geweest is. Dat geeft een cliënt ook rust; in zijn hoofd, in zijn lijf, in zijn alles. Dan blijft er denk ik meer rust over om juist weer ergens anders een positieve ontwikkeling te maken. Maakt niet uit: sociaal gezien of weet ik het.

10. Wat denkt u dat de gevolgen kunnen zijn voor de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt? &
11. Hoe gaat u om met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt?

Ja, wel terugvallen. Want vaak zijn het hele kleine dingen. De cliënt weet: ik moet hier gewoon elke avond douchen en hij is een lange periode thuis geweest. En dan moet je weer, terwijl je daar maanden terug over hebt zitten zeuren zeg maar, dat je daar weer over moet gaan zeuren. Dan heb je dat eindelijk weer vast en dan komen ze terug en dan kun je weer.. Dat is gewoon structuur. Gewoon weten dat je dat en dat op dat moment moet doen. En dan heb je het nou over doe-dingetjes. Maar ook over gesprekjes: voor het slapen gaan, als je dan behoefte hebt aan een gesprekje, dan moet je er gewoon zijn op dat moment en dan moet een kind rustig kunnen slapen. En als dat dan staat in het IOP, van: voor het slapen gaan een gesprekje, even de dag doornemen, dan hoop je gewoon dat dat thuis ook gebeurt. En niet dat een jongere dan hier komt en dat zijn hoofd zo vol zit, omdat hij die gesprekjes niet heeft kunnen voeren.

12. Op welke manier beïnvloeden ouders de positie van de jongere t.o.v. groepsleiders positief en negatief? En wat is de invloed hiervan op de ontwikkeling van de jongere?

Ouders die kunnen dat ja, die kunnen groepsleiders tegen elkaar uitspelen. Dat beïnvloed absoluut. Ouders; die zijn alles. En als ze iets vinden niet als het om leuke dingen gaat, vaak hoor je dan gewoon een cliënt praten en dan denk je: oh dat is precies de moeder of precies de vader. Ja, want dat kun je aanvoelen. **Dus die ouders heb je er wel tussen lopen hier?** Ook hier weer niet, maar ik herken het wel. En dan nog niet eens dat het mij iets aanging, maar bijvoorbeeld hoe wij of andere begeleiders iets zeiden. Ik weet nog dat we toen een meisje hadden en die was een spina; spina bifida. En dat meisje was toch wel behoorlijk dik. Dan zei je er wel wat van. Maar bij haar was het heel erg de manier waarop je dingen zei. En zeker niet waar andere jongeren om heen zitten. Dat trok ze dan wel persoonlijk aan. Een groepsleider deed dat wel en dan werd ze gewoon heel emotioneel. Dan belde ze daarna ook gelijk naar huis om het te vertellen, dat verhaal. En dan merk je gewoon dat moeder de groepsleiding niet mag, want haar dochter was huilend aan de telefoon. Dat blijft dan een beetje zo, dat krijg je bijna niet meer weg. Die groepsleider die is gewoon wat directer, helemaal niet verkeerd, maar in dat opzicht voor zo'n gevoelig meisje wel. En toen was er sprake van dat zij dan persoonlijk begeleider zou worden van deze cliënt, maar dat is dus niet gebeurd. Ook omdat ouders dat niet wilden en de cliënt zelf ook niet. Als het niet goed zit, dan is het heel moeilijk om dat goed te krijgen. **En als bijvoorbeeld een vader of moeder of allebei, nou heel positief zijn over hier; de groep en de begeleiding. Hoe beïnvloed dat dan de jongere?** Ja, dan is het toch meer: de jongere, de jongere. Ze zijn dan niet per definitie negatief. Ik merk wel dat als je pubers hebt, als ouders wel tevreden zijn over iets en zij zeggen dan gewoon: *'nee, doe ik niet', ik kan daar niet mee. Ik wil niet dat dat mijn contactpersoon word.'* Die hebben dan natuurlijk ook wel hun eigen ervarinkjes. **En het afzetten misschien?** Ja, dat is het meer. Als ouders positief zijn, kunnen ze juist ook wel negatief blijven. Als ouders negatief zijn, dan gaat de cliënt nog wel gauw mee. Je moet er helemaal niet in staan als groepsleider. Want: '*dat is eigenlijk heel vervelend volk. Die gaan jou even vertellen wat je moet doen in alle opzichten.'* **Zo'n houding een beetje?** Ja, en dat hoort er ook bij. Zou niet gezond zijn als het niet zo is. **En is dat ook van invloed op de ontwikkeling van de jongere, hoe ouders bijvoorbeeld tegen de groep aankijken?** Ligt er aan hoe groot ze het maken. Het is op een gegeven moment helemaal niet erg dat ouders een mening hebben over.. Soms ziet een kind dat echt niet, hoor. Het is ook alleen maar goed dat het niet doorgaat, dat iemand geen contactpersoon

word van die jongere. Dat heb je gewoon durven zeggen. Als dat allemaal oprecht en goed gebeurt, dan heeft het zelfs geen invloed. Dan kan er over gesproken worden. Het stiekeme gedrag, weet je wel.. Als iemand naar je toe loopt en die draait een kwartslag en loopt de andere kant op, dan heeft dat wel invloed op een jongere. Want die kan dat gedrag kopiëren en er op zijn manier weer zijn voor- of nadeel uit halen. En ouders die betekenen vaak voor zo'n jongere heel veel. En dat is ook hun wereldje, hè. Die hebben vaak weinig sociale contacten. Ouders die houden ze nog veel meer te vriend, dan begeleiders. En dat moet ook zo zijn, dat is ook gezond natuurlijk. Ik ga naar huis op een gegeven moment; het zijn mijn kinderen niet. En ouders die moeten hun hele leven lang, zolang ze op deze wereld staan, voor ze zorgen.

13. Kunt u wat vertellen over het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere?

Weinig. Ik weet niet eens welk beleid er is. Alleen maar die IOP-bespreking; dat je met elkaar rond de tafel zit. En dat je het dan juist ook over die afspraken gaat hebben. Wat er nog meer beleid is, dat weet ik niet. **Niet dat jullie het hier op een bepaalde manier doen? Dat er een regel is van: zo ga je met ouders om?** Nee, onze eigen normen en waarden spelen daarin mee denk ik. Maar er gebeuren ook niet echt gekke dingen ofzo. Je doet het samen, je vraagt elkaar van: *'goh, wil jij even die bellen of die bellen? Want ik ben er pas volgende keer'* enzo. En dat loopt ook allemaal heel goed. Net wat ik straks zei; dat ik nog wel eens wat uit handen wil nemen, omdat het gewoon niet lukte. Terwijl een andere begeleider, die heeft soms wel eens gezegd: *'ja, dat moeten ze zelf doen.'* Dat verschil. Er mag sowieso wel wat verschil zijn, maar dan moet je ook naar elkaar weer heel duidelijk zijn, van: '*ik heb dit en dat beloofd of gezegd.'* Dat je dat goed rapporteert, dat dingen wel helder blijven voor iedereen. Dat is heel belangrijk. Verder streven we geen beleid na. We hebben geen lijstje, puntsgewijs, van zo gaan we met ouders om. **En weet u een beetje wat de visie van Siza is?** Daarin? **Ja.** Vertel..? **Dat is niet, bij collega's ook niet, van: hé, we moeten het zo en zo doen, want dat wil Siza?** Nee, op dit gebied kan ik het me niet bedenken. **Op andere gebieden wel?** Nou, tuurlijk hebben ze een visie. Die kreten, die wat inhouden. Staat er iets op papier, weet jij dat? **Hoe de communicatie en.. Dat precies, niet. Maar er staat wel, we hebben met Ellen natuurlijk ook al een interview gehad, *het participatiemodel.* Dat staat beschreven. En dat is dat ouders heel erg erbij betrokken moeten worden. Dus dat ze overal in mee moeten worden genomen. Dat is er een beetje.** Ja, dat heeft ook gewoon te maken met of het jongeren of volwassenen zijn. Zoals hier, of dat het de doelgroep van het HWL is. **Ja, tuurlijk, dat speelt ook een rol.** Want hier zijn ze natuurlijk minder in beeld, de ouders. Hier hebben ze hun eigen leven, over het algemeen, en dat ze ook heel veel dingen zelf uitmaken. Wat ook prima is. Maar het is niet: zoveel mogelijk de ouders erbij betrekken. Als het nodig is. **Ja. En wat Ellen ook zei, is dat het bij Siza belangrijk is dat dadelijk de jongere kan deelnemen aan de maatschappij. Dus: dat dat de boventoon moet voeren. Dat de jongere moet worden gestimuleerd om zich te ontwikkelen tot, zover dat kan dan, volwaardig burger in de maatschappij.** Ja, maar dat is een visie in algemene zin. Dat lijkt me een algemeen iets. Je krijgt wel, in de loop der jaren, minder middelen om dat juist te stimuleren. Ik weet wel dat wij, vroeger zeg maar, dat de mogelijkheid er was om te gaan busreizen. Om iemand dat te leren. Dat had je dan echt als doel. Je kunt hier nu niet weg, je staat alleen. En daardoor worden die dingen wel minder. En dan is dat natuurlijk een hartstikke mooie visie, maar je kunt het ook niet allemaal meer waarmaken. Dat is soms wel jammer. En zeker als je ook met iemand een doel hebt op elkaar of op gespreksvoering of op assertief worden. Dat wil je niet bij andere jongere doen, dus dan trek je je terug. Maar hoe kun je dan, als je op een kamer van een jongere zit, het overzicht hebben op de rest? We hadden hiervoor best wel een pittige groep en nu zijn er wel een stel weg. Maar dingen kunnen gewoon niet meer. Soms is het ook wel eens heel mooi.. Want we zouden het allemaal wel heel graag willen. **Dat merkt u wel heel erg, dat u wordt beperkt in middelen?** Ja, financieel hier bij Siza. Ja, of je komt uit Den Haag.. Wat voor reisjes je dan allemaal niet moet maken.. Of om wat ontspannends te doen. Voor sociale contacten. Dat is ook hartstikke belangrijk; met elkaar leuke dingen doen. Maar dat geld is er toch niet meer. Dat is heel jammer. Ik kon gewoon een bus huren en

weggaan die dag. Nu moet je hopen dat als je een keer een fonds aanschrijft, dat mag geloof ik één keer per jaar, dat je daar iets van los krijgt. Dat kun je winnen. Nu willen we met alle jongeren graag naar Walibi. Via zo'n wervingsproject, daar zijn bedrijven ofzo bij aangesloten. Maar dan: je wint of je wint niet. Het kan ook zo zijn dat de Dabdei ofzo dat geld krijgt en dat wij pech hebben en dan heb je nog niks.

14. Wat kunnen groepsleiders nu inzetten als het gaat om het optimaliseren van de afstemming met ouders?

Bijvoorbeeld een vergadering of een handboek. Ouderavonden. En zeker ook alle ontwikkelingen op het gebied van CIZ en Wmo en noem alles maar op. Omdat ouders soms heel erg ingelicht zijn, sputteren ze minder tegen en dan is die afstemming goed. Wat wij ook deden, ook weer op die andere doelgroep, je organiseert gewoon ouderdagen. Dan deed je gewoon spelletjes met elkaar. En dan kwam je op een gegeven moment ook wel bij elkaar aan tafel en dan sprak je ze over dingen, leer je elkaar goed kennen. Dan moesten we elkaar liften geven en dan moest je door de gangen rennen enzo. Daardoor ontstaat er wel een bepaalde band tussen ouders en groepsleiders. Af en toe moet je ook gek kunnen doen. Je hoeft niet altijd alleen maar serieus te zijn. **Dus een ouderavond of ouderdag?** Een ouderdag, gewoon op de groep zelf. Helemaal niet groots, gewoon met een klein groepje. Ouderavonden; gewoon informatieverstrekking. Dat is dan wel serieus. Ja, je moet wel zorgen dat je gewoon een goede band krijgt, want dat zet je eigenlijk altijd in. Zeker ook als je contactpersoon wordt van een jongere. En jongeren hebben daar niet altijd wat over te zeggen, tegenwoordig steeds meer, maar dat je dan ook meteen even met elkaar contact opneemt. Gewoon: '*ik ben Brigitte en ik ben contactpersoon van die en die. Hebben jullie misschien nog dingen ofzo, wat jullie benoemd willen hebben op dit moment? Om goed met Pietje te starten?'.* Dat je meteen ook laat weten: *'oh, er wordt ook naar ons geluisterd. Wij zijn de ouders.'* Dat is toch belangrijk. **Maar geen regels of afspraken?** Ik heb dat niet nodig, nee. Ik vind zeker wel: je verliest ook een beetje het natuurlijke als je alles volgens de regels moet doen. En als het nodig blijkt te zijn bij iemand, dan is het goed dat het er is. Als je daar moeite mee hebt.

15. Waar liggen de behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren?

Ik denk sowieso dan wel gewoon een vaste dag in het jaar, dat ouders van ver komen. Net wat ik zei: die jongen daar op de Schaddeweg, waarvan die moeder er dan in geen drie jaar geweest is, maar wel kritiek via de telefoon en via de mail leveren. Dan denk ik: laat je eens zien. Praat met andere ouders; wat ook heel belangrijk is. **Die open sfeer dan een beetje creëren?** Ja. **En nog andere behoeften? Want wij hebben van andere groepsleiders bijvoorbeeld gehoord dat, stel dat een contact moeilijk verloopt, ze wel bepaalde handvatten nodig hebben die er weer voor kunnen zorgen dat er nieuwe ingangen bij ouders zijn. Stel, een tip van: pak het zo aan en niet zo.** Ja, maar die verzin je gewoon zelf. Als er op een gegeven moment dingen stroef gaan of je denkt ik had dingen op een andere manier moeten doen, dan ga je ook zelf nadenken. En je gaat het er met je collega's over hebben. Ik heb op een gegeven moment wel eens een ouder gehad die een gesprek met mij had gehad; ook met vader, moeder had er naast gezeten. Toen las ik later terug van een collega die daar contactpersoon van was, dat het geen prettig gesprek was geweest. En ik heb zitten nadenken en ik kon nergens iets vinden van wat er niet prettig aan was. Het liep al heel moeilijk met dat meisje. Dat vond ik heel vervelend. Dan denk ik van: zeiden ze nou ook maar wat er niet prettig was. Dan kan ik ergens mijn excuus voor aanbieden of dingen uitleggen of weet ik het wat. Ik merk dat ik dat gewoon vervelend vind. Ja, het was later ook wel weer goed. En toch wil ik het nog steeds wel weten. Want het kan ook aan mij liggen, maar volgens mij lag het op dat moment gewoon niet aan mij. Soms moet je ook zeggen van: *'doe jij het nu maar, met jou klikt het wel'*; dat mag ook. Toen ik had ik ook zoiets van: ik bel haar nu gewoon de eerste tijd niet meer, zo komen we toch niet verder. **Dus dan schakelt u eventueel collega's er bij in?** Ja. En nou was het gelukkig niet mijn contactjongere, anders was het

nog veel vervelender. En dan hoop je elkaar maar een keer tegen te komen op de gang hier en te vragen van: *'goh, wat vond je eigenlijk zo vervelend?'*. Ik had geen oplossingen voor ze. Dat is misschien wel iets wat ze op dat moment hadden willen hebben. **Verwachtingen?** Ja, ik denk dat dat het is geweest. Ik heb het gewoon aangehoord, het verhaal. Ik had meer moeten doen. Op dat moment was het voor hen niet voldoende. Maar dat kan gewoon gebeuren. En als je handvatten hebt, dan zal dat ook gebeuren. **Maar verdere behoeften zijn er volgens u niet?** Nee, ik kan ze op dit moment niet zo heel snel bedenken. Misschien dat als er straks iets op papier komt, dan krijg ik het vast wel door. **Nou, dat hopen we, dat dat er dan uitkomt. Maar ook niet dat u denkt van, bij collega's, dat als ze wat voor zich zouden hebben liggen..** We zijn hier ook wel met heel ervaren collega's. Dat speelt enorm mee. Diny die werkt al 30 jaar in de zorg en Wilma die is er ook al zo lang; ook al 20 jaar in dienst. En ik zelf ook. En ik heb ook heel veel ervaring. En dat is ook een handvat; die ervaring. Vroeger heb ik wel ouderavonden op school gehad. Je bereid je er altijd op voor: dit kan er komen. Dus dat zal er toch mee te maken hebben. Of het moet bij iemand structureel voorkomen dat er nooit eens een normaal gesprek gevoerd kan worden. Dan heb je wel hulp nodig, ja. **En wat voor hulp zou er dan nodig zijn?** Ik denk misschien vraagstelling of dat je een manier moet vinden hoe je moet overkomen naar de ander. Niet dingen willen opleggen. Dat vinden ouders absoluut helemaal niet prettig. Die willen geen dingen opgelegd krijgen, maar die willen overleggen. Dat ze even gehoord worden. Niet dat jij constant aan het hoge woord bent, maar dat je ook zorgt dat de ouder voldoende aan het woord is. Dat je afwegingen maakt.

Gelabelde versie

Interview afgenomen op 11 april 2012 te Arnhem (Het Dorp, de Kooikerweg, Siza), groepsleidster de Liemers

Interviewer	**Fragment**	**Ondervraagde**
Ervaring van het contact met ouders op een schaal van 1-10	**1.1**	Als ik het nog weet van hoe ik contact heb, dan zou ik zeggen een 6.
Op andere groep intensiever		In de tijd van Arnica, toen was het heel anders; was veel intensiever. **Veel intensiever contact?** Ja, dat was ook een ander soort doelgroep waar veel jongeren waren, waar je gewoon met ouders dat soort dingen deed. Maar dit is een behoorlijk zelfstandige groep. Je merkt ook dat ouders veel minder vragen hebben. De vragen die er zijn, die komen van jou, omdat dingen geregeld moeten worden of die moeten weer in vakanties gepland worden. Dus heel veel contact is er niet.
Zelfstandige jongeren	**1.2**	Omdat het veel zelfstandigere jongeren zijn. Ze moeten ook veel dingen zelfstandig kunnen regelen, voor een groot deel. Je hoeft niet elke keer te checken. **Dus dat heeft heel erg te maken met de zelfstandigheid van de jongeren?** Ja, je ziet de ouders ook veel minder.
Weinig afstemming door leeftijd tussen de 19 en 23	**1.3**	Gewoon ook de leeftijd. Je hoeft niet alles meer zo op elkaar af te stemmen. Ze doen toch eigenlijk wel een beetje hun ding. **Wat is dan precies de leeftijd van de jongeren die hier zitten?** De jongste is 16, dat is echt de jongste, die is er pas bij gekomen. Maar de leeftijd zit eigenlijk constant tussen de 19 en de 23.
Afstemming tussen ouders en groepsleiders op dit moment	**2.1**	Ja: niet.
IOP-bespreking	**2.2**	Het enige is dat je probeert dat in de IOP-bespreking te doen.
Uitzondering met wel intensief wekelijks contact	**2.3**	Er is laatst een meisje weggegaan, daar was ik ook contactpersoon van. Daar was de afstemming heel belangrijk bij. Dat je in ieder geval wist wat haar bezighield en dat ze dat thuis ook wisten. Er was ook constant telefonisch contact en mailcontact en school zat ook eigenlijk in die driehoek erbij. Dat was bij haar natuurlijk wel weer heel intensief. **Dus dan had u wekelijks contact, of hoe vaak?** Zeker wekelijks, ja. Ook in de weekenden. We willen wel eens wat ondernemen en dan willen ouders dat ook wel even weten, want ze was 17; stemmen ouders daarmee in ja of nee.
Checken	**2.4**	Ouders zijn nog steeds wettelijk vertegenwoordiger, dus dan werd er veel gecheckt. Meer checken. Ook: *'hoe is het thuis gegaan? Hoe gaat het nou bij jullie?'*

Afspraken op papier	**2.5**	Afspraken worden op papier gezet, naar huis, of worden gemaild.
Telefonisch contact wanneer er iets speelt	**2.6**	**En met de andere jongeren is dat dus niet wekelijks?** Nou, dat is dan eigenlijk gewoon als ouders een kind komen brengen of halen, dat je daar even mee staat te praten. Als er werkelijk wat speelt, ja dan bel je. De ene keer kan het wekelijks zijn, de andere keer kan er wel een maand over heen gaan. **Dat is niet vastgelegd?** Nee.
Geen vast moment, vooral mailen	**2.7**	**Dus alleen als er echt iets aan de hand is?** Toentertijd was het meer van: goh, we bellen vrijdagmiddag of vrijdagavond. Gewoon een vast moment, ook voor de oudere. Nu is het gewoon bellen als er wat is, als ze vragen hebben. We hebben het mailadres van de ouders; mailen.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep	**3.1**	Het loopt eigenlijk nooit niet positief, omdat er gewoon niet echt dingen spelen. Het normale contact is gewoon wel positief.
Positiviteit bij ouders bij verhuizing jongere op doorstroomgroep	**3.2**	Dan moet ik toch weer verder terug gaan. Ik merk ook wel bij verhuizingen enzo dat.. Wij zijn toch een doorstroomgroep; dat het heel belangrijk is dat je ook die dingen met elkaar afstemt. In ieder geval: dat ouders prettig weer met hun kind verder gaan. En dat merk je gewoon op het moment dat zij afscheid nemen, dan kunnen ze heel positief zijn daarin. Dan denk je weer van: we hebben er weer eentje in ieder geval op de goede plek gekregen. Ouders laten het vaak ook wel blijken; dat vind ik altijd wel heel prettig.
Bij een gesprek als groepsleider de doorslag geven	**3.3**	Want je moet net even bij een gesprek de doorslag geven. Dat heb ik ook meegemaakt; met ouders en de teamleider van een andere woonvorm, de cliënt en ik. Dat eigenlijk het gesprek helemaal vastgelopen was. En ik kwam wat later, want ik had een cursus. Dat iedereen toch een beetje zat van: boos en we weten het niet meer. En op een gegeven moment dan zeg je net het goede ding.
Ouders een andere kijk op de situatie meegeven	**3.4**	Je kunt net die *push* geven dat het dan allemaal weer wel lukt. Dat vinden ouders ook heel prettig. Dat soms ook even iemand anders dan zij alleen tegenover hun zoon of dochter zit. Die net even anders er op kijken, dan zij. **Nieuwe inzichten?** Ja, en dat zijn natuurlijk allemaal positieve dingen.
Ontevredenheid	**3.5**	Ik heb er altijd een hekel aan als jongeren vertrekken en.. Dat gebeurt ook. Ontevredenheid.
Waarmaken waar je naar streeft	**3.6**	**Maar specifiek; wat maakt dan een afstemming of een contact positief?** Hetgene waar je naar streeft, dat het dan ook waargemaakt word.
Je kunt niet altijd naar de cliënt luisteren	**3.7**	Nou weetje, je kunt natuurlijk niet altijd naar de cliënt zelf luisteren, want die zit hier goed. Die denkt: *'zolang ik hier zit is het veilig en..'*. Maar nu is het nog maar tot

		en met 21 jaar. Ze moeten gewoon ook weg. Dat heeft dan weer met subsidiegeld en weet ik veel wat te maken. Dat je gewoon naar hetzelfde toe streeft denk ik. Misschien is dat helemaal geen goed voorbeeld..
Samenwerken, niet langs elkaar heen	**3.8**	**Maar hoe doet u dat dan, dat naar hetzelfde toe streven? Stel de ouders denken A en u denkt B, hoe zorgt u dan dat..?** Dat je allebei naar A toe komt of naar B toe komt. Je merkt dan ook wel van dat er veel meer mailcontact is. En dat je gewoon naar elkaar toe ook zeg van: '*dit en dit is er vanmiddag voorgevallen, ik heb dit en dat gezegd. Als jij nou ook dat en dat zegt.. '*, hè. Dat je in die zin alles op elkaar afstemt via die.. Dat jij ook niet meer met twee verschillende verhalen zit, maar dat iemand daar toch een schrijven van heeft. Samenwerken, niet langs elkaar heen. **En naar elkaars verhaal luisteren?** Ja.
Een situatie waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was	**4.1**	Ja, dan moet ik de periode van de Schaddeweg.. Dat er veel contact was met een moeder van een cliënt. Maar alles draaide daar om geld. **In dat gezin of..?** Ja, moeder was alleenstaand en die jongen was eigenlijk altijd hier en bijna nooit thuis. Maar waar je ook mee kwam, wat je ook zei, het ging altijd over geld. Dat is heel vervelend, dan kun je het nergens meer over hebben. Zij kunnen niks, of zij kan niks. Zij is, die jongen woonde hier al 3 jaar, ze is ook nooit op bezoek geweest. Het geld, het reizen weet je. Het verhaal ging altijd over haar. Je kon nooit de afstemming doen over de cliënt met haar. Tien seconden en het ging weer over haar. Vaak deed ik wel alsof ik een soort maatschappelijk werker voor haar was, of in ieder geval zeker een luisterend hoor. Ook bijna een persoonlijk begeleider; nog meer dan voor de cliënt. En daar loste je geen dingen mee op. Ze was in alles toch maar het slachtoffer; krap bij kas. Dat vond ik nooit prettig. Altijd over het geld. Daar belde ze ook over. Ja, op een gegeven moment moest je wel, of dan had je een vraag. Alles komt ook op jou bordje, dus alle uitkeringen enzo vraag jij aan, omdat ook zij niet weet hoe dat moet. Kijk, ze kan het dan natuurlijk ook wel leren. En dan stelt ze zich eigenlijk heel afhankelijk op. Met dat je vragen aan hen hebt, dan zijn ze niet thuis. En dan is het toch wel heel moeilijk. **Was ze wel betrokken op haar zoon?** Als het om de centen ging wel ja. Zo ging het gewoon. Ik kan me alleen maar herinneren dat het daar over ging. Het ging bijvoorbeeld over: '*als Pietje nou twee boterhammen eet en Jantje, haar zoon dan, twee boterhammen, krijgt hij dan niet dat geld terug van die ene boterham?'*. Misschien iets overdreven, maar zo ver ging ze vaak wel. *'Die meneer die maakt meer op, dan de mijne'.* Dat is natuurlijk nooit zo, want je kan nooit

		de hele dag kijken wat iemand eet.
Het niet over de cliënt kunnen hebben	**4.2**	**Dus wat was dan precies moeilijk in die situatie?** Nou, dat je het gewoon niet over de cliënt kan hebben. En dat je met vragen bij die ouder niet terecht kan.
Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?	**5.1**	De cliënt zelf denk ik heel sterk. Omdat je ook, zeker hier bij de afstemming, dat de cliënt ook wel eens een beetje de baan gaat verkennen. Eigenlijk weet hij misschien ook wel dat dingen niet zo zijn of: *'thuis mag ik het wel'* ofzo, *'waarom mag ik dat hier niet?'* of andersom. En dat kan zowel positief als negatief zijn. Het kind zelf is dan een factor.
Hoe je bent	**5.2**	En gewoon hoe je bent en wie je bent, hoe dat je het doet.
Persoonlijkheid van ouders	**5.3**	Persoonlijkheid, zeker ook van ouders.
Steeds meer eisen	**5.4**	Er worden steeds meer eisen gesteld. Je probeert het allemaal heel goed te doen. Je moet het nog beter doen dan tien jaar terug. Ze zijn gewoon iets minder snel tevreden met je antwoord, dat merk je wel.
Moeilijkheden voor ouders	**5.5**	En ja, voor hen word het ook allemaal moeilijker. Voorheen was het veel makkelijker om hulp in te roepen dan nu.
Basis moet goed zijn	**5.6**	Het heeft met van alles en nog wat te maken. Maar ik vind het wel heel fijn als die afstemming gewoon goed is. Een goede basis.
Collega's	**5.7**	**Denkt u dat er nog meer factoren mee kunnen spelen?** Collega's. Dat je allemaal de dingen oppikt met elkaar.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	Dat je je gewoon niet aan de gemaakte afspraken houd. En dat is eigenlijk wat je heel veel ziet.
Aan afspraken houden is voor groepsleiders makkelijker dan voor ouders	**6.2**	Voor ons is het ook makkelijker om ons aan afspraken te houden, omdat je het met elkaar doet en omdat het kind eigenlijk zo weinig thuis is. Soms helemaal niet, zoals die jongen die net voorbij komt, die gaat nooit naar huis. Soms een keer een dagje. De hele opvoeding gebeurt hier.
Afspraken worden thuis niet altijd doorgevoerd, om conflicten te vermijden	**6.3**	Ook een cliënt hier, die gaat één keer in de twee weken naar huis. En dan merk je: afspraken die hier gemaakt zijn, dat die thuis niet altijd doorgevoerd worden, omdat.. Je wilt soms ook wel eens conflicten vermijden.
Dingen worden door ouders afgekocht	**6.4**	En soms dan hoor je wel eens dat dingen afgekocht worden: *'als je dat doet, dan gaan we naar de Mac Donalds'.* Dat soort dingen. Terwijl je net hier iets met hem gehad hebt, dat je denkt: nou, juist nu géén Mac Donalds.
Onmacht	**6.5**	Ik denk niet zo zeer dat het de opvoedingsstijl is. Ik denk dat het vaak ook een stukje onmacht is. Sowieso van ouders.

Gezamenlijke stijl	**6.6**	Een stijl, die krijgen wij ook van ouders, toch? Als een kind hier komt, dan luister je naar ouders van wat het beste werkt en naar mensen die er gewoon al eerder mee gewerkt hebben. En dan heb je een gezamenlijke stijl. Het zijn vaak de dingen tussendoor, dat ze zich niet aan die stijlen houden. Dat het dan toch anders word.
Voor de één niet, voor de ander wel schadelijk	**6.7**	Voor de één is het absoluut niet schadelijk en voor een ander kan dat heel schadelijk zijn.
Alleen IOP-bespreking wordt gebruikt om ouders tot de orde te roepen	**6.8**	**En roept u de ouders dan ook tot de orde?** Eigenlijk niet, misschien veel te weinig. Dat doe je eerder als je in een IOP-bespreking zit en je hebt de rust. Waar willen we naartoe met z'n allen? Terwijl op dat moment met die Mac Donalds, dan staat er zo'n boom van een kerel voor je, dan denk je: als jij denkt dat dat op dit moment goed is.. Dan denk je ook wel eens: laat maar. Want tuurlijk weet hij ook dat het niet goed is. Wie ben ik dan om dan nog..? Terwijl vader, zijn vader, zijn wettelijk vertegenwoordiger, zijn curator gaat zeggen dat het anders moet. Nee, dan laat ik dat zo.
Tegen beloningssysteem ingaan	**6.9**	**En op welke momenten zou u daar dan wel tegen in gaan?** Als het iets is wat bijvoorbeeld lekker is. Dan denk ik: ja het is natuurlijk wel een beloning. Je praat over jongeren van 20, 21 en dan ja.. We werken niet meer zo met belonen, beloningssysteem. Eigenlijk zijn ze allemaal al zo ver. Je gaat ze leren koken, leren wassen en we hopen gewoon dat ze straks een woonvorm vinden waar ze zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen. Het gedrag is eigenlijk al.. Puberteit zijn ze vaak ook al weer voorbij. Hoop je. Alleen dat meisje van 16 wat nou binnenkomt, daar moeten we weer opnieuw naar gaan kijken.
Afspraken die op de groep zijn opgebouwd, daar houdt men zich thuis niet aan	**6.10**	Dat meisje waar ik hiervoor begeleider van ben geweest, daarvan vonden wij: zo laat 's avonds thuis. We wilden gewoon 22.00 uur, omdat ze doordeweeks stage had. En als ze in de vakanties later dan 22.00 uur mag of helemaal niet thuis kwam, dan baal je wel natuurlijk. Alles wat je dan opbouwt hier, dat gaat dan.. En dat werkt toch.
Moeilijk voor kind wanneer men niet op één lijn zit	**6.11**	En voor een kind is het ook hartstikke moeilijk om op twee verschillende plekken te leven. Soms hebben ze een vader èn een moeder, broertjes en zusjes, en dan alle begeleiders die hier rondlopen. Vaak ook met verschillende meningen en ideeën. Alhoewel je daar toch wel mee op één lijn wil zitten; zit je dat niet altijd. De één ziet dan misschien toch iets sneller door de vingers, dan de ander.
Sfeer	**6.12**	En hoe is de sfeer op dat moment? Dat heeft er ook wel mee te maken.
Afspraken als tijd	**6.13**	Maar ik vind wel; gemaakte afspraken, zoals tijd, daar moet je je gewoon aan houden. Anders gaan ze met je

		spelen en dan ben je helemaal nergens meer.
Tijdsafspraken voorleggen aan ouders	**6.14**	**Dus daar houd u ze wel aan, de ouders, aan tijdafspraken enzo?** Nee, dat is niet te controleren. Wel met zo'n gesprek, hoor. Als ik dan weet: in de vakantie, dat leg ik ze nog wel eens voor, *'weet je wat de afspraken hierover zijn verder?'*.
Structuur moet er zowel op de groep, als thuis zijn	**6.15**	Voor de rest weten we dat allemaal niet zo van hoe ze thuis leven. **Dus daar zit wel een scheidingslijn tussen; hoe het thuis gaat dat is aan ouders en hoe het hier gaat, dat doen jullie?** Ja, en vaak kun je in grote lijnen gewoon zeggen van: *'ik hoop dat er thuis ook structuur geboden word.'* Dat is natuurlijk heel breed, maar dat zeg ik wel. Het zal niet altijd op dezelfde manier gebeuren, maar er moet wel structuur zijn. Zeker omdat we allemaal pdd-nos jongeren hebben.
Ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben	**7.1**	Op dit moment niet. Maar bijvoorbeeld een half jaar terug wel.
Omgang met ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben	**8.1**	Ik denk dat ik heel veel overnam. Misschien wel te veel. Je denkt altijd: zij kunnen dat ook allemaal niet. En dat is dan vaak wel goed bedoeld, maar toch kun je ze niet te veel uit handen nemen.
Je probeert veel voor die mensen op te lossen	**8.2**	Je merkt dat ze het al heel snel niet meer weten. Bijvoorbeeld als een kind thuis is, of een jonge vrouw van 20, 21, die dan dat weekend behoorlijk aanwezig is; verbaal. Dan is het wel gelijk de telefoon, bellen ze ons op van: *'we kunnen er helemaal niks mee, mag ze vanavond al thuis komen of hier komen, want het lukt ons het weekend niet.'* Ja, en dat mag altijd. Als het thuis niet lukt, dan kom maar hier. We zijn er niet voor niks. Maar je merkt, je probeert veel voor die mensen op te lossen.
Afspraken met hen worden niet nageleefd omdat in gezin de vrede bewaard moet worden	**8.3**	**En qua afspraken met hen maken, hoe verloopt dat?** Ja, je maakt ze wel, maar of ze nageleefd worden? Nou, eigenlijk weet je wel zeker dat het niet gebeurd. Want vooral in dat soort gezinnen moet heel vaak de vrede bewaard worden. Omdat ze het zelf gewoon niet meer weten. Het meisje zelf heeft natuurlijk ook een verstandelijke beperking. Dat botst al. Dan is het juist vaak al toegeven om de lieve vrede te bewaren. Ja, dat merk je wel vaak in dat soort gezinnen.
Veel gescheiden ouders binnen Siza	**8.4**	Vaak zijn het ook alleenstaande ouders. Ik moet zeggen, zolang ik bij Siza werk, is het merendeel van de ouders toch wel gescheiden, hoor. Want vader is vaak ook niet heel stabiel. **Ja, dat hoorden we inderdaad ook van Ellen. Dat het wel invloed heeft op de relatie van ouders, als zij een kind met een handicap krijgen.**
Vader of moeder verlaat gezin	**8.5**	Ja, en vaak is het voor de man nog moeilijker te

door gehandicapt kind		accepteren, dan voor de vrouw als je zo'n kind hebt. **Je hebt toch bepaalde verwachtingen.** Ja, het is toch minder mooi, dan dat je gehoopt had. Ik kan er niet inkomen, hoor. Dat dan op een gegeven moment een man, laten we zeggen dat het een man zou zijn.. Of een vrouw, maakt niet uit, dat die daardoor het gezin gaat verlaten. Juist dan heb je elkaar weer nodig. Je hoeft niet altijd problemen met zo'n kind te hebben, je kunt er ook vreselijk van genieten, hoor.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen ouders en groepsleiders optimaal verloopt	**9.1**	Ik denk dat de ontwikkeling dan ook heel goed verloopt.
Ontwikkeling gaat geleidelijker als kind weet waar het aan toe is	**9.2**	Kijk, als het kind weet waar hij thuis aan toe is en waar hij op de groep aan toe is, dan gaat de ontwikkeling geleidelijker, denk ik.
Structuur en duidelijkheid	**9.3**	**Hoe komt dat dan?** Er is duidelijkheid. En dat is juist zo belangrijk. **Is dat het belangrijkste voor de ontwikkeling, denkt u?** Nou, structuur en duidelijkheid vind ik sowieso belangrijk.
Rust		En dat er ook niet elke keer bij de cliënt een terugval is door het feit dat hij op de groep geweest is of dat hij thuis geweest is. Dat geeft een cliënt ook rust; in zijn hoofd, in zijn lijf, in zijn alles. Dan blijft er denk ik meer rust over om juist weer ergens anders een positieve ontwikkeling te maken. Maakt niet uit: sociaal gezien of weet ik het.
De eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**10.1**	Ja, wel terugvallen. Want vaak zijn het hele kleine dingen. De cliënt weet: ik moet hier gewoon elke avond douchen en hij is een lange periode thuis geweest.
Gesprekjes voor het slapen gaan	**10.2**	En dan heb je het nou over doe-dingetjes. Maar ook over gesprekjes: voor het slapen gaan, als je dan behoefte hebt aan een gesprekje, dan moet je er gewoon zijn op dat moment en dan moet een kind rustig kunnen slapen.
Hoofd vol	**10.3**	En als dat dan staat in het IOP, van: voor het slapen gaan een gesprekje, even de dag doornemen, dan hoop je gewoon dat dat thuis ook gebeurt. En niet dat een jongere dan hier komt en dat zijn hoofd zo vol zit, omdat hij die gesprekjes niet heeft kunnen voeren.
Omgaan met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**11.1**	En dan moet je weer, terwijl je daar maanden terug over hebt zitten zeuren zeg maar, dat je daar weer over moet gaan zeuren. Dan heb je dat eindelijk weer vast en dan komen ze terug en dan kun je weer.. Dat is gewoon structuur. Gewoon weten dat je dat en dat op dat moment moet doen.
De beïnvloeding van ouders op positie van de jongere t.o.v.	**12.1**	Ouders die kunnen dat ja, die kunnen groepsleiders tegen elkaar uitspelen. Dat beïnvloed absoluut.

groepsleiders, positief/negatief		
Ouders zijn alles voor de jongere	**12.2**	Ouders; die zijn alles. En als ze iets vinden, niet als het om leuke dingen gaat, vaak hoor je dan gewoon een cliënt praten en dan denk je: oh dat is precies de moeder of precies de vader. Ja, want dat kun je aanvoelen. **Dus die ouders heb je er wel tussen lopen hier?** Ook hier weer niet, maar ik herken het wel.
Voorbeeld hoe ouders en jongeren elkaar beïnvloeden in de manier waarop ze naar groepsleiders kijken	**12.3**	En dan nog niet eens dat het mij iets aanging, maar bijvoorbeeld hoe wij of andere begeleiders iets zeiden. Ik weet nog dat we toen een meisje hadden en die was een spina; spina bifida. En dat meisje was toch wel behoorlijk dik. Dan zei je er wel wat van. Maar bij haar was het heel erg de manier waarop je dingen zei. En zeker niet waar andere jongeren om heen zitten. Dat trok ze dan wel persoonlijk aan. Een groepsleider deed dat wel en dan werd ze gewoon heel emotioneel. Dan belde ze daarna ook gelijk naar huis om het te vertellen, dat verhaal. En dan merk je gewoon dat moeder de groepsleiding niet mag, want haar dochter was huilend aan de telefoon. Dat blijft dan een beetje zo, dat krijg je bijna niet meer weg. Die groepsleider die is gewoon wat directer, helemaal niet verkeerd, maar in dat opzicht voor zo'n gevoelig meisje wel. En toen was er sprake van dat zij dan persoonlijk begeleider zou worden van deze cliënt, maar dat is dus niet gebeurd. Ook omdat ouders dat niet wilden en de cliënt zelf ook niet.
Moeilijk om het weer goed te krijgen	**12.4**	Als het niet goed zit, dan is het heel moeilijk om dat goed te krijgen.
Jongeren volgen eigen ervaringen, wanneer ouders heel positief zijn	**12.5**	**En als bijvoorbeeld een vader of moeder of allebei, nou heel positief zijn over hier; de groep en de begeleiding. Hoe beïnvloed dat dan de jongere?** Ja, dan is het toch meer: de jongere, de jongere. Ze zijn dan niet per definitie negatief. Ik merk wel dat als je pubers hebt, als ouders wel tevreden zijn over iets en zij zeggen dan gewoon: *'nee, doe ik niet', ik kan daar niet mee. Ik wil niet dat dat mijn contactpersoon word.'* Die hebben dan natuurlijk ook wel hun eigen ervarinkjes. **En het afzetten misschien?** Ja, dat is het meer. Als ouders positief zijn, kunnen ze juist ook wel negatief blijven. Als ouders negatief zijn, dan gaat de cliënt nog wel gauw mee. Je moet er helemaal niet in staan als groepsleider. Want: '*dat is eigenlijk heel vervelend volk. Die gaan jou even vertellen wat je moet doen in alle opzichten.'* **Zo'n houding een beetje?** Ja, en dat hoort er ook bij. Zou niet gezond zijn als het niet zo is.
Soms ziet een kind de mening van ouders niet eens	**12.6**	**En is dat ook van invloed op de ontwikkeling van de jongere, hoe ouders bijvoorbeeld tegen de groep aankijken?** Ligt er aan hoe groot ze het maken. Het is

		op een gegeven moment helemaal niet erg dat ouders een mening hebben over.. Soms ziet een kind dat echt niet, hoor. Het is ook alleen maar goed dat het niet doorgaat, dat iemand geen contactpersoon word van die jongere. Dat heb je het gewoon durven zeggen. Als dat allemaal oprecht en goed gebeurt, dan heeft het zelfs geen invloed. Dan kan er over gesproken worden.
Kopieergedrag	**12.7**	Het stiekeme gedrag, weet je wel.. Als iemand naar je toe loopt en die draait een kwartslag en loopt de andere kant op, dan heeft dat wel invloed op een jongere. Want die kan dat gedrag kopiëren en er op zijn manier weer zijn voor- of nadeel uit halen.
Jongeren houden ouders te vriend door weinig sociale contacten	**12.8**	En ouders die betekenen vaak voor zo'n jongere heel veel. En dat is ook hun wereldje, hè. Die hebben vaak weinig sociale contacten. Ouders die houden ze nog veel meer te vriend, dan begeleiders. En dat moet ook zo zijn, dat is ook gezond natuurlijk. Ik ga naar huis op een gegeven moment; het zijn mijn kinderen niet. En ouders die moeten hun hele leven lang, zolang ze op deze wereld staan, voor ze zorgen.
Het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de ouders van een jongere	**13.1**	Weinig. Ik weet niet eens welk beleid er is. Alleen maar die IOP-bespreking; dat je met elkaar rond de tafel zit. En dat je het dan juist ook over die afspraken gaat hebben. Wat er nog meer beleid is, dat weet ik niet.
Geen beleid, maar samenwerken met eigen normen en waarden	**13.2**	**Niet dat jullie het hier op een bepaalde manier doen? Dat er een regel is van: zo ga je met ouders om?** Nee, onze eigen normen en waarden spelen daarin mee denk ik. Maar er gebeuren ook niet echt gekke dingen ofzo. Je doet het samen, je vraagt elkaar van: *'goh, wil jij even die bellen of die bellen? Want ik ben er pas volgende keer'* enzo. En dat loopt ook allemaal heel goed. Net wat ik straks zei; dat ik nog wel eens wat uit handen wil nemen, omdat het gewoon niet lukte. Terwijl een andere begeleider, die heeft soms wel eens gezegd: *'ja, dat moeten ze zelf doen.'* Dat verschil. Er mag sowieso wel wat verschil zijn, maar dan moet je ook naar elkaar weer heel duidelijk zijn, van: '*ik heb dit en dat beloofd of gezegd.'* Dat je dat goed rapporteert, dat dingen wel helder blijven voor iedereen. Dat is heel belangrijk. Verder streven we geen beleid na. We hebben geen lijstje, puntsgewijs, van zo gaan we met ouders om.
Visie wat betreft ouders er zoveel mogelijk bij betrekken is minder van toepassing op zelfstandige groep	**13.3**	**En weet u een beetje wat de visie van Siza is?** Daarin? **Ja.** Vertel..? **Dat is niet, bij collega's ook niet, van: hé, we moeten het zo en zo doen, want dat wil Siza?** Nee, op dit gebied kan ik het me niet bedenken. **Op andere gebieden wel?** Nou, tuurlijk hebben ze een visie. Die kreten, die wat inhouden. Staat er iets op papier, weet jij dat? **Hoe de communicatie en.. Dat precies, niet. Maar er staat wel, we hebben met Ellen natuurlijk**

		ook al een interview gehad, *het participatiemodel.* Dat staat beschreven. En dat is dat ouders heel erg erbij betrokken moeten worden. Dus dat ze overal in mee moeten worden genomen. Dat is er een beetje. Ja, dat heeft ook gewoon te maken met of het jongeren of volwassenen zijn. Zoals hier, of dat het de doelgroep van het HWL is. **Ja, tuurlijk, dat speelt ook een rol.** Want hier zijn ze natuurlijk minder in beeld, de ouders. Hier hebben ze hun eigen leven, over het algemeen, en dat ze ook heel veel dingen zelf uitmaken. Wat ook prima is. Maar het is niet: zoveel mogelijk de ouders erbij betrekken. Als het nodig is.
Deelnemen aan maatschappij is algemene visie	**13.4**	**Ja. En wat Ellen ook zei, is dat het bij Siza belangrijk is dat dadelijk de jongere kan deelnemen aan de maatschappij. Dus: dat dat de boventoon moet voeren. Dat de jongere moet worden gestimuleerd om zich te ontwikkelen tot, zover dat kan dan, volwaardig burger in de maatschappij.** Ja, maar dat is een visie in algemene zin. Dat lijkt me een algemeen iets.
Minder middelen om ontwikkeling jongere te stimuleren	**13.5**	Je krijgt wel, in de loop der jaren, minder middelen om dat juist te stimuleren. Ik weet wel dat wij, vroeger zeg maar, dat de mogelijkheid er was om te gaan busreizen. Om iemand dat te leren. Dat had je dan echt als doel. Je kunt hier nu niet weg, je staat alleen. En daardoor worden die dingen wel minder. En dan is dat natuurlijk een hartstikke mooie visie, maar je kunt het ook niet allemaal meer waarmaken. Dat is soms wel jammer. En zeker als je ook met iemand een doel hebt op elkaar of op gespreksvoering of op assertief worden. Dat wil je niet bij andere jongere doen, dus dan trek je je terug. Maar hoe kun je dan, als je op een kamer van een jongere zit, het overzicht hebben op de rest? We hadden hiervoor best wel een pittige groep en nu zijn er wel een stel weg. Maar dingen kunnen gewoon niet meer. Soms is het ook wel eens heel mooi.. Want we zouden het allemaal wel heel graag willen.
Geld voor leuke dingen is er niet	**13.6**	**Dat merkt u wel heel erg, dat je wordt beperkt in middelen?** Ja, financieel hier bij Siza. Ja, of je komt uit Den Haag.. Wat voor reisjes je dan allemaal niet moet maken.. Of om wat ontspannends te doen. Voor sociale contacten. Dat is ook hartstikke belangrijk; met elkaar leuke dingen doen. Maar dat geld is er toch niet meer. Dat is heel jammer. Ik kon gewoon een bus huren en weggaan die dag. Nu moet je hopen dat als je een keer een fonds aanschrijft, dat mag geloof ik één keer per jaar, dat je daar iets van los krijgt. Dat kun je winnen. Nu willen we met alle jongeren graag naar Walibi. Via zo'n wervingsproject, daar zijn bedrijven ofzo bij aangesloten. Maar dan: je wint of je

		wint niet. Het kan ook zo zijn dat de Dabdei ofzo dat geld krijgt en dat wij pech hebben en dan heb je nog niks.
Het optimaliseren van de afstemming met ouders op dit moment	14.1	Ouderavonden; gewoon informatieverstrekking. Dat is dan wel serieus.
Wanneer ouders ingelicht zijn, is er een goede afstemming	**14.2**	En zeker ook alle ontwikkelingen op het gebied van CIZ en Wmo en noem alles maar op. Omdat ouders soms heel erg ingelicht zijn, sputteren ze minder tegen en dan is die afstemming goed.
Ouderdagen	**14.3**	Wat wij ook deden, ook weer op die andere doelgroep, je organiseert gewoon ouderdagen. Dan deed je gewoon spelletjes met elkaar. En dan kwam je op een gegeven moment ook wel bij elkaar aan tafel en dan sprak je ze over dingen, leer je elkaar goed kennen. Dan moesten we elkaar liften geven en dan moest je door de gangen rennen enzo. Daardoor ontstaat er wel een bepaalde band tussen ouders en groepsleiders. Af en toe moet je ook gek kunnen doen. Je hoeft niet altijd alleen maar serieus te zijn. **Dus een ouderavond of ouderdag?** Een ouderdag, gewoon op de groep zelf. Helemaal niet groots, gewoon met een klein groepje.
Zorgen voor een goede band met ouders	**14.4**	Ja, je moet wel zorgen dat je gewoon een goede band krijgt, want dat zet je eigenlijk altijd in. Zeker ook als je contactpersoon wordt van een jongere.
Jongeren hebben steeds meer te zeggen	**14.5**	En jongeren hebben daar niet altijd wat over te zeggen, tegenwoordig steeds meer.
Als contactpersoon meteen contact opnemen en ouders laten weten dat er naar hen word geluisterd	**14.6**	Maar dat je dan ook meteen even met elkaar contact opneemt. Gewoon: '*ik ben Brigitte en ik ben contactpersoon van die en die. Hebben jullie misschien nog dingen ofzo, wat jullie benoemd willen hebben op dit moment? Om goed met Pietje te starten?'.* Dat je meteen ook laat weten: *'oh, er wordt ook naar ons geluisterd. Wij zijn de ouders.'* Dat is toch belangrijk.
Je verliest het natuurlijke als alles volgens regels moet	**14.7**	**Maar geen regels of afspraken?** Ik heb dat niet nodig, nee. Ik vind zeker wel: je verliest ook een beetje het natuurlijke als je alles volgens de regels moet doen. En als het nodig blijkt te zijn bij iemand, dan is het goed dat het er is. Als je daar moeite mee hebt.
De behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren	**15.1**	Ik denk sowieso dan wel gewoon een vaste dag in het jaar, dat ouders van ver komen. Net wat ik zei: die jongen daar op de Schaddeweg, waarvan die moeder er dan in geen drie jaar geweest is, maar wel kritiek via de telefoon en via de mail leveren. Dan denk ik: laat je eens zien.
Belangrijk dat ouders met andere ouders praten	**15.2**	Praat met andere ouders; wat ook heel belangrijk is.
Nieuwe ingangen bij ouders en tips verzin je zelf	**15.3**	**En nog andere behoeften? Want wij hebben van andere groepsleiders bijvoorbeeld gehoord dat, stel dat een contact moeilijk verloopt, ze wel bepaalde**

		handvatten nodig hebben die er weer voor kunnen zorgen dat er nieuwe ingangen bij ouders zijn. Stel, een tip van: pak het zo aan en niet zo. Ja, maar die verzin je gewoon zelf. Als er op een gegeven moment dingen stroef gaan of je denkt ik had dingen op een andere manier moeten doen, dan ga je ook zelf nadenken.
Bespreken met collega's	**15.4**	En je gaat het er met je collega's over hebben.
Voorbeeld van achteraf niet naar wens verlopen gesprek	**15.5**	Ik heb op een gegeven moment wel eens een ouder gehad die een gesprek met mij had gehad; ook met vader, moeder had er naast gezeten. Toen las ik later terug van een collega die daar contactpersoon van was, dat het geen prettig gesprek was geweest. En ik heb zitten nadenken en ik kon nergens iets vinden van wat er niet prettig aan was. Het liep al heel moeilijk met dat meisje. Dat vond ik heel vervelend. Dan denk ik van: zeiden ze nou ook maar wat er niet prettig was. Dan kan ik ergens mijn excuus voor aanbieden of dingen uitleggen of weet ik het wat. Ik merk dat ik dat gewoon vervelend vind. Ja, het was later ook wel weer goed. En toch wil ik het nog steeds wel weten. Want het kan ook aan mij liggen, maar volgens mij lag het op dat moment gewoon niet aan mij.
Collega's betrekken bij contacten die moeilijk verlopen	**15.6**	Soms moet je ook zeggen van: *'doe jij het nu maar, met jou klikt het wel'*; dat mag ook. Toen ik had ik ook zoiets van: ik bel haar nu gewoon de eerste tijd niet meer, zo komen we toch niet verder. **Dus dan schakel je eventueel collega's er bij in?** Ja. En nou was het gelukkig niet mijn contactjongere, anders was het nog veel vervelender.
Niet voldoen aan verwachtingen zal blijven, ondanks handvatten	**15.7**	En dan hoop je elkaar maar een keer tegen te komen op de gang hier en te vragen van: *'goh, wat vond je eigenlijk zo vervelend?'*. Ik had geen oplossingen voor ze. Dat is misschien wel iets wat ze op dat moment hadden willen hebben. **Verwachtingen?** Ja, ik denk dat dat het is geweest. Ik heb het gewoon aangehoord, het verhaal. Ik had meer moeten doen. Op dat moment was het voor hen niet voldoende. Maar dat kan gewoon gebeuren. En als je handvatten hebt, dan zal dat ook gebeuren.
Geen behoeften	**15.8**	**Maar verdere behoeften zijn er volgens u niet?** Nee, ik kan ze op dit moment niet zo heel snel bedenken. Misschien dat als er straks iets op papier komt, dan krijg ik het vast wel door. **Nou, dat hopen we, dat dat er dan uitkomt. Maar ook niet dat u denkt van, bij collega's, dat als ze wat voor zich zouden hebben liggen..**
Ervaring is ook handvat	**15.9**	We zijn hier ook wel met heel ervaren collega's. Dat speelt enorm mee. Diny die werkt al 30 jaar in de zorg en Wilma die is er ook al zo lang; ook al 20 jaar in dienst. En ik zelf ook. En ik heb ook heel veel ervaring.

		En dat is ook een handvat; die ervaring. Vroeger heb ik wel ouderavonden op school gehad. Je bereid je er altijd op voor: dit kan er komen. Dus dat zal er toch mee te maken hebben.
Iemand heeft hulp nodig als het structureel voorkomt dat iemand geen normaal gesprek kan voeren	**15.10**	Of het moet bij iemand structureel voorkomen dat er nooit eens een normaal gesprek gevoerd kan worden. Dan heb je wel hulp nodig, ja.
Hulp bij vraagstelling en overkomen op ander	**15.11**	**En wat voor hulp zou er dan nodig zijn?** Ik denk misschien vraagstelling of dat je een manier moet vinden hoe je moet overkomen naar de ander.
Geen dingen willen opleggen	**15.12**	Niet dingen willen opleggen. Dat vinden ouders absoluut helemaal niet prettig. Die willen geen dingen opgelegd krijgen, maar die willen overleggen. Dat ze even gehoord worden. Niet dat jij constant aan het hoge woord bent, maar dat je ook zorgt dat de ouder voldoende aan het woord is. Dat je afwegingen maakt.

• Kernlabelschema Groepsleiders 1 t/m 6

Interviewer	Fragment	Code	Ondervraagde
Ervaring van het contact met ouders op een schaal van 1-10	**1.1**	Grl1	Een 7/8.
		Grl2	6 / 7.
		Grl2	Bij de één zal het een 8 zijn of misschien zelfs wel een 9. Bij de ander loopt het wat minder soepel en zal je op een 5 terechtkomen qua communicatie.
		Grl3	Een 8 a 9.
		Grl4	Ik zou zeggen een 8.
		Grl5	Ik denk dat het contact dan toch wel tussen de 7 en 8 is.
		Grl6	Als ik het nog weet van hoe ik contact heb, dan zou ik zeggen een 6.
Contact met ouders	**1.2**	Grl1	Omdat het contact over het algemeen met ouders hier op de groep wel goed is.
		Grl2	Dat wisselt natuurlijk heel erg per ouder en per gezin.
		Grl3	We hebben sowieso wel wekelijks mailcontact met de ouders van de vaste jongeren. En ze kunnen altijd bij je terecht en ook andersom voel ik dat wel zo. Als er wat is dat je altijd bij die ouders terecht kunt. Je kunt alles overleggen.
		Grl3	Dat is per ouders verschillend.
		Grl4	Dat verschilt natuurlijk ook per ouders, maar over het algemeen probeer ik altijd wel goed contact te hebben. De ene keer lukt het wel en de andere keer niet. Dan moet je gewoon investeren.
		Grl5	**Dan is het maar net wat ouders wensen?** Ja, beiden een beetje denk ik. Ik loop toch wel al een aardig tijdje mee hier en als ik dan kijk naar hoe dat in het verleden was is dat wel anders geworden. Het contact met ouders is wel veel intensiever geworden. Ik denk dat dat ook afhankelijk is van het niveau en de leeftijd die je in huis hebt. Dat je veel meer overlegd met ouders.
Verschil in contact met ouders per groep en doelgroep	**1.3**	Grl5	Maar ik ben gestart op de Liemers destijds. Dat zat toen nog waar nu het Dabdei zit. Het was zeg maar een beetje een soort van een uitstroomgroep. Dan ging je veel meer trainen richting zelfstandigheid en de cliënten waren ook ouder. Dan deed je veel meer met de cliënt zelf of je licht de ouders in. We hoefden niet over elk wissewasje in overleg met ouders, tenminste dat deden we niet, maar dat doen we nu wel. Dan merk ik wel dat ook al heb je het over bedtijden en dat soort dingen, dat je het toch eerst even met ouders kort sluit.
		Grl5	Ik denk misschien ook wel met de leeftijd, dat dat gewoon lager is en dat het niveau ook gewoon lager is. Ik denk dat dat er wel mee te maken heeft. Wij zijn natuurlijk ook geen uitroomgroep, wij zijn echt een groep-groep waarin je cliënten echt wel meer bij het handje neemt. Daardoor doe je ook meer in overleg met ouders.
		Grl6	In de tijd van Arnica, toen was het heel anders; was veel

			intensiever. **Veel intensiever contact?** Ja, dat was ook een ander soort doelgroep waar veel jongeren waren, waar je gewoon met ouders dat soort dingen deed. Maar dit is een behoorlijk zelfstandige groep. Je merkt ook dat ouders veel minder vragen hebben. De vragen die er zijn, die komen van jou, omdat dingen geregeld moeten worden of die moeten weer in vakanties gepland worden. Dus heel veel contact is er niet.
Op één lijn	**1.4**	Grl1	Er zijn geen ouders die ons niet te woord willen staan of waar we niet op één lijn mee liggen.
		Grl1	Als je een beetje op één lijn ligt. Dat brengt voor mij dit cijfer met zich mee. De onderlinge verstandhouding is best wel goed.
Meningsverschillen	**1.5**	Grl1	Er zijn natuurlijk altijd wel meningsverschilletjes of dingetjes die zij anders zien als wij, maar daar valt altijd nog over te praten. Dus over het algemeen is er hier op de groep geen ouder die ons echt tegenwerkt.
Contactpersoonschap	**1.6**	Grl3	Je hebt jongeren waar je begeleider van bent en bij mijn jongeren ervaar ik het wel goed.
		Grl5	Je hebt als contactpersoon van een cliënt het meest contact met die zijn ouders. Dus ik heb niet met alle ouders contact. Wat is begrijp van mijn collega's ligt dat wel tussen de 7 en de 8.
Voorbeeld contactpersoonschap	**1.7**	Grl5	Ik heb dan bijvoorbeeld met één van mijn contactpersoonschap minimaal één keer per week contact met moeder en af en toe met vader. Een ander heeft dat weer veel minder vaak. Het wisselt een beetje. Ik ervaar het wel als goed.
Verschillende situaties	**1.8**	Grl3	Met mijn jongeren is dat tenminste zo bij die ouders. Er zullen vast ook wel ouders zijn bij andere jongeren waar dat niet zo makkelijk gaat.
Bespreekbaar maken	**1.9**	Grl4	Sommige zijn heel moeilijk te bereiken. Maar je vind altijd wel je wel en je kan het altijd bespreekbaar maken. Het is ook heel belangrijk dus ik ervaar het ook wel als goed.
Los maken van ouders	**1.10**	Grl5	Er zijn ook wel jongeren die aangeven dat zij zich wel meer los willen maken van ouders. Daar ligt voor ons natuurlijk de uitdaging om het goed aan te pakken. Ik heb het ook altijd al zo gevonden. Je zit hier voor de cliënt. Je krijgt natuurlijk wel een enorm spanningsveld als de cliënt iets aangeeft en ouders zien dat toch echt anders. Dat blijft natuurlijk wel lastig. Je merkt wel dat dit op mijn groep wel minder voorkomt. Dat cliënten dat gewoon niet bedenken dat ze los kunnen komen van ouders. Sommige cliënten zijn daar ook nog niet aan toe, bij hen begint dat proces pas veel later.
Zelfstandige jongeren	**1.11**	Grl6	Omdat het veel zelfstandigere jongeren zijn. Ze moeten ook veel dingen zelfstandig kunnen regelen, voor een groot deel. Je hoeft niet elke keer te checken. **Dus dat heeft heel erg te maken met de zelfstandigheid van de jongeren?** Ja, je ziet de ouders ook veel minder.

Weinig afstemming door leeftijd tussen de 19 en 23	**1.12**	Grl6	Gewoon ook de leeftijd. Je hoeft niet alles meer zo op elkaar af te stemmen. Ze doen toch eigenlijk wel een beetje hun ding. **Wat is dan precies de leeftijd van de jongeren die hier zitten?** De jongste is 16, dat is echt de jongste, die is er pas bij gekomen. Maar de leeftijd zit eigenlijk constant tussen de 19 en de 23
Afstemming tussen ouders en groepsleiders op dit moment	**2.1**	Grl1	Via de mail en via de telefoon.
		Grl1	Het gaat eigenlijk over het algemeen via de telefoon en via de mail.
		Grl2	We hebben telefonisch contact, we hebben contact via de mail.
		Grl3	**Maar naast mailcontact, hoe heeft u verder contact met ouders?** Telefonisch contact
		Grl4	Dat is vooral ook met het IOP.
		Grl5	Voor de rest heb ik wel heel veel telefonisch contact met ouders of mailcontact. Dat je gewoon even mailt als er bijzonderheden of vragen zijn.
		Grl6	Ja: niet.
Hoeveelheid contact	**2.2**	Grl1	Er zijn ouders waar je met één mailtje snel klaar bent, als je iets voor elkaar wilt krijgen.
		Grl1	Maar er zitten ook wel mensen tussen waar je verschillende telefoongesprekken voor nodig hebt, willen bepaalde dingen hier terecht komen.
		Grl5	**Hoe vaak is dat?** Dat wisselt. Met één cliënt heb ik met moeder wekelijks mailcontact. Met die ander eigenlijk alleen maar bij bijzonderheden en eigenlijk ook alleen over praktische dingen. Dus dat wisselt gewoon. Het ligt er ook aan of er op dat moment dingen spelen met de cliënt. Als hij een goede week heeft gehad ga ik niet mailen dat hij een goede week heeft gehad.
		Grl6	Er is laatst een meisje weggegaan, daar was ik ook contactpersoon van. Daar was de afstemming heel belangrijk bij. Dat je in ieder geval wist wat haar bezighield en dat ze dat thuis ook wisten. Er was ook constant telefonisch contact en mailcontact en school zat ook eigenlijk in die driehoek erbij. Dat was bij haar natuurlijk wel weer heel intensief. **Dus dan had u wekelijks contact, of hoe vaak?** Zeker wekelijks, ja. Ook in de weekenden. We willen wel eens wat ondernemen en dan willen ouders dat ook wel even weten, want ze was 17; stemmen ouders daarmee in ja of nee.
Contact op maandag en vrijdag	**2.3**	Grl1	We hebben ouders die op maandag en op vrijdag opgebeld worden om te vragen hoe hun weekend was met hun kind en om te vertellen hoe onze week hier was met hun kind. Maar dat verschilt per jongere. Er zijn er een paar bij die dat nodig hebben, waarvan de ouders ook graag willen weten van 'goh waar loop je in het weekend tegen aan en kom ik dat ook tegen. Hoe kunnen we daar dan samen één lijn in trekken voor de duidelijkheid voor de jongere.' Want er zijn natuurlijk

			wel jongeren die gebaat zijn bij duidelijkheid. Als je dan hier iets anders doet dat thuis, dan word het weer een beetje lastig voor ze.
		Grl6	**Dus alleen als er echt iets aan de hand is?** Toentertijd was het meer van: goh, we bellen vrijdagmiddag of vrijdagavond. Gewoon een vast moment, ook voor de oudere. Nu is het gewoon bellen als er wat is, als ze vragen hebben. We hebben het mailadres van de ouders; mailen.
IOP bespreking	**2.4**	Grl1	En één keer in het jaar een IOP bespreking waar je ouders in ziet.
		Grl2	Sowieso is dat één keer per jaar. Dan heb je het IOP-gesprek.
		Grl3	Telefonisch contact en dan IOP besprekingen één keer per jaar. Bij het begin en na drie maanden.
		Grl4	Dat is vooral ook met het IOP. Dat je dan ook met ouders rond de tafel gaat zitten en je het duidelijk krijgt.
		Grl5	Dat ziet er sowieso uit doordat één keer per jaar het IOP wordt besproken. Dus dat is de afstemming, maar dat is echt kijken hoe het het afgelopen jaar is gegaan. Moeten er nog dingen veranderd? Zitten er nog nieuwe dingen aan te komen? Gaan we nog meer naar zelfstandigheid? Dat is echt de jaarlijkse afstemming.
		Grl6	Het enige is dat je probeert dat in de IOP-bespreking te doen.
Ophalen en wegbrengen	**2.5**	Grl1	Je ziet ook wel eens ouders omdat ze hun kind altijd vast ophalen en vast wegbrengen, maar er zijn er ook bij die dat nooit doen. Dan komen jongeren op een andere manier hier.
		Grl2	Je hebt de contacten op de groep op het moment dat ze een jongere komen ophalen. Of dat je echt afspreekt om samen te gaan zitten voor een afstemmingsgesprek.
		Grl2	**En bij het ophalen en wegbrengen?** Ja, dan heb je ook altijd even een koffiemoment en even kort bijkletsen. Maar dat is dan wel anders, want dat doe je meestal op de groep en dan lopen de andere jongeren erbij.
Gesprek plannen	**2.6**	Grl2	Maar het komt wel voor dat je vaker een gesprek plant om tussendoor even weer alles op een rijtje te zetten.
Informele gesprekken	**2.7**	Grl2	Als er echt wat speelt dan ga je even naar kantoor. Maar negen van de tien keer is dat gewoon van: 'hey, hoe is het? Heb je een goed weekend gehad?'. **Een beetje de informele gesprekken?** Ja.
Contact bij bijzonderheden	**2.8**	Grl5	De regel is toch wel meer van als er iets bijzonders is dan hebben we even contact. Dat kan natuurlijk in praktische zin zijn. Al iemand een aanval heeft gehad dat je dat even mailt. Of als ze een dag vrij hebben ofzo. Of de kleren zijn op. Dat zijn natuurlijk ook al bijzonderheden. Of de shampoo is op. Dat verschilt nogal. Als je over dat soort dingen ook al contact hebt met ouders, dan heb je ze sowieso relatief veel aan de lijn of via de mail. Dan gaat het natuurlijk ook, dat is

			natuurlijk de eerste vraag, over hoe het met Pietje gaat. Dan vertel je natuurlijk toch dat hij een goede week heeft. Het is natuurlijk ook wel zo dat als je ouders een week of twee drie niet gesproken hebt dat je zelf wel contact gaat zoeken.
		Grl6	**En met de andere jongeren is dat dus niet wekelijks?** Nou, dat is dan eigenlijk gewoon als ouders een kind komen brengen of halen, dat je daar even mee staat te praten. Als er werkelijk wat speelt, ja dan bel je. De ene keer kan het wekelijks zijn, de andere keer kan er wel een maand over heen gaan. **Dat is niet vastgelegd?** Nee.
Afspraken op papier	**2.9**	Grl6	Afspraken worden op papier gezet, naar huis, of worden gemaild.
Goede vormgeving van contact	**2.10**	Grl1	Dat is naar ieders behoefte. Je hoeft geen contact te hebben als daar geen behoefte voor is. Als het contact niet goed is, of als je het met elkaar niet goed vind, dan moet je daar verandering in brengen. Dan overleg je gewoon wat je daar het beste in kan doen. Maar nu is dat per jongere afgesteld. Bij de ene heb je heel weinig overleg en bij de ander heb je iets meer overleg.
		Grl2	Het ligt er een beetje aan wat ouders zelf ook aangeven daarin prettig te vinden.
		Grl2	**En vindt u hoe het nu gaat voldoende? Een goede manier van contact?** Ja, want mocht het niet voldoende zijn dan spreek je gewoon met ouders af om dat vaker te doen. Een gesprek in een jaar plannen. Als ouders zelf vinden dat het niet lekker loopt of ik vind dat het niet lekker loopt, dan plan je gewoon weer zo'n gesprek.
		Grl3	Op dit moment zie ik de afstemming met ouders en groepsleiding ook wel goed.
		Grl3	Ik zie dat iedereen wel wekelijks contact met ouders heeft. Over het algemeen gaat het wel goed op dit moment. Ik ben natuurlijk toch niet helemaal ingewerkt met begeleiders en ouders.
		Grl4	Je moet ouders wel een je zijde hebben om dingen voor elkaar te kunnen krijgen. Als ouders het niet willen, dan kun je niks. Daarom is het ook prettig als je op één lijn staat.
Ouders die moeilijk te bereiken zijn	**2.11**	Grl4	Ja, dat merk je ook dat dat ook wel lastig is. Dat ouders weer wat later op de mail reageren of moeilijker te bereiken zijn. Of alleen telefonisch. Dat kon je wel tegen en daar moet je dan weer mee om gaan. Je doet je best, maar soms moet je dat ook los laten.
		Grl4	Je moet je weg er in zoeken. Dat is soms wel lastig. Je moet je manier er in vinden en ik vind dat we meestal wel onze manier er in vinden. Soms niet op de manier die je wilt, maar je krijgt wel het contact. Ook al duurt het wel langer, maar uiteindelijk krijg je het wel.
Ouder als	**2.12**	Grl4	Ook tussendoor als er iets moet gebeuren. Ouders zijn

eindverantwoordelijke			uiteindelijk degene die de eindverantwoording hebben. Dus je moet altijd afstemmen. Als ik even naar mijn eigen contactpersoon schappen kijk gaat het wel redelijk goed, de afstemming.
		Grl4	Ouders zijn hier gewoon heel belangrijk. Ook omdat we met jongeren werken. Ouders zijn nog altijd eindverantwoordelijkste en beslissend. Dus van hen moet je het ook hebben. Je moet ouders wel een je zijde hebben om dingen voor elkaar te kunnen krijgen. Als ouders het niet willen, dan kun je niks.
		Grl6	Ouders zijn nog steeds wettelijk vertegenwoordiger, dus dan werd er veel gecheckt. Meer checken. Ook: *'hoe is het thuis gegaan? Hoe gaat het nou bij jullie?'*
Contactpersoonschap	**2.13**		Met mijn contactpersoonschap sta ik met moeder op één lijn en dat is heel prettig. Dan kom je wel een heel eind. Dan weet je wat je kunt zeggen tegen de jongeren, want dat moet je wel weten.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming tussen groepsleiders en ouders positief verliep	**3.1**	Grl1	Wij hebben hier een logeerjongere en waar word elk weekend een mail naar ouders toe gestuurd over hoe het gegaan is dat weekend. Daar trekken zij hun conclusie weer uit, aan de hand van zijn gedrag, wat voor een consequenties daar aan hangen als hij weer thuis is.
		Grl1	Wat ik net al benoemde dat meisje, wat op maandagavond word er contact met haar ouders opgenomen om te vragen hoe het weekend gegaan is en op vrijdagavond nemen we weer contact met hen op om te vertellen hoe het hier gegaan is deze week.
		Grl1	We hebben hier een jongen die komt maandag tot vrijdag en die woont in Gouda, maar het is een hele zelfstandige jongen. Hij gaat zelfstandig naar school en reist zelfstandig met het openbaar vervoer. Die heeft zijn leventje in Gouda en een ander leventje hier. Alleen het hoognodige word naar zijn ouder gemaild en één keer per jaar hebben we een iop bespreken. Daar is het contact weer heel minimaal mee. Als het niet nodig is dan is het niet nodig.
		Grl2	Ja, we hebben hier een meisje op de groep die is autistisch en daar stem ik wel heel erg over af met ouders hoe we het precies gaan doen. Zodat zij geen ruimte vindt om te gaan 'shoppen', bij ouders of bij mij of bij andere collega's om onder bepaalde afspraken uit te komen. Dus dat is wel iets wat heel goed werkt. Dan communiceer ik met moeder: 'we gaan het zo doen' of andersom. Dan komt ze er niet onderuit. Of dat nou is met tandenpoetsen of dat soort dingetjes, verzorging, geldzaken bijvoorbeeld. Dat werkt wel goed.
		Grl3	Bijvoorbeeld dat je afspraken maakt over medicatie. Dat was bij één vaste jongere hier.
		Grl4	Ik heb wel een jongere in mijn hoofd waar het wel heel goed ging.

		Grl4	Er was wel eens een jongen en die kon wel eens uit de ban springen. Dan wou hij iets heel graag en dan kon dat eigenlijk niet. Dan ging hij daarin ook ouders bellen en bleef hij ouders maar lastig vallen. Uiteindelijk bellen ouders naar ons toe. Dat was ook de afspraak. Als hij maar bleef bellen en doorgaan dan mochten wij de telefoon afnemen. Dan namen ze contact met ons op om te zeggen dat het even niet werkt. Dan merk je ook gewoon dat dit heel goed liep. Dat er duidelijke afspraken waren en dan ging dat ook gewoon zoals dat moet gaan.
		Grl5	Waar ik het net over had, over dat meisje dat aangaf dat ze zich wat meer los wilde maken van ouders. Dan kom je natuurlijk in een moeilijk gebied. Hoe pak je dat aan? Wat betekent dat? Hoe vaak hebben wij dan nog contact met ouders? Waarover hebben wij nog contact? Hoe zit het met de privacy van de jongeren? Als je dat afstemt met ouders denk ik dat je ook al een heel eind komt. Maar ik heb nog geen negatieve ervaring.
		Grl5	Laatst de IOP met Pietje. Dat was met vader en niet met moeder, die kon niet. Dat was gewoon een prima bespreking en daar zat Pietje zelf ook bij. **Wat maakt het positief?** Dat je sowieso even de tijd neemt om over de cliënt te praten. En dat vader in dit geval ook zijn zegje kon doen. En het gaat ook goed met Pietje, dat scheelt ook een hoop.
Positief contact	**3.2**	Grl2	**Wat maakt dan dat het contact positief verloopt?** Omdat je samen hele heldere afspraken maakt en niets aan het toeval overlaat.
		Grl3	Ze hebben wel dezelfde ideeën en gedachtes daarover. Dan vind ik de afstemming tussen groepsleiding en ouders wel positief. Als je dezelfde gedachtegang een beetje hebt en allebei het beste voor met de jongeren.
		Grl5	Ik denk ook dat als het contact dat je daar voor al hebt, als dat gewoon positief is dan scheelt dat al een hoop. Als je daar als begeleider in investeert. Dan kun je ook nog wel eens wat maken. Het is wel belangrijk dat je ouders mee hebt. Dat is en voor de cliënt beter en het voor ons ook nog een stukje makkelijker als de ouders gewoon positief zijn.
		Grl5	Wat mij betreft loopt alles wel positief. Ik denk dat dat komt doordat wij, voor zo ver dat kan, ook wel heel erg mee gaan in de wens van ouders. Je komt natuurlijk in een loyaliteitsconflict als wij dat niet doen.
		Grl6	Het loopt eigenlijk nooit niet positief, omdat er gewoon niet echt dingen spelen. Het normale contact is gewoon wel positief.
Weinig of nooit contact	**3.3**	Grl1	En er zijn jongeren waar je vrij weinig of vrijwel nooit contact hebt (met ouders).

Minimaal contact	**3.4**	Grl1	Alleen het hoognodige word naar zijn ouder gemaild en één keer per jaar hebben we een iop bespreken. Daar is het contact weer heel minimaal mee. Als het niet nodig is dan is het niet nodig.
Afspraken	**3.5**	Grl2	Dus meestal als ik dingen besproken heb, wordt het daarna ook nog op papier gezet door moeder of door mij; zij is daar ook wel strikt in. Dus dan is het gewoon zo duidelijk voor iedereen welke richting we op gaan met een bepaalde jongere. Zodat andere collega's ook nog es kunnen zien: dit is er afgesproken, dus hier gaan we ons ook echt aan houden.
		Grl2	Dat is wel prettig als je samen met ouders één lijn trekt. Dat het thuis niet anders is dan dat het hier is. Vooral bij iemand met autisme is het wel prettig dat het altijd hetzelfde is, bepaalde afspraken.
Vaste jongeren	**3.6**	Gr3	Jongeren die hier meer dagen zijn. Die gaan vaak in het weekend naar huis.
Positiviteit bij ouders bij verhuizing jongere op doorstroomgroep	**3.7**	Grl6	Dan moet ik toch weer verder terug gaan. Ik merk ook wel bij verhuizingen enzo dat.. Wij zijn toch een doorstroomgroep; dat het heel belangrijk is dat je ook die dingen met elkaar afstemt. In ieder geval: dat ouders prettig weer met hun kind verder gaan. En dat merk je gewoon op het moment dat zij afscheid nemen, dan kunnen ze heel positief zijn daarin. Dan denk je weer van: we hebben er weer eentje in ieder geval op de goede plek gekregen. Ouders laten het vaak ook wel blijken; dat vind ik altijd wel heel prettig.
Bij een gesprek als groepsleider de doorslag geven	**3.8**	Grl6	Want je moet net even bij een gesprek de doorslag geven. Dat heb ik ook meegemaakt; met ouders en de teamleider van een andere woonvorm, de cliënt en ik. Dat eigenlijk het gesprek helemaal vastgelopen was. En ik kwam wat later, want ik had een cursus. Dat iedereen toch een beetje zat van: boos en we weten het niet meer. En op een gegeven moment dan zeg je net het goede ding.
Ouders een andere kijk op de situatie meegeven	**3.9**	Grl6	Je kunt net die *push* geven dat het dan allemaal weer wel lukt. Dat vinden ouders ook heel prettig. Dat soms ook even iemand anders dan zij alleen tegenover hun zoon of dochter zit. Die net even anders er op kijken, dan zij. **Nieuwe inzichten?** Ja, en dat zijn natuurlijk allemaal positieve dingen.
Ontevredenheid	**3.10**	Grl6	Ik heb er altijd een hekel aan als jongeren vertrekken en.. Dat gebeurt ook. Ontevredenheid.
Waarmaken waar je naar streeft	**3.11**	Grl6	**Maar specifiek; wat maakt dan een afstemming of een contact positief?** Hetgene waar je naar streeft, dat het dan ook waargemaakt word.
Je kunt niet altijd naar de cliënt luisteren	**3.12**	Grl6	Nou weetje, je kunt natuurlijk niet altijd naar de cliënt zelf luisteren, want die zit hier goed. Die denkt: *'zolang ik hier zit is het veilig en..'*. Maar nu is het nog maar tot en met 21 jaar. Ze moeten gewoon ook weg. Dat heeft dan weer met subsidiegeld en weet ik veel wat te

			maken. Dat je gewoon naar hetzelfde toe streeft denk ik. Misschien is dat helemaal geen goed voorbeeld..
Samenwerken, niet langs elkaar heen	**3.13**	Grl6	**Maar hoe doet u dat dan, dat naar hetzelfde toe streven? Stel de ouders denken A en u denkt B, hoe zorgt u dan dat..?** Dat je allebei naar A toe komt of naar B toe komt. Je merkt dan ook wel van dat er veel meer mailcontact is. En dat je gewoon naar elkaar toe ook zeg van: '*dit en dit is er vanmiddag voorgevallen, ik heb dit en dat gezegd. Als jij nou ook dat en dat zegt.. '*, hè. Dat je in die zin alles op elkaar afstemt via die.. Dat jij ook niet meer met twee verschillende verhalen zit, maar dat iemand daar toch een schrijven van heeft. Samenwerken, niet langs elkaar heen. **En naar elkaars verhaal luisteren?** Ja.
Een situatie waarin de afstemming met de ouders van de jongere moeilijk was	**4.1**	Grl1	Wij hebben bijvoorbeeld wel een moeder, als je haar wel over bepaalde dingen of er is iets gebeurd met een bepaalde consequentie, dan is het contact met de moeder wel goed. Maar als je bepaalde dingen voor elkaar wilt krijgen, de consequentie is bijvoorbeeld dat je iets moet betalen. Er is iets kapot gegaan en er moet iets betaald worden. Dan kan dit nog wel eens lang op zich laten wachten.
		Grl2	We hebben hier ook wel een moeder die iedere keer opbelt met allerlei verschillende vragen. Dat je denkt van: 'oh, waar heeft ze het nu weer over?'. En dan belt ze weer over school en dan belt ze weer over een afspraak met een dokter of dan belt ze weer over kleren die kwijt zijn. Heel vaak denk je dan van: 'waar heeft ze het nu over?'.
		Grl2	Wij proberen dat dan weer te structureren door te zeggen; 'je mag het alleen met de contactpersoon van je dochter bespreken.' Andere collega's zeggen dan: 'dinsdag kan je weer bellen, zo en zo laat en wij bellen jou.' **Ja, dus echt een beetje afkappen op de momenten dat het niet kan?** Ja.
		Grl3	Zelf kan ik daar nog niet echt een situatie in aangeven.
		Grl3	**En van een collega?** Ja. Die ouders schatten hun zoon hoger is. Dus die zijn het niet altijd eens met de afspraken die gemaakt worden. Of die maken wel afspraken met de groepsleiders, maar wanneer hij dan thuis is vergeten ze die afspraken. Terwijl hij dat wel erg nodig heeft. Dan is er minder structuur. Hij zit hier dan in een structuur waar hij zich goed bij voelt. Hij zit op dit moment niet goed in zijn vel. Dan is het juist nog moeilijker voor hen en hij juist dan die structuur nodig heeft. Thuis krijgt hij dat niet.
		Grl4	Die zijn er ook.
		Grl4	We hebben nu dan een jongere op onze groep en we merken dat moeder moeilijk te bereiken is. Je merkt ook dat moeder zelf niet lekker in haar vel zit en daar

			problemen mee heeft. Dan is het wel heel lastig om ook met ouders in overleg te gaan.
		Grl6	Ja, dan moet ik de periode van de Schaddeweg.. Dat er veel contact was met een moeder van een cliënt. Maar alles draaide daar om geld. **In dat gezin of..?** Ja, moeder was alleenstaand en die jongen was eigenlijk altijd hier en bijna nooit thuis. Maar waar je ook mee kwam, wat je ook zei, het ging altijd over geld. Dat is heel vervelend, dan kun je het nergens meer over hebben. Zij kunnen niks, of zij kan niks. Zij is, die jongen woonde hier al 3 jaar, ze is ook nooit op bezoek geweest. Het geld, het reizen weet je. Het verhaal ging altijd over haar. Je kon nooit de afstemming doen over de cliënt met haar. Tien seconden en het ging weer over haar. Vaak deed ik wel alsof ik een soort maatschappelijk werker voor haar was, of in ieder geval zeker een luisterend hoor. Ook bijna een persoonlijk begeleider; nog meer dan voor de cliënt. En daar loste je geen dingen mee op. Ze was in alles toch maar het slachtoffer; krap bij kas. Dat vond ik nooit prettig. Altijd over het geld. Daar belde ze ook over. Ja, op een gegeven moment moest je wel, of dan had je een vraag. Alles komt ook op jou bordje, dus alle uitkeringen enzo vraag jij aan, omdat ook zij niet weet hoe dat moet. Kijk, ze kan het dan natuurlijk ook wel leren. En dan stelt ze zich eigenlijk heel afhankelijk op. Met dat je vragen aan hen hebt, dan zijn ze niet thuis. En dan is het toch wel heel moeilijk. **Was ze wel betrokken op haar zoon?** Als het om de centen ging wel ja. Zo ging het gewoon. Ik kan me alleen maar herinneren dat het daar over ging. Het ging bijvoorbeeld over: '*als Pietje nou twee boterhammen eet en Jantje, haar zoon dan, twee boterhammen, krijgt hij dan niet dat geld terug van die ene boterham?*'. Misschien iets overdreven, maar zo ver ging ze vaak wel. *'Die meneer die maakt meer op, dan de mijne'.* Dat is natuurlijk nooit zo, want je kunt nooit de hele dag kijken wat iemand eet.
Voorbeeld seksualiteit	**4.2**	Grl5	Ik weet wel dat één collega.. Seksualiteit blijft natuurlijk een moeilijk onderwerp. Dat is nu ook wel iets wat speelt op de groep, dat jongeren daar mee bezig zijn. Ook qua leeftijd. Het niveau heeft daar natuurlijk ook mee te maken. Maar dat blijft voor ouders een moeilijk onderwerp, hoe je het ook went of keert.
		Grl5	Dan weet ik wel van een collega die dat gesprek aan moest gaan van '*bij deze cliënt zijn we al bezig met seksuele voorlichting, maar we merken dat ze toch meer wil weten. Hoe gaan we daar mee om?*' Als ouders daar in het begin al een beetje sceptisch tegenover staan. '*Mijn kind weet dat niet en die ervaart dat niet.*' Dan is het natuurlijk best wel een moeilijk gesprek. Dat zou een gesprek zijn waar voor ik ook zenuwachtig voor zou

			zijn. Dat is uiteindelijk een goed gesprek geweest, maar wel een gesprek waar ze waarschijnlijk een nacht niet van geslapen heeft.
		Grl5	Voor ouders is het ook wel lastig om zich daarin in te leven, dat zo'n kind dat wel heeft. Als je een normaal kind hebt. Wij hebben natuurlijk wel cliënten in huis die wel 18, 19 en 20 zijn. Als je gewoon 'normaal' bent, dan weet je natuurlijk wel hoe dat gaat rond die leeftijd. Deze cliënten weten dat niet.
		Grl5	Dat heeft gewoon ook met het niveau te maken. Ouders denken dan toch wel snel van '*dat heeft mijn kind niet, want ze functioneert maar op het niveau van een 6, 7 en 8 jarige'*. Dat is natuurlijk niet helemaal waar, want ze hebben wel een lichaam van een 19 jarige. Dat groeit gewoon door, dat krijgt ook hormonen. Maar goed, als daar in een meisje zit van 6 in haar doen en laten, dan is dat wel moeilijk te rijmen met elkaar.
		Grl5	Dat snap ik wel van ouders, maar het is natuurlijk niet de realiteit. Op een gegeven moment moet je ouders duidelijk maken dat het iets is waar je met haar in gesprek over moet. De prikpil bijvoorbeeld, dat is wel belangrijk. Ik denk dat de meeste kinderen of volwassenen al lang aan iets van anticonceptie zijn. Voor haar is dat echt wel onderwerp van gesprek. Laten we het toch maar doen. Je kunt het zo veel mogelijk voorkomen, maar dat is natuurlijk geen garantie. Als er iets gebeurd zijn de gevolgen natuurlijk helemaal niet te overzien. Dat blijft echt het moeilijkste onderwerp.
Voorbeeld 2: overschatting	**4.3**	Grl5	**Dat maakt de afstemming moeilijk?** Ja, maar wel des te belangrijker. Als het moeilijk is kunnen we het niet niet doen. Het is wel des te belangrijker. Je hebt ook wel ouders die anders kijken naar hun kind dan dat wij dat doen. Of te veel overschatten of onderschatten, maar vaak is het overschatting. Dat maakt het ook wel lastig om die ouders daar toch een beetje bij te schaven hierin. Dat ze misschien iets te veel hun kind overschatten of misschien niet duidelijk genoeg zijn. Of dat ze toch te veel ruimte geven waardoor het kind in verwarring raakt of ander gedrag laat zien dan bij ons. Het is en blijft wel hun kind. Dat is lastig.
Moeilijk contact	**4.4**	Grl1	Momenteel hebben we geen jongeren waar het contact zo moeilijk mee loopt. Die hebben we wel gehad, maar dat zijn ouwe koeien en jongeren die hier niet meer wonen.
		Grl3	Dan weet je ook zo snel niet het juiste antwoord daarop, waardoor zo'n contact dan geheel chaotisch kan verlopen.
		Grl4	Dat je soms dan ouders wil bereiken en aan hun wens wilt voldoen, maar dat dat niet altijd kan. Dat het dan soms moeilijk is om ze te bereiken. Soms wil je wat

			sneller contact hebben, het afgehandeld hebben, maar dan gaat het er weer overheen. Uiteindelijk gaat het dan wel goed hoor, maar je merkt soms bij jezelf ook dat je zou wat meer willen dan dat er kan.
		Grl6	**Dus wat was dan precies moeilijk in die situatie?** Nou, dat je het gewoon niet over de cliënt kan hebben. En dat je met vragen bij die ouder niet terecht kan.
Afstand tussen ouder en hulpverlener	**4.5**	Grl4	Ik ben daar dan geen contactpersoon van, een collega van mij, maar ik merk dan wel dat dat moeizaam gaat. Dat het wel lastig is. Je wilt graag, maar je voelt gewoon wel afstand. De ouder wil dan ook niet telefonisch gebeld worden, die wil alles via de mail. Dan moet je weer een week wachten, want dan heeft ze de mail niet gezien. Soms moet je toch bellen. Dan zijn er keuzes die je moet maken over wat goed is en wat niet. Dat is wel lastig.
Intensiever contact	**4.6**	Grl1	Als het contact moeilijker is dan ben je daar ook veel intensiever mee bezig en dat moet je veel meer dingen voor elkaar zien te krijgen. Dan moet je ook vel alerter zijn.
Andere ideeën en wispelturigheid	**4.7**	Grl1	Dan moet je ook vel alerter zijn, want het contact wordt moeilijk als ouders ander ideeën hebben of ouders zijn zelf beperkt of wispelturig, daar hoeven ze niet beperkt voor te zijn.
		Grl1	Het ene moment zeg je van ja, het is goed dat je hem zo aan pakt, maar als je kind dan regels wil overtreden als het 's avond 11 uur is en het kind gaat zielig naar huis bellen en jij belt hierheen op met wat is dat nou.
Structuur	**4.8**	Grl1	Dan moet je op zo'n moment de beste weg daarin vinden, zodat je ook ouders te vriend houdt zeg maar. Maar toch ze wel te kennen geven dat hier bepaalde regels zijn en dat ook jouw kind daar zich aan moet houden. Er zij groepsregels waar in grote lijnen jongeren zich aan moeten houden.
		Grl3	Of die maken wel afspraken met de groepsleiders, maar wanneer hij dan thuis is vergeten ze die afspraken. Terwijl hij dat wel erg nodig heeft. Dan is er minder structuur. Hij zit hier dan in een structuur waar hij zich goed bij voelt. Hij zit op dit moment niet goed in zijn vel. Dan is het juist nog moeilijker voor hen en hij juist dan die structuur nodig heeft. Thuis krijgt hij dat niet.
Vicieuze cirkel	**4.9**	Grl5	Ik denk dat ouders ook wel in een vicieuze cirkel terecht kunnen komen en dat ze daar niet uit komen, terwijl dat beter zou zijn voor hun kind. We hebben daar een voorbeeld van dat het kind thuis heel ander gedrag laat zien dan bij ons en dat moeder daar wel last van heeft. Dat ze ook gewoon erg boos word. Misschien is het wel dat ze zich bij ons niet veilig genoeg voelt en bij ouders wel, maar wat wij in die situatie zien is dat moeder toch wel moeite heeft met die duidelijkheid en grenzen geven. Dat doen wij wel. Maar goed als moeder daar

			niet voor kiest om dat te doen, dan kunnen wij ook niet zo heel veel.
Ouders moeten veranderen	**4.10**	Grl5	Dan is het meer zo van: '*Wat ouders thuis doen, dat doen ouders thuis en wat wij doen, doen wij.'* Dat vinden ouders prima, maar sommige ouders zijn gewoon niet zo in staat om dat te veranderen van zichzelf. Het kind zal niet zo veranderen, dat moet jij als ouders doen.
Ouders ondersteunen	**4.11**	Grl5	Maar goed wij gaan dan niet mee in wat zij thuis doen. Daar gaan wij dan niet in mee. Wij willen moeder echt wel ondersteunen. Maar sommige ouders vinden dat echt heel moeilijk om dat te veranderen. Je moet wel je kind teleurstellen, of.. Ik heb thuis ook twee kleine kinderen. Ik moet mijn oudste ook wel eens teleurstellen door nee te zeggen. Dan krijg ik ook een grote mond of dan moet hij huilen. Dan is het de makkelijkste weg om te zeggen '*toe maar, het mag'.* Maar dat is niet altijd de beste manier. Vooral als je het al twintig jaar op deze manier doet.
Bijstellen van verwachtingen	**4.12**	Grl5	Vooral als je het al twintig jaar op deze manier doet. **Bedoelt u dan het bijstellen van verwachtingen?** Dat kan ook, maar soms ik het ook gewoon nee zeggen. Bijvoorbeeld een kind dat naar het HWL gaat en zich aan moeder vast klampt. Dat is moeilijk, dan kan moeder ook zeggen dat het klaar is. Sommigen pakken hem dan weer vast en dan hebben we telkens weer moeite met afscheid nemen. Verander dat maar eens na twintig jaar. Dat heeft ook te maken met het loslaten van je eigen kind.
Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?	**5.1**	Grl1	Wispelturigheid, beperkingen (lichamelijk zowel verstandelijk), ouders die het wel graag willen, maar op de één of andere manier niet sterk genoeg zijn om het voor elkaar te krijgen.
		Grl3	Ik vind het zelf een beetje moeilijk om daar een antwoord op te geven. Ik heb natuurlijk nog niet echt daar mee te maken gehad. Ik krijg dat nu pas echt mee te maken. Ik zie wel dat bijvoorbeeld bij collega's, die moeilijkheden hebben met ouders.
Klik	**5.2**	Grl4	Soms heb je ook dat het niet heel goed klikt met ouders. Daar heb je natuurlijk ook mee te maken.
Gespreksonderwerp	**5.3**	Grl5	Het onderwerp denk ik waar je het over moet hebben.
Ouders	**5.4**	Grl6	Persoonlijkheid, zeker ook van ouders.
		Grl6	En ja, voor hen word het ook allemaal moeilijker. Voorheen was het veel makkelijker om hulp in te roepen dan nu.
De jongeren	**5.5**	Grl2	De kinderen zelf natuurlijk hè. Die kunnen een verhaal thuis vertellen wat hier heel anders is gebeurt bijvoorbeeld.
		Grl2	Het manipuleren, daar worden ze natuurlijk wel handig in op een gegeven moment.

		Grl5	Hoe het gaat met de cliënt.
		Grl5	Ik merk ook wel dat afstemming ook wel belangrijk is. Wat ook wel kan beïnvloeden is wat een cliënt zelf thuis verteld. Dat kan ook wel beïnvloeden. Dat ze denken *'huh, hoe kan dat nou, we hebben het toch afgesproken'*. Dan moet een cliënt twee keer douchen en dat blijkt ze ook twee keer gedoucht te hebben bij wijze van spreken. Dat maakt het ook wel eens lastig.
		Grl6	De cliënt zelf denk ik heel sterk. Omdat je ook, zeker hier bij de afstemming, dat de cliënt ook wel eens een beetje de baan gaat verkennen. Eigenlijk weet hij misschien ook wel dat dingen niet zo zijn of: *'thuis mag ik het wel'* ofzo, *'waarom mag ik dat hier niet?'* of andersom. En dat kan zowel positief als negatief zijn. Het kind zelf is dan een factor.
De thuissituatie	**5.6**	Grl5	Hoe het gaat met de thuissituatie, met ouders onderling of de cliënt thuis of met hier.
Start	**5.7**	Grl2	Het is vaak ook, wat ik heel belangrijk vind, hoe je de start maakt. Als je al begint met een hoop dingen die niet duidelijk zijn, waarmee je niet op één lijn komt te zitten, verloopt het vaak verder ook heel rommelig. Ik vind de start van binnenkomst ook altijd heel belangrijk. Wij krijgen natuurlijk wel eens te horen van andere groepen waar ze vandaan komen dat ouders bijvoorbeeld niet de meest makkelijke zijn. Als je dan op die manier al zo'n gesprek in gaat, dan denk je van tevoren al: 'ik moet uitkijken, want ze zullen wel..' Je moet helemaal opnieuw beginnen met ouders. Weer helemaal daar open in staan en ook weer soms bepaalde kansen geven. Want zij hebben dan vaak in het verleden ook al zo veel dingen meegemaakt, waardoor ze denken: 'nou, die mensen in de hulpverlening zijn bij voorbaat al vervelend en daar mogen we niks bij'. Dat zet vaak wel een toon, zo'n eerste gesprek.
Verschillende gedachtegangen	**5.8**	Grl3	Het verschil in afspraken maken. De verschillende gedachtegangen over iets, als je ergens anders over nadenkt. Dat ouders ergens anders over nadenken en begeleiders hier ook weer een ander idee over hebben. Waardoor de communicatie inderdaad niet goed verloopt. En dat de afspraken voor de jongere niet nagekomen kunnen worden.
		Grl4	Soms zou je het anders willen dan dat het gaat, maar daar pas je je ook weer aan. Wij moeten ons gewoon aanpassen aan de situatie. Zowel naar de jongere als naar de ouders. Dat komt dan ook wel weer goed, maar het gaat soms tegen je gevoel in.
Directer contact	**5.9**	Grl4	Soms is het contact dan, wat ik net al benoemde. Dat je het directer wil doen, maar het gaat over de mail dus dan duurt het weer langer.

Dingen vergeten	**5.10**	Grl5	Ook als wij dingen vergeten. Er worden toch wel met regelmaat dingen vergeten, praktische dingen. Bijvoorbeeld een oplader of een boterhamtrommel. Het is allemaal heel praktisch, maar als dat bij één ouder toch wel 4 a 5 keer per maand voorgekomen is. Dan heb je een andere ouder aan de telefoon dan als het altijd goed gaat. Dat zijn ook dingen wat beïnvloed.
Factoren vanuit de groepsleider die de afstemming beïnvloedden	**5.11**	Grl1	Iedereen heeft een bepaalde persoonlijkheid. Iedereen heeft een bepaald karakter. Dat kan niet zo goed matchen. Dat is eigenlijk het enige waarvan ik weet te verzinnen dat dit het contact tussen ouders en bepaalde groepsleiding beïnvloed.
		Grl6	En gewoon hoe je bent en wie je bent, hoe dat je het doet.
Collega's	**5.12**	Grl6	**Denkt u dat er nog meer factoren mee kunnen spelen?** Collega's. Dat je allemaal de dingen oppikt met elkaar.
Contactpersoon	**5.13**	Grl1	Iedere jongere heeft een bepaald contactpersoon. De gesprekken die gevoerd moeten worden dat gebeurd veelal door de contactpersoon. Het zou kunnen zijn dat die twee elkaar niet zo goed aanvoelen. Je kunt heel direct zijn, wat bij de ander over komt als een aanval.
		Grl5	Het contact wat je hebt. Is dat een positief contact of is dat een wat moeilijk contact dat je hebt met ouders.
Vasthouden aan het afgesprokene	**5.14**	Grl1	Als je bijvoorbeeld iets afspreekt met de groepsleiding en je kind om standvastig te zijn in een bepaald iets, maar het lukt je toch niet thuis. Dan kun je niet vasthouden aan het afgesprokene, daar ga je dan ook tegen aan lopen.
Hoe je hier mee om gaat als groepsleider	**5.15**	Grl1	Toch weer er over in gesprek. Je kunt zeggen van *'ik heb begrepen dat het niet gelukt is dit weekend. Ik heb met die en die en met Jantje gesproken en hij vertelde dat hij toch uit is gegaan of twee keer uit is gegaan (vrijdag en zaterdag) terwijl de afspraak was dat het alleen op zaterdag mocht*.' Dan kun je daar over in gesprek gaan. *'Het is veel te vermoeiend, deze jongen heeft daar door de week last van.'* Ik noem maar een dwarsstraat. Daar kun je dan over in gesprek gaan.
		Grl1	Daar kun je dan over in gesprek gaan. Dat gaat dan meestal wel over de telefoon, want als je dat via de mail moet doen dan heb je geen gesprek. Je moet maar afwachten of iemand ook diezelfde dag nog achter de computer zit. Dus dat gebeurd via de telefoon, want dan kun je een goed gesprek voeren.
		Grl6	Er worden steeds meer eisen gesteld. Je probeert het allemaal heel goed te doen. Je moet het nog beter doen dan tien jaar terug. Ze zijn gewoon iets minder snel tevreden met je antwoord, dat merk je wel.
		Grl6	Het heeft met van alles en nog wat te maken. Maar ik vind het wel heel fijn als die afstemming gewoon goed is. Een goede basis.

Voorbeeld gescheiden ouders	**5.16**	Grl4	Wat wij ook merken met gescheiden ouders is dat die ouders tegen elkaar gaan. Dan komt de jongere onrustig hier. Dan heb je ook die invloed van ouders waar je last van hebt. Dan kan zo'n jongere heel onrustig worden en zich daar niet prettig bij voelen. Die wordt dan uitgespeeld. Daar loop je dan ook tegen aan in het oudercontact. Maar de jongere zelf heeft er last van. Ouders hebben dan toch wel strubbelingen onderling, die voelt de jongere en dan moet je daar als groepsleider op in spelen. Terwijl je soms ook heel weinig van de situatie weet en dat ook niet moet weten.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	Grl1	Je probeert hier op de groep wel één stijl te hanteren.
		Grl2	Ja, we hebben hier sowieso, omdat je op een groep leeft, veel meer structuur. In de hele dagindeling alleen al. De douche-tijden, we hebben computertijden. We hebben twee computers hier, ze mogen hier geen computer op de kamer hebben, geen internet. Dus een dag hier is zo voorgestructureerd.
		Grl3	Jazeker, want inderdaad sommige ouders zijn erg standvastig en autoritair. Die hebben allemaal wel één stijl en ze gaan allemaal een beetje dezelfde richting op.
		Grl4	Het is voor een ouder ook anders. Het is ons kind niet dus je kunt gewoon heel structureel, strakker en duidelijker daarin zijn. Als ouder heb je soms te maken met een schuldgevoel. Je kind is toch gehandicapt. Je wilt het vertroetelen, want het is al uit huis geplaatst. Dat soort factoren heb je als ouders er allemaal bij die meespelen. Als groepsleider heb je dat niet. Je hebt allemaal kinderen, die hebben allemaal wat, en het is zoals het is. Daarin moet je een duidelijke regelmaat en duidelijke afspraken hebben. Dat je daar als groepsleider gewoon veel duidelijker in kan zijn. Je bent natuurlijk veel minder emotioneel betrokken. Je hebt het wel, maar wel met een gepaste afstand. Het is wel je werk. Als ouder heb je dat natuurlijk niet.
		Grl5	Over ouders die het toch dan wel moeilijk vinden om hun kind los te laten en daardoor wat minder duidelijk en direct zijn. Dat zijn wij natuurlijk wel, maar ik vind dat ook niet meer dan normaal.
Andere ideeën over de opvoeding	**6.2**	Grl2	Soms hebben ouders wel echt andere ideeën over hoe een jongere te benaderen bijvoorbeeld. Of ze zijn juist veel strenger. Terwijl wij zoiets hebben van: nou, ga eerst eens in gesprek met een jongere. Of het is net andersom. Dat is wel lastig.
		Grl5	Als je het dan over opvoedingsstijlen hebt, denk ik dat je het meeste te maken hebt met wat voor een niveau de cliënt heeft en hoe wij daar met z'n allen op aansluiten. Dat kan nog wel eens verschillen.
Structuur aanbrengen	**6.4**	Grl1	Of een jongere gaat in het weekend naar huis en ouders

			krijgen het niet voor elkaar om deze jongere bepaalde structuur bij te brengen in het opstaan, het verzorgen van jezelf en het opruimen van je spullen. Dan kun je door gesprek een afstemming maken, waarvan je denkt: 'als hij het misschien zo en zo doet' dat dat dan helpt bij het aanbrengen van de structuur. Of bij het overzien, want misschien maakt iemand zo veel rommel dat hij niet meer weet hoe hij dat op moet ruimen. Als je hem dan ook minder rommel geeft dat je daardoor helpt met het overzicht te behouden. Zo kun je jou ding overbrengen op ouders. Hen te helpen met de opvoeding.
		Grl2	Dus een dag hier is zo voorgestructureerd. Dat is thuis natuurlijk vaak heel anders. Dat is ook bijna niet mogelijk. Maar je hebt hier negen jongeren waar je rekening mee moet houden. Dus dat verloopt sowieso al veel strakker, dan dat dat thuis vaak is.
Afspraken	**6.5**	Grl6	Dat je je gewoon niet aan de gemaakte afspraken houd. En dat is eigenlijk wat je heel veel ziet.
		Grl6	Voor ons is het ook makkelijker om ons aan afspraken te houden, omdat je het met elkaar doet en omdat het kind eigenlijk zo weinig thuis is. Soms helemaal niet, zoals die jongen die net voorbij komt, die gaat nooit naar huis. Soms een keer een dagje. De hele opvoeding gebeurt hier.
		Grl6	Ook een cliënt hier, die gaat één keer in de twee weken naar huis. En dan merk je: afspraken die hier gemaakt zijn, dat die thuis niet altijd doorgevoerd worden, omdat.. Je wilt soms ook wel eens conflicten vermijden.
		Grl6	Maar ik vind wel; gemaakte afspraken, zoals tijd, daar moet je je gewoon aan houden. Anders gaan ze met je spelen en dan ben je helemaal nergens meer.
		Grl6	**Dus daar houd u ze wel aan, de ouders, aan tijdafspraken enzo?** Nee, dat is niet te controleren. Wel met zo'n gesprek, hoor. Als ik dan weet: in de vakantie, dat leg ik ze nog wel eens voor, *'weet je wat de afspraken hierover zijn verder?'*.
Moeilijk voor kind wanneer men niet op één lijn zit	**6.6**	Grl6	En voor een kind is het ook hartstikke moeilijk om op twee verschillende plekken te leven. Soms hebben ze een vader èn een moeder, broertjes en zusjes, en dan alle begeleiders die hier rondlopen. Vaak ook met verschillende meningen en ideeën. Alhoewel je daar toch wel mee op één lijn wil zitten; zit je dat niet altijd. De één ziet dan misschien toch iets sneller door de vingers, dan de ander.
Overleggen met ouders	**6.7**	Grl1	Op zich moet je natuurlijk wel respecteren hoe een ouder zijn kind op wil voeden. Maar wij hebben hier natuurlijk door de jaren heen te maken met heel veel verschillende jongeren, dan ga je wel op bepaalde gebieden wat ervaring binnen halen.

		Grl3	Ik vind het moeilijk om een antwoord te geven, maar ik denk dat je het daar met ouders over moet hebben. Van hoe gaan we dat aanpakken. We willen allebei het beste voor de jongere.
Overleggen met collega's	**6.8**	Grl3	Misschien met iemand er bij, een gedragsdeskundige. Binnen het team. Als eerste binnen een teamvergadering om aan hen raad te vragen wat zij gedaan zouden hebben als ze dit meegemaakt hadden. Hoe kan ik hier mee om gaan?
		Grl3	Niet dat je het jezelf gaat aantrekken. Dat kan natuurlijk ook. Dat je gaat denken 'ik die het verkeerd'. Dat je wel gewoon professioneel blijft en je met je collega's kan overleggen.
		Grl1	Dan ga je wel op bepaalde gebieden wat ervaring binnen halen. Die kun je wel bij ouders ook neerleggen. Van als we bijvoorbeeld proberen met elkaar één lijn te trekken dan bereiken we misschien meer als wanneer jij het op jou manier doet en wij op onze manier.
Verschillende persoonlijkheden	**6.9**	Grl1	Kijk je werkt natuurlijk wel met verschillende persoonlijkheden en de één doet het wat meer met een grapje en de ander doet het wat meer op het meteen aanspreken.
Verschillende gezinssituaties	**6.10**	Grl1	En natuurlijk ervaar je verschillende opvoedingsstijlen. Kijk je hebt hier 11/ 12 jongeren wonen door de week heen. Dat zijn 12 verschillenden gezinssituaties.
Moeilijkheden in de opvoeding	**6.11**	Grl1	Er zijn ook mensen bij die wat minder standvastig zijn in bepaalde dingen die er bij komen kijken als je een kind op moet voeden.
		Grl6	En soms dan hoor je wel eens dat dingen afgekocht worden: *'als je dat doet, dan gaan we naar de Mac Donalds'.* Dat soort dingen. Terwijl je net hier iets met hem gehad hebt, dat je denkt: nou, juist nu géén Mac Donalds.
		Grl6	Ik denk niet zo zeer dat het de opvoedingsstijl is. Ik denk dat het vaak ook een stukje onmacht is. Sowieso van ouders.
		Grl6	**En roept u de ouders dan ook tot de orde?** Eigenlijk niet, misschien veel te weinig. Dat doe je eerder als je in een IOP-bespreking zit en je hebt de rust. Waar willen we naartoe met z'n allen? Terwijl op dat moment met die Mac Donalds, dan staat er zo'n boom van een kerel voor je, dan denk je: als jij denkt dat dat op dit moment goed is.. Dan denk je ook wel eens: laat maar. Want tuurlijk weet hij ook dat het niet goed is. Wie ben ik dan om dan nog..? Terwijl vader, zijn vader, zijn wettelijk vertegenwoordiger, zijn curator gaat zeggen dat het anders moet. Nee, dan laat ik dat zo.
		Grl6	**En op welke momenten zou u daar dan wel tegen in gaan?** Als het iets is wat bijvoorbeeld lekker is. Dan denk ik: ja het is natuurlijk wel een beloning. Je praat over jongeren van 20, 21 en dan ja.. We werken niet

			meer zo met belonen, beloningssysteem. Eigenlijk zijn ze allemaal al zo ver. Je gaat ze leren koken, leren wassen en we hopen gewoon dat ze straks een woonvorm vinden waar ze zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen. Het gedrag is eigenlijk al.. Puberteit zijn ze vaak ook al weer voorbij. Hoop je. Alleen dat meisje van 16 wat nou binnenkomt, daar moeten we weer opnieuw naar gaan kijken.
Afspraken die op de groep zijn opgebouwd, daar houdt men zich thuis niet aan	**6.12**	Grl6	Dat meisje waar ik hiervoor begeleider van ben geweest, daarvan vonden wij: zo laat 's avonds thuis. We wilden gewoon 22.00 uur, omdat ze doordeweeks stage had. En als ze in de vakanties later dan 22.00 uur mag of helemaal niet thuis kwam, dan baal je wel natuurlijk. Alles wat je dan opbouwt hier, dat gaat dan.. En dat werkt toch.
Vegetariërs	**6.13**	Grl1	Je hebt natuurlijk ook opvoedingsstijlen. Bijvoorbeeld mensen die bepaalde eetgewoontes aanhangen, iemand die vegetarisch is. Als zo iemand hier binnen komt dan respecteren we dat. Dan zorg je dat er vega dingen komen.
Het geloof	**6.14**	Grl1	Of als iemand een bepaald geloof aanhangt. Dan respecteer je dat ook. Als hier iemand zou komen, dat is in het verleden gebeurd, die echt wil bidden voor het eten dan is er een momentje stilte. Daar moet de hele groep zich aan houden.
Geen regels op willen leggen	**6.15**	Grl1	Of mensen die vinden dat je kinderen geen regels op hoeft te leggen. Dat ze door alles zelf te ervaren verstandig en volwassen worden, daar heb ik ook geen ervaring mee eigenlijk.
Sfeer	**6.16**	Grl6	En hoe is de sfeer op dat moment? Dat heeft er ook wel mee te maken.
Zelf moeder zijn	**6.17**	Grl4	Ik heb me altijd proberen te verplaatsen, dat kun je wel begrijpen, maar nu wel meer. Je hebt nu zelf ook een kind en dan kun je het beter begrijpen, want als het jouw kind zal zijn wat zou ik dan doen? Dat is wel goed om dat te kunnen zeggen, maar dat neemt niet weg dat je soms nog het gevoel hebt dat je ook moet kijken wat het beste is voor je kind. Het heeft een keerzijde vind ik.
De handicap van het kind	**6.18**	Grl5	Het is ook nog zo dat de handicap van het kind mee speelt. Een kind met autisme heeft hier zijn wereld en hij heeft thuis zijn wereld. Die zal dat niet zo snel door elkaar weven. Hoe dat thuis gedaan word is gewoon thuis. Hoe wij dat hier doen is gewoon hier. Er zijn dan wel situaties waarin dat verschillend kan zijn. Het moet natuurlijk niet totaal verschillend zijn. Ik denk dat dat sowieso niet goed is bij geen cliënt. Ik denk dat het wel gebeurd, omdat wij gewoon heel anders naar het niveau van het kind kijken dan dat ouders dat doen.
Moeilijk om de handicap te accepteren	**6.19**	Grl5	Sommige ouders vinden het toch wel heel erg moeilijk, denk ik, om een gehandicapt kind te hebben. Het ideale gezin is natuurlijk gewoon gezonde kinderen. Als je dan

			een wat minder gezond kind hebt, om het zo maar even te noemen, dan kan ik me voorstellen dat dat heel moeilijk kan zijn. Dan heb je toch je verwachtingen te hoog. Hoe ziet dan in de toekomst er uit? Kan hij wel gewoon een liefdesrelatie kunnen hebben? Krijgt hij wel werk?
Voorbeeld: te hoge verwachtingen	**6.20**	Grl5	Ik weet dat bij het Dabdei een cliënt loopt waarvan de verwachtingen van ouders gewoon veel te hoog liggen. Die vinden dan dat hij gewoon een relatie aan kan gaan met een relatie. Hij zelf kan de grens niet stellen. Hij kan zich niet inleven in een ander, dus hij kan niet jouw grens bepalen. Hij gaat dan gewoon te ver. Stoppen is niet stoppen. Nee is niet nee. Dan word het al lastig in een relatie, terwijl het wel een jongen is die dat wel heel graag wil. Dat moet je dan van de grond af opbouwen, maar doe dat maar eens als ouders zeggen dat kan hij wel. Dan kom je wel echt in een moeilijk conflict terecht.
Structuur moet er zowel op de groep, als thuis zijn	**6.21**	Grl6	Voor de rest weten we dat allemaal niet zo van hoe ze thuis leven. **Dus daar zit wel een scheidingslijn tussen; hoe het thuis gaat dat is aan ouders en hoe het hier gaat, dat doen jullie?** Ja, en vaak kun je in grote lijnen gewoon zeggen van: *'ik hoop dat er thuis ook structuur geboden word.'* Dat is natuurlijk heel breed, maar dat zeg ik wel. Het zal niet altijd op dezelfde manier gebeuren, maar er moet wel structuur zijn. Zeker omdat we allemaal pdd-nos jongeren hebben.
De omgang met verschillende opvoedingsstijlen	**7.1**	Grl1	Dat ligt er aan hoe zo'n jongere zich hier gedraagt. Kijk als hij hier zich ook gaat gedragen als zijnde: 'het kan wel zijn dat jullie hier regels hebben, maar ik ben opgevoed zonder regels, dus daar houd ik me aan'. Dan is het zo dat je met de jongere in gesprek moet.
Vrijwillige plaatsing	**7.2**	Grl1	Als de ouders dat thuis doen, daar krijg je toch geen overeenstemming want het is hun levensstijl. Maar de jongere hier, iedereen woont hier vrijwillig. Dus iedereen is hier ook 'vrijwillig' tussen aanhalingstekens naar toe gekomen. Dus dat houd ik dat alles wat daarbij hoort, dat je dat ook accepteert. Daar moet je dan met zo'n jongere over in gesprek.
Grenzen stellen	**7.3**	Grl1	Je moet grenzen stellen. Anders lopen ze weg met je. Ook de jongeren die thuis regels hebben. Alle jongeren lopen weg met je.
		Grl4	Dat is soms wel lastig natuurlijk. Wij moeten ons wel bewust verplaatsen in de ouders. Soms zie je dat het beter is voor een jongere om meer duidelijkheid te krijgen en niet te verslappen. Maar ik snap aan de andere kant ook wel weer de ouders, want daar zit wel meer gevoel bij. Dat beïnvloedt denk ik wel.
In gesprek gaan	**7.4**	Grl1	Je kunt ook best wel met de ouders hierover in gesprek gaan. Stel dat zij het heel moeilijk vinden dat diegene doordeweeks om tien uur binnen moet zijn, dat hoeft

			thuis ook niet en dat is hij niet gewend. Dan is dat toch een regel hier.
		Grl3	Ik denk dat je daar een middenweg in moet zoeken samen. Dat je het daar met ouders over moet hebben
Individuele regels	**7.5**	Grl1	Als hij of zij alleen maar lekker buiten is of de stad in gaat, dan geld die regels gewoon. Heb je nou bijvoorbeeld dat je een sport beoefend, of je hebt een therapie 's avonds of je gaat als jongere bijscholing doen en het word na tienen dan komt daar een individuele regel op.
Voorbeeld van een individuele regel	**7.6**	Grl1	We hebben een jongen die pas om 11 uur binnen komt en die heeft op een dag in de week tot heel laat les. Diegene moet dan uit Doetinchem komen met het openbaar vervoer. Die komt pas om 11 uur binnen, dat zij zo. Dat wil niet zeggen dat de andere dan ook later binnen mogen komen. Dat is haar individuele regel.
Accepteren van individuele regels van de jongeren	**7.7**	Grl1	Dat is nou eenmaal zo. Het zou anders zijn als diegene wel tot 11 uur buiten mag chillen. Diegene komt gewoon vanuit school.
Andere omgang met jongeren dan ouders	**7.8**	Grl5	Het is niet mijn kind. Ik ga thuis met mijn kinderen ook anders om dan dat ik dat hier doe. Ook omdat je emotioneel er natuurlijk anders bij betrokken bent. Het is natuurlijk hun kind. Ik denk dat er wel echt een verschil in zit wat ouders doen en wat wij doen. We proberen er wel zoveel mogelijk één lijn in te hebben.
		Grl6	Een stijl, die krijgen wij ook van ouders, toch? Als een kind hier komt, dan luister je naar ouders van wat het beste werkt en naar mensen die er gewoon al eerder mee gewerkt hebben. En dan heb je een gezamenlijke stijl. Het zijn vaak de dingen tussendoor, dat ze zich niet aan die stijlen houden. Dat het dan toch anders word.
Ouders die zelf een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek hebben	**8.1**	Grl1	Er woont hier nog maar een week een meisje die een problematisch verleden heeft, maar daar weet ik eigenlijk te weinig van om daar iets over te vertellen of een voorbeeld over te geven.
		Grl2	Wat ik straks bijvoorbeeld al zei hè; als iemand twintig keer belt op een dag om wat voor reden dan ook, dan brengen wij daar zelf structuur in naar zo'n ouder toe.
		Grl4	Wat ik net al vertelde over moeder waar het niet zo lekker mee ging. Ik ben dan ook zelf contactpersoon waar een moeder zelfs opgenomen is geweest. Het gaat nu wel beter, maar daar hebben we wel mee te maken.
		Grl4	Met de mail, die houdt wat meer afstand. Dan is het soms wel lastig om contact te krijgen.
		Grl5	**Heeft u daar wel eens mee te maken?** Ja. Dat is wel lastiger.
		Grl6	**Heeft u daar wel eens mee te maken?** Op dit moment niet. Maar bijvoorbeeld een half jaar terug wel.
Omgang met deze ouders	**8.2**	Grl2	Ook daarin weer hele duidelijke afspraken die we maken met het team.

		Grl2	Je hebt een heel ander gesprek op zo'n moment natuurlijk. Dus zo'n gesprek leidt je heel erg zelf een bepaalde richting op, in plaats van dat je echt in gesprek bent met een ouder. Als iemand een verstandelijke beperking heeft, wordt het natuurlijk best lastig. Dan stuur je dat veel meer zelf. Soms vinden ze dat lastig.
		Grl4	Ik denk dat je met iedere ouder op zijn of haar manier er mee om moet gaan. Ik denk niet dat het zo is, van als ze dat hebben moet je er zo mee om gaan. Nee, ieder mens is weer anders en iedere ouder is weer anders. Daar moet je gewoon op inspelen. Gevoelsmatig is dat denk ik.
		Grl4	Ik denk niet dat het heel stereotype is dat als je een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek hebt dat ik dan anders met je om moet gaan. Ik denk dat je met iedereen een bepaalde manier hebt. Met de ene ouder kun je beter zo doen en met de ander toch weer anders. Bij de ene heel direct zijn en bij de ander moet je het wat mooier aankleden om het te kunnen vertellen, zodat het dan beter binnen komt. Ik denk dat het voor iedere ouder afzonderlijk te zeggen is.
		Gr4	Je moet er natuurlijk wel anders op in gaan, maar met iedere ouder moet je een bepaalde manier vinden. Je kunt niet zeggen dat je met ouder zonder beperking zo om gaat.. Dat werkt niet!
		Grl5	Veel meer praktische zaken liggen ook bij ons. We hebben ook een ouderstel wat, nou ja, de financiële kant van de cliënt ligt dan ook bij een bewindvoerder. Dus daar heb je dan ook mee te maken. Wij hebben heel weinig cliënten waarin het financiële deel bij de ouders is weg gehaald. Dus dan heb je ook nog eens met een derde te maken. Dat beïnvloedt de afstemming zeker. Je moet nog veel praktischer en veel duidelijk zijn. Ook veel simpeler in taalgebruik.
		Grl6	Ik denk dat ik heel veel overnam. Misschien wel te veel. Je denkt altijd: zij kunnen dat ook allemaal niet. En dat is dan vaak wel goed bedoeld, maar toch kun je ze niet te veel uit handen nemen.
Een verschil tussen ouders met een verstandelijke beperking of ouders met psychiatrische problematiek	**8.3**	Grl5	Ik denk dat het niet veel uit maakt, een verstandelijke of psychiatrische beperking. Het heeft te maken met de belastbaarheid van een ouder. Van een vader of van een moeder.
Uitdaging	**8.4**	Grl4	Persoonlijk vind ik het wel een uitdaging. Dat is het leuke van het werk om te zoeken hoe je er mee om gaat en hoe je het doet. Dat is soms niet makkelijk, zeker niet. Maar dat heb je bij elke ouder. Het houd je scherp. Het blijft uitdagend. Je moet niet verslappen denk ik. Je moet constant de juiste manier vinden. Ik denk dat je daar wel mee bezig moet zijn.

Betrokkenheid andere hulpverleners	**8.5**	Grl2	Meestal zijn bij zulke ouders ook nog wel weer andere hulpverleners betrokken. Maatschappelijk werk of een voogd van een jongere of een ambulant medewerker die daar thuis nog een aantal uren in de week komt. Dus daar stem je dus ook veel mee af, met de hulpverlener van de ouder dus zeg maar.
		Grl2	**Dus er is dan ook contact met de maatschappelijk werker bijvoorbeeld?** Ja, omdat als wij hier weer afspraken maken met zo'n ouder dan is dat natuurlijk lastig als zo iemand weer naar huis gaat. Dan is dat snel al weer weg. Dus dat wordt dan weer door gemaild of er wordt gebeld naar de hulpverlener die thuis aanwezig is.
Meer bezig met problematiek van vader of moeder, dan met jongere zelf	**8.6**	Grl2	Het blijft altijd wel lastig als ouders zo'n probleem hebben. Wij merken hier wel eens heel af en toe zelfs dat je, en daar moet je heel erg mee oppassen, meer bezig bent met een vader of een moeder en die problematiek, dan met de jongeren zelf. Omdat die nu eenmaal op de groep eigenlijk gewoon wel goed en makkelijk meedraaien. Maar is de ouder in die zin zo'n probleem, dat je daar drukker mee bent.
		Grl2	Daar moeten wij dan van zeggen: daar moet iemand ambulant op gezet worden, want het is niet onze taak om ouders te gaan begeleiden in hun problematiek. Dus daar moet je wel mee uitkijken. **Om toch de focus op de jongere te leggen?** Ja, om het ook een beetje gescheiden te houden. En ook om niet heel veel tijd daar in te gaan steken hè. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Dan heeft zo iemand gewoon zijn eigen hulpverlener nodig.
Je probeert veel voor die mensen op te lossen	**8.7**	Grl6	Je merkt dat ze het al heel snel niet meer weten. Bijvoorbeeld als een kind thuis is, of een jonge vrouw van 20, 21, die dan dat weekend behoorlijk aanwezig is; verbaal. Dan is het wel gelijk de telefoon, bellen ze ons op van: *'we kunnen er helemaal niks mee, mag ze vanavond al thuis komen of hier komen, want het lukt ons het weekend niet.'* Ja, en dat mag altijd. Als het thuis niet lukt, dan kom maar hier. We zijn er niet voor niks. Maar je merkt, je probeert veel voor die mensen op te lossen.
Afspraken met hen worden niet nageleefd omdat in gezin de vrede bewaard moet worden	**8.8**	Grl6	**En qua afspraken met hen maken, hoe verloopt dat?** Ja, je maakt ze wel, maar of ze nageleefd worden? Nou, eigenlijk weet je wel zeker dat het niet gebeurd. Want vooral in dat soort gezinnen moet heel vaak de vrede bewaard worden. Omdat ze het zelf gewoon niet meer weten. Het meisje zelf heeft natuurlijk ook een verstandelijke beperking. Dat botst al. Dan is het juist vaak al toegeven om de lieve vrede te bewaren. Ja, dat merk je wel vaak in dat soort gezinnen.
Veel gescheiden ouders binnen Siza	**8.9**	Grl6	Vaak zijn het ook alleenstaande ouders. Ik moet zeggen, zolang ik bij Siza werk, is het merendeel van de ouders

			toch wel gescheiden, hoor. Want vader is vaak ook niet heel stabiel. **Ja, dat hoorden we inderdaad ook van Ellen. Dat het wel invloed heeft op de relatie van ouders, als zij een kind met een handicap krijgen.**
Vader of moeder verlaat gezin door gehandicapt kind	**8.10**	Grl6	Ja, en vaak is het voor de man nog moeilijker te accepteren, dan voor de vrouw als je zo'n kind hebt. **Je hebt toch bepaalde verwachtingen.** Ja, het is toch minder mooi, dan dat je gehoopt had. Ik kan er niet inkomen, hoor. Dat dan op een gegeven moment een man, laten we zeggen dat het een man zou zijn.. Of een vrouw, maakt niet uit, dat die daardoor het gezin gaat verlaten. Juist dan heb je elkaar weer nodig. Je hoeft niet altijd problemen met zo'n kind te hebben, je kunt er ook vreselijk van genieten, hoor.
Ouders die zelf een verstandelijke beperking hebben	**9.1**	Grl3	Ik kan me nog wel herinneren inderdaad, toen met die ouders, die moeder was doof en de vader had een verstandelijke beperking. Op zich, de communicatie verliep wel heel goed omdat ze nog een zus hebben die daar heel veel in mee deed. Ze hadden een speciale tolk met telefonisch contact. Dus dat verliep eigenlijk allemaal gewoon zoals normaal. Wel met wat extra hulp, maar zonder echt problemen. De jongere zelf kon heel goed communiceren met zijn ouders waardoor hij het weer tegen ons kon zeggen. De tolk dan. Dat was wel goed.
Omgang met deze ouders	**9.2**	Grl1	Maar het is wel dat je toch vast houd aan de dingen zoals ze hier gaan. Als een ouder ook soms zo boos is dat hij 's avonds laat nog hier komt om zijn kind te halen. Dat moet hij dan maar doen. Het is hier niet gesloten. Dan neemt hij zijn kind maar mee.
		Grl1	Daar moet je je op instellen. Stel dat een ouder een verstandelijke beperking heeft, dan moet je dingen wat beter uitleggen. Als je iets voor elkaar wilt krijgen of als je wil dat ze een beetje mee gaan met de lijn die we hier volgen. Dan moet je dat misschien wel op papier zetten voor ze.
		Grl3	Dat weet ik niet. Ik durf dat niet te zeggen hoe ze daar hier mee om gaan. Ik zou in eerste instantie een beetje zoekende er mee om gaan. Hoe ver kun je gaan? Wat begrijpen ze? En daar een beetje een tussenweg in vinden en dan zo proberen contact te leggen of gesprekjes te kunnen voren.
Lastig inschatten wat de beperking mee helpt in het niet nakomen van afspraken	**9.3**	Grl1	Momenteel is er een moeder die heeft wat lichamelijke beperking. Dat is voor ons wel eens lastig inschatten in hoeverre zo'n beperking mee helpt om iets niet na te komen of iets niet te regelen.
		Grl1	De andere ouder zie je nooit, omdat ze afbellen en niet op komen dagen. Of je dat dan aan hun beperking op kunt hangen dat weet je eigenlijk niet. Je kunt het niet grijpen. Je kunt er eigenlijk nooit goed bij. Wat is nu eigenlijk de reden dat je niet komt? Of dat je die

			afspraak niet nakomt? Of dat je iets niet met je kind gaat doen, wat afgesproken heeft.
Verschil in contact met ouders	**9.4**	Grl1	De ene ouder ken je heel goed omdat het contact makkelijker verloopt of omdat ze vaker op de groep komen om hun kind op te halen. De andere ouder zie je nooit, omdat ze afbellen en niet op komen dagen.
De slimme ouder	**9.5**	Grl1	Er is wel eens een ouder geweest. Ik zeg niet dat hij een verstandelijke beperking heeft, hij was juist slim. Maar daardoor kon hij wel onredelijk zijn en slimme mensen willen dat ook wel eens het laatste woord hebben. Ze denken dat ze alles weten. Dat was dan wel eens lastig om mee om te gaan en daar dan ook een goede overeenstemming in te krijgen.
Ouders die zelf psychiatrische problematiek hebben	**10.1**	Grl1	Het ligt er aan wat voor contact die ouder met zijn kind heeft. Mag hij wel contact met zijn kind?
		Gl3	Er is wel een casus. Hier heeft vader zijn polsen doorgesneden.
		Grl5	Psychiatrisch heb ik niet zo zeer bij ons op de groep. Ik ken wel een verhaal van een andere groep. Dan zit het meer in de overbelasting. Door de thuissituatie is er een overbelasting van in dit geval moeder, waardoor moeder gewoon overvraagd is. Ze kan dus de opvoeding van de cliënt niet meer aan. Dan is de afstemming wel lastiger. In dit geval is het voor die moeder ook gewoon moeilijk om duidelijke grenzen te stellen. Als je al helemaal oververmoeid ben en je moet dan ook nog eens als je kind thuis is alle grenzen stellen. Dat is gewoon hartstikke moeilijk.
Voorbeeld; wat is de invloed op de jongere	**10.2**	Grl3	Zij stond hier wel heel open en los in. Van 'hoe zou het met hem gaan'. Maar verder wel heel afstandelijk eigenlijk. Ook realistisch, het is zijn eigen schuld want hij heeft het zelf gedaan. Dat had geen invloed op haar gedrag. Ze was natuurlijk wel even verdrietig, want ze wist niet waarom hij dit gedaan had. Puur verdrietig omdat ze naar mama wilde omdat zij ook wel verdrietig zou zijn. Verder was ze wel rustig.
Omgang met deze ouders	**10.3**	Grl1	Ga er van uit dat het contact met het kind. Dan moet je misschien dingen ook wel verduidelijken en je moet die ouder ook leren kennen.
		Grl1	Je moet die ouder ook leren kennen. Als je psychisch in de knoop zit dan kan je wel eens onverwachte dingen doen. Daar moet je ook op inspelen. Daar moet je flexibel mee om kunnen gaan.
Verduidelijking vragen	**10.4**	Grl1	Dat het van die ouder niet expres gebeurd of dat ze op het laatste moment iets niet kunnen. Je kunt daar ook een verduidelijking, of zelfs opschrijven of terugbellen.
Gradatie van de psychische problemen	**10.5**	Grl1	Het ligt natuurlijk helemaal aan de gradatie van de psychische problemen. Er zijn ook ouders die gewoon geen contact hebben.
Overgang tussen thuis en	**10.6**	Grl5	Vaak nemen wij van dat soort cliënten een hele poos de zorg over en dat word dat langzamerhand weer

de groep			teruggebracht. Je merkt dan wel dat als jongeren terug komen van huis dat ze tijd nodig hebben om te wennen. Die overgang is dan moeilijk. Thuis mogen ze alles. Hier mogen ze weer veel minder. Dat heeft altijd wel even tijd nodig. Dan gaan ze boksen. Stel dat het al een jaar zo is, dan weet het kind dat hij thuis zo veel mag en thuis gewoon minder. Dan went dat wel.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**11.1**	Grl1	Als wat wij bekokstoofd hebben en waarvan wij denken dat het goed is voor de jongeren, als dat ook werkt en als het inderdaad ook goed is voor diegene. Ik wil natuurlijk niet zeggen dat alles wat wij verzinnen, alles waarvan wij denken van laten we het eens zo doen, dat het ook echt goed is. Maar laten we er van uit gaan dat het goed is, dan zie je wel dat zo'n jongere daar wel bij vaart.
		Grl2	Dan heb je een overleg èn met ouders èn met een jongere. Je merkt vaak wel dat als jongeren uit een gezin komen dat stabiel is, dat zij ook heel erg gewend zijn om op zo'n manier te communiceren. Die komen overleggen met ons en net zoals de communicatie met ouders is, verloopt het vaak ook dan naar een jongere beter. Omdat ze dat van huis uit dan toch al wel gewend zijn.
		Grl3	Ik denk dat het voor de ontwikkeling positief is.
		Grl4	Ik denk dat ze dat wel kunnen merken.
		Grl5	Ik merk wel dat het dan wel beter gaat met de jongeren. Het is voor hun natuurlijk ook wel prettig dat die afstemming gewoon goed loopt.
		Grl6	Ik denk dat de ontwikkeling dan ook heel goed verloopt.
Duidelijkheid voor de jongere	**11.2**	Grl1	Dan zie je wel dat zo'n jongere daar wel bij vaart. Dat er duidelijkheid door ontstaat en dat een jongere daar rust door krijgt. Dat hij daar gezelliger door is. Dat hij tegenslagen beter aan kan en dat hij daardoor minder probeert de maasjes van het net te zoeken.
		Grl3	Dat ze het met elkaar eens zijn voor de ontwikkeling van de jongere, zodat de jongere weet waar hij aan toe is. De regels.
		Grl4	Ik denk dat ze dat wel kunnen merken. Als je als ouder en groepsleiding op één lijn zit, dan voelt zo'n jongere dat ook wel. Die weet dan ook wel wat hij kan doen.
		Grl6	**Hoe komt dat dan?** Er is duidelijkheid. En dat is juist zo belangrijk. **Is dat het belangrijkste voor de ontwikkeling, denkt u?** Nou, structuur en duidelijkheid vind ik sowieso belangrijk.
Minder onrust	**11.3**	Grl1	Je merkt wel dat ze daardoor minder onrust hebben. Zo'n jongere merkt wel denk ik dat je allebei het beste met hem voor hebt en dat je het niet buiten de jongere om wilt doen, want ook het verhaal van de jongere wil je graag horen. Uiteindelijk merk je wel dat de meeste daar wel baad bij hebben. Dat het voor de meeste wel goed is als je het wel goed af stemt op elkaar.

		Grl6	En dat er ook niet elke keer bij de cliënt een terugval is door het feit dat hij op de groep geweest is of dat hij thuis geweest is. Dat geeft een cliënt ook rust; in zijn hoofd, in zijn lijf, in zijn alles. Dan blijft er denk ik meer rust over om juist weer ergens anders een positieve ontwikkeling te maken. Maakt niet uit: sociaal gezien of weet ik het.
Een goede afstemming	**11.4**	Grl1	Omdat je hier geen kul verhalen over thuis vertelt. Als je een goede afstemming met ouders krijgt dat weet zo'n jongere ook dat er onderling contact is en daar word ook geen geheim van gemaakt.
		Grl2	Dus eigenlijk met positieve contacten met ouders verloopt het met de jongere ertussen.. Die kan ik echt wel afspraken mee geven naar huis of die krijg ik van thuis via een jongere te horen van: dit en dat. En daar kan ik dan ook echt van uit gaan.
		Grl3	De afstemming tussen ouders en begeleiding moet wel positief zijn.
		Grl4	Ik weet ook wel dat ik een keer heel duidelijk afspraken had gelegd met ouders. Dat we wekelijks contact hadden over hoe we het zouden doen. Zodat we alle drie de partijen op één lijn zaten. De jongere wist dat hij niet kon spelen daarmee. Als ik het bij ouders niet kan dan kan het ook niet bij groepsleiding. Hij at dus heel slecht, maar merkte dat wij het allemaal in de gaten hielden. Dan kon er ook niet mee gespeeld worden. Dat merk je dan wel.
		Grl5	Hoe meer je op één lijn zit, hoe prettiger dat voor het kind is. Dat het ook gewoon hetzelfde loopt. Als het thuis hetzelfde loopt als bij ons, dan is het ook niet zo dat het kind zich telkens aan moet passen. Dat is wel beter voor je ontwikkeling.
		Grl6	Kijk, als het kind weet waar hij thuis aan toe is en waar hij op de groep aan toe is, dan gaat de ontwikkeling geleidelijker, denk ik.
Voorbeeld goede afstemming	**11.5**	Grl5	Kijk, als je dan bijvoorbeeld kijkt naar een meisje die eigenlijk af moet vallen. Wij doen ons best, maar thuis doen ze dat niet. Dan bereik je natuurlijk niet wat je wilt bereiken en dat is niet het beste voor de cliënt. Dan heb je weer zo'n geval van '*Thuis mag ik het wel'*. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Dan denken wij op een gegeven moment ook van waar doen we het voor. Dat is niet goed. En andersom ook, als ouders zeggen dat we er op moeten letten, dan doen we dat gewoon.
Voelsprieten	**11.6**		Als ze samen een sterk front vormt, dan voelt de jongere geen ruimte meer. Dan is ten goede. Ik denk dat het sowieso altijd ten goede. Ik denk dat jongeren hier juist die voelsprietjes hebben. Dat als ze even de ruimte voelen dat ze die ook zullen nemen. En dat hoort ook bij die leeftijd en dat is ook hartstikke mooi, maar dan merk je wel dat als je dat gaat dicht metselen dat

			dat ook effect heeft.
Het verhaal van de jongere en van de ouders	**11.7**	Grl1	Als een jongere mij bijvoorbeeld iets verteld van 'ja ik mocht van mijn moeder vrijdag en zaterdag niet weg'. En ik heb van de moeder iets anders gehoord. Dan zeg ik dan toch van 'goh, ik heb van de moeder iets anders gehoord. Zij vertelde mij het zo en zo. Hoe komt dat dan dat jullie samen iets anders vertellen? Hoe komt het dat jij het anders beleefd hebt? '.
Positieve contacten met gezin	**11,8**	Grl2	Het blijft een groot verschil. Vaak gezinnen waar je positieve contacten mee hebt, daar zit zo'n jongere heel positief tussen in.
		Grl5	Dat is natuurlijk onze professie om het beste te willen voor dat kind. Als ouders dan afhaken omdat ze het moeilijk vinden om nee te zeggen, dan is het onze taak om de ouder mee te krijgen. Dan moet je daar over in gesprek gaan. Als het echt niet werkt dan moeten we kijken of we het wel willen met z'n allen en wat is dan het beste voor het kind. Dat blijft een spanningsveld. Het blijven moeilijke dingen.
Ouders blijven bij het kind	**11.9**	Grl5	Ouders blijven natuurlijk ook gewoon mee gaan. Wij gaan weg. We zoeken een nieuwe baan of de cliënt gaat ergens anders wonen. Ouders blijven bij het kind. Ik vind het wel heel belangrijk dat dat wel zo blijft. Dat je er als instelling en begeleider er in investeert dat die relatie gewoon goed blijft. Ouders blijven altijd mee gaan, gelukkig. Wij gaan toch weg op een gegeven moment. Dan blijft dat het vangnet. Daarom denk ik dat het best belangrijk is om die afstemming goed te houden.
Negatieve dingen over elkaar zeggen	**11.10**		Ik zou natuurlijk nooit negatief praten over een ouderpaar naar het kind toe. Dat is not done. Dat kun je niet maken. Ouders zullen dat ongetwijfeld ook niet doen, maar er zullen ook wel negatieve dingen over ons gezegd worden in de thuissituatie. Dat kun je niet voorkomen, denk ik. Het zou natuurlijk mooi zijn als dat niet gebeurd, maar ik denk dat ze dat wel gewoon mee krijgen. Dus het zou mooi zijn als die afstemming goed is.
De eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**12.1**	Grl1	Eigenlijk het tegenovergestelde.
		Grl2	Ja dan merk je al snel dat jongeren heel erg zelf ook gaan manipuleren. Ze weten precies welk geintje waar te krijgen is.
		Grl2	Dan zullen ze thuis andere verhalen vertellen, dan dat ze hier vertellen.
		Grl3	Dat ze het met elkaar eens zijn voor de ontwikkeling van de jongere, zodat de jongere weet waar hij aan toe is. De regels.
		Grl6	Ja, wel terugvallen. Want vaak zijn het hele kleine dingen. De cliënt weet: ik moet hier gewoon elke avond douchen en hij is een lange periode thuis geweest.

Onrust bij de jongere	**12.2**	Grl3	(Als het niet goed loopt dan is dat er niet?) Nee, dat denk ik niet. Dan is er een onrust. En ook vragen waardoor de jongere zich op zijn eigen manier een beetje negatief uit in zijn gedrag.
Verwarring bij de jongere	**12.3**	Grl5	Het mooiste zou zijn dat mocht het niet optimaal verlopen, dat de cliënt daar geen last van heeft. Als wij iets totaal anders doen dan dat ouders dat doen geloof ik niet dat dat goed is voor de cliënt. Ik denk dat de jongere dan gewoon in de verwarring raakt en ook nog wel probleemgedrag kan gaan vertonen, want dat is denk ik wat gebeurd op Dabdei. Omdat hij dan zegt '*Van ouders mag ik het, wie zijn jullie'*. Dat krijg je dan. Jullie zijn mijn ouders niet..
Uitspelen	**12.4**	Grl4	Dan voelen ze ruimte en die nemen ze. Dan kunnen ze uitspelen. Die mogelijkheden zijn er dan.
Twee werelden	**12.5**	Grl4	Als het niet goed verloopt voor de jongere dan voelen zij dat ook. Dan staan ze in twee werelden. Bij de één word er zo aan hen getrokken en bij de ander weer op een andere manier. Ik denk dat dat lastig is voor een jongere. Ik denk dat ze uiteindelijk toch wel weer voor de ouders kiezen. Loyaliteit.
Contact	**12.6**	Grl4	**Bemoeilijkt dit het contact?** Dat weet ik niet. Dat wil niet altijd zeggen. Soms kan de jongere zich hier fijner voelen, dat je dan meer klik hebt. Dat is van alles afhankelijk, niet van één deel. Het verschilt ook per jongere.
		Grl5	Het enige wat wij dan kunnen doen is het contact goed krijgen met ouders. Maar wij kunnen niet alles wat ouders willen realiseren. Ook omdat we het er niet mee eens zijn of we zien dat het niet goed is voor de cliënt.
Voorbeeld	**12.7**	Grl1	Wij hebben een meisje gehad die had eigenlijk de broek aan thuis. Haar ouder, of haar moeder eigenlijk, die had ook een verstandelijke beperking. Haar niveau was eigenlijk hoger dan het niveau van haar moeder. Dan probeer je hier door de week wel dingen voor elkaar te krijgen, maar als ze dan naar huis gaat blijft daar niets van over. Dan leeft zij haar leventje in het weekend. Zij bepaald wat er gebeurt.
		Grl2	Afgelopen weekend nog gebeurt bijvoorbeeld; dat iets niet mag en dat een ouder gaat zeggen van: 'ach, kan je toch een keer door de vingers zien' en: 'kom op, niet zo flauw'. Dan zet je zo'n begeleiding heel erg voor het blok, want dan neemt zo'n jongere de begeleiding ook niet meer serieus natuurlijk hè. Want van de vader mag het wel. Ja dan krijg je dat.
		Grl6	En dan heb je het nou over doe-dingetjes. Maar ook over gesprekjes: voor het slapen gaan, als je dan behoefte hebt aan een gesprekje, dan moet je er gewoon zijn op dat moment en dan moet een kind rustig kunnen slapen.

		Grl6	En als dat dan staat in het IOP, van: voor het slapen gaan een gesprekje, even de dag doornemen, dan hoop je gewoon dat dat thuis ook gebeurt. En niet dat een jongere dan hier komt en dat zijn hoofd zo vol zit, omdat hij die gesprekjes niet heeft kunnen voeren.
		Grl5	Op het ergste moment denk ik dat zelfs de ontwikkeling kan stagneren. Dat denk ik echt als wij niet goed afstemmen. **Denkt u dat dan ook de hulpverlening stagneert of stil staat?** Ja, uiteindelijk gaat dat wel gebeuren denk ik.
Jongeren blijven loyaal naar hun ouders	**12.8**	Grl2	Meestal weten jongeren het heel erg te gebruiken en ze blijven altijd, natuurlijk ook logisch, heel erg loyaal naar hun ouders. Waardoor wij vaak door ouders ook zo worden neergezet; dat wij toch degenen zijn die streng zijn, waarvan niets mag.
Boodschap van ouders naar jongeren beïnvloed contact	**12.9**	Grl2	**De boeman?** De boeman inderdaad. En dat contact blijft dan ook een beetje zo. Dat wordt in stand gehouden, omdat zo'n ouder die boodschap ook heel erg geeft naar een jongere. Dus voor de ontwikkeling van zo'n kind kan het best wel kwalijk zijn.
Opvoedingssituatie	**12.10**	Grl5	Wij zitten natuurlijk wel in een opvoedingssituatie. Als ze naar volwassen wonen gaan heb je een heel ander verhaal, denk ik.
Groepssituatie	**12.11**	Grl5	Bepaalde dingen kunnen ook gewoon niet. Je hebt natuurlijk met een groepssituatie te maken. Wij vinden ook dat iedereen aan tafel moet eten. Als de cliënt dat onaardig of grof is aan tafel, dan moeten wij daar wat mee. Als ouders dan zeggen *'doe maar niet, daar word hij moeilijk van'* , dat kunnen wij natuurlijk niet. Je hebt ook met andere cliënten te maken. Het moet wel veilig blijven voor ze. Dat gaat niet. Dan krijg je toch wel een lastig gebeuren. Op een gegeven moment sta je dan als begeleider met de rug tegen de muur als ouders blijven zeggen dat het wel mag. Dan houd het voor ons op. Dan is het alleen maar pappen en nat houden en de jongere maar zo rustig mogelijk houden, want als wij grenzen stellen gaat hij flippen bij wijze van spreken. Dat is wel een extreem voorbeeld hoor. Maar het gaat wel gebeuren als je de lijn niet samen hebt, de opvoedingsstijlen.
Hardere aanpak	**12.12**	Grl1	Sommige jongeren hebben een iets hardere aanpak nodig dan we hier kunnen en mogen bieden. Wij mogen begeleiden met onze handen op de rug. Geen middelen en maatregelen. Sommige jongeren hebben toch een iets andere aanpak nodig.
Herplaatsen naar een andere groep voor meer structuur en discipline	**12.13**	Grl1	Maar goed ze hebben wel de kans gehad en je hebt gemerkt dat ze hier die kans niet hebben kunnen grijpen. Voordat ze een bepaalde leeftijd hebben bereikt waarbij je ze helemaal niet meer kunt grijpen, probeer je ze ergens anders waar ze ze toch wat meer structuur en discipline bij kunnen brengen.

Omgaan met de eventuele gevolgen die de jongere ervaart wanneer de afstemming tussen zijn ouders en groepsleiders niet optimaal verloopt	**13.1**	Grl1	Je bespreekt de dingen.
		Grl1	Soms zijn het wel dingen die verontrustend kunnen zijn.
		Grl2	Je probeert natuurlijk altijd, in hoeverre dat kan qua verstandelijke vermogens, uitleg te geven waarom je iets doet.
		Grl3	Toch voorzichtig een gesprekje voeren met zijn tweeën. En dan vragen en kijken waar de onrust specifiek vandaan komt en of je daar wat aan kunt doen.
		Grl4	Dat is lastig.
		Grl5	Ik zou dan toch proberen om hem zo gerust mogelijk te stellen.
		Grl5	De jongere moet je opvangen en zo veel mogelijk proberen te begeleiden en steunen.
		Grl6	En dan moet je weer, terwijl je daar maanden terug over hebt zitten zeuren zeg maar, dat je daar weer over moet gaan zeuren. Dan heb je dat eindelijk weer vast en dan komen ze terug en dan kun je weer.. Dat is gewoon structuur. Gewoon weten dat je dat en dat op dat moment moet doen.
De jongere vragen hoe het was	**13.2**	Grl1	Stel nou dat je probeert tussen neus en lippen, nonchalant, te vragen of ze een leuk weekend hebben gehad en of ze nog een beetje gebeest hebben, dan willen ze soms wel eens wat vertellen. 'Ik was helemaal brak, ik had geblowd, ik was dronken en ik heb de hele zondag op bed gelegen.' Terwijl je afgesproken hebt dat, nou afgesproken…
		Grl3	En dan vragen en kijken waar de onrust specifiek vandaan komt en of je daar wat aan kunt doen.
De jongere kwijt raken	**13.3**	Grl4	Dan moet je toch proberen om die ouders er bij te krijgen. Soms raak je dan jongeren ook wel kwijt. Dan gaan ze naar huis toe of ze willen hier niet meer wonen. Dat kan voorkomen. Wij hebben wel eens jongeren gehad die uiteindelijk niet meer kwamen. Maar ik weet niet meer precies hoe dat zat. Ik werk hier al zo lang.
Duidelijk beeld; geen discussie	**13.4**	Grl1	Je geeft wel een duidelijk beeld naar de jongere, je benoemt het.
		Grl2	Verder blijf je daar gewoon heel kort in. Dit zijn de regels van de groep, dit is wat we besloten hebben. En daar ga je verder echt niet over in discussie van: 'ja m'n vader zegt dit dus..' Ja klaar, dit is nu zo als hoe we het gaan doen. Dus die discussie ga je wel uit de weg.
		Grl2	Je moet niet de illusie hebben dat dat gaat veranderen, nadat je of aan ouders of aan zo'n jongere dingen hebt uitgelegd. Dat is vaak niet zo. Dat is gewoon een bepaald niveau. Je doet wel je best daarin om dingen zo positief mogelijk met ouders te houden. Maar het is niet zo dat daar snel verandering in komt.
		Grl4	Ja, en dan moeten wij wel heel meebuigend zijn. Je moet natuurlijk wel een grens aan kunnen geven. Maar

			dan moet je als groepsleider ook je teamleider op de hoogte houden. Van dit gaat gewoon niet en het is niet werkbaar. Dan moet je andere stappen nemen.
In gesprek gaan met ouders	**13.5**	Grl4	Ouders zijn wel eens ontevreden. Maar dan ga je in gesprek en meestal lost dat zich ook wel weer op. Dan ga je in gesprek en tot in zekere hoogte met hen mee. Je zegt het lost zich op. Je gaat in gesprek. Dan lost het op. Je gaat kijken waar ze tegen aan lopen en wat wij kunnen doen.
		Grl4	Je gaat natuurlijk het gesprek aan. Je moet niet altijd zeggen dat je met hen mee gaat. Ouders willen ook wel dingen die niet kunnen. We hebben hier niet één jongere, maar tien. Dat is wel andere aandacht dan wat je thuis kan geven. Dat moet je wel duidelijk maken aan ouders. We snappen het.. maar we hebben er nog meer en we moeten de aandacht verdelen. Het gaat natuurlijk om hen kind en daar willen ze het beste voor. Maar dat willen alle ouders hier. Wij zullen alles gelijkwaardig moeten verdelen.
		Grl5	Je moet dan enigszins toch mee gaan in wat ouders willen, tot zo ver het bij ons kan.
		Grl5	De hoofdzaak is natuurlijk het contact met ouders goed krijgen. Met ouders in gesprek gaan over hoe zij met hun kind om gaan, hoe wij dat doen en hoe we dat dichter bij elkaar krijgen. Ik denk dat dat het voornaamste is. De jongere moet je gewoon opvangen en begeleiden. Die kan er ook niet zo heel veel aan doen. Daar ligt het probleem niet, dus die kan je voor zover dat kan niet de dupe laten worden.
Andere werelden	**13.6**	Grl1	De wereld thuis is anders dan de wereld hier. Hier mag niet geblowd worden, maar thuis mag dat wel. Dus er is dan eigenlijk niks afgesproken, maar je probeert door middel van deze vragen wel een beetje door te krijgen hoe zo'n weekend thuis is elkaar zit.
		Grl2	Gewoon, je houdt het heel erg bij hier, hoe wij het doen. En ja, wat er thuis gebeurt, bespreek ik dan verder niet met zo'n jongere uitgebreid. **Dus het is echt wel twee plekken: thuis en op de woongroep.** Ja, dan heb je echt twee plekken ja.
Loyaliteit	**13.7**	Grl2	Nee, dus discussie kort houden met zo'n jongere en ze uitleg geven. Het is ook gezond dat iemand loyaal blijft naar z'n ouders. Dus ik ga ook niet zeggen bijvoorbeeld: 'ja, je vader of je moeder..'. Dat doe je ook niet.
Consequenties van blowen op de groep	**13.8**	Grl1	Als een jongere daardoor ook door de week een blowtje nodig heeft, omdat hij min of meer verslaafd daaraan is. Dan zijn hier wel bepaalde consequenties. Dan gaan we je kamer overhoop halen. Of als je gesnapt word je geschorst word. Het staat in de regels dat het niet mag.
We weten niet alles	**13.9**	Grl1	Maar momenteel wordt er niet geblowd hier, denken we. We weten echt niet alles, maar er wordt wel gedronken. Soms komt zoiets naar buiten.

Nachtdienst	**13.10**	Grl1	’s Avonds na 11 zijn we weg, er komt wel een nachtdienst. Maar die is en boven en beneden. Dus als ze naar boven gaan… Ze beginnen wel hier beneden, maar zien en horen ook niet alles.
		Grl1	Toen was er nog een nachtdienst die was over het hele terrein. Die deed een rondje en ging weer die kant op. Daarmee wil ik zeggen dat we lang niet alles weten.
Ondergrondse hut	**13.11**	Grl1	Er is hier wel eens een groep geweest een aantal jaren geleden die heeft daarbuiten een hele ondergrondse hut gebouwd. Er is zelfs stroom naar gegaan. En naderhand is dat pas ontdekt.
Papiertje tussen de deur doen	**13.12**	Grl1	Jongeren die een papiertje tussen de deur doen en de hort op gaan om te stappen en drinken. Rond vier uur willen ze dan weer stiekem terug komen, wat ook vaak lukt, maar soms zit een deur dan ook dicht. Dan moeten ze aanbellen. Hier volgen altijd consequenties voor. Daar krijg je in meer of mindere mate straf voor.
De beïnvloeding van ouders op positie van de jongere t.o.v. groepsleiders, positief/negatief	**14.1**	Grl1	Als je natuurlijk een ouder hebt die bepaalde dingen van ons onzin vinden en dat bespreken ze in het weekend of waar een jongere bij zit. En dat is in het straatje van de jongere, want het moet wel in zijn straatje zijn. Dan kun je de begeleiding van zo’n jongere hier negatief beïnvloeden.
		Grl3	Ik denk dat de ouders daar heel veel invloed op kunnen hebben.
		Grl4	Soms zijn ouders natuurlijk wel heel belangrijk.
Positief	**14.2**	Grl1	Dan kom je toch wel uit op het overleg wat je samen hebt, het één lijn trekken.
		Grl2	Als ouders zeggen: ‘goh, leuke mentor heb je’, over een contactpersoon en dat verloopt allemaal positief, dan zullen zij ook veel meer vertrouwen hebben in mij als groepsbegeleider. En als ze dat niet doen, dan hebben die kinderen dat natuurlijk veel minder.
		Grl3	Als ouders op een positieve manier tegen de begeleiding aan kijkt dan brengen zij dat ook over naar de jongere zelf.
		Grl4	Positief kan alleen maar meegenomen, dan kunnen we daar alleen maar op inspelen.
		Grl5	Ik kan me wel voorstellen dat als ouders aangeven dat de begeleiding goed is, ze het beste met je voor hebben enzovoort. Dan is het positief en heeft het een positieve invloed. Als ze dan negatief over ons praten dan heeft dat gewoon een negatieve invloed.
		Grl6	**En als bijvoorbeeld een vader of moeder of allebei, nou heel positief zijn over hier; de groep en de begeleiding. Hoe beïnvloed dat dan de jongere?** Ja, dan is het toch meer: de jongere, de jongere. Ze zijn dan niet per definitie negatief. Ik merk wel dat als je pubers hebt, als ouders wel tevreden zijn over iets en zij zeggen dan gewoon: *‘nee, doe ik niet’, ik kan daar niet*

			mee. Ik wil niet dat dat mijn contactpersoon word.' Die hebben dan natuurlijk ook wel hun eigen ervarinkjes. **En het afzetten misschien?** Ja, dat is het meer. Als ouders positief zijn, kunnen ze juist ook wel negatief blijven. Als ouders negatief zijn, dan gaat de cliënt nog wel gauw mee. Je moet er helemaal niet in staan als groepsleider. Want: '*dat is eigenlijk heel vervelend volk. Die gaan jou even vertellen wat je moet doen in alle opzichten.'* **Zo'n houding een beetje?** Ja, en dat hoort er ook bij. Zou niet gezond zijn als het niet zo is.
Negatief	**14.3**	Grl1	Want de jongere pakt datgene waar hij het meest mee uit de voeten kan. Wat het makkelijkste is. In zoverre kan onze begeleiding wel beïnvloed worden.
		Grl2	**En op welke manier beïnvloeden ouders de positie van de jongere t.o.v. groepsleiders negatief?** Ja, dan moet je dus daar tegen op boksen altijd. Dan heb je altijd de positie van: 'jullie zijn vervelend, jullie zijn stom en ik luister liever niet naar jullie.' Dan heb je veel meer strijd met de jongeren.
		Grl4	Negatief is dan wel erg lastig. Dat kom je ook tegen. Dan moet je daar ook je manier in vinden en proberen om ouders dan tevreden te krijgen, want dan gaat de jongere mee. Ze zijn jong en beïnvloedbaar, door beide partijen, maar vooral door ouders.
		Grl6	Ouders die kunnen dat ja, die kunnen groepsleiders tegen elkaar uitspelen. Dat beïnvloed absoluut.
		Grl6	Als het niet goed zit, dan is het heel moeilijk om dat goed te krijgen.
Voorbeeld negatief	**14.4**	Grl3	Als moeder iets zegt is dat waar. Als hij dan de hele week of het weekend hier is dan kunnen wij wel zeggen dat het beter is, dat je steviger zit, dat het beter voor het hoofd is, maar moeder heeft dit gezegd dus… Dat maakt het soms wel moeilijk. Jij denkt dat dat het beste is, dat dat beter zit voor hem, maar moeder heeft dit gezegd.
Mening overnemen van ouders	**14.5**	Grl1	Zo'n jongere denk dan ook van ik doe daar niet aan mee en ik doe dat op een andere manier. Dat is dan een mening die van zo'n jongere zelf is wat overgenomen is van de ouders. Of hij is het er gewoon mee eens. Of hij wil het eigenlijk wel, maar het mag niet van zijn ouders. Die hebben daar wel het laatste woord in.
		Grl2	Als wij een bepaalde beslissing maken, waarvan ouders dus kunnen zeggen tegen een jongere.. Zij hebben dan vaak ook niet de bevoegdheid om bepaalde beslissingen te nemen. Van: 'ja, daar moet je niet naar luisteren..' Als ouders negatief zijn, over ons, ja dan gaat zo'n kind ook denken: 'vervelende begeleiding, waar ik de hele dag naar moet luisteren'.
		Grl3	Als er bijvoorbeeld iets aan de hand is, terwijl de jongere vaak dingen groter kan maken dan het bedoeld is. Dan kunnen ouders zeggen van 'nee, zo is het toch

			niet bedoeld'.
		Grl4	Soms zijn ouders natuurlijk wel heel belangrijk. Jongeren vinden het wel heel belangrijk wat hun ouders vinden. Vanuit daaruit zullen ze ook naar ons reageren. Als een ouder negatief is over ons en dat ook uit naar de jongeren. Dan zal de jongere dat met zich mee brengen.
		Grl4	In de meeste gevallen zijn ouders toch de veilige thuishaven, dus waar de jongere aan hangt. Als een vader of moeder dat vind dan vinden zij dat vaak ook. Als dat negatief tegenover ons is, dan is dat lastig.
		Grl5	Ik kan me voorstellen dat ze minder van ons aan gaan nemen of minder vriendelijk of aardig tegen ons zijn. Ik geloof wel dat dat zo werkt.
		Grl6	Ouders; die zijn alles. En als ze iets vinden, niet als het om leuke dingen gaat, vaak hoor je dan gewoon een cliënt praten en dan denk je: oh dat is precies de moeder of precies de vader. Ja, want dat kun je aanvoelen. **Dus die ouders heb je er wel tussen lopen hier?** Ook hier weer niet, maar ik herken het wel.
		Grl6	**En is dat ook van invloed op de ontwikkeling van de jongere, hoe ouders bijvoorbeeld tegen de groep aankijken?** Ligt er aan hoe groot ze het maken. Het is op een gegeven moment helemaal niet erg dat ouders een mening hebben over.. Soms ziet een kind dat echt niet, hoor. Het is ook alleen maar goed dat het niet doorgaat, dat iemand geen contactpersoon word van die jongere. Dat heb je het gewoon durven zeggen. Als dat allemaal oprecht en goed gebeurt, dan heeft het zelfs geen invloed. Dan kan er over gesproken worden.
Loyaliteit	**14.6**	Grl3	Jongeren zijn dan heel standvastig naar ouders. **Loyaal?** Ja.
		Grl4	Dat is ook heel normaal. Dat merk je ook met je eigen kinderen. Dat is gewoon zo. Dat hebben ze mee gekregen. Daar moeten wij onze manier in vinden. Wij moeten meebuigen. Dat is niet altijd makkelijk. Als je er tegen gaat verzetten raak je ouders kwijt. Dat moet je niet willen want dan raak je de jongere ook kwijt.
		Grl6	En ouders die betekenen vaak voor zo'n jongere heel veel. En dat is ook hun wereldje, hè. Die hebben vaak weinig sociale contacten. Ouders die houden ze nog veel meer te vriend, dan begeleiders. En dat moet ook zo zijn, dat is ook gezond natuurlijk. Ik ga naar huis op een gegeven moment; het zijn mijn kinderen niet. En ouders die moeten hun hele leven lang, zolang ze op deze wereld staan, voor ze zorgen.
Ouders die mee gaan met de jongere	**14.7**	Grl1	Als een jongere hier gaat zitten van mijn ouders vinden het ook onzin, die vinden ook dat ik tot 11 uur buiten kan zijn. Als ouders daar in mee gaan word het lastiger. Je moet ook gewoon dom blijven zeggen dat het hier

			een regel is en dat je er niet van afwijkt.
		Grl1	Een jongere staat veel sterker als ouders het met hem eens zijn.
		Grl1	De consequentie die daar voor staat daar kan je ook lak aan hebben, want je ouders vinden het ook.
		Grl3	Ouders kunnen daar wel in helpen, zodat de jongere er ook makkelijker in staat. En ergens dus ook niet zo'n probleem van maakt. Samen nadenken naar een oplossing.
Voorbeeld hoe ouders en jongeren elkaar beïnvloeden in de manier waarop ze naar groepsleiders kijken	**14.8**	Grl6	En dan nog niet eens dat het mij iets aanging, maar bijvoorbeeld hoe wij of andere begeleiders iets zeiden. Ik weet nog dat we toen een meisje hadden en die was een spina; spina bifida. En dat meisje was toch wel behoorlijk dik. Dan zei je er wel wat van. Maar bij haar was het heel erg de manier waarop je dingen zei. En zeker niet waar andere jongeren om heen zitten. Dat trok ze dan wel persoonlijk aan. Een groepsleider deed dat wel en dan werd ze gewoon heel emotioneel. Dan belde ze daarna ook gelijk naar huis om het te vertellen, dat verhaal. En dan merk je gewoon dat moeder de groepsleiding niet mag, want haar dochter was huilend aan de telefoon. Dat blijft dan een beetje zo, dat krijg je bijna niet meer weg. Die groepsleider die is gewoon wat directer, helemaal niet verkeerd, maar in dat opzicht voor zo'n gevoelig meisje wel. En toen was er sprake van dat zij dan persoonlijk begeleider zou worden van deze cliënt, maar dat is dus niet gebeurd. Ook omdat ouders dat niet wilden en de cliënt zelf ook niet.
De ontwikkeling van de jongere	**14.9**	Grl2	**En is dat ook dan van invloed op de ontwikkeling van de jongere?** Ja, ik denk wel dat dat meespeelt. Stel je bent 13, 14 jaar en je moet constant kiezen tussen begeleiding of ouders, dat is wel lastig natuurlijk. Constant.. Nou ja, in bepaalde gevallen. Dat is geen fijne keuze voor een jongere. Dus ik denk dat het zeker wel invloed heeft.
		Grl2	Of als dingen thuis heel anders worden gedaan dan hier op de groep bijvoorbeeld. Als iemand hier een dieet moet volgen en op vrijdagmiddag word iemand opgehaald en ze gaan rechtstreeks naar de Mac Donalds. Dat is heel tegenstrijdig. Dan denk ik wel dat dat invloed heeft op de ontwikkeling.
		Grl5	Het is natuurlijk heel belangrijk dat een cliënt zich veilig voelt bij ons. Helemaal cliënten die hier gewoon vijf dagen in de week zijn. En die wij willen proberen dingen aan te leren, ook al zijn het praktische zaken. Maar ook als er iets gebeurd is. Als ze ergens tegen aan lopen, op school of er is iets gebeurd met een groepsgenoot. Dat ze dan wel naar ons toekomen als er iets is. Anders blijft het kind er bij wijze van spreken vier dagen mee lopen en kan het thuis pas kwijt. Dat is niet goed voor een kind. Dus het is heel belangrijk dat ze zich veilig voelen

			bij ons. Dat moet van alle kanten gestimuleerd worden. Als ouders zeggen dat als er iets is dat ze maar moeten bellen, dan gebeurd het wel bij ons. Het zou mooier zijn dat hij leert dat hij het ook met ons bespreekt. Zodat hij niet verward raakt in zijn koppie omdat er iets gebeurd is waar hij niet mee overweg kan. Ik denk dat je pas kan ontwikkelen en dingen kan leren als je je veilig voelt. Helemaal bij dit soort cliënten. Als ze zich niet veilig voelen dan stagneert het gewoon. Ik denk dat het daarom belangrijk is dat je met z'n allen daar voor gaat.
Contact met de jongere	**14.10**	Grl5	**Dus jullie contact met de jongere zelf, dat verandert dan?** Dat denk ik wel. Als ouders daar heel stellig in zijn denk ik dat wel. Als er gezegd word dat het HWL niet weet waar ze over praat. Dat beïnvloedt wel.
Kopieergedrag	**14.11**	Grl6	Het stiekeme gedrag, weet je wel.. Als iemand naar je toe loopt en die draait een kwartslag en loopt de andere kant op, dan heeft dat wel invloed op een jongere. Want die kan dat gedrag kopiëren en er op zijn manier weer zijn voor- of nadeel uit halen.
Overredingskracht groepsleider	**14.12**	Grl1	Het is lastig als ze zeggen ik doe het niet. Je kan hoog en laag springen, maar ik mag ze niet bij de kladden grijpen. Het is toch mij overredingskracht die hun zo ver moet krijgen. Mijn manier van praten waardoor ik ze toch moet proberen dat ze zich houden aan datgene wat hen opgelegd is. Dat ze de consequentie dragen voor hun gedrag.
Regels op het HWL	**14.13**	Grl1	Of ouder die heel kort door de bocht zijn. 'Dat zijn de regels om het HWL. Dat mocht je wel niet leuk vinden, maar als je thuis ben mag je langer weg en op het HWL moet je om tien uur terug zijn. Jij woont daar door de week dus dan hoe je je daar gewoon aan.' Dat is een heel simpel voorbeeld, maar jongeren weten dan ook dat ze daar niet tussen kunnen spelen. En dat ouders zich daar bij neer leggen. Dat is dan een positief iets wat ons werk gemakkelijker maakt.
Buddy project	**14.14**	Grl1	Of je wilt een jongere iets leren. Er is momenteel een project over een buddy. Er zijn een aantal jongeren die er wel gebaad bij zijn om daar aan deel te nemen, maar als ouders er in tegen werken en het onzin vinden. Ze zeggen dat het een project is, het nog getest moet worden en dus dat de jongere daar niet aan deel hoeft te nemen. Onze mening is dan dat de jongere er alleen maar gebaad bij is, ook al word zo'n ding alleen maar getest. Je leert er als nog van. Dus in zoverre zijn er wel jongeren die dus niet daaraan mee doen, omdat ze van huis uit daar negatief door beïnvloed worden of dat ouders zich daar negatief over uitlaten.
Het beleid van Siza als het gaat om de communicatie en afstemming met de	**15.1**	Grl1	Ik weet niet of we daar wel een beleid voor hebben. Nee, dat weet ik echt niet.
		Grl3	Het beleid van Siza zelf dat week ik niet.

ouders van een jongere		Grl4	Je handelt wel. Als je aan mij gaat vragen wat het beleid precies is. Dat kan ik je niet vertellen. Je werk wel via een bepaalde manier. Die komt niet uit de lucht vallen.
		Grl5	Ik weet niet de letterlijke inhoud van het beleid, maar in ga er van uit dat er een stuk respect naar ouders, zo veel mogelijk op de hoogte stellen, een stukje privacy naar de cliënt, ouders meenemen in wat je aan het doen bent en ook van ouders uit naar ons toe als er bijzonderheden zijn.
		Grl6	Weinig. Ik weet niet eens welk beleid er is
Beleid voeren	**15.2**	Grl1	Ik weet niet of je daar wel een beleid voor kunt voeren.
		Grl3	Het beleid van Siza zelf dat week ik niet. Dat is puur hoe wij hier te werk gaan, automatisch. Zo ga je gewoon automatisch te werk en ouders vragen er niet naar.
Onbewust het beleid volgen	**15.3**	Grl3	Ik weet niet wat het beleid van Siza is. Onbewust ben je denk ik toch wel met het beleid van Siza bezig, want je maakt er afspraken over met ouders.
		Grl4	Dat denk ik wel ja. Maar bewust klap ik dicht en weet ik niet. Maar onbewust uiteindelijk wel. Je bent toch op een bepaalde manier bezig. Dat is er wel ingegroeid.
IOP	**15.4**	Grl2	In eerste instantie na het kennismakingsgesprek en de jongere wordt geplaatst, schrijven wij een startplan; een IOP. Na drie maanden heb je opnieuw een gesprek met ouders; dan bespreek je dat hele plan door. En in dat plan komt ook te staan hoe je de contacten met ouders onderhoud. En in principe wordt dat plan één keer per jaar besproken met ouders. Tenzij er dus tussendoor dingen zijn waarvan je zegt ik wil eerder een gesprek plannen. Maar dat is de officiële weg.
		Grl3	Sowieso IOP besprekingen één keer per jaar.
		Grl5	Het beleid is sowieso dat hele IOP traject. Dat is een heel duidelijk beleid. Dat moet gewoon jaarlijks herhaald worden. Daar is dus ook de IOP bespreking.
		Grl6	Weinig. Ik weet niet eens welk beleid er is. Alleen maar die IOP-bespreking; dat je met elkaar rond de tafel zit. En dat je het dan juist ook over die afspraken gaat hebben. Wat er nog meer beleid is, dat weet ik niet.
Hoeveelheid contact	**15.5**	Grl2	En in dat plan staat dan ook of ik één keer per week contact op neem of dat ouders zelf contact opnemen en hoe vaak er iemand naar huis gaat. Dat staat allemaal in dat plan.
		Grl2	**Is dat vanuit eigen inschatting van de groepsleiding of is dat de wens van ouders hoe dat contact gaat verlopen?** Dat is de wens van ouders.
		Grl2	Er zijn ook ouders die zeggen: 'nou als je mij twee keer in de maand een mailtje stuurt vind ik het prima.' En als een andere ouder zegt: 'ik wil iedere week op vrijdag een mailtje hoe de week is gegaan.' Dan kom je daarin tegemoet.

		Grl3	Ze willen ook er voor zorgen dat je regelmatig contact hebt met ouders, sowieso via de mail. Of wat ouders zelf willen. De één wil het telefonisch.
Wekelijks contact	**15.6**	Grl2	Vaak is dat wel wekelijks, dat je dat contact hebt. Of dat nou via de mail is of even bellen.
Meer contact	**15.7**	Grl2	**En stel dat jullie dan zien dat er meer contact nodig is?** Ja, dan zullen wij dat aangeven. **Hoe gaan ouders daar dan over het algemeen mee om als jullie dat aangeven?** Ja, dat vinden zij alleen maar prettig. Als wij het gevoel hebben van er moet meer contact zijn, want er spelen een hele hoop dingen, dan is er geen één ouder die zegt van.. Tenminste dat heb ik nog niet meegemaakt, 'dat vind ik niet nodig'. Dat vinden ze alleen maar prettig.
Contact bij ophalen jongere hangt van ouders af	**15.8**	Grl2	En voor de jongeren die worden opgehaald, heb je natuurlijk altijd nog de vrijdagmiddag of de zaterdag- of zondagavond even een momentje dat je elkaar weer even ziet. Als er dan bijzonderheden zijn, kun je dat bespreken. Maar we laten dat wel van ouders afhangen.
Omgaan met ouders	**15.9**	Grl1	Het is natuurlijk altijd hoor en wederhoor. Je moet vriendelijk blijven. Maar ik weet niet of dat op papier staat.
		Grl4	Hoe het precies in het beleid staat zou ik niet weten, maar je moet natuurlijk wel respectvol met ouders om gaan. Ouders zijn de belangrijkste personen van een jongere. Ouders zijn eindverantwoordelijke. Als ouders nee zeggen kan je niks. Ik denk dat dit dan ik het beleid staat.
Afspraken maken met ouders	**15.10**	Grl1	Je maakt er vaak afspraken over met ouders wat hun fijn vinden. Of één keer in de week, of na het weekend bijvoorbeeld. Of als ze een jongere op komen halen. Dat je dan face-to-face gewoon even een gesprekje houdt.
De ouder volgen of de eigen visie volgen?	**15.11**	Grl3	Ik denk een combinatie van en dat je dat overlegd met elkaar. Zo kan je een heldere afspraak maken wat voor allebei goed is. Ik denk dat je allebei het beste wil voor de ontwikkeling van de jongeren. Dus je eigen visie zeg je daar ook over. Zo kom je samen heel ver. Dat hoop ik tenminste.
Geen beleid, maar samenwerken met eigen normen en waarden	**15.12**	Grl6	**Niet dat jullie het hier op een bepaalde manier doen? Dat er een regel is van: zo ga je met ouders om?** Nee, onze eigen normen en waarden spelen daarin mee denk ik. Maar er gebeuren ook niet echt gekke dingen ofzo. Je doet het samen, je vraagt elkaar van: *'goh, wil jij even die bellen of die bellen? Want ik ben er pas volgende keer'* enzo. En dat loopt ook allemaal heel goed. Net wat ik straks zei; dat ik nog wel eens wat uit handen wil nemen, omdat het gewoon niet lukte. Terwijl een andere begeleider, die heeft soms wel eens gezegd: *'ja, dat moeten ze zelf doen.'* Dat verschil. Er mag sowieso wel wat verschil zijn, maar dan moet je ook naar elkaar

			weer heel duidelijk zijn, van: *'ik heb dit en dat beloofd of gezegd.'* Dat je dat goed rapporteert, dat dingen wel helder blijven voor iedereen. Dat is heel belangrijk. Verder streven we geen beleid na. We hebben geen lijstje, puntsgewijs, van zo gaan we met ouders om.
Het beste voor de cliënt	**15.13**	Grl5	Uiteindelijk gaat het om wat is het beste voor de cliënt. Daar ga je met z'n allen voor. Daar is Siza ook van. De cliënt staat centraal en daar horen de ouders bij. Dat moet je samen doen.
Visie wat betreft ouders er zoveel mogelijk bij betrekken is minder van toepassing op zelfstandige groep	**15.14**	Grl6	**En weet je een beetje wat de visie van Siza is?** Daarin? **Ja.** Vertel..? **Dat is niet, bij collega's ook niet, van: hé, we moeten het zo en zo doen, want dat wil Siza?** Nee, op dit gebied kan ik het me niet bedenken. **Op andere gebieden wel?** Nou, tuurlijk hebben ze een visie. Die kreten, die wat inhouden. Staat er iets op papier, weet jij dat? **Hoe de communicatie en.. Dat precies, niet. Maar er staat wel, we hebben met Ellen natuurlijk ook al een interview gehad, *het participatiemodel.* Dat staat beschreven. En dat is dat ouders heel erg erbij betrokken moeten worden. Dus dat ze overal in mee moeten worden genomen. Dat is er een beetje.** Ja, dat heeft ook gewoon te maken met of het jongeren of volwassenen zijn. Zoals hier, of dat het de doelgroep van het HWL is. **Ja, tuurlijk, dat speelt ook een rol.** Want hier zijn ze natuurlijk minder in beeld, de ouders. Hier hebben ze hun eigen leven, over het algemeen, en dat ze ook heel veel dingen zelf uitmaken. Wat ook prima is. Maar het is niet: zoveel mogelijk de ouders erbij betrekken. Als het nodig is.
Deelnemen aan maatschappij is algemene visie	**15.15**	Grl6	**Ja. En wat Ellen ook zei, is dat het bij Siza belangrijk is dat dadelijk de jongere kan deelnemen aan de maatschappij. Dus: dat dat de boventoon moet voeren. Dat de jongere moet worden gestimuleerd om zich te ontwikkelen tot, zover dat kan dan, volwaardig burger in de maatschappij.** Ja, maar dat is een visie in algemene zin. Dat lijkt me een algemeen iets.
Minder middelen om ontwikkeling jongere te stimuleren	**15.16**	Grl6	Je krijgt wel, in de loop der jaren, minder middelen om dat juist te stimuleren. Ik weet wel dat wij, vroeger zeg maar, dat de mogelijkheid er was om te gaan busreizen. Om iemand dat te leren. Dat had je dan echt als doel. Je kunt hier nu niet weg, je staat alleen. En daardoor worden die dingen wel minder. En dan is dat natuurlijk een hartstikke mooie visie, maar je kunt het ook niet allemaal meer waarmaken. Dat is soms wel jammer. En zeker als je ook met iemand een doel hebt op elkaar of op gespreksvoering of op assertief worden. Dat wil je niet bij andere jongere doen, dus dan trek je je terug. Maar hoe kun je dan, als je op een kamer van een jongere zit, het overzicht hebben op de rest? We hadden hiervoor best wel een pittige groep en nu zijn er

			wel een stel weg. Maar dingen kunnen gewoon niet meer. Soms is het ook wel eens heel mooi.. Want we zouden het allemaal wel heel graag willen.
Geld voor leuke dingen is er niet	**15.17**	Grl6	**Dat merkt u wel heel erg, dat je wordt beperkt in middelen?** Ja, financieel hier bij Siza. Ja, of je komt uit Den Haag.. Wat voor reisjes je dan allemaal niet moet maken.. Of om wat ontspannends te doen. Voor sociale contacten. Dat is ook hartstikke belangrijk; met elkaar leuke dingen doen. Maar dat geld is er toch niet meer. Dat is heel jammer. Ik kon gewoon een bus huren en weggaan die dag. Nu moet je hopen dat als je een keer een fonds aanschrijft, dat mag geloof ik één keer per jaar, dat je daar iets van los krijgt. Dat kun je winnen. Nu willen we met alle jongeren graag naar Walibi. Via zo'n wervingsproject, daar zijn bedrijven ofzo bij aangesloten. Maar dan: je wint of je wint niet. Het kan ook zo zijn dat de Dabdei ofzo dat geld krijgt en dat wij pech hebben en dan heb je nog niks.
Het optimaliseren van de afstemming met ouders op dit moment	**16.1**	Grl3	Dat weet ik niet.
		Grl4	Eerst ga je natuurlijk het gesprek aan.
		Grl6	Ouderavonden; gewoon informatieverstrekking. Dat is dan wel serieus.
IOP bespreking	**16.2**	Grl2	Dat is eigenlijk dat IOP, dat plan wat je hebt. Waar je afspraken mee maakt met ouders en waar je op terug kan kijken naar wat we hebben afgesproken.
		Grl2	Verder hebben we op dit moment eigenlijk niets. **Geen vast overleg met de teamleider bijvoorbeeld?** Nee, die zit bij de IOP-bespreking met ouders. Die zit er altijd bij. Dat is het enige moment.
Onderling overleg	**16.3**	Grl1	Het is natuurlijk de onderlinge overleg ook met je collega's.
		Grl4	Eerst ga je natuurlijk het gesprek aan. Als dat niet werk ga je met de teamleider overleggen. Dan ga je het gesprek met ouders aan om het te laten lopen.
		Grl5	Als je een moeilijker onderwerp hebt ga je in overleg met elkaar. Wij moeten onderling ook afstemmen.
Teamvergaderingen	**16.4**	Grl1	Je hebt vergaderingen en daarin kun je moeilijk of stroeve omgang bespreken en hoe ouders graag geïnformeerd willen worden. Daar ligt ook heel veel bij jezelf.
		Grl3	In het team bespreek je het inderdaad, met collega's en de teamleidster.
Kleinere teams	**16.5**	Grl1	De team zijn de afgelopen jaren een stuk kleiner geworden en je werkt ook heel vaak alleen.
Teamleider	**16.6**	Grl5	Ilse (teamleider) doet heel veel in het contact met ouders. Die kan ook nog wel eens een belletje op gooien bij bijvoorbeeld de IOP bespreking.
Protocollen	**16.7**	Grl2	**Geen protocollen over hoe je moet handelen?** In geval

			van wat er dan ook gebeurt, dat is natuurlijk per geval anders. Als een jongere wegloopt of als er agressie gebeurt. Je hebt natuurlijk allerlei dingen die kunnen gebeuren. Daar heb je wel protocollen voor: het weglooopprotocol bijvoorbeeld.
		Grl2	Maar echt over puur communicatie met ouders, tenzij ik het gemist heb, hebben wij volgens mij geen protocol liggen. **Geen handelingswijzer of iets dergelijks?** Nee. Dat is eigenlijk een beetje opgenomen in dat IOP.
		Grl3	Dat weet ik eigenlijk niet. Dat zou misschien vast wel er zijn.
Map	**16.8**	Grl1	Of een bepaalde map waarin staat van zo kun je het doen? Nee, die hebben we niet.
		Grl4	Dat weet ik eigenlijk niet meer. We hebben het toen zo gedaan en dat was goed.
		Grl5	Voor de rest weet ik niet. Er is niet ergens een handboek ofzo.
Geen tijd om te kijken of dit er is?	**16.9**	Grl3	Daar heb ik eigenlijk nog niet over nagedacht. Dat is misschien best een goede.
Voorbeeld casus	**16.10**	Grl1	Een voorbeeld, ik krijg een boze vader aan de telefoon omdat de medicatie niet gegeven is. Dat is een jongere die komt hier twee nachtjes en heeft medicatie van huis. Dan hebben wij de medicatie vergeten te geven, die zit nog in het bakje. Dan krijg ik een boze vader aan de telefoon. Het enige wat ik dan kan doen is begrip tonen, toegeven dat we verkeerd zitten en je er niet onderuit willen lullen. Daar krijg je alleen maar meer opstand van en zeggen dat je het gaat bespreken.
		Grl4	Ik heb dat zelf eigenlijk nooit gehad. Ik heb altijd wel mijn maniertjes gevonden. Met de ene heb je meer een klik dan de ander. Dat is ook gewoon het normale leven.
Voorbeeld casus collega	**16.11**	Grl4	Nou, toevallig ben ik daar zelf een keer bij geweest omdat een collega een conflict had met ouders. Die vroeg of ik als derde onafhankelijker persoon er bij wou zitten. Dat heb ik toen gedaan en dat heeft al een heel eind gelopen. Daarna zijn de gesprekken met de teamleider gekomen. Er is naar de wensen van ouders geluisterd. Daarna ben ik uit beeld geraakt. Ik vond het wel heel prettig om te doen.
Per jongere/ouders verschillend handelen	**16.12**	Grl2	Per jongere is het dan vaak anders hoe je, ook medisch gezien, hoe je moet handelen als er iets gebeurt.
		Grl3	Ik denk dat dat ook heel verschillend is. Als ouders heel betrokken zijn bij de ontwikkeling van het kind dan gaat het eigenlijk automatisch als ze een keer bellen of mailen. Met ouders die het allemaal maar langs zich leggen en denken het komt wel. Daar moet je wel een weg in zien te vinden. Daar weet ik niet of er wat voor is.
Wanneer ouders ingelicht zijn, is er een goede afstemming	**16.13**	Grl6	En zeker ook alle ontwikkelingen op het gebied van CIZ en Wmo en noem alles maar op. Omdat ouders soms heel erg ingelicht zijn, sputteren ze minder tegen en

			dan is die afstemming goed.
Orthopedagoog	**16.14**	Grl5	Je hebt natuurlijk de orthopedagoog rondlopen die heel veel kan in het contact met ouders.
		Grl5	Als het echt moeilijkere onderwerpen worden dan word altijd de orthopedagoog er bij gehaald.
Ouderdagen	**16.15**	Grl6	Wat wij ook deden, ook weer op die andere doelgroep, je organiseert gewoon ouderdagen. Dan deed je gewoon spelletjes met elkaar. En dan kwam je op een gegeven moment ook wel bij elkaar aan tafel en dan sprak je ze over dingen, leer je elkaar goed kennen. Dan moesten we elkaar liften geven en dan moest je door de gangen rennen enzo. Daardoor ontstaat er wel een bepaalde band tussen ouders en groepsleiders. Af en toe moet je ook gek kunnen doen. Je hoeft niet altijd alleen maar serieus te zijn. **Dus een ouderavond of ouderdag?** Een ouderdag, gewoon op de groep zelf. Helemaal niet groots, gewoon met een klein groepje.
Zorgen voor een goede band met ouders	**16.16**	Grl6	Ja, je moet wel zorgen dat je gewoon een goede band krijgt, want dat zet je eigenlijk altijd in. Zeker ook als je contactpersoon wordt van een jongere.
Jongeren hebben steeds meer te zeggen	**16.17**	Grl6	En jongeren hebben daar niet altijd wat over te zeggen, tegenwoordig steeds meer.
Als contactpersoon meteen contact opnemen en ouders laten weten dat er naar hen word geluisterd	**16.18**	Grl6	Maar dat je dan ook meteen even met elkaar contact opneemt. Gewoon: '*ik ben Brigitte en ik ben contactpersoon van die en die. Hebben jullie misschien nog dingen ofzo, wat jullie benoemd willen hebben op dit moment? Om goed met Pietje te starten?'.* Dat je meteen ook laat weten: *'oh, er wordt ook naar ons geluisterd. Wij zijn de ouders.'* Dat is toch belangrijk.
Je verliest het natuurlijke als alles volgens regels moet	**16.19**	Grl6	**Maar geen regels of afspraken?** Ik heb dat niet nodig, nee. Ik vind zeker wel: je verliest ook een beetje het natuurlijke als je alles volgens de regels moet doen. En als het nodig blijkt te zijn bij iemand, dan is het goed dat het er is. Als je daar moeite mee hebt.
Het bespreken van casussen in het team	**17.1**	Grl1	Als iets echt nadruk behoeft dan is het beter om bijvoorbeeld dit voorval echt in het team te bespreken. Ik kan het wel opschrijven, maar dan is het toch minder beladen. En zoiets moet wel beladen zijn, want het is belangrijk.
Minder beladen mededeling	**17.2**	Grl1	Iets wat wat minder beladen is, bijvoorbeeld je hebt met ouders afgesproken dat je van die logeerjongere elke zondagavond en mail naar huis doet. Dan kun je dat gewoon in de overdacht zetten. Dat wordt dan ook nog eens in de agenda geschreven. Dat is eigenlijk gewoon een mededeling voor je andere collega's.
Oplossen binnen het team	**17.3**	Grl1	In het team ga je kijken hoe je dat moet oplossen. Dan komt er een blaadje op tafel om te helpen herinneren.
Wisselende jongeren op de groep, is dat lastig?	**18.1**	Grl1	Ja, want van iemand die hier vijf keer per week is dat vergeten we het niet. Dat is binnen de korst mogelijke tijd er bij ons ingesleten. Maar het is wel een punt van

			aandacht.
Groep met alleen maar deeltijders	**18.2**	Grl1	Als je op een groep zit met alleen maar deeltijders, dan ben je daar met elkaar veel alerter op. Hier is het anders.
Routine creëren	**18.3**	Grl1	Je ziet de jongeren over het hoofd. Ik denk dat het gewoon routine is wat daar bij komt kijken.
De behoeften van groepsleiders wat betreft nieuwe handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren	**19.1**	Grl1	Je bedoelt de behoeftes van de afstemming met ouders? Kijk bij ouders waar je gewoon een normaal gesprek mee kunt voeren, dat loopt allemaal wel.
		Grl5	Je zit dan wel gauw in als het niet goed loopt. Dan heb je als begeleider wel met je handjes in je haren over wat nu. Maar dan is het eigenlijk wel mosterd na de maaltijd. Het zou mooi zijn als je als iets samen volgt waardoor het contact gewoon goed is. Dat je ook samen een probleem beter kan takelen.
Richtlijnen of tips	**19.2**	Grl2	Ik denk wel dat het bijvoorbeeld prettig zou zijn dat, met name op momenten dat de communicatie niet goed verloopt, dat daar bijvoorbeeld iets voor is. Bepaalde richtlijnen of tips. Of dat je kunt denken van: nou, dit zijn dan dingen die je kan inzetten wat helpt. Ideeën van: probeer eens een andere ingang te vinden of heb je daar aan gedacht? Ik bedoel, dingen kunnen zo hoog oplopen. Dan is het best wel lastig.
		Grl2	Dat zijn dan een beetje de extreme situaties waarin het prettig is om wat richtlijnen te hebben, tijdens een lastig gesprek bijvoorbeeld. Stel dat je slecht nieuws moet brengen, ja, hoe breng je dat? Soms kan het echt vastlopen. Gelukkig gebeurt het niet vaak, hoor.
		Grl2	Ik denk een beetje de lastige gesprekken. Soms zijn het hele simpele dingetjes die je bijvoorbeeld juist niet moet vragen. Of hoe je in zo'n gesprek moet gaan zitten. Die richtlijnen, dat is wel prettig denk ik.
		Grl4	Dat je een signalering hebt van wat je kan doen, bij wie ga ik het aangeven. Ga ik dat bij een collega bespreekbaar maken. Ik denk dat er wel iets ligt van waar kan ik naar toe gaan.
		Grl6	**En nog andere behoeften? Want wij hebben van andere groepsleiders bijvoorbeeld gehoord dat, stel dat een contact moeilijk verloopt, ze wel bepaalde handvatten nodig hebben die er weer voor kunnen zorgen dat er nieuwe ingangen bij ouders zijn. Stel, een tip van: pak het zo aan en niet zo.** Ja, maar die verzin je gewoon zelf. Als er op een gegeven moment dingen stroef gaan of je denkt ik had dingen op een andere manier moeten doen, dan ga je ook zelf nadenken.
		Grl6	En dan hoop je elkaar maar een keer tegen te komen op de gang hier en te vragen van: *'goh, wat vond je eigenlijk zo vervelend?'*. Ik had geen oplossingen voor ze. Dat is misschien wel iets wat ze op dat moment

			hadden willen hebben. **Verwachtingen?** Ja, ik denk dat dat het is geweest. Ik heb het gewoon aangehoord, het verhaal. Ik had meer moeten doen. Op dat moment was het voor hen niet voldoende. Maar dat kan gewoon gebeuren. En als je handvatten hebt, dan zal dat ook gebeuren.
Stappenplan	**19.3**	Grl2	**Dus tips en iets van een stappenplan is wel..** Ja. En dan denk ik met name de gesprekken die lastig zijn. Dus: omdat iemand verstandelijk beperkt is of omdat bij voorbaat al, dat je weet, die gaat bij voorbaat al negatief een gesprek in komen. Of dat je weet dat je echt vervelend nieuws moet gaan vertellen.
		Grl3	Een map met een stappenplan inderdaad die je er even snel bij kan pakken.
		Grl4	Misschien is het wel fijn om een bepaald stappenplan te hebben over wat je kunt gaan doen.
		Grl4	Ik denk dat een soort stappenplan en handleiding. Dat je weet hoe je het kan doen. Ik denk dat dat ook wel prettig is ja. Als je daarmee te maken hebt heb je toch het gevoel van gebeurd dit mij alleen. Als er dan iets ligt is dat toch een stuk erkenning. Dat gebeurt niet alleen mij. Het mag ook. En nu gaan we er iets aan doen. Misschien helpt dat wel, van misschien moet ik dit ook even doen.
		Grl5	**Een handboek, een stappenplan of een protocol?** Ja, dat zijn dan wel de dingen waar je aan denkt.
Map	**19.4**	Grl3	Zo'n map kan je gewoon pakken. Deze is binnen handbereik en als daar duidelijk in staat hoe je er mee om kan gaan.
Beleid	**19.5**	Grl5	**Moet er ook iets van beleid in?** Ja, dat is sowieso goed. Je werkt voor de Siza en daar moet je voor werken.
Cursus	**19.6**	Grl3	Of een cursus. Dat kost alleen weer tijd, dus dat is misschien op dat moment niet haalbaar.
Voorbeeld	**19.7**	Grl2	Je wordt toch uitgescholden aan de telefoon en dan is het ook wel heel erg prettig als je dan van tevoren al in je hoofd hebt zitten van: oké, dit ga ik zeggen. Zo ga ik het doen, zodat je het niet allemaal ter plekke hoeft te bedenken.
Collegiaal overleg	**19.8**	Grl3	Meer tijd met mijn collega's. Dat je met hen open kan overleggen over wat zij zouden doen als ze in deze positie zouden komen.
		Grl3	Collega's die daar bijvoorbeeld al ervaring mee hebben, die zullen er vast wel zijn. Er zijn zo veel jongeren en zo veel collega's. Dan kan je aan hen vragen hoe zij daar mee om zijn gegaan en of ze tips hebben. Ik vind het altijd wel fijn om iets van collega's te horen.
		Grl6	En je gaat het er met je collega's over hebben.
		Grl6	We zijn hier ook wel met heel ervaren collega's. Dat speelt enorm mee. Diny die werkt al 30 jaar in de zorg en Wilma die is er ook al zo lang; ook al 20 jaar in dienst. En ik zelf ook. En ik heb ook heel veel ervaring.

			En dat is ook een handvat; die ervaring. Vroeger heb ik wel ouderavonden op school gehad. Je bereid je er altijd op voor: dit kan er komen. Dus dat zal er toch mee te maken hebben.
Persoonlijke gevoelens	**19.9**	Grl1	Maar ik denk dat je dat niet eens zo bedoeld*?* **Uit het andere interview kwam bijvoorbeeld dat je je persoonlijke gevoelens niet te veel in de relatie moet leggen.** Ja, niet te veel inderdaad. Je moet daar een grens in leggen.
Het hele verhaal	**19.10**	Grl5	Het begint natuurlijk met een goed contact. Dan zou je iets moeten ontwikkelen van het begin. Hoe heb je contact met ouders? Wat zijn belangrijke dingen? Bijvoorbeeld in een telefoongesprek in een mailtje. Hoe stem je dat af? En hoe pak je het aan als je tegen een probleem aan loopt. Dan zou je het hele verhaal moeten nemen. Dat zou het mooiste zijn. Het is jammer als je alleen het probleem neemt. Dat is wat er van komt als het contact niet loopt, maar hoe zet je het contact op.
Heen en weer schriftje	**19.11**	Grl5	Dingen als een heen en weer schriftje zou ik er in benoemen. Dat is nog wel een dingetje. Dat blijft lastig om die dingen te schrijven. Dat moet echt in ons systeem. Dat is iets wat we snel vergeten. Wat schrijf je eigenlijk in zo'n schriftje? Alleen wat hij gedaan heeft, of? Dat zal er echt wel meer in moeten.
Gesprekken voeren met ouders met een verstandelijke beperking	**19.12**	Grl2	Of bijvoorbeeld dat iemand op zo'n heel laag niveau zit; een ouder met een verstandelijke beperking. Dat is ook wel lastig. Hoe ga je dan zo'n gesprek in? Wat is dan handig om jezelf op voor te bereiden?
		Grl1	Maar bij ouders die denken dingen beter te weten, ouders met een verstandelijke beperking, dat je daar nog wel eens tegen aan loopt van hoe kunt je daar het beste mee om gaan.
Voorbereiding op gesprek helpt een ingang te krijgen bij ouders	**19.13**	Grl2	Het is eigenlijk een beetje de voorbereiding op het gesprek zelf, wat dingen wel makkelijker kan maken. Waardoor je dingen niet vergeet en waardoor je makkelijker een ingang hebt bij ouders**.**
		Grl6	Of het moet bij iemand structureel voorkomen dat er nooit eens een normaal gesprek gevoerd kan worden. Dan heb je wel hulp nodig, ja.
		Grl6	**En wat voor hulp zou er dan nodig zijn?** Ik denk misschien vraagstelling of dat je een manier moet vinden hoe je moet overkomen naar de ander.
Een houvast hebben	**19.14**	Grl4	Je merkt dan dat het contact niet lekker loopt. Dan kan je het er met collega's over hebben. Misschien is het wel heel fijn.. ik zou me er niet prettig bij voelen als het contact met ouders niet goed verloopt. Dan is het denk ik wel prettig om een soort houvast te hebben, dat er iets is. Dan weet je dat het vaker gebeurd. Dat het niet alleen bij jezelf ligt. Ik denk dat dit je ook heel onzeker

			kan maken. Dan is het wel fijn dat er iets ligt dat je denk ik ben niet de enige.
Langs komen op de groep	**19.15**	Grl6	Ik denk sowieso dan wel gewoon een vaste dag in het jaar, dat ouders van ver komen. Net wat ik zei: die jongen daar op de Schaddeweg, waarvan die moeder er dan in geen drie jaar geweest is, maar wel kritiek via de telefoon en via de mail leveren. Dan denk ik: laat je eens zien.
		Grl6	Praat met andere ouders; wat ook heel belangrijk is.
Allemaal hetzelfde doen en zeggen	**19.16**	Grl2	En dat is dan heel prettig, want ook dan weer is het heel belangrijk dat je allemaal hetzelfde doet en hetzelfde zegt.
Vragen die opkomen bij een moeilijke omgang met ouders	**19.17**	Grl1	Hoe bereik je deze mensen het beste? Wat is voor deze mensen de duidelijkste aanpak? Is het inderdaad duidelijk om het ze terug te laten vertellen of is het veel duidelijk om het voor jezelf op te schrijven en het mee te geven aan het kind? En geeft het kind dat wel af? Staat er iets in wat niet in zijn belang is dan heb je kans dat hij het niet eens af geeft.
Onderlinge verstandhouding en hoe collega's daar anders in staan	**19.18**	Grl1	Het is wel hun kind en jij hoeft niet alles op tafel te leggen van jou. Maar soms is het wel goed om iets toe te geven om de onderlinge verstandhouding goed te houden. Ik zelf vind het niet verkeerd, maar mijn collega kan dat wel verkeerd vinden.
Iemand van buiten Siza	**19.19**	Grl2	Wij hebben ooit in het verleden een keer een ouder gehad, ook wel met psychische problemen hoor, die we op een gegeven moment wekelijks heel hard schreeuwend en scheldend aan de telefoon hadden. Toen is er op een gegeven moment ook wel iemand gekomen van buitenaf om ons te leren van: hoe ga je dat nou doen, die communicatie met zo iemand.
		Grl2	**Dus dat was echt een persoon van buitenaf? Van buiten Siza?** Ja, volgens mij wel. Het was wel iemand die zich alleen maar met communicatie bezighoud. En die is echt inderdaad een uurtje geweest. Maar dan ga je ook van: wat doet dat nou met je? Daarna ga je samen bedenken met zo iemand: hoe ga je dit nou oppikken? Hoe gaan we verder met zo iemand?
De toekomst	**19.20**		**Maar denkt u dat groepsleiders er naar kijken, wanneer het contact goed loopt?** Dat is altijd een dingetje met een eindproduct. Ik denk het wel. Ik denk dat het contact alleen maar meer word met de doelgroep verandering die er aan zit te komen. Het niveau gaat lager worden. Dan is de afstemming des te belangrijker, omdat de jongere zelf dingen niet kan vertellen. Dan zit je veel meer met een heen en weer schriftje of vaker contact met ouders. Dat zijn dingen die echt veel beter afgestemd moeten worden in de toekomst. Zo'n handboek maakt het makkelijker.
Voorbeeld van achteraf	**19.21**		Ik heb op een gegeven moment wel eens een ouder

niet naar wens verlopen gesprek			gehad die een gesprek met mij had gehad; ook met vader, moeder had er naast gezeten. Toen las ik later terug van een collega die daar contactpersoon van was, dat het geen prettig gesprek was geweest. En ik heb zitten nadenken en ik kon nergens iets vinden van wat er niet prettig aan was. Het liep al heel moeilijk met dat meisje. Dat vond ik heel vervelend. Dan denk ik van: zeiden ze nou ook maar wat er niet prettig was. Dan kan ik ergens mijn excuus voor aanbieden of dingen uitleggen of weet ik het wat. Ik merk dat ik dat gewoon vervelend vind. Ja, het was later ook wel weer goed. En toch wil ik het nog steeds wel weten. Want het kan ook aan mij liggen, maar volgens mij lag het op dat moment gewoon niet aan mij.
Geen behoeften	**19.22**	Grl6	**Maar verdere behoeften zijn er volgens u niet?** Nee, ik kan ze op dit moment niet zo heel snel bedenken. Misschien dat als er straks iets op papier komt, dan krijg ik het vast wel door. **Nou, dat hopen we, dat dat er dan uitkomt. Maar ook niet dat u denkt van, bij collega's, dat als ze wat voor zich zouden hebben liggen..**
Geen dingen willen opleggen	**19.23**	Grl6	Niet dingen willen opleggen. Dat vinden ouders absoluut helemaal niet prettig. Die willen geen dingen opgelegd krijgen, maar die willen overleggen. Dat ze even gehoord worden. Niet dat jij constant aan het hoge woord bent, maar dat je ook zorgt dat de ouder voldoende aan het woord is. Dat je afwegingen maakt.
Andere disciplines inzetten	**20.1**	Grl4	Ik weet wel eens dat er een maatschappelijk werker ingezet word als er iets niet loopt. Maar dat word allemaal steeds minder.
Collega's of teamleider	**20.2**	Grl4	Ik zou zelf dan naar mijn collega's en dan naar de teamleider. Dat is ook heel toegankelijk.
Collega's erbij betrekken	**20.3**	Grl6	Soms moet je ook zeggen van: *'doe jij het nu maar, met jou klikt het wel'*; dat mag ook. Toen ik had ik ook zoiets van: ik bel haar nu gewoon de eerste tijd niet meer, zo komen we toch niet verder. **Dus dan schakelt u eventueel collega's er bij in?** Ja. En nou was het gelukkig niet mijn contactjongere, anders was het nog veel vervelender.
Eerst het gesprek aan gaan of eerst naar collega's	**20.4**	Grl4	Ik zou wel eerst afchecken bij collega's. Hoe ervaar jij het contact en mij eigen rol daarin duidelijk willen krijgen. Als ik iets bij ouders merk en mijn collega heeft dat helemaal niet, dan ligt er toch iets in mijn uitstraling en houding. Of als mijn collega zegt dat het klopt en dat zij er ook tegen aan loopt. Dan zal je toch een ander gesprek in hebben met ouders. Je moet jezelf ook kwetsbaar opstellen en bij collega's je eigen handelen bespreekbaar maken.

d. Resultaten interviews met ouders

• Ouder 1 - HWL, het Hoge Erf

Letterlijk uitgetypt interview

Interview telefonisch afgenomen op 16 april 2012,
ouder van jongere woonachtig op HWL, het Hoge Erf

Naam: Anoniem
Leeftijd: 44 jaar
Zoon / dochter: zoon
Leeftijd jongere: 19
Woongroep jongere: HWL, het Hoge Erf

Ja, met ...
Hallo, met Bianca van Hal en Claudia Verël. Wij zijn op zoek naar mevrouw ...
Ja, dat ben ik.
Oké, dat is mooi. Als het goed is heeft Inge Huisman al contact met u gehad over een interview dat wij met u af willen nemen.
Ja, dat klopt. Via brief of e-mail, ja.
Oh, oké, ja. Dat kan ook. En wij vroegen ons af u daar nu tijd voor heeft?
Ja, of ik daar nu tijd voor heb? Hoe lang duurt het ongeveer?
Een kwartier.
Drie kwartier?
Nee, één kwartier. Het duurt ongeveer één kwartiertje, dus 15 minuten.
Oh, dat kan wel.
Oh, dat is mooi. Nou, dan willen we in ieder geval eerst even de leeftijd van uw zoon weten voor ons onderzoek. Hoe oud is uw zoon?
19
En wat is uw eigen leeftijd?
44.
Vindt u het goed dat we uw naam en uw leeftijd erin vermelden?
Nee, dat is prima.
Oké. Nou, dan steken we gelijk van wal met de eerste vraag.

1. Hoe ervaart u het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10? (1 = zeer slecht 10 = zeer goed)

Een 7. **7; kunt u dat toelichten?** Ja, maar ik zal even laten weten; ik ben zelf ook groepsleidster. Ik heb altijd in de GZ-zorg gezeten, dus ik zit in dezelfde functie, maar dan van de andere kant. En ik heb net een bedrijfsopleiding gedaan en dat was altijd wel goed personeel en heel veel ouder. Maar ik ben zelf ook ouder. Ik werk op meerdere plekken. Mijn dochter, die zit ook in het logeerhuis. **Oh, oké. Dus u heeft echt de twee rollen waar wij onderzoek naar doen. De groepsleider èn de ouder.** Ja. Mijn dochter zit in het logeerhuis. Maar niet bij Siza, hoor, bij een andere instelling. En zelf werk ik bij Zozijn. De vraag. Want ik had gezegd; een 7. **Een 7, ja.** Dat is ook heel verschillend. Het is ook net wat je treft. Ieder persoon is anders dus. Dat is natuurlijk met personeel ook. De één, ja die praat eerder als de ander. En de ene, daar denk je van: nou.. Dan kom je binnen en dan hoor je niets. En een ander, ja, die zegt meteen iets. Daarom zeg ik een 7. Ik vind het gewoon, ja, ruim voldoende. Dat

heeft gewoon met individuele mensen van doen. **Sommigen kunnen iets meer contact met u maken?** Ja.

2. Op wat voor manier heeft u contact met de groepsleiders? (Hoe ziet het contact er uit?)

Met de contactpersoon wordt natuurlijk via de mail gedaan. Ook wel met een aantal anderen; die doen het ook nog wel es via de mail als er iets is. Dat contact is er. Als je binnenkomt: de één die komt naar je toe van *'oh, die is daar of daar..'*. En de ander die loopt zo langs je heen. Gewoon zomaar. En dan denk ik: *'ja, wat moet ik nu..'*. Dat is ook gewoon iets, dat is eigen. **Verschil in personen gewoon?** Ja, inderdaad. Het is altijd wel leuk als we komen om dan even een praatje te maken. Hoeft maar een kort praatje, hoor. Hoeft niet echt veel, maar soms komen we inderdaad en dan sta je daar. Pak ik even wat kleren en dan praat je es. Iemand loopt dan precies de andere kant op, terwijl ik denk van: *'wat?'*. Dat vind ik zelf altijd toch wel net zo.. Dat doe ik zelf op m'n werk wel. Ik werk dan met lager niveau. Daar hebben cliënten ook wat minder zelf iets.. Dan heb ik het idee van: daar ga je toch even bij zitten voor een praatje. Als de ouders komen, dat je met de client daar even bij gaat zitten. Heel even. Niet lang natuurlijk, want je moet het op je werk doen. Ja, je hoeft er ook niet per se bij te gaan zitten, maar gewoon belangstelling tonen. Maar dat doet het merendeel wel, hoor. Maar een enkeling die dat dan niet doet.

3. Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep?

Met de contactpersoon loopt het wel heel positief. **En wat maakt het positief?** Ja, dat ze even bij je komen, even komen kijken of.. Dat er gewoon contact is.

4. Heeft u ervaren dat het moeilijk was om met de groepsleiders van uw kind af te stemmen? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?

Er was één situatie: R. was jarig en toen hadden wij gezegd: 'we gaan met het hele team uit eten.' Met de hele groep. En toen waren er net allemaal mensen met wie we eigenlijk weinig tot geen contact hadden. Mensen die we eigenlijk niet zo goed kennen. Personeel. Dat was toen heel raar. Ze hebben ons niet gefeliciteerd met R. Er werd verder niets gezegd. We hadden afgesproken dat we met busjes gingen; we zouden zelf met de bus komen, zodat er busjes gingen. Toen bleek dus dat ze er helemaal niet mee eens waren, want ze wilden lopen. Nou ja, dat is prima. Maar toen kreeg ik een beetje het gevoel van: *'nou, jullie zijn gebombardeerd om het maar te doen..'*. Maar het kwam er niet uit van: *'nou, leuk!'* Terwijl het bij een ander aantal denk ik iets leuker was geweest. Het kwam er een beetje uit zo van: *'het moet.'* We werken, we zijn toevallig vandaag in dienst, we moeten zien dat we tot 22.00 uur de tijd vol krijgen: het moet. Dat was wel een beetje jammer. Ze konden het op een andere manier brengen. Lollig brengen ofzo. Tenminste dat vind ik zelf dan. Ze waren allebei een beetje moe. Dat kan ook. **Heeft u daar later ook over kunnen praten met de groepsleiders?** Nee. Het komt ook toevallig uit dat die werkten en we waren ze ook eigenlijk weinig tegen gekomen. Die hebben ons dan weggebracht en opgehaald. En anderen, daar heb je verder weinig contact mee. Maar dat kwam net zo uit. Maar ik had wel zoiets van.. Ja, ik kreeg het gevoel dat ze er eigenlijk.. Dat ze het eigenlijk liever niet deden. **Goh, jammer.** Ja, nou, inderdaad en in zo'n situatie dan denk je van: *'leuk, wij trakteren dan..'*. Dat is leuk. Maar aan het eind van de avond werd dat ook wel gezegd hoor: *'bedankt voor de traktatie.'* Dat werd nog wel gezegd en we kregen toen wel een beetje meer contact. En ja, dan kom je een beetje aan de praat. Maar het eerste gevoel van toen ik binnen kwam, was: *'wooh..'*. Dat ze er geen zin in hadden. Maar dat kan ik natuurlijk moeilijk hard maken, of het wel of niet zo is. Dat kan natuurlijk ook zo zijn. Iedereen heeft natuurlijk wel eens een dag dat je minder zin hebt. Maar dan denk ik van: dat moet je even positief draaien, omdat hij dan jarig is en er komt ook nog eens iemand op de dag die iedereen meeneemt.

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?

Het aantal contacten natuurlijk. Wij wonen vrij ver weg. We zijn nu bezig om hem korter bij huis te krijgen. Zodat je er dadelijk in een kwartier heen kunt rijden. Zoals nu moeten we altijd een uur uitrekenen om er even heen te rijden. Dus dan doe je dat toch minder vaak, dan als R. hier zou zijn. Of mailen of inderdaad dingen doorgeven. Ik denk dat ouders heel vaak als lastposten worden gezien. Dat vind ik op mijn werk wel vaak. Bijna alle ouders hebben, of familie, die hebben dit en die familie dat. Maar nu is dit natuurlijk een jongerengroep, dus je hebt jongere ouders. En dan denk ik dat het iets minder is. En dat merk ik zelf, omdat ik zelf dus op een groep werk en wat ouder ben. Dan merk je dat je een beetje die fase.. Maar af en toe heb je dat toch. Je wilt je kind een plezier doen, want je doet het dan voor je kind. En ik weet gewoon theoretisch ook wel dat het niet altijd even goed is. **Nee. Dus dat speelt mee, hoe groepsleiders tegen ouders aan kijken?** Ja, ik denk het wel. Ze moeten positief naar de ouders kijken. Of tenminste: hun als basis zien. En dat vind ik zelf wel heel belangrijk. Want ouders zijn toch, of familie is toch het belangrijkst. **Ja, tuurlijk.** Maar vaak word het toch van: *'oh, daar heb je die lastige ouders weer'*. Of: *'daar komen die weer. Oh, daar heb je die ouders weer.'* Dat is natuurlijk ook wel zo en er zijn inderdaad ook mensen die heel veel zeuren en lastig zijn. **Ja, maar dat hoeft niet altijd natuurlijk.** Nee, dat hoeft niet. Je moet daar toch een weg in vinden. Nou ja, in ieder geval in gesprek blijven. Dat denk ik sowieso, van beide kanten.

6. Ervaart u verschillen in de manier van opvoeden thuis en de manier van opvoeden op de groep?

Dat ligt maar net aan hoe de situatie is. Ik heb hier niet 12; ik heb hier 3 kinderen. Ja, je kunt andere eisen stellen. Ouders kunnen gewoon dingen anders.. **Je staat er als ouder anders in dan een groepsleider erin staat?** Ja, ik denk dat begeleiders natuurlijk gewoon weten dat jongeren een keer naar huis gaan. En thuis weet je dat het jouw verantwoording is. Op het werk ook wel natuurlijk. **Maar je blijft er mee bezig.** Ja, op het werk weet je gewoon dat iemand anders het overneemt en thuis weet je: je bent altijd de persoon die de ouder is. **Ja.** Dat wordt niet overgenomen. Ja, wel als je in een woning zit. **Dus er zijn zeker wel verschillen in de manier van opvoeden?** Ja, maar dat heb je in elk gezin wel. Iedereen heeft eigen, andere dingen.

7. Wat is de invloed van goede afstemming tussen ouders en groepsleiders op de ontwikkeling van de jongere?

Positief natuurlijk. Dan wordt er ook niet uitgespeeld. Als de één dit zegt en de ander dat zegt. Daar moet je gewoon mee oppassen. Naar het kind toe ook. R. is al 19 jaar, dus dan word het al niet meer als kind gezien. Vanaf 18, dan mogen ze zelf dingen bepalen, hè. Dat vind ik ook weer zo van deze tijd. Als ze 18 jaar zijn, dan mogen ze zelf aangeven wat ze wel en niet willen. Dat is natuurlijk met de gewone volwassenen ook wel. Maar dat groeit langzamerhand. En bij deze mensen is het wel.. Willen het wel, maar dat is niet altijd even haalbaar. **Soms even lastig natuurlijk.** Dat is dan lastig, denk ik. Ja, daar moet je toch als ouders de aandacht aan geven. Zoals je dat bij een gewoon kind niet zou doen.

8. Hoe wordt de jongere beïnvloed wanneer de afstemming met groepsleiders niet optimaal verloopt? En hoe gaat u hier mee om?

Ligt er ook aan wat voor jongere: wat voor handicap, dat is natuurlijk ook wel weer heel verschillend, hè. Of je in één keer de ouders meekrijgt, dan lukt het natuurlijk wel. En iemand die één keer meegaat en zich daarna nergens meer iets van aantrekt; dat is natuurlijk minder. Dat is allemaal weer zo individueel. Als een ouder gespannen binnenkomt, van: *'o jee, hoe zal dit gaan.'* Ja, dan reageert vaak een kind ook minder prettig.

9. Kunt u vertellen wat volgens u de ideale manier van afstemming tussen ouders en groepsleiders is?

Hoe de ideale afstemming eruit ziet. Ja, gewoon contacten, informatie doorgeven. **Ja. Dus eigenlijk dat je goed contact hebt met elkaar?** Ja, dat zeker.

10. Hoe denkt u dat de afstemming tussen ouders en groepsleiders geoptimaliseerd kan worden?

Sowieso natuurlijk met communicatie. Kijk, als ik iets mail, dat het dan ook inderdaad ergens komt waar iedereen het ziet. Dat iets, bijvoorbeeld voor de donderdagavond, ook inderdaad doorkomt. **Ja, zoals bij het feest van R.** Ja. Die openen dan je mail en dan: *'o ja, dat moet gebeuren'*. Die weten het dan en die gaan naar huis. Dan wordt het verder niet opgeschreven. Dat is dan inderdaad niet prettig, want dan gaat iets niet gebeuren zoals wij denken dat het gebeuren zou of wat ook. Ja, de communicatie onderling moet duidelijk zijn. **En stel dat die communicatie slecht verloopt, hoe kan het dan verbeterd worden volgens u?** Ja, wat ik al zei: meer. Meer communiceren, meer mail. De groep moet onderling gewoon alles afgestemd hebben. Dan heb je al een basis en na de basis kun je dan naar de ouders toe. En als de ene persoon zegt: *'nou, ik wil dat het kind om 20.00 uur naar bed gaat'*, en de ander zegt: *'om 21.00 uur'*. En de ouders zeggen misschien ook 21.00 uur. Kijk, dan heb je dat op de groep zelf al het verschil te groot word. Daar moet onderling natuurlijk duidelijkheid in zijn. Wat de afspraken zijn, hoe dit gaat, hoe dat gaat.

Ja, dat was al de laatste vraag van ons interview.
Dat was snel.
Wij willen u heel erg bedanken voor het beantwoorden van onze vragen.
Ja.
En wij gaan het verwerken in ons afstudeeronderzoek en als het goed is ziet u via Inge Huisman het uiteindelijke verslag.
Ja. Ja, van die verjaardag moet je dus niet bij naam noemen, hè.
Nee, nee, nee. Zullen we uw naam eruit halen of wilt u dat we het voorbeeld eruit laten?
Ja, laat mijn naam er maar uit. Ik weet trouwens de namen van de personeelsleden ook niet meer, dus..
Nee.
Ja. Maar dat was gewoon jammer. Het waren inderdaad onbekenden. Nou, ze kenden R. wel, hoor. Dat was niet het probleem. Een aantal personeelsleden die we al veel langer gekend hebben. Dat had het personeel ook moet weten.. Dat heb ik ooit toen wel aangegeven.

Nog een voorbeeld voor vraag:
4. Heeft u ervaren dat het moeilijk was om met de groepsleiders van uw kind af te stemmen? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?

Er was een behoorlijk voorval geweest, vijf jaar geleden toen R. ook op het HWL zat. Hij heeft daar 5 jaar geleden ook al gezeten. Toen waren ze een dagje uit geweest. Dat vergeet ik nooit meer. Naar de Efteling en dat was natuurlijk hartstikke leuk geweest. Ik haalde hem 's avonds op en zijn mentor komt bij ons op de kamer en die zegt: *'ja, we gaan verhuizen, hè?' 'Ja, dat weten we al.' 'Ja, we komen één bed tekort en we hebben besloten dat R. maar niet mee gaat. Dat R. niet in deze groep kan blijven.'* Nou, en R. stond er bij.. Dus R. was over de rooie. En dat heb ik toen ook later aangegeven. Want: *'we zouden maar beter naar Arnica moeten.'* Nou, ik zei.. Want we waren ooit in Arnica zelf geweest en R. wilde daar absoluut niet naar toe, want dat was een heel oud huis. Nou, op die manier, hoe ze dat toen zei.. En dat heb ik later ook gezegd hoor. Dat had ze nooit zo mogen doen. Na een leuk dagje Efteling.. Plan dan even een bespreking of in ieder geval: zet mij apart. Maar

dan niet met R. erbij. Ik ben jankend naar huis gegaan. Ik heb echt de hele weg zitten huilen en R. ook. We waren allebei zo van: *'nou..! Wat nu, moet ik hem weer thuis halen?'.* En R. ook: *'nou, mag ik dus niet mee verhuizen?'* Ze was ook nog maar een leerling volgens mij. Dat is natuurlijk heel praktisch. Op de nieuwe groep is een bed tekort. Dus er moet er eentje weg. Dat zei ze ook: *'er moet er eentje weg'.* Maar ga dat nooit zomaar even terloops zeggen. En eigenlijk ook niet na een dagje wat leuk moet zijn en wat ook leuk was. Dat heb ik toen ook gezegd, dat heb ik ook bij het volgende huis gezegd. Daar zijn we toen wel één keer geweest. Dat is al weer jaren geleden. Maar dat is misschien dan onbezonnen, wat je dan gauw even zegt van: *'hé, we hebben dit gisteren afgesproken, maar jullie moeten hier weg.'* Ja, daar moet je toch wel heel erg mee oppassen. Je bent wel met mensen bezig. Je kunt niet zo gauw zeggen: *'dat plantje zet ik even aan de andere kant, want hij kan weer weg.'* Ja, zo kwam het toen heel erg bij ons over. Toen dacht ik: *'hè, wat is dit nou?'*. Dan ben je echt een voorwerp wat weggezet word als het ware. In de dagelijkse wereld is dat natuurlijk ook zo: cliënten zijn ook poppetjes. Dat snap ik ook wel. Daarom: ik snap de andere kant ook wel. Maar iedereen kan er toch even rekening mee houden denk ik dan. Het zijn mensen, met gevoelens. En als dat bij de cliënten niet zo is, dan bij de ouders wel. Daar moeten ze wel mee oppassen. Dat is later wel uitgesproken hoor. Houdt er rekening mee dat ouders dat recht wel hebben. Het is al niet makkelijk om iemand in een woning te plaatsen. Tenminste; voor de meesten niet. Op zich ben ik daar vrij makkelijk in. Omdat ik ook op één afdeling gewerkt heb. Op een gegeven moment moet je gewoon keuzes maken. Maar aan de andere kant heb je ook wel weer zoiets van: waarom mijn dochter wel thuis is en hij niet. En daar heeft hij aan de andere kant ook wel een beetje gelijk in. Op een gegeven moment moet je toch kijken naar wat er mogelijk is en wat er niet mogelijk is. Ik denk ook niet meer dat het gebeurt hoor. Dat voorval vergeet ik nooit meer. Om dat op die manier even terloops te zeggen. Ik snap haar wel: zij krijgt natuurlijk de opdracht van *'oh, dat moet je even doorgeven aan ouders'*. Ze ziet de ouders en ze denkt: *'oh, dat kan ik mooi even zeggen.'* Daar moet iedereen gewoon bewust van zijn. Ze zijn allemaal mensen, met gevoelens.

Oké. Hé, hartelijk bedankt voor deze beantwoording van de vragen.
Nou, jullie succes.
Ja, dank u wel.
Ja, komt dat goed dan? Werken jullie ook op de woning? Of wat doen jullie?
Sorry, wat zegt u?
Werken jullie ook op de woning?
Ik heb op Dabdei stagegelopen en dat is tegenover.. Uw zoon zit op het Hoge Erf, hè?
Ja.
Dabdei zit dan tegenover die groep. Daar heb ik een jaar stagegelopen en daarom hebben wij een opdracht gekregen binnen Siza, om daar af te studeren. Maar verder zijn we nog niet werkzaam, want we moeten natuurlijk nog een diploma behalen.
Ja, dat moet dan eerst nog.
Ja.
Oké, succes met alles.
Ja, hartelijk bedankt!
Oké.
Daag!
Doeg.

Gelabelde versie

Interview telefonisch afgenomen op 16 april 2012,
ouder van jongere woonachtig op HWL, het Hoge Erf

Interviewer	Fragment	Ondervraagde
Ervaring van het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10	**1.1**	Een 7.
Ouder zelf werkzaam in de zorg	**1.2**	**7; kunt u dat toelichten?** Ja, maar ik zal even laten weten; ik ben zelf ook groepsleidster. Ik heb altijd in de GZ-zorg gezeten, dus ik zit in dezelfde functie, maar dan van de andere kant. En ik heb net een bedrijfsopleiding gedaan en dat was altijd wel goed personeel en heel veel ouder. Maar ik ben zelf ook ouder. Ik werk op meerdere plekken. Mijn dochter, die zit ook in het logeerhuis. **Oh, oké. Dus u heeft echt de twee rollen waar wij onderzoek naar doen. De groepsleider èn de ouder.** Ja. Mijn dochter zit in het logeerhuis. Maar niet bij Siza, hoor, bij een andere instelling. En zelf werk ik bij Zozijn.
Ieder persoon is anders	**1.3**	De vraag. Want ik had gezegd; een 7. **Een 7, ja.** Dat is ook heel verschillend. Het is ook net wat je treft. Ieder persoon is anders dus. Dat is natuurlijk met personeel ook.
Sommige groepsleiders mogen meer contact maken	**1.4**	De één, ja die praat eerder als de ander. En de ene, daar denk je van: nou.. Dan kom je binnen en dan hoor je niets. En een ander, ja, die zegt meteen iets. Daarom zeg ik een 7. Ik vind het gewoon, ja, ruim voldoende. Dat heeft gewoon met individuele mensen van doen. **Sommigen kunnen iets meer contact met u maken?** Ja.
De manier van contact met groepsleiders	**2.1**	Met de contactpersoon wordt natuurlijk via de mail gedaan. Ook wel met een aantal anderen; die doen het ook nog wel es via de mail als er iets is. Dat contact is er.
Begeleiders moeten een kort praatje met ouders maken en belangstelling tonen	**2.2**	Als je binnenkomt: de één die komt naar je toe van *'oh, die is daar of daar..'*. En de ander die loopt zo langs je heen. Gewoon zomaar. En dan denk ik: *'ja, wat moet ik nu..'*. Dat is ook gewoon iets, dat is eigen. **Verschil in personen gewoon?** Ja, inderdaad. Het is altijd wel leuk als we komen om dan even een praatje te maken. Hoeft maar een kort praatje, hoor. Hoeft niet echt veel, maar soms komen we inderdaad en dan sta je daar. Pak ik even wat kleren en dan praat je es. Iemand loopt dan precies de andere kant op, terwijl ik denk van: *'wat?'*. Dat vind ik zelf altijd toch wel net zo.. Dat doe ik zelf op m'n werk wel. Ik werk dan met lager niveau. Daar hebben cliënten ook wat minder zelf

		iets.. Dan heb ik het idee van: daar ga je toch even bij zitten voor een praatje. Als de ouders komen, dat je met de client daar even bij gaat zitten. Heel even. Niet lang natuurlijk, want je moet het op je werk doen. Ja, je hoeft er ook niet per se bij te gaan zitten, maar gewoon belangstelling tonen. Maar dat doet het merendeel wel, hoor. Maar een enkeling die dat dan niet doet.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep	**3.1**	Met de contactpersoon loopt het wel heel positief.
Even bij je komen voor contact	**3.2**	**En wat maakt het positief?** Ja, dat ze even bij je komen, even komen kijken of.. Dat er gewoon contact is.
Een situatie waarin de afstemming met groepsleiders moeilijk was	**4.1**	Er was één situatie: R. was jarig en toen hadden wij gezegd: 'we gaan met het hele team uit eten.' Met de hele groep. En toen waren er net allemaal mensen met wie we eigenlijk weinig tot geen contact hadden. Mensen die we eigenlijk niet zo goed kennen. Personeel. Dat was toen heel raar. Ze hebben ons niet gefeliciteerd met R. Er werd verder niets gezegd. We hadden afgesproken dat we met busjes gingen; we zouden zelf met de bus komen, zodat er busjes gingen. Toen bleek dus dat ze er helemaal niet mee eens waren, want ze wilden lopen. Nou ja, dat is prima. Maar toen kreeg ik een beetje het gevoel van: *'nou, jullie zijn gebombardeerd om het maar te doen..'*. Maar het kwam er niet uit van: *'nou, leuk!'* Terwijl het bij een ander aantal denk ik iets leuker was geweest. Het kwam er een beetje uit zo van: *'het moet.'* We werken, we zijn toevallig vandaag in dienst, we moeten zien dat we tot 22.00 uur de tijd vol krijgen: het moet. Dat was wel een beetje jammer. Ze konden het op een andere manier brengen. Lollig brengen ofzo. Tenminste dat vind ik zelf dan. Ze waren allebei een beetje moe. Dat kan ook. **Heeft u daar later ook over kunnen praten met de groepsleiders?** Nee. Het komt ook toevallig uit dat die werkten en we waren ze ook eigenlijk weinig tegen gekomen. Die hebben ons dan weggebracht en opgehaald. En anderen, daar heb je verder weinig contact mee. Maar dat kwam net zo uit. Maar ik had wel zoiets van.. Ja, ik kreeg het gevoel dat ze er eigenlijk.. Dat ze het eigenlijk liever niet deden. **Goh, jammer.** Ja, nou, inderdaad en in zo'n situatie dan denk je van: *'leuk, wij trakteren dan..'*. Dat is leuk. Maar aan het eind van de avond werd dat ook wel gezegd hoor: *'bedankt voor de traktatie.'* Dat werd nog wel gezegd en we kregen toen wel een beetje meer contact. En ja, dan kom je een beetje aan de praat. Maar het eerste gevoel van toen ik binnen kwam, was: *'wooh..'*. Dat ze er geen zin in hadden.

		Maar dat kan ik natuurlijk moeilijk hard maken, of het wel of niet zo is.
Groepsleiders mogen niet laten merken dat ze geen zin hebben	**4.2**	Dat kan natuurlijk ook zo zijn. Iedereen heeft natuurlijk wel eens een dag dat je minder zin hebt. Maar dan denk ik van: dat moet je even positief draaien, omdat hij dan jarig is en er komt ook nog eens iemand op de dag die iedereen meeneemt.
Voorbeeld 2 van een situatie waarin de afstemming met groepsleiders moeilijk was	**4.3**	Er was een behoorlijk voorval geweest, vijf jaar geleden toen R. ook op het HWL zat. Hij heeft daar 5 jaar geleden ook al gezeten. Toen waren ze een dagje uit geweest. Dat vergeet ik nooit meer. Naar de Efteling en dat was natuurlijk hartstikke leuk geweest. Ik haalde hem 's avonds op en zijn mentor komt bij ons op de kamer en die zegt: *'ja, we gaan verhuizen, hè?' 'Ja, dat weten we al.' 'Ja, we komen één bed tekort en we hebben besloten dat R. maar niet mee gaat. Dat R. niet in deze groep kan blijven.'* Nou, en R. stond er bij.. Dus R. was over de rooie. En dat heb ik toen ook later aangegeven. Want: *'we zouden maar beter naar Arnica moeten.'* Nou, ik zei.. Want we waren ooit in Arnica zelf geweest en R. wilde daar absoluut niet naar toe, want dat was een heel oud huis. Nou, op die manier, hoe ze dat toen zei.. En dat heb ik later ook gezegd hoor. Dat had ze nooit zo mogen doen. Na een leuk dagje Efteling.. Plan dan even een bespreking of in ieder geval: zet mij apart. Maar dan niet met R. erbij. Ik ben jankend naar huis gegaan. Ik heb echt de hele weg zitten huilen en R. ook. We waren allebei zo van: *'nou..! Wat nu, moet ik hem weer thuis halen?'.* En R. ook: *'nou, mag ik dus niet mee verhuizen?'* Ze was ook nog maar een leerling volgens mij. Dat is natuurlijk heel praktisch. Op de nieuwe groep is een bed tekort. Dus er moet er eentje weg. Dat zei ze ook: *'er moet er eentje weg'.* Maar ga dat nooit zomaar even terloops zeggen. En eigenlijk ook niet na een dagje wat leuk moet zijn en wat ook leuk was. Dat heb ik toen ook gezegd, dat heb ik ook bij het volgende huis gezegd. Daar zijn we toen wel één keer geweest. Dat is al weer jaren geleden. Maar dat is misschien dan onbezonnen, wat je dan gauw even zegt van: *'hé, we hebben dit gisteren afgesproken, maar jullie moeten hier weg.'*
Je bent met mensen bezig	**4.4**	Ja, daar moet je toch wel heel erg mee oppassen. Je bent wel met mensen bezig. Je kunt niet zo gauw zeggen: *'dat plantje zet ik even aan de andere kant, want hij kan weer weg.'* Ja, zo kwam het toen heel erg bij ons over. Toen dacht ik: *'hè, wat is dit nou?'*. Dan ben je echt een voorwerp wat weggezet word als het ware. In de dagelijkse wereld is dat natuurlijk ook zo: cliënten zijn ook poppetjes. Dat snap ik ook wel. Daarom: ik snap de andere kant ook wel.

Cliënten en ouders hebben gevoelens	**4.5**	Maar iedereen kan er toch even rekening mee houden denk ik dan. Het zijn mensen, met gevoelens. En als dat bij de cliënten niet zo is, dan bij de ouders wel. Daar moeten ze wel mee oppassen. Dat is later wel uitgesproken hoor. Houdt er rekening mee dat ouders dat recht wel hebben.
De keuze om je kind in een woning te plaatsen is niet makkelijk	**4.6**	Het is al niet makkelijk om iemand in een woning te plaatsen. Tenminste; voor de meesten niet. Op zich ben ik daar vrij makkelijk in. Omdat ik ook op één afdeling gewerkt heb. Op een gegeven moment moet je gewoon keuzes maken. Maar aan de andere kant heb je ook wel weer zoiets van: waarom mijn dochter wel thuis is en hij niet. En daar heeft hij aan de andere kant ook wel een beetje gelijk in. Op een gegeven moment moet je toch kijken naar wat er mogelijk is en wat er niet mogelijk is.
Groepsleiders moeten er bewust van zijn dat ze bezig zijn met mensen met gevoelens	**4.7**	Ik denk ook niet meer dat het gebeurt hoor. Dat voorval vergeet ik nooit meer. Om dat op die manier even terloops te zeggen. Ik snap haar wel: zij krijgt natuurlijk de opdracht van *'oh, dat moet je even doorgeven aan ouders'*. Ze ziet de ouders en ze denkt: *'oh, dat kan ik mooi even zeggen.'* Daar moet iedereen gewoon bewust van zijn. Ze zijn allemaal mensen, met gevoelens.
Factoren die de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?	**5.1**	Het aantal contacten natuurlijk. Wij wonen vrij ver weg.
Als kind ver weg woont, mail je sneller	**5.2**	We zijn nu bezig om hem korter bij huis te krijgen. Zodat je er dadelijk in een kwartier heen kunt rijden. Zoals nu moeten we altijd een uur uitrekenen om er even heen te rijden. Dus dan doe je dat toch minder vaak, dan als R. hier zou zijn. Of mailen of inderdaad dingen doorgeven.
Ouders worden als lastposten gezien	**5.3**	Ik denk dat ouders heel vaak als lastposten worden gezien. Dat vind ik op mijn werk wel vaak. Bijna alle ouders hebben, of familie, die hebben dit en die familie dat. Maar nu is dit natuurlijk een jongerengroep, dus je hebt jongere ouders. En dan denk ik dat het iets minder is. En dat merk ik zelf, omdat ik zelf dus op een groep werk en wat ouder ben. Dan merk je dat je een beetje die fase.. Maar af en toe heb je dat toch. Je wilt je kind een plezier doen, want je doet het dan voor je kind. En ik weet gewoon theoretisch ook wel dat het niet altijd even goed is. **Nee. Dus dat speelt mee, hoe groepsleiders tegen ouders aan kijken?** Ja, ik denk het wel.
Groepsleiders moeten positief naar ouders kijken en in gesprek blijven	**5.4**	Ze moeten positief naar de ouders kijken. Of tenminste: hun als basis zien. En dat vind ik zelf wel heel belangrijk. Want ouders zijn toch, of familie is toch het belangrijkst. **Ja, tuurlijk.** Maar vaak word het toch van: *'oh, daar heb je die lastige ouders weer'*. Of:

		'daar komen die weer. Oh, daar heb je die ouders weer.' Dat is natuurlijk ook wel zo en er zijn inderdaad ook mensen die heel veel zeuren en lastig zijn. **Ja, maar dat hoeft niet altijd natuurlijk.** Nee, dat hoeft niet. Je moet daar toch een weg in vinden. Nou ja, in ieder geval in gesprek blijven. Dat denk ik sowieso, van beide kanten.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	Dat ligt maar net aan hoe de situatie is. Ik heb hier niet 12; ik heb hier 3 kinderen. Ja, je kunt andere eisen stellen. Ouders kunnen gewoon dingen anders.. **Je staat er als ouder anders in dan een groepsleider erin staat?** Ja.
Ouders zijn altijd verantwoordelijk	**6.2**	Ik denk dat begeleiders natuurlijk gewoon weten dat jongeren een keer naar huis gaan. En thuis weet je dat het jouw verantwoording is. Op het werk ook wel natuurlijk. **Maar je blijft er mee bezig.** Ja, op het werk weet je gewoon dat iemand anders het overneemt en thuis weet je: je bent altijd de persoon die de ouder is. **Ja.** Dat wordt niet overgenomen. Ja, wel als je in een woning zit.
Iedereen heeft een eigen manier	**6.3**	**Dus er zijn zeker wel verschillen in de manier van opvoeden?** Ja, maar dat heb je in elk gezin wel. Iedereen heeft eigen, andere dingen.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**7.1**	Positief natuurlijk.
Oppassen met uitspelen	**7.2**	Dan wordt er ook niet uitgespeeld. Als de één dit zegt en de ander dat zegt. Daar moet je gewoon mee oppassen. Naar het kind toe ook.
Dat jongeren meer zelf mogen aangeven, is niet altijd haalbaar	**7.3**	R. is al 19 jaar, dus dan word het al niet meer als kind gezien. Vanaf 18, dan mogen ze zelf dingen bepalen, hè. Dat vind ik ook weer zo van deze tijd. Als ze 18 jaar zijn, dan mogen ze zelf aangeven wat ze wel en niet willen. Dat is natuurlijk met de gewone volwassenen ook wel. Maar dat groeit langzamerhand. En bij deze mensen is het wel.. Willen het wel, maar dat is niet altijd even haalbaar. Dat is dan lastig, denk ik. Ja, daar moet je toch als ouders de aandacht aan geven. Zoals je dat bij een gewoon kind niet zou doen.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt	**8.1**	Ligt er ook aan wat voor jongere: wat voor handicap, dat is natuurlijk ook wel weer heel verschillend, hè.
Verschilt per ouder	**8.2**	Of je in één keer de ouders meekrijgt, dan lukt het natuurlijk wel. En iemand die één keer meegaat en zich daarna nergens meer iets van aantrekt; dat is natuurlijk minder. Dat is allemaal weer zo individueel.

		Als een ouder gespannen binnenkomt, van: *'o jee, hoe zal dit gaan.'* Ja, dan reageert vaak een kind ook minder prettig.
De ideale manier van afstemmen tussen ouders en groepsleiders	**9.1**	Hoe de ideale afstemming eruit ziet. Ja, gewoon contacten, informatie doorgeven. **Ja. Dus eigenlijk dat je goed contact hebt met elkaar?** Ja, dat zeker.
Het optimaliseren van de afstemming tussen ouders en groepsleiders	**10.1**	Sowieso natuurlijk met communicatie.
Communicatie van groepsleiders onderling moet duidelijk zijn	**10.2**	Kijk, als ik iets mail, dat het dan ook inderdaad ergens komt waar iedereen het ziet. Dat iets, bijvoorbeeld voor de donderdagavond, ook inderdaad doorkomt. **Ja, zoals bij het feest van R.** Ja. Die openen dan je mail en dan: *'o ja, dat moet gebeuren'*. Die weten het dan en die gaan naar huis. Dan wordt het verder niet opgeschreven. Dat is dan inderdaad niet prettig, want dan gaat iets niet gebeuren zoals wij denken dat het gebeuren zou of wat ook. Ja, de communicatie onderling moet duidelijk zijn.
Meer communicatie, zodat er een goede basis is en onderlinge duidelijkheid	**10.3**	**En stel dat die communicatie slecht verloopt, hoe kan het dan verbeterd worden volgens u?** Ja, wat ik al zei: meer. Meer communiceren, meer mail. De groep moet onderling gewoon alles afgestemd hebben. Dan heb je al een basis en na de basis kun je dan naar de ouders toe. En als de ene persoon zegt: *'nou, ik wil dat het kind om 20.00 uur naar bed gaat'*, en de ander zegt: *'om 21.00 uur'*. En de ouders zeggen misschien ook 21.00 uur. Kijk, dan heb je dat op de groep zelf al het verschil te groot word. Daar moet onderling natuurlijk duidelijkheid in zijn. Wat de afspraken zijn, hoe dit gaat, hoe dat gaat.

• Ouder 2 - HWL, het Baken

Letterlijk uitgetypt interview

Interview telefonisch afgenomen op 16 april 2012,
ouder van jongere woonachtig op HWL, het Baken

Naam: mevrouw Heijndermans
Leeftijd: 53 jaar
Zoon / dochter: dochter
Leeftijd jongere: 18
Woongroep jongere: HWL, het Baken

Met Heindermans.
Goedemiddag u spreekt met Claudia Verël en Bianca van Hal. Als het goed is hebben wij u vanmorgen ook al gesproken en zouden wij u op dit tijdstip terugbellen.
Ja, dat klopt.
U heeft met Inge Huisman gesproken over een interview?
Ja.
Daarom zouden wij graag wat vragen aan u willen stellen.
Dat is prima.
Als eerste willen wij graag de leeftijd van uw dochter weten, als dat zou mogen.
Zij is 18 jaar.
En uw eigen leeftijd?
53.
Wij willen ook graag uw toestemming om uw naam in ons onderzoek te zetten. Kan ook niet, als u dat liever heeft?
Nee, dat is prima hoor, dat mag.
Oké, dan gaan we beginnen met de eerste vraag.

1. Hoe ervaart u het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10?
(1 = zeer slecht 10 = zeer goed)

Dan moet ik even denken hoor. Martine is net verhuisd naar een andere groep. Wil je het van de oude groep weten? **Is dat ook van Siza?** Ja, dat is ook van Siza. Ze zat eerst op de HWL, dat is ook een groep in Arnhem en nu zit ze op het Baken. **Dan kan het ook van de oude groep inderdaad.** Oké. Een zeven. **Oké, vanwaar een 7?** Omdat Martine een contactpersoon had, die zou me regelmatig bellen en die vergat steeds haar afspraken en dat irriteerde me behoorlijk.

2. Op wat voor manier heeft u contact met de groepsleiders? (Hoe ziet het contact er uit?)

Telefonisch en hoofdzakelijk via de mail. En als ik daar kom, dan persoonlijk contact. **Oké, en vindt u het fijn dat het hoofdzakelijk via de mail gaat?** Dat vind ik wel makkelijk, ja. **Waarom vindt u dat makkelijk?** Nou, telefonisch, dan loop je vaak het risico dat mensen er niet zijn en dat ze weinig tijd hebben. En via de mail, dan kan ik rustig mijn vraag stellen en dan kan iemand hem beantwoorden op het moment dat hij daar ook rustig de tijd voor heeft.

3. Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep?

Moet ik even denken. Dat zijn er wel meerdere, hoor. Vooral de begeleiding natuurlijk, die ik gehad heb. Dat was heel erg prettig. **Waarom vond u dat prettig?** Er zaten meerdere mensen bij. Tussen de

begeleidster en iemand van het andere deel van de organisatie. Je ziet het in breder spectrum. Het begeleidingsplan werd dan netjes uitgelegd en met de vragen die ik op een gegeven moment had.. Het zijn dus mensen met verschillende gezichtspunten, die mijn vragen kunnen beantwoorden. En dat was wel prettig.

4. Heeft u ervaren dat het moeilijk was om met de groepsleiders van uw kind af te stemmen? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?

Nee. **Dat heeft u nog nooit meegemaakt?** Nee, dat heb ik niet meegemaakt. Als er iets is; er is altijd overleg. Dus altijd is iedereen open. Ook voor ideeën en om te overleggen, om afstemming te krijgen. Dat is heel positief.

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?

Misschien werkdruk van het personeel. Zoals ik in het weekend ervaarde: dat telefonische afspraken vergeten werden. Dat vind ik heel vervelend en daar heb ik het ook met haar over gehad. Vaak is werkdruk de oorzaak en daar heb ik dan wel begrip voor. Het is dan wel een factor die dan meespeelt. **En nog andere factoren?** Nee, zou ik zo niet kunnen bedenken.

6. Ervaart u verschillen in de manier van opvoeden thuis en de manier van opvoeden op de groep?

Ja, zeker. De jongeren zijn natuurlijk ook wat ouder, dus dat scheelt wel. **Of de manier van omgang met uw dochter bijvoorbeeld, dat dat verschillend is?** Ja, het is natuurlijk allemaal anders. Je kunt niet verwachten dat iemand op dezelfde manier haar benaderd. Als ik geen klik heb, vanuit mijn dochter.. Als dat niet klikt, dan krijg je natuurlijk een heel andere benadering. Dan weet ik ook dat mijn dochter, ze heeft ook een vorm van autisme.. Zij sluit zich daar dan voor af en dan kan iemand nog doen wat hij wil.. Dan heeft zij daar geen zin in, om daar in mee te werken. Dus dan krijg je ook al een beetje die wisselwerking. Mag ze iemand; ja of nee. Je kunt het zakelijk benaderen, of gelijkwaardig, of dat je boven iemand staat. Nou, mijn dochter is iemand die je dus gelijkwaardig moet benaderen. Je moet naar haar luisteren, je moet haar serieus nemen. En als dat gebeurt, dan heb je een goed contact en dan kun je ook opvoedkundig dingen bereiken. Niet iedereen werkt op die manier, natuurlijk.

7. Wat is de invloed van goede afstemming tussen ouders en groepsleiders op de ontwikkeling van de jongere?

Ik denk dat dat de ontwikkeling alleen maar ten goede komt. Omdat er dan duidelijkheid is. Dat kinderen weten waar ze aan toen zijn en dingen die ze thuis niet mogen, dat geldt voor.. Kijk, jongeren zijn toch al een stuk ouder. Dus die gaan meer de eigen gang. Maar wat thuis niet mag, dat moet op de groep ook niet mogen. Als ik thuis wil dat m'n kind niet rookt, dan verwacht ik ook dat mensen op de groep haar daar mee helpen om te voorkomen dat m'n kind gaat roken. Of bepaald gedrag vertonen, hè, dat moet soms op een bepaalde manier aangepakt worden. En je bereikt het meeste als je allebei op dezelfde manier bepaald gedrag aanpakt. In dit geval is dat ook heel goed opgepakt, hoor, bij Siza. Ik ben heel erg tevreden hierover.

8. Hoe wordt de jongere beïnvloed wanneer de afstemming met groepsleiders niet optimaal verloopt? En hoe gaat u hier mee om?

Gedragsproblematiek. **En hoe gaat u daar dan mee om?** In gesprek met de begeleiding. Want je moet er eerst achter zien te komen wat het gedrag veroorzaakt. Als blijkt dat thuis en op de groep

bepaald gedrag heel anders wordt benaderd, dan moet je met elkaar in gesprek gaan. **En heeft u dan ook het gevoel dat er naar u geluisterd word?** Ja, hoor. In geval bij de Siza wel.

9. Kunt u vertellen wat volgens u de ideale manier van afstemming tussen ouders en groepsleiders is?

Ik denk dat dat heel persoonlijk is. Ik denk niet dat er voor iedereen één bepaalde manier is die standaard voor iedereen werkt. De één zal het telefonisch prettiger vinden, de ander via de e-mail. En een derde dus liever persoonlijk. Ik wissel dan af. Ik vind het persoonlijk zelf ook heel erg prettig, maar ik denk dat begeleider samen met ouders gewoon van tevoren af moet spreken, van: *'wat is de beste manier voor u om de dingen af te stemmen?'*

10. Hoe denkt u dat de afstemming tussen ouders en groepsleiders geoptimaliseerd kan worden?

Ik denk goed naar elkaar luisteren. **Gebeurt dat nu soms niet, dat er goed naar elkaar geluisterd word?** Ik heb dat niet zo ervaren. Maar goed, ik kan me voorstellen dat als er problemen zijn, dat er dus blijkbaar niet goed naar elkaar geluisterd is en dat je elkaar niet begrijpt. Dan kom je dat soort problemen tegen. Maar ik heb dat niet ervaren zo. **U heeft het eigenlijk als heel positief ervaren tot nu toe?** Ja, kijk wij hebben ervaring in meerdere instellingen, organisaties. Ik heb het eerlijkgezegd nog nooit zo goed meegemaakt als bij de Siza. **Oké, dat is een groot compliment naar Siza toe.** Ja, zeker.

We zijn daarmee al bij de laatste vraag aan beland. Dit was al de laatste vraag. Wij willen u hartelijk bedanken voor het beantwoorden van onze vragen en wij gaan het gebruiken in ons afstudeeronderzoek.
Nou, heel veel succes ermee.
Dank u wel. En een fijne middag nog.
Oké, bedankt.
Oké, daag!
Daag!

Gelabelde versie

Interview telefonisch afgenomen op 16 april 2012,
ouder van jongere woonachtig op HWL, het Baken

Interviewer	Fragment	Ondervraagde
Ervaring van het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10	**1.1**	Dan moet ik even denken hoor. Martine is net verhuisd naar een andere groep. Wil je het van de oude groep weten? **Is dat ook van Siza?** Ja, dat is ook van Siza. Ze zat eerst op de HWL, dat is ook een groep in Arnhem en nu zit ze op het Baken. **Dan kan het ook van de oude groep inderdaad.** Oké. Een zeven. **Oké, vanwaar een 7?**
Contactpersoon vergaat afspraken	**1.2**	Omdat Martine een contactpersoon had, die zou me regelmatig bellen en die vergat steeds haar afspraken en dat irriteerde me behoorlijk.
De manier van contact met groepsleiders	**2.1**	Telefonisch en hoofdzakelijk via de mail. En als ik daar kom, dan persoonlijk contact.
Mailcontact heeft voordelen	**2.2**	**Oké, en vindt u het fijn dat het hoofdzakelijk via de mail gaat?** Dat vind ik wel makkelijk, ja. Waarom vindt u dat makkelijk? Nou, telefonisch, dan loop je vaak het risico dat mensen er niet zijn en dat ze weinig tijd hebben. En via de mail, dan kan ik rustig mijn vraag stellen en dan kan iemand hem beantwoorden op het moment dat hij daar ook rustig de tijd voor heeft.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep	**3.1**	Moet ik even denken. Dat zijn er wel meerdere, hoor. Vooral de begeleiding natuurlijk, die ik gehad heb. Dat was heel erg prettig.
Door bespreken begeleidingsplan met naast de begeleiders, nog andere mensen, biedt een breder spectrum	**3.2**	**Waarom vond u dat prettig?** Er zaten meerdere mensen bij. Tussen de begeleidster en iemand van het andere deel van de organisatie. Je ziet het in breder spectrum. Het begeleidingsplan werd dan netjes uitgelegd en met de vragen die ik op een gegeven moment had.. Het zijn dus mensen met verschillende gezichtspunten, die mijn vragen kunnen beantwoorden. En dat was wel prettig.
Een situatie waarin de afstemming met groepsleiders moeilijk was	**4.1**	Nee. **Dat heeft u nog nooit meegemaakt?** Nee, dat heb ik niet meegemaakt.
Altijd open overleg met groepsleiders		Als er iets is; er is altijd overleg. Dus altijd is iedereen open. Ook voor ideeën en om te overleggen, om afstemming te krijgen. Dat is heel positief.
Factoren die de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?	**5.1**	Misschien werkdruk van het personeel. Zoals ik in het weekend ervaarde: dat telefonische afspraken vergeten werden. Dat vind ik heel vervelend en daar heb ik het ook met haar over gehad.
Werkdruk is een factor, maar daar is wel begrip voor	**5.2**	Vaak is werkdruk de oorzaak en daar heb ik dan wel begrip voor. Het is dan wel een factor die dan meespeelt. **En nog andere factoren?** Nee, zou ik zo niet kunnen bedenken.
Verschil in opvoedingsstijlen	**6.1**	Ja, zeker. De jongeren zijn natuurlijk ook wat ouder,

die ouders en groepsleiders hanteren		dus dat scheelt wel.
Iedere groepsleider benaderd anders	**6.2**	**Of de manier van omgang met uw dochter bijvoorbeeld, dat dat verschillend is?** Ja, het is natuurlijk allemaal anders. Je kunt niet verwachten dat iemand op dezelfde manier haar benaderd.
Jongere sluit zich af wanneer klik met begeleider ontbreekt		Als ik geen klik heb, vanuit mijn dochter.. Als dat niet klikt, dan krijg je natuurlijk een heel andere benadering. Dan weet ik ook dat mijn dochter, ze heeft ook een vorm van autisme.. Zij sluit zich daar dan voor af en dan kan iemand nog doen wat hij wil.. Dan heeft zij daar geen zin in, om daar in mee te werken. Dus dan krijg je ook al een beetje die wisselwerking. Mag ze iemand; ja of nee.
Benadering vanuit gelijkwaardigheid levert goed contact op		Je kunt het zakelijk benaderen, of gelijkwaardig, of dat je boven iemand staat. Nou, mijn dochter is iemand die je dus gelijkwaardig moet benaderen. Je moet naar haar luisteren, je moet haar serieus nemen. En als dat gebeurt, dan heb je een goed contact en dan kun je ook opvoedkundig dingen bereiken. Niet iedereen werkt op die manier, natuurlijk.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**7.1**	Ik denk dat dat de ontwikkeling alleen maar ten goede komt. Omdat er dan duidelijkheid is. Dat kinderen weten waar ze aan toen zijn en dingen die ze thuis niet mogen, dat geldt voor..
Wat thuis niet mag, moet op de groep ook niet mogen	**7.2**	Kijk, jongeren zijn toch al een stuk ouder. Dus die gaan meer de eigen gang. Maar wat thuis niet mag, dat moet op de groep ook niet mogen. Als ik thuis wil dat m'n kind niet rookt, dan verwacht ik ook dat mensen op de groep haar daar mee helpen om te voorkomen dat m'n kind gaat roken.
Er wordt het meest bereikt als bepaald gedrag op dezelfde manier wordt aangepakt		Of bepaald gedrag vertonen, hè, dat moet soms op een bepaalde manier aangepakt worden. En je bereikt het meeste als je allebei op dezelfde manier bepaald gedrag aanpakt. In dit geval is dat ook heel goed opgepakt, hoor, bij Siza. Ik ben heel erg tevreden hierover.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt	**8.1**	Gedragsproblematiek.
In gesprek gaan met begeleiding over gedragsbenadering		**En hoe gaat u daar dan mee om?** In gesprek met de begeleiding. Want je moet er eerst achter zien te komen wat het gedrag veroorzaakt. Als blijkt dat thuis en op de groep bepaald gedrag heel anders wordt benaderd, dan moet je met elkaar in gesprek gaan. **En heeft u dan ook het gevoel dat er naar u geluisterd word?** Ja, hoor. In geval bij de Siza wel.
De ideale manier van	**9.1**	Ik denk dat dat heel persoonlijk is. Ik denk niet dat er

afstemmen tussen ouders en groepsleiders		voor iedereen één bepaalde manier is die standaard voor iedereen werkt. De één zal het telefonisch prettiger vinden, de ander via de e-mail. En een derde dus liever persoonlijk.
Contact afwisselen is prettig	**9.2**	Ik wissel dan af. Ik vind het persoonlijk zelf ook heel erg prettig.
Van tevoren afspreken wat de beste manier is van afstemmen		Maar ik denk dat begeleider samen met ouders gewoon van tevoren af moet spreken, van: *'wat is de beste manier voor u om de dingen af te stemmen?'*
Het optimaliseren van de afstemming tussen ouders en groepsleiders	**10.1**	Ik denk goed naar elkaar luisteren. **Gebeurt dat nu soms niet, dat er goed naar elkaar geluisterd word?** Ik heb dat niet zo ervaren. Maar goed, ik kan me voorstellen dat als er problemen zijn, dat er dus blijkbaar niet goed naar elkaar geluisterd is en dat je elkaar niet begrijpt. Dan kom je dat soort problemen tegen. Maar ik heb dat niet ervaren zo.
In vergelijking met andere instelling is contact en afstemming met groepsleiders bij Siza het beste	**10.2**	**U heeft het eigenlijk als heel positief ervaren tot nu toe?** Ja, kijk wij hebben ervaring in meerdere instellingen, organisaties. Ik heb het eerlijkgezegd nog nooit zo goed meegemaakt als bij de Siza. **Oké, dat is een groot compliment naar Siza toe.** Ja, zeker.

• Ouder 3 - HWL, de Schaarsberg

Letterlijk uitgetypt interview

Interview telefonisch afgenomen op 16 april 2012,
ouder van jongere woonachtig op HWL, de Schaarsberg

Naam ouder: Mevr. Heerings
Leeftijd ouder: 51
Zoon / dochter: dochter
Leeftijd jongere: 19
Groep jongere: HWL, de Schaarsberg

Hallo mevrouw. Met Claudia Verël en Bianca van Hal. Wij zijn op zoek naar mevrouw Heerings. Klopt het dat ik daar mee spreek?
Ja.
Wij hebben gebeld om een interview met u op te nemen. Waarschijnlijk heeft u dat al vernomen van Inge Huisman vanuit Siza?
Ja.
Heeft u daar op dit moment tijd voor om een tiental vragen te beantwoorden?
Hoe lang gaat dat duren, want ik heb een kleintje op visite? Het gaat op zich wel, maar..
Het duurt ongeveer een kwartiertje.
Ik kan het proberen. Ze is ruim een jaar dus. Ik ben even oppas vandaag.
Oké, dan steken wij meteen van wal.

1. **Hoe ervaart u het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10?**
   (1 = zeer slecht 10 = zeer goed)

Als prettig. **Kunt u daar een cijfer aan verbinden?** Even kijken. In het begin was het wat meer. Nu wordt het wel eens vergeten. Het ligt ook heel erg wie je aan de lijn hebt. De één vertelt heel veel en de ander niet. Maar een 7,5. **Kunt u dat toelichten, omdat het wisselend is, zegt u?** Ja, het ligt er heel erg aan wie je aan de lijn hebt, natuurlijk. Wij hadden tot dit weekend iedere vrijdag en iedere maandag contact, omdat mijn dochter nog niet zo lang op het HWL woont. Pas vanaf eind september. Dan hadden we de afspraak om aan het begin op vrijdag en maandag even contact te hebben, om te horen hoe het weekend thuis geweest was. Maar ook om dan te horen hoe de week gegaan was. In het begin ging het wel, maar op het laatst werd het wel eens vergeten. Maar dat vind ik niet zo'n punt. Ik kreeg dan ook wel eens geen bericht. Af en toe belde ze dan niet en dan belde ik zelf. Het ligt gewoon heel erg aan wie je spreekt. Met de ene praat je gewoon veel makkelijker dan met de andere. Dat is ook deels leeftijdsgebonden, want één van de leidsters is wat ouder en dat praat gewoon veel makkelijker. Ik vond het fijn dat ze zelf ook kinderen heeft, dat praat toch net iets anders. **De ervaring.** Ik vind dat het gewoon heel goed is gegaan en dan heb je soms ook niet heel veel te vertellen.

2. **Op wat voor manier had/heeft u contact met de groepsleiding?(hoe ziet het contact er uit)**

U zegt al dat u wordt gebeld, maar heeft u ook nog op andere manier contact met groepsleiders?
Heel af en toe met mail. En heel af en toe ga ik er ook naar toe. Even wat spulletjes brengen of even kijken hoe het is. Dan hebben we ook wel even koffie.

3. **Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep?**

Gewoon afspraken die dan gemaakt worden. Als ik met een vraag zit dan wordt dat opgepakt. Bijvoorbeeld, F. wilde zelf graag leren koken. Toen hebben ze gevraagd hoe ik dat thuis tot die tijd gedaan heb. Ik zeg, nou ik maak een stappenplan. Die werd daar ook gelijk gemaakt en eerst hebben we die samen besproken om te kijken of ik me daar in vinden kon. Dat vond ik wel heel positief. Dat ze open staan voor de ideeën die je hebt. En er wordt eigenlijk ook wel, als het kan, wat mee gedaan. Dat is dan wel heel goed. Ze denken ook heel actief mee. Om te kijken hoe je het oplost en dat ik het zo en zo op los. Dat vind ik wel heel prettig. Je hebt niet meer het gevoel dat je het alleen hoeft te doen, maar dat je het met mensen kunt doen die weten waar ze mee bezig zijn. Dat vind ik gewoon heel prettig. **Dat klinkt positief!** Dat is het ook!

4. **Heeft u ervaren dat het moeilijk was om met de groepsleiding van uw kind af te stemmen? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?**

Ja, meerdere. Dat was eigenlijk niet aan de groepsleiding te verwijten. Dat was eigenlijk vooral iets van F zelf. Iets waar ze gewoon helemaal geen weet van had, want wij hebben het er met de mentor over gehad. Ook over het bellen. Dat het wel eens vergeten wordt. Dat ziet ze dan op het bord en ze zegt '*daar spreek ik ze dan gelijk op aan*'. Ik zeg dan '*Dat is de bedoeling niet. Iedereen vergeet toch ook wel eens wat'*. Weetje, dat ik gewoon helemaal niks kan bedenken, tenminste tussen groepsleiding en mij niet. **Dat is dan ook wel een mooi beeld dat u dan schetst. Dan is het vooral positief wat u mee maakt.** Ja, eigenlijk wel ja.
U zei dat dochter nog niet zo lang woont op de Schaarsbergen, hoe lang woont ze daar dan? Vanaf 19 september. **Dat is nog vrij kort.**

5. **Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?**

Open zijn denk ik. Gewoon eerlijk vertellen. Als ouders ken je het kind natuurlijk best wel veel. Je doet het samen. Je doet het voor één ding en dat is het belang van F. **Nog meer factoren die u kan bedenken?** Nou, niet echt. Sinds dochter daar zit gaat het eigenlijk heel goed met haar. Dan is de communicatie ook goed. Je bent verbonden met elkaar. Natuurlijk ook hoe de sfeer op de groep is. Alles heeft invloed, maar daar heb ik dan geen invloed op.

6. **Ervaart u verschillen in de manier van opvoeden thuis en de manier van opvoeden op de groep?**

Nee, weinig. Dat valt wel mee. Ze is natuurlijk bijna 19. Dat is emotioneel ook iets anders, denk ik. Je bent niet echt zo aan het opvoeden. Je bent haar aan het leren om gaan met haar beperking. Ook al is het pijnlijk.

7. **Wat is de invloed van goede afstemming tussen ouders en groepsleiders op de ontwikkeling van de jongere?**

Nou, als je dezelfde afstemming hebt dan is er duidelijkheid. Dat is vooral voor mensen met een niet aangeboren hersenletsel natuurlijk van essentieel belang. Als je allebei dezelfde weg volgt dan is het duidelijk. Dan heb je natuurlijk ook best wel intensief contact. Wij werken samen aan Brainstars. We komen één keer in de maand bij elkaar. We is dan ik als moeder, Joost als mentor en de clientbegeleidster van Siza voor mensen met NAH. Met z'n drieën. De bedoeling is dat ook de leerkracht er bij zit. Die is er één keer bij geweest, maar de vorige keer had hij geen tijd. We hebben ook pas twee sessies gehad. De vorige keer kon hij geen tijd vrij maken. Dan is het gewoon eigenlijk

met alle expertise van elkaar naar dingen kijken. Vorige keer hebben we gedrag en geheugen bekeken en behandelt. Dan ga je kijken of je dingen bij elkaar kent. Wat ze thuis laat zien, laat ze dat ook op de groep en op school zien. Dat is wel heel leuk. Dat gewoon heel veel dingen hetzelfde waren. **Hoe noemde u dit?** Brainstars, ken je het? **Nee, wij kennen het niet.** Oké, het is in Amerika ontwikkeld en het is in het voorjaar naar Nederland gehaald en vertaald. Het gaat eigenlijk over de benaderingen en de behandeling van mensen met NAH en over wat het eigenlijk is. Ik moet zeggen dat we daar heel veel uit kunnen halen. Het is ook heel interessant. Je hebt handvaten. F. heeft nog niet zo heel lang de diagnose. Het is eigenlijk 17 jaar zoeken en nu hebben we eindelijk de diagnose. Nu kan je heel gericht te werk gaan, dat is ook heel prettig.

8. Hoe word de jongere beïnvloed wanneer de afstemming met groepsleiders niet optimaal verloopt? En hoe gaat u hier mee om?

Dat is verwarrend, denk ik. Daar wordt ze kriebelig van. Ik kreeg wel tien sms'jes op een dag toen ze daar net was. Dat is natuurlijk 17 jaar zo geweest. Als er wat mis was dan was het; hup naar mama. Ze moet leren dat ze naar de leiding moet. Ze zal altijd een hulpvraag bij vreemden neer moeten kunnen leggen. Dat moet ze leren. Nu belt ze gewoon veel minder. Ze heeft vertrouwen. Ze weet dat we onderling contact hebben. Dus als er iets is dan weet ze dan de leiding en ik contact hebben. Dat we het samen uitspreken. Daar vertrouwt ze volledig op. Dat geeft natuurlijk heel veel rust. **Dat is wel een behoorlijke vooruitgang die ze dan maakt.** Ja, absoluut. In die korte tijd dat ze daar zit, heel veel. En ze is door de week tussen de jongeren. Thuis was ze eenzaam. In het dorp heeft ze heel weinig contacten. Nu zit ze in ieder geval door de week tussen de jongeren en dat vinden wij heel belangrijk. **Voor vrienden maken.**

9. Kunt u vertellen wat volgens u de ideale manier van afstemming tussen ouders en groepsleiders is?

Ik vind dit zo prettig. Ik vind de manier zoals wij dat hebben wel ideaal. Iedere vrijdag contact over de week en iedere maandag contact over het weekend. Dan zitten dingen ook nog fris in het geheugen, omdat ze ook heel veel moeite heeft om situaties terug te vertellen. Dan vertelde ze wel eens wat en dan kreeg ze van mij de versie hoe het werkelijk was. Daar kunnen ze dan ook wat mee. Dat vind ik erg goed. Nu hebben we afgesproken dat we maandag telefonisch contact hebben. En vrijdag mail of als er echt iets is bellen we wel.

10. Hoe denkt u dat de afstemming tussen ouders en groepsleiders geoptimaliseerd kan worden?

Open zijn naar elkaar. Als er iets is wat je stoort in het contact, dan moet je dat gewoon zeggen. Hoe moeilijk dat ook is. Waar ik gewoon in het begin best wel moeite mee had, dat heb ik Joost ook gewoon gevraagd. Wat is mijn taak? Wat kan ik bij HWL neer leggen en wat moet ik zelf regelen? En wat mag ik verwachten van hen en hun van mij? Dat vond ik heel moeilijk. Ik denk dat dat het eerste moet zijn waar je duidelijk in bent. Wat kun je van elkaar verwachten. Ik denk dat dat heel belangrijk is. **Dat is een heldere vraag, die u gesteld hebt.**

Dat was meteen de laatste vraag van onze vragenlijst.
Oké, het is voor jullie afstudeeropdracht, begreep ik.
Ja, dit is voor onze afstudeeropdracht. Daar zijn we over twee maanden mee klaar. Dan hopen wij een product te hebben ontwikkeld voor de groepsleiding binnen Siza over hoe zij de afstemming met ouders kunnen verbeteren.
Dan denk ik dat eerst openheid moet zijn. Desnoods papieren. Dat je even op papier zet. Dat doen wij en dat doen de ouders. In zo'n situatie denk je wat was het ook al weer. Duidelijkheid staat voor alles. Ook voor ouders. Het is al moeilijk dat je kind naar een instelling moet. Vaak voor dat je bij die instelling bent, de meeste ouders hebben al van alles achter de rug. Dan is het wel heel prettig als er

duidelijkheid is. Ik denk dat dat gewoon het makkelijkste is. Dan heb je alles op papier. Daar kan je elkaar ook op wijzen. Ik denk dat duidelijkheid gewoon heel belangrijk is.
Helder, bedankt voor deze fijne antwoorden.
Is goed. Ik wens jullie heel veel succes. Dag.
Dag!

Gelabelde versie

Interview telefonisch afgenomen op 16 april 2012,
ouder van jongere woonachtig op HWL, de Schaarsberg

Interviewer	**Fragment**	**Ondervraagde**
Ervaring van het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10	**1.1**	Als prettig.
Cijfer	**1.2**	Maar een 7,5.
Het begin	**1.3**	In het begin was het wat meer. Nu word het wel eens vergeten. Het ligt ook heel erg wie je aan de lijn hebt. De één vertelt heel veel en de ander niet.
Verschilt per groepsleider	**1.4**	Het ligt er heel erg aan wie je aan de lijn hebt natuurlijk. Wij hadden tot dit weekend iedere vrijdag en iedere maandag contact, omdat mijn dochter nog niet zo lang op het HWL woont. Pas vanaf eind september. Dan hadden we de afspraak om aan het begin op vrijdag en maandag even contact te hebben, om te horen hoe het weekend thuis geweest was. Maar ook om te horen hoe de week gegaan was. In het begin ging het wel, maar op het laatst werd het wel eens vergeten. Maar dat vind ik niet zo'n punt. Ik kreeg dan ook wel eens geen bericht. Af en toe belde ze dan niet en dan belde ik zelf.
Leeftijdsgebonden	**1.5**	Het ligt gewoon heel erg aan wie je spreekt. Met de ene praat je gewoon veel makkelijker dan met de andere. Dat is ook deels leeftijdsgebonden, want één van de leidsters is wat ouder en dat praat gewoon veel makkelijker. Ik vond het fijn dat ze zelf ook kinderen heeft, dat praat toch net iets anders. Ik vind dat het gewoon heel goed is gegaan en dan heb je soms ook niet heel veel te vertellen.
De manier van contact met groepsleiders	**2.1**	**U zegt al dat u wordt gebeld, maar heeft u ook nog op andere manier contact met groepsleiders?** Heel af en toe met mail.
Er naar toe	**2.2**	En heel af en toe ga ik er ook naar toe. Even wat spulletjes brengen of even kijken hoe het is. Dan hebben we ook wel even koffie.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep	**3.1**	Gewoon afspraken die dan gemaakt worden.
Vragen oppakken	**3.2**	Als ik met een vraag zit dan wordt dat opgepakt. Bijvoorbeeld, F. wilde zelf graag leren koken. Toen hebben ze gevraagd hoe ik dat thuis tot die tijd gedaan heb. Ik zeg, nou ik maak een stappenplan. Die werd daar ook gelijk gemaakt en eerst hebben we die samen besproken om te kijken of ik me daar in vinden kon. Dat vond ik wel heel positief.
Open staan voor ideeën	**3.3**	Dat de ideeën die je hebt daar staan ze open voor. En

		er wordt eigenlijk ook wel, als het kan, wat mee gedaan. Dat is dan wel heel goed. Ze denken ook heel actief mee. Om te kijken hoe je het oplost en dat ik het zo en zo op los. Dat vind ik wel heel prettig.
Niet alleen er voor staan	**3.4**	Je hebt niet meer het gevoel dat je het alleen hoeft te doen, maar dat je het met mensen kunt doen die weten waar ze mee bezig zijn. Dat vind ik gewoon heel prettig. **Dat klinkt positief!** Dat is het ook!
Een situatie waarin de afstemming met groepsleiders moeilijk was	**4.1**	Ja, meerdere.
Niet aan groepsleiders te verwijten	**4.2**	Dat was eigenlijk niet aan de groepsleiding te verwijten. Dat was eigenlijk vooral iets van F zelf. Iets waar ze gewoon helemaal geen weet van had.
Mentor	**4.3**	Nee, want wij hebben het er met de mentor over gehad. Ook over het bellen. Dat het wel eens vergeten word. Dat ziet ze dan op het bord en ze zegt *'daar spreek ik ze dan gelijk op aan*'. Ik zeg dan '*Dat is de bedoeling niet. Iedereen vergeet toch ook wel eens wat'*. Weetje dat ik gewoon helemaal niks kan bedenken, tenminste tussen groepsleiding en mij niet.
Positief	**4.4**	**Dan is het vooral positief wat u mee maakt.** Ja, eigenlijk wel ja.
Tijd verblijf dochter op HWL	**4.5**	**U zei dat dochter nog niet zo lang woont op de Schaarsbergen, hoe lang woont ze daar dan?** Vanaf 19 september. **Dat is nog vrij kort.**
Factoren die de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?	**5.1**	Open zijn denk ik. Gewoon eerlijk vertellen.
Belang van de jongere	**5.2**	Als ouders ken je het kind natuurlijk best wel veel. Je doet het samen. Je doet het voor één ding en dat is het belang van mijn dochter.
Goede communicatie	**5.3**	**Nog meer factoren die u kan bedenken?** Nou, niet echt. Sinds mijn dochter daar zit gaat het eigenlijk heel goed met haar. Dan is de communicatie ook goed. Je bent verbonden met elkaar.
De sfeer op de groep	**5.4**	Natuurlijk ook hoe de sfeer op de groep is. Alles heeft invloed, maar daar heb ik dan geen invloed op.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	Nee, weinig. Dat valt wel mee.
19 jaar	**6.2**	Ze is natuurlijk bijna 19. Dat is emotioneel ook iets anders, denk ik.
Omgaan met de beperking	**6.3**	Je bent niet echt zo aan het opvoeden. Je bent haar aan het leren om gaan met haar beperking. Ook al is het pijnlijk.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**7.1**	Als je dezelfde afstemming hebt dan is er duidelijkheid. Dat is vooral voor mensen met een niet aangeboren hersenletsel natuurlijk van essentieel belang. Als je allebei dezelfde weg volgt dan is het duidelijk. Dan heb je natuurlijk ook best wel intensief

		contact.
Brainstars	**7.2**	Wij werken samen aan Brainstars. We komen één keer in de maand bij elkaar. We is dan ik als moeder, Joost als mentor en de clientbegeleidster van Siza voor mensen met NAH. Met z'n drieën. De bedoeling is dat ook de leerkracht er bij zit. Die is er één keer bij geweest, maar de vorige keer had hij geen tijd. We hebben ook pas twee sessies gehad. De vorige keer kon hij geen tijd vrij maken. Dan is het gewoon eigenlijk met alle expertise van elkaar naar dingen kijken. Vorige keer hebben we gedrag en geheugen bekeken en behandelt. Dan ga je kijken of je dingen bij elkaar kent. Wat ze thuis laat zien, laat ze dat ook op de groep en op school zien. Dat is wel heel leuk. Dat gewoon heel veel dingen hetzelfde waren. **Hoe noemde u dit?** Brainstars, het is in Amerika ontwikkeld en het is in het voorjaar naar Nederland gehaald en vertaald. Het gaat eigenlijk over de benaderingen en de behandeling van mensen met NAH en over wat het eigenlijk is. Ik moet zeggen dat we daar heel veel uit kunnen halen. Het is ook heel interessant. Je hebt handvaten.
Diagnose	**7.3**	F. heeft nog niet zo heel lang de diagnose. Het is eigenlijk 17 jaar zoeken en nu hebben we eindelijk de diagnose. Nu kan je heel gericht te werk gaan, dat is ook heel prettig.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt	**8.1**	Dat is verwarrend, denk ik. Daar word ze kriebelig van.
Hulpvraag bij vreemden leggen	**8.2**	Ik kreeg wel tien sms'jes op een dag toen ze daar net was. Dat is natuurlijk 17 zo geweest. Als er wat mis was dan was het; hup naar mama. Ze moet leren dat ze naar de leiding moet. Ze zal altijd een hulpvraag bij vreemden neer moeten kunnen leggen. Dat moet ze leren. Nu belt ze gewoon veel minder. Ze heeft vertrouwen. Ze weet dat we onderling contact hebben. Dus als er iets is dan weet ze dan de leiding en ik contact hebben. Dat we het samen uitspreken. Daar vertrouwt ze volledig op. Dat geeft natuurlijk heel veel rust.
Vooruitgang	**8.3**	**Dat is wel een behoorlijke vooruitgang die ze dan maakt.** Ja, absoluut. In die korte tijd dat ze daar zit, heel veel.
Tussen de jongeren zitten	**8.4**	En ze is door de week tussen de jongeren. Thuis was ze eenzaam. In het dorp heeft ze heel weinig contacten. Nu zit ze in ieder geval door de week tussen de jongeren en dat vinden wij heel belangrijk.
De ideale manier van afstemmen tussen ouders en	**9.1**	Ik vind dit zo prettig.

groepsleiders		
Manier zoals wij hebben is ideaal	**9.2**	Ik vind de manier zoals wij dat hebben wel ideaal. Iedere vrijdag contact over de week en iedere maandag contact over het weekend. Dan zitten dingen ook nog fris in het geheugen, omdat ze ook heel veel moeite heeft om situaties terug te vertellen. Dan vertelde ze wel eens wat en dan kreeg ze van mij de versie hoe het werkelijk was. Daar kunnen ze dan ook wat mee. Dat vind ik erg goed.
Afspraken nu	**9.3**	Nu hebben we afgesproken dat we maandag telefonisch contact hebben. En vrijdag mail of als er echt iets is bellen we wel.
Het optimaliseren van de afstemming tussen ouders en groepsleiders	**10.1**	Open zijn naar elkaar. Als er iets is wat je stoort in het contact, dan moet je dat gewoon zeggen. Hoe moeilijk dat ook is.
Taken van ouders en groepsleiders	**10.2**	Waar ik gewoon in het begin best wel moeite mee had, dat heb ik Joost ook gewoon gevraagd. Wat is mijn taak? Wat kan ik bij HWL neer leggen en wat moet ik zelf regelen? En wat mag ik verwachten van hen en hun van mij? Dat vond ik heel moeilijk. Ik denk dat dat het eerste moet zijn waar je duidelijk in bent. Wat kun je van elkaar verwachten. Ik denk dat dat heel belangrijk is.
Duidelijkheid	**10.3**	Dan denk ik dat eerst openheid moet zijn. Desnoods papieren. Dat je even op papier zet. Dat doen wij en dat doen de ouders. In zo'n situatie denk je wat was het ook al weer. Duidelijkheid staat voor alles. Ook voor ouders. Het is al moeilijk dat je kind naar een instelling moet. Vaak voor dat je bij die instelling bent, de meeste ouders hebben al van alles achter de rug. Dan is het wel heel prettig als er duidelijkheid is. Ik denk dat dat gewoon het makkelijkste is. Dan heb je alles op papier. Daar kan je elkaar ook op wijzen. Ik denk dat duidelijkheid gewoon heel belangrijk is.

• Ouder 4 - HWL, het Hoge Erf

Letterlijk uitgetypt interview

Interview telefonisch afgenomen op 16 april 2012,
ouder van jongere woonachtig op HWL, het Hoge Erf

Naam ouder: Mevrouw Siebert
Leeftijd ouder: 44
Zoon / dochter: zoon
Leeftijd jongere: 13
Groep jongere: HWL, het Hoge Erf

Met Susan.
Goedemorgen mevrouw. U spreekt met Claudia Verël en Bianca van Hal. Wij zijn op zoek naar mevrouw Siebers.
Ja, daar spreek je mee.
Wij zijn studenten van de Christelijke Hogeschool en wij doen een afstudeeronderzoek binnen Siza. Als het goed is heeft u hier over contact gehad met Inge Huisman vanuit Siza?
Ja, dat klopt.
Wij vroegen ons af of u op dit moment tijd heeft om een paar vragen te beantwoorden?
Dat hangt er een klein beetje van af hoe lang dat gaat duren.
Ongeveer een kwartiertje.
Ja, dat lukt wel.
Dan gaan we beginnen.

1. **Hoe ervaart u het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10?**
   (1 = zeer slecht 10 = zeer goed)

Een 7. **Waarom een 7?** Omdat het heel wisselend is. **Kunt u uitleggen wat u daarmee bedoeld?** Nou, het hangt er erg van af wie er dienst heeft, zal ik maar zeggen. Het hangt er van af wie er aanwezig is, hoe het contact loopt. Er gaan dagen voorbij dat je denkt wat doe ik hier en er gaan dagen voorbij waar je denkt '*prima voor mekaar'.* Dus ik wil het geen onvoldoende geven, want dat is het ook niet. Maar het is wel heel wisselend. **Het verschilt per groepsleiding die aanwezig is?** Ja, eigenlijk wel ja.

2. **Op wat voor manier had/heeft u contact met de groepsleiding?(hoe ziet het contact er uit)**

Hoe bedoel je dat precies? Nou, per mail en als er wat is bellen ze even. **Gaat er dan het meest via de mail of via de telefoon?** Het gaat meestal via de mail. **Hoe vindt u dat?** Ja, dat vind ik prima. Dat is op zich goed als je gewoon antwoord krijgt op je vragen. Als je mailt en er gereageerd wordt, dat ze het op gaat schrijven en noem maar op. Dan is het natuurlijk prima. Maar als je mailt en je denkt na een week.. ik weet het niet. **Nog geen mail**, dat is lastig.

3. **Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep?**

Als je een weekend wilt wisselen of er is thuis iets aan de hand. J. heeft sinds kort een beugel bijvoorbeeld. Dan kunnen we mailen over hoe dat allemaal precies in elkaar steekt. In principe mail ik het altijd naar zijn contactpersoon. Als die er is gaat het altijd wel goed, maar hij is er ook wel eens niet. Dan heb ik het idee dat ze de mailtjes wel uitprinten en ergens neer leggen. Maar er wil ook wel eens iets niet helemaal overkomen. Of dat het wel over is gekomen, maar dat ze niet antwoorden

dat ze het gezien hebben. Ze hoeven geen brieven terug te schrijven. We zijn geen penvriendinnen, maar het zou wel handig zijn als iemand even oké mailt, bedankt of ik heb het gezien/genoteerd. **Dat ontbreekt dus nog wel eens?** Nou ja, soms. Het toverwoord is loslaten, maar als je geen antwoord krijg dan kun je het niet los laten.
Heeft u misschien ook een voorbeeld waarin het contact met groepsleiders wel goed ging? Ja, het gaat ook heel vaak wel goed. Meestal gaat het over kleine dingen, want als het echt grote dingen zijn dan maak ik een afspraak. Ik wil niet echt hele grote problemen. Dat gebeurt ook niet zo vaak, maar dan maak ik een afspraak en dat lukt dan meestal wel.

4. **Heeft u ervaren dat het moeilijk was om met de groepsleiding van uw kind af te stemmen? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?**

Reeds beantwoord bij de vorige vraag.

5. **Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?**

U gaf bijvoorbeeld aan dat u het met de ene beter kon vinden dan de andere, is dat een factor?
Nou, het is niet zo zeer dat je het beter kan vinden met de één dat met de ander. Maar ik vind wel, en dat zijn allemaal dingen die je niet hard kan maken en het is ook moeilijk om er iets over te zeggen. Maar het komt wel eens voor dat ik daar kom en dat er vier man buiten zitten roken en dat het binnen een chaos is. Dat de lunch al geweest is en het ontbijt nog op tafel staat. Dat vind ik niet zo leuk, snap je. Mijn kind woont daar en er zijn ook momenten dat ik denk gezellig, goed voor elkaar, niks aan de hand en leuk. Maar er lopen toch.. Dat is niet alleen binnen Siza zo. Ik werk zelf in de gezondheidszorg en ik kan er wel een boek over schrijven. Het is afhankelijk van wie er is. Dat zou niet zo moeten zijn, maar de houding van wie er werkt is bepalend voor hoe het gaat op de groep, met je patiënten, met je kinderen enzovoort. **Dat bepaald een hoop, de sfeer op de groep.** Ja, ik snap '*Ik heb ook wel eens mijn dag niet'.* Maar als ik aan het werk ben hoeven mijn patiënten niet te merken dat ik het thuis niet zo leuk heb. Daar kunnen die mensen ook niks aan doen. Dat komt misschien ook omdat ik er zelf een beetje in zit, maar het is wel iets wat mij wel bezig houdt. Laat ik het zo zeggen.

6. **Ervaart u verschillen in de manier van opvoeden thuis en de manier van opvoeden op de groep?**

Nee, want daar hebben we hele duidelijke afspraken over gemaakt. **Hoe zien die afspraken er uit?**
De dagelijkse opvoeding heeft J. thuis genoten. De basis opvoeding. Hij is anderhalf jaar gelden naar het HWL gegaan en hij is nu bijna 14. Zijn normen en waarden heeft hij van zijn ouders geleerd, denk ik. Maar als het gaat over hoe laat hij naar bed moet. In het begin hadden we daar afspraken over gemaakt, maar ik heb nu met zijn persoonlijk begeleider afgesproken dat J. moet leren dat hij daar woont en dat ik dat niet meer bepaal. En dat hij dat met zijn persoonlijk begeleider moet afstemmen. Zij stemt dat af met ons als ze denkt '*ik weet niet of dat helemaal oké is',* maar in principe worden daar de afspraken gemaakt. Als dat hele belangrijke afspraken zijn, word ik daar in gekend. Maar soms ook niet en dat vind ik ook wel prima.
Hij kan niet daar wonen en.. dat doe je in het begin wel. Het was wel een vrijwillige keus dat hij daar naar toe is gegaan, maar het is nooit een makkelijke keus om je kind in een instelling te plaatsen. Daar ben ik ze niet voor in de wereld gezet, om het zo te noemen. Dat maakt het natuurlijk wel lastig. Je merkt wel aan jezelf dat als je het niet los laat dat ik hem net zo goed thuis had kunnen houden. Want dan ga je je nog de hele dag druk maken en dat had je het net zo goed niet kunnen doen. **Sterk hoor.** Ja, dat is lastig, maar het moet.

7. **Wat is de invloed van goede afstemming tussen ouders en groepsleiders op de ontwikkeling van de jongere?**

Ik denk dat het daar stabiele mensen van zouden kunnen worden. Want ik denk dat de jongeren die daar wonen, onder andere mijn zoon. J. is bijvoorbeeld autistisch. Die is niet gebaad bij wisselende afspraken. Hoe moet ik dat zeggen? Bij onrust en dat geld voor heel veel jongeren die daar wonen. Het zijn allemaal jongeren die op enige wijze structuur nodig hebben. Of je nou ADHD hebt of autisme of je hebt alleen maar spastisch. Ze zijn allemaal gebaad bij houvast en duidelijkheid. Ik denk dat dat überhaupt wel is bij kinderen. Maar dat kinderen waar iets mee is dat ze daar sneller houvast nodig hebben.

8. **Hoe word de jongere beïnvloed wanneer de afstemming met groepsleiders niet optimaal verloopt? En hoe gaat u hier mee om?**

Ik denk dat je dan je basisveiligheid kwijt raakt. J. weet heel goed dat hij daar woont. Als hij naar huis gaat, dat is iets wat hij ook zelf zegt, dan gaat hij naar het HWL. Dat is iets wat wij hem ook zelf aangeleerd hebben, want anders weet hij niet waar hij thuis hoort. Als je onduidelijke signalen krijgt van ouders op groepsleiders, daar wordt je zelf ook onzeker en onduidelijk van. Als het vandaag wel mag en morgen niet. **U bedoelt met basisvertrouwen het vertrouwen bij uzelf en bij uw zoon?** Ja, hij moet wel weten waar hij aan toe is.

9. **Kunt u vertellen wat volgens u de ideale manier van afstemming tussen ouders en groepsleiders is?**

Ik vind op zich dat mailen wel handig. Ik ben ook werkend en niet altijd thuis. Als het dingen zijn die even kunnen wachten dan is dat prima als het via de mail gaat. Maar het zou prettig zijn als er antwoord komt. Als er echt iets is .., J. is een aantal maanden geleden gevallen. Om dan een voorbeeld te geven van een niet goede afstemming. Hij is gevallen op woensdagavond, hij had een dikke knie. Ik ben daar pas donderdagavond over gebeld, maar wel met de vraag of ik met hem naar het ziekenhuis wilde. Dan denk ik als jij wil dat ik met hem naar het ziekenhuis ga vind ik dat prima, maar had mij dan gebeld. Dan had je kunnen bellen op het moment dat het gebeurde en kunnen overleggen. Heb je tijd? Wat vind je het beste? Ik snap dat ze mij gebeld hebben en dat ik als moeder dan het meeste vertrouwen hebt. Ik vond het wel jammer dat ze zo lang gewacht hadden. Ook omdat ik zelf mijn uniform aan had om te gaan werken. Dan word je gebeld en dan moet ik nog iets. Dat is dan wel een beetje lastig. Dan hadden ze eerder moeten bellen.

10. **Hoe denkt u dat de afstemming tussen ouders en groepsleiders geoptimaliseerd kan worden?**

In sommige gevallen misschien sneller. Het hangt er gewoon heel erg van af wie er is. Dat vind ik jammer. Daar moet je als ouder mee dealen. Degene die je als aanspreekpunt hebt is er niet altijd. Ik merk dat nu ook zelf. Ik heb ook twee kinderen gekregen in de baas zijn tijd, zeg maar. Maar als er nu voor de honderdste keer weer een juffrouw zwanger is, dan.. En hij is aan zijn vierde persoonlijk begeleider bezig. Het vervelende is dat je als moeder en als vader het los moet laten. Op het moment dat je dat wilt gaan doen, gebeurd er weer wat. Dat is lastig. Als hij nu naar een andere setting is. Er is sprake dat hij naar de overkant gaat verhuizen, maar dan gaat hij dus weer aan iemand anders beginnen. Dan is onze voorwaarde dat als daar geen goede afspraken en afstemming komt, dan ga ik er niet aan beginnen. Dan laten we het zoals het is. Dat trek je zelf niet. **Dan houd het voor jezelf op.** Dan houd het op. Ik wil het best wel, maar dan moet het wel kunnen. En ik moet wel vertellen het lijkt of alles kommer en kwel is, maar dat is niet zo. Hij heeft het best naar zijn zin. **Zo komt het ook niet over, u mag best allebei de kanten belichten.** Oké .

Hiermee zijn we ook beland bij de laatste vraag. U heeft hem als beantwoord, maar we willen hem graag nog eens stellen. Hoe denkt u dat de afstemming nog meer geoptimaliseerd kan worden?
Dat vind ik heel lastig. Ik denk dat je dat ook af en toe met elkaar moet bespreken of alles goed gaat. Dat komt er ook niet echt van. Je hebt één keer per jaar een bespreking, dan moet in een uur alles besproken worden. Dat is weinig. Ik snap ook wel dat het niet kan. Daar is geen tijd voor. Wij zeggen als ouders heel vaak tegen elkaar, wij komen daar twee keer per week. Wij vragen ons wel eens af. Je zult als ouder ver weg wonen. Je ziet dat allemaal niet. Dan denk ik wel, we zijn wel veel bij hem en we doen een hoop. Maar ik vraag me wel eens af wie de vinger aan de pols houd als dat niet zo is. Dat is ook een vraag naar de toekomst toe. Ik hoop dat ik honderd word, maar de kans dat dat niet gebeurd is groot. Je vraagt je toch af waar het naar toe moet. Dat overvalt me ook wel eens. Er zijn zo veel manieren van communiceren, maar nog lukt het niet. Dan maak ik me wel eens zorgen. Ik vind het wel een lastige. **Wat vindt u bijvoorbeeld van de ouderdag die er één keer per jaar is?** Dat is vorig jaar, toen zijn wij er voor het eerst geweest. Ik vond dat heel leuk. Wat ik dan weer lastig vond. Er is al een paar keer opgeroepen dat ze een oudercontactgroep willen of een oudercommissie. Dan zijn wij meestal de enige die ons aanmelden en dat gaat dan ook niet door. Dat vind ik dan ook jammer. Daar zou je juist je als ouders kunnen verenigen om het toch te proberen om er het beste van te maken. Het is niet bedoeld om de mensen aan te vallen, maar je kan wel kijken hoe het beter zou kunnen. Blijkbaar hebben andere ouders die behoefte niet. **Dat is wel iets wat we voor het eerst horen.** Ik weet ook niet precies meer hoe het heet, hoor. Dat komt volgens mij vanuit maatschappelijk werk, maar dat weet ik niet zeker. Ook avonden ergens voor gaan dan niet door omdat er een gesprek aan aanmeldingen is.

Wij zijn hiermee beland aan het einde van de vragenlijst. Nog een vraag, mogen we uw naam in het onderzoek vermelden?
Ja, dat mag wel.
Dan willen we u bedanken voor dit interview.
Ik ben even kwijt vanaf welke opleiding jullie komen.
Wij doen SPH.
Oké dat is duidelijk. Een duidelijk verhaal. Het lijkt als of ik heel negatief bent, maar ik ben wel kritisch.
Dat mag ook, het is uw zoon.
Dan wens ik jullie succes!
Bedankt, dag!
Dag.

Gelabelde versie

Interview telefonisch afgenomen op 16 april 2012,
ouder van jongere woonachtig op HWL, het Hoge Erf

Interviewer	Fragment	Ondervraagde
Ervaring van het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10	**1.1**	Een 7. Omdat het heel wisselend is.
Verschilt per groepsleider	**1.2**	Het hangt er erg van af wie er dienst heeft, zal ik maar zeggen. Het hangt er van af wie er aanwezig is, hoe het contact loopt. Er gaan dagen voorbij dat je denkt '*wat doe ik hier*' en er gaan dagen voorbij waar je denkt '*prima voor elkaar'.* Dus ik wil het geen onvoldoende geven, want dat is het ook niet. Maar het is wel heel wisselend. **Het verschilt per groepsleiding die aanwezig is?** Ja, eigenlijk wel ja.
De manier van contact met groepsleiders	**2.1**	Per mail en als er wat is bellen ze even.
Via de mail	**2.2**	Het gaat meestal via de mail. Dat vind ik prima als je gewoon antwoord krijgt op je vragen. En als je mailt, dat er gereageerd wordt dat ze het op gaat schrijven en noem maar op. Dan is het natuurlijk prima. Maar als je mailt en je denkt na een week; '*ik weet het niet'*. **Nog geen mail**, dat is lastig.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep	**3.1**	Als je een weekend wilt wisselen of er is thuis iets aan de hand.
Voorbeeld	**3.2**	J. heeft sinds kort een beugel bijvoorbeeld. Dan kunnen we mailen over hoe dat allemaal precies in elkaar steekt.
Contactpersoon	**3.3**	In principe mail ik het altijd naar zijn contactpersoon. Als die er is gaat het altijd wel goed, maar hij is er ook wel eens niet. Dan heb ik het idee dat ze de mailtjes wel uitprinten en ergens neer leggen.
Voorbeeld 2	**3.4**	Ja, het gaat ook heel vaak wel goed. Meestal gaat het over kleine dingen, want als het echt grote dingen zijn maak ik een afspraak. Ik wil niet echt hele grote problemen. Dat gebeurt ook niet zo vaak, maar dan maak ik een afspraak en dat lukt dan meestal wel.
Een situatie waarin de afstemming met groepsleiders moeilijk was	**4.1**	In principe mail ik het altijd naar zijn contactpersoon. Als die er is gaat het altijd wel goed, maar hij is er ook wel eens niet. Dan heb ik het idee dat ze de mailtjes wel uitprinten en ergens neer leggen. Maar er wil ook wel eens iets niet helemaal overkomen. Of dat het wel over is gekomen, maar dat ze niet antwoorden dat ze het gezien hebben. Ze hoeven geen brieven terug te schrijven. We zijn geen penvriendinnen, maar het zou wel handig zijn als iemand even oké mailt, bedankt of ik heb het gezien/genoteerd. **Dat ontbreekt dus nog wel eens?** Soms. Het toverwoord is loslaten, maar als

		je geen antwoord krijgt, dan kun je het niet los laten.
Factoren die de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?	**5.1**	Het is niet zo zeer dat je het beter kan vinden met de één dat met de ander.
Voorbeeld	**5.2**	Maar ik vind wel, en dat zijn allemaal dingen die je niet hard kan maken en het is ook moeilijk om er iets over te zeggen. Maar het komt wel eens voor dat ik daar kom, dat er vier man buiten zitten roken en dat het binnen een chaos is. Dat de lunch al geweest is en het ontbijt nog op tafel staat. Dat vind ik niet zo leuk, snap je. Mijn kind woont daar en er zijn ook momenten dat ik denk gezellig, goed voor elkaar, niks aan de hand en leuk. Dat is niet alleen binnen Siza zo. Ik werk zelf in de gezondheidszorg en ik kan er wel een boek over schrijven. Het is afhankelijk van wie er is. Dat zou niet zo moeten zijn, maar de houding van wie er werkt is bepalend voor hoe het gaat op de groep, met je patiënten, met je kinderen enzovoort.
Wie er werkt op de groep	**5.3**	Dat is niet alleen binnen Siza zo. Ik werk zelf in de gezondheidszorg en ik kan er wel een boek over schrijven. Het is afhankelijk van wie er is. Dat zou niet zo moeten zijn, maar de houding van wie er werkt is bepalend voor hoe het gaat op de groep, met je patiënten, met je kinderen enzovoort. Ik snap '*Ik heb ook wel eens mijn dag niet',* maar als ik aan het werk ben hoeven mijn patiënten niet te merken dat ik het thuis niet zo leuk heb. Daar kunnen die mensen ook niks aan doen. Dat komt misschien ook omdat ik er zelf een beetje in zit, maar het is wel iets wat mij wel bezig houdt. Laat ik het zo zeggen.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	Nee, want daar hebben we hele duidelijke afspraken over gemaakt.
Basis opvoeding	**6.2**	De dagelijkse opvoeding heeft J. thuis genoten. De basis opvoeding. Hij is anderhalf jaar gelden naar het HWL gegaan en hij is nu bijna 14. Zijn normen en waarden heeft hij van zijn ouders geleerd, denk ik.
Afspraken op het HWL	**6.3**	Maar als het gaat over hoe laat hij naar bed moet. In het begin hadden we daar afspraken over gemaakt, maar ik heb nu met zijn persoonlijk begeleider afgesproken dat J. moet leren dat hij daar woont en dat ik dat niet meer bepaal. Dat hij dat met zijn persoonlijk begeleider moet afstemmen. Zij stemt dat af met ons als ze denkt '*ik weet niet of dat helemaal oké is',* maar in principe worden daar de afspraken gemaakt. Als dat hele belangrijke afspraken zijn, word ik daar in gekend. Maar soms ook dingen niet en dat vind ik ook wel prima.
Loslaten	**6.4**	Hij kan niet daar wonen en.. dat doe je in het begin wel. Het was wel een vrijwillige keus dat hij daar naar toe is gegaan, maar het is nooit een makkelijke keus

		om je kind in een instelling te plaatsen. Daar heb ik ze niet voor in de wereld gezet, om het zo te noemen. Dat maakt het natuurlijk wel lastig. Je merkt wel aan jezelf dat als je het niet los laat dat ik hem net zo goed thuis had kunnen houden. Want dan ga je je nog de hele dag druk maken en dat had je het net zo goed niet kunnen doen. Ja, dat is lastig, maar het moet.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**7.1**	Ik denk dat het daar stabiele mensen van zouden kunnen worden.
Houvast en duidelijkheid	**7.2**	Want ik denk dat de jongeren die daar wonen, onder andere mijn zoon. J. is bijvoorbeeld autistisch. Die is niet gebaad bij wisselende afspraken en bij onrust. Dat geld voor heel veel jongeren die daar wonen. Het zijn allemaal jongeren die op enige wijze structuur nodig hebben. Of je nou ADHD hebt of autisme of je bent alleen maar spastisch. Ze zijn allemaal gebaad bij houvast en duidelijkheid. Ik denk dat dat überhaupt wel is bij kinderen. Maar dat kinderen waar iets mee is dat ze daar sneller houvast nodig hebben.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt	**8.1**	Ik denk dat je dan je basisveiligheid kwijt raakt.
Onduidelijke signalen	**8.2**	J. weet heel goed dat hij daar woont. Als hij naar huis gaat, dat is iets wat hij ook zelf zegt, dan gaat hij naar het HWL. Dat is iets wat wij hem ook zelf aangeleerd hebben, want anders weet hij niet waar hij thuis hoort. Als je onduidelijke signalen krijgt van ouders op groepsleiders, daar word je zelf ook onzeker en onduidelijk van. Als het vandaag wel mag en morgen niet.
Basisvertrouwen	**8.3**	Ik denk dat je dan je basisveiligheid kwijt raakt. **U bedoelt met basisvertrouwen het vertrouwen bij uzelf en bij uw zoon?** Ja, hij moet wel weten waar hij aan toe is.
De ideale manier van afstemmen tussen ouders en groepsleiders	**9.1**	Ik vind op zich dat mailen wel handig. Ik ben ook werkend en niet altijd thuis. Als het dingen zijn die even kunnen wachten dan is dat prima als het via de mail gaat. Maar het zou prettig zijn als er antwoord komt.
Voorbeeld niet ideale afstemming	**9.2**	J. is een aantal maanden geleden gevallen. Om dan een voorbeeld te geven van een niet goede afstemming. Hij is gevallen op woensdagavond, hij had een dikke knie. Ik ben daar pas donderdagavond over gebeld, maar wel met de vraag of ik met hem naar het ziekenhuis wilde. Dan denk ik als jij wil dat ik met hem

		naar het ziekenhuis ga vind ik dat prima, maar had mij dan gebeld. Dan had je kunnen bellen op het moment dat het gebeurde en kunnen overleggen. Heb je tijd? Wat vind je het beste? Ik snap dat ze mij gebeld hebben en dat ik als moeder dan het meeste vertrouwen hebt. Ik vond het wel jammer dat ze zo lang gewacht hadden. Ook omdat ik zelf mijn uniform aan had om te gaan werken. Dan word je gebeld en dan moet ik nog iets. Dat is dan wel een beetje lastig. Dan hadden ze eerder moeten bellen.
Het optimaliseren van de afstemming tussen ouders en groepsleiders	**10.1**	In sommige gevallen misschien sneller.
Aanspreekpunt	**10.2**	Het hangt er gewoon heel erg van af wie er is. Dat vind ik jammer. Daar moet je als ouder mee dealen. Degene die je als aanspreekpunt hebt is er niet altijd. Ik merk dat nu ook zelf. Ik heb ook twee kinderen gekregen in de baas zijn tijd, zeg maar. Maar als er nu voor de honderdste keer weer een juffrouw zwanger is.
Loslaten	**10.3**	En hij is aan zijn vierde persoonlijk begeleider bezig. Het vervelende is dat je als moeder en als vader het los moet laten. Op het moment dat je dat wilt gaan doen, gebeurd er weer wat. Dat is lastig. Als hij nu naar een andere setting gaat. Er is sprake dat hij naar de overkant gaat verhuizen, maar dan gaat hij dus weer aan iemand anders beginnen. Dan is onze voorwaarde dat als daar geen goede afspraken en afstemming komt, dan ga ik er niet aan beginnen. Dan laten we het zoals het is.
Kommer en kwel	**10.4**	Dat trek je zelf niet. Dan houd het op. Ik wil het best wel, maar dan moet het wel kunnen. En ik moet wel vertellen; het lijkt of alles kommer en kwel is, maar dat is niet zo. Hij heeft het best naar zijn zin.
Besprekingen	**10.5**	Ik denk dat je dat ook af en toe met elkaar moet bespreken of alles goed gaat. Dat komt er ook niet echt van. Je hebt één keer per jaar een bespreking, dan moet in een uur alles besproken worden. Dat is weinig. Ik snap ook wel dat het niet kan. Daar is geen tijd voor.
Vinger op de pols houden	**10.6**	Wij zeggen als ouders heel vaak tegen elkaar, wij komen daar twee keer per week. Wij vragen ons wel eens af. Je zult als ouder ver weg wonen. Je ziet dat allemaal niet. Dan denk ik wel ja, we zijn wel veel bij hem en we doen een hoop. Maar ik vraag me wel eens af wie de vinger aan de pols houd als dat niet zo is. Dat is ook een vraag naar de toekomst toe. Ik hoop dat ik honderd word, maar de kans dat dat niet gebeurd is groot. Je vraagt je toch af waar het naar toe moet. Dat overvalt me ook wel eens. Er zijn zo veel manieren van communiceren, maar nog lukt het niet. Dan maak ik

		me wel eens zorgen. Ik vind het wel een lastige.
Ouderdag	**10.7**	**Wat vindt u bijvoorbeeld van de ouderdag die er één keer per jaar is?** Dat is vorig jaar, toen zijn wij er voor het eerst geweest. Ik vond dat heel leuk.
Oudercommissie	**10.8**	Wat ik dan weer lastig vond. Er is al een paar keer opgeroepen dat ze een oudercontactgroep willen of een oudercommissie. Dan zijn wij meestal de enige die ons aanmelden en dat gaat dan ook niet door. Dat vind ik dan ook jammer. Daar zou je juist je als ouders kunnen verenigen om het toch te proberen om er het beste van te maken. Het is niet bedoeld om de mensen aan te vallen, maar je kan wel kijken hoe het beter zou kunnen. Blijkbaar hebben andere ouders die behoefte niet. Ik weet ook niet precies meer hoe het heet, hoor. Dat komt volgens mij vanuit maatschappelijk werk, maar dat weet ik niet zeker. Ook avonden ergens voor gaan dan niet door omdat er een gesprek aan aanmeldingen is.

• Ouder 5 - HWL, de Schaarsberg

Letterlijk uitgetypt interview

Interview telefonisch afgenomen op 16 april 2012,
ouder van jongere woonachtig op HWL, de Schaarsberg

Naam: mevrouw Roording
Leeftijd: 52
Zoon / dochter: zoon
Leeftijd jongere: 17
Woongroep jongere: HWL, de Schaarsberg

Roording.
Hallo mevrouw. Met Bianca van Hal en Claudia Verël. Wij zijn op zoek naar mevrouw Roording. Klopt het dat ik daar mee spreek?
Daar spreek je mee.
Wij zijn studenten van de CHE en wij doen een afstudeeronderzoek bij Siza. Als het goed is heeft u hier over gesproken met Inge Huisman.
Ja, klopt.
Heeft u op dit moment tijd om een aantal vragen te beantwoorden?
Ja hoor.
We zouden we u graag wat vragen stellen over de afstemming met de groepsleiders van uw zoon.
Ja.
Nou, dan beginnen we maar meteen.

1. Hoe ervaart u het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10?
(1 = zeer slecht 10 = zeer goed)

Een 9. Ja, dat is hoog hè. **Ja, dat is wel hoog ja!** Hebben we hard voor gewerkt. **Ja? Kunt u dat toelichten?** Ja, in het begin, toen A. net kwam, dat is alweer een tijd terug, werd net de afdeling opgestart De communicatie onderling was ook niet goed. En met ons ook niet. En aangezien ik zelf ook in de zorgsector werk, heb ik een aantal punten naar voren gebracht. Dat is goed gegaan en sinds die tijd gaat het goed. En met deze nieuwe afdeling, ja nieuwe afdeling; hij is er al weer twee jaar.. Is dat overgenomen. Dus als er dan wat is dan horen wij dat direct; of per mail of ze bellen. Als er bij ons wat is dan gaat dat ook per mail of we bellen. Dus de communicatie is heel goed. We denken met elkaar mee. **Want A. zit op de Schaarsberg, hadden we begrepen.** Ja, de Schaarsberg. **Ja, dan hebben we even een beeld van de groep.**

2. Op wat voor manier heeft u contact met de groepsleiders?(Hoe ziet het contact er uit?)

Via mail, telefoon, één keer in de maand er naar toe. Eén keer in de maand sowieso er naar toe. En met ophalen en wegbrengen nu, in de weekenden enzo. Als ik er ben, dan is het even een praatje met de groepsleiding hoe het er voor staat, hoe het gegaan is en noem maar op. Dat gaat prima.

3. Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep?

Wij hebben een afspraak gemaakt; als A. niet te hanteren is, dat wij gebeld worden. En dan hebben we een afspraak gemaakt dat we hem dan ophalen. Het was dus ook om de groep te ontlasten en om A. uit de situatie te halen. En normaal zeg je: je brengt je kind daar naar toe omdat ze dit juist op

moeten vangen. En wij hebben toen gezegd: *'ja, mocht het uit de hand lopen, dan.. En er is echt geen land mee te bezeilen, dan wil ik gebeld worden en dan kunnen we altijd overleggen.'* En dat heb ik toen gedaan. Toen hoorde ik aan de stem al van: *'nou, dit gaat hem niet worden.'* Ik zeg: *'nou, we komen hem ophalen.'* En toen hebben we hem inderdaad opgehaald. Hij had namelijk gedronken en dan.. **Dan gaat het niet zo lekker?** Ja, en de afspraak is dan: hij mag het maandag opnieuw proberen. Dus als het dan op dinsdag gebeurt, heeft hij pech. Toen is hij de hele week gewoon thuis gebleven. Hij had zelf niet gedacht dat hij mee zou gaan. Hij dacht dat wij de boel daar wel even aan het sussen zouden gaan en dat hij kon blijven. Maar nee, we hebben hem meegenomen. **Dus daar leert hij op zich zelf ook van?** Ja, hij was meteen nuchter. Mijn man op zijn scooter mee. Hij heeft zijn scooter mee terug genomen. En ik met hem in de auto. En toen zag hij die scooter wegrijden en toen realiseerde hij zich dus echt dat.. Ja, dus dat noem ik een positieve afstemming. Als er inderdaad wat gebeurt, dat we ons allebei aan de afspraken houden. En de situatie inschatten. De meeste ouders zeggen dan: *'we laten hem wel hier..'* Maar nee, afspraak is afspraak. En daardoor is ook de communicatie tussen ons zo goed. Als het van beide kanten komt. Van nou: we hebben afspraken gemaakt. En afspraken, daar kun je altijd een beetje mee rommelen. Maar op een gegeven moment is gewoon de maat vol. Daarna hebben ze dus ook geen problemen meer gehad, want hij weet dus dat wij hem dan komen ophalen. Dus dat is dus een concreet voorbeeld.

4. Heeft u ervaren dat het moeilijk was om met de groepsleiders van uw kind af te stemmen? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?

Ja, maar dat was in het begin hè. Er werden dingen gezegd en gebracht naar A. en dat werd dus niet gecommuniceerd met een ander. Dus dan had hij een keer iets afgesproken met de één en de ander zei van: *'hé, we weten het nergens te vinden en het is niet opgeschreven. Wij weten nergens van, dus ja..'* En dan kun je nagaan dat zo'n kind aardig gefrustreerd kan raken en in de stress kan schieten. En die werd dan vervelend. Dan heb ik zoiets van: ja, als jullie dat beter hadden afgestemd.. Ik was dan ook nog zo'n moeder, in ieder geval in het begin, die er meteen bovenop zat. Ik was zo'n moeder die direct.. Maar dat komt ook een beetje omdat ik er ook nog niet zo veel vertrouwen in heb, dat ik er nog niet zo bekend mee ben. Ik ken ook de andere kant, dus. **Dat is ook een kwestie van opbouwen natuurlijk, dat vertrouwen, hè?** Ja, precies, maar dat is dan met een aantal gesprekken. Na behoorlijk wat gesprekken is het goed gekomen. **Dus u zegt, dat als iedereen de afspraken nakomt, dan is de afstemming goed?** En het vertrouwen, hè. Als je merkt dat je kind het ook fijn heeft, dan heb je meer vertrouwen erin. Als je meer vertrouwt, dan durf je ook meer los te laten en over te laten. Want dat is natuurlijk het probleem bij de ouders. Je moet wel een kind loslaten en de verantwoording toch grotendeels overdragen. En dat loslaten is ook een heel proces. **Ja, vooral als u een opgroeiend kind heeft, hè?** Ja, hij was nog vrij jong toen we hem iets losser moesten laten. Dan word het gewoon heel erg moeilijk. Want ja, het is niet de bedoeling dat het kind dan al het huis uit gaat. Dus die strijd heb je dan ook nog met jezelf en met je partner en het gezin. En dan ook nog merken dat je kind daar toch niet helemaal lekker zit. Nou ja, dat geeft niet zo veel rust. Dus net wat ik zeg: de gesprekken en regels en duidelijke afspraken. En als je iets niet snapt, dan meteen even mailen of bellen hoe dat zit. Ze kunnen het ook tegen elkaar uitspelen, hè? A. zegt dit en de begeleiding zegt dat en dan blijkt er heel wat anders gezegd te zijn. Dus de begeleiding was nu ook in één keer vóór: *'dit en dit hebben we afgesproken. A. zal zelf wel bellen.'*

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouders nog meer beïnvloeden?

Hoe je zelf in je vel zit, dat is gewoon belangrijk. Kijk, met de één klikt het beter dan met de ander. En dat heb je ook met je kind: die kan met de ene begeleider beter overweg, dan met de ander. Als dat goed opgevangen word onderling en duidelijk is. Als de begeleiding inderdaad hem zo weet aan te sturen, ja, dan geeft dat zoveel rust. En hij accepteert dat. Dat geeft gewoon heel veel rust. Als je

maar door hebt dat ze daar ook het belang van je kind in het oog houden. Dat werkt heel veel mee. En verder: overleggen.

6. Ervaart u verschillen in de manier van opvoeden thuis en de manier van opvoeden op de groep?

Nee, dat kan niet. **Waarom niet?** Dan raken ze van slag. Je moet gewoon heel veel structuur bieden bij deze kinderen. Duidelijkheid, het terugkoppelen steeds, noem maar op. Dingen zelfstandig laten doen. Nee, daar hebben wij één lijn in gevonden waar we allebei, zowel de HWL als wij, ons prettig in voelen. En de benadering; dat is natuurlijk net iets anders. Ik ben nog wel steeds zijn moeder en we zijn nog wel ouders. Aan de andere kant: je zult het toch door moeten trekken. Het moet wel één lijn vormen, want anders krijg je hetzelfde als met gescheiden ouders; gescheiden kinderen. Bij de vader mogen ze dit, bij de moeder mogen ze dat en dat word dan ook weer uitgespeeld. **Ja, dat is nog lastiger natuurlijk.** Nou, maar dezelfde situatie heb je met de ouders aan de ene kant en de opvoeders, de professionele van de Schaarsberg; de begeleiding, aan de andere kant. En als je dan niet met elkaar één lijn kunt vormen of een duidelijke benadering naar je kind toe hebt. Ja, dan word dat aardig uitgespeeld. Dat doen ze allemaal en dat.. Als je honderd procent gaat geloven dat jou kind nooit wat doet, ja, dan word het toch heel moeilijk**.** Dan heeft de begeleiding het altijd gedaan en die heeft dan altijd de schuld.

7. Wat is de invloed van goede afstemming tussen ouders en groepsleiders op de ontwikkeling van de jongere?

A. heeft een groeispurt gemaakt. In anderhalf jaar tijd heeft hij.. Omdat hij lekker in zijn vel zit, omdat hij die duidelijkheid heeft. Omdat hij weet dat wat op het HWL afgesproken is, dat dat thuis nagekomen word. Wat thuis afgesproken is, word ook op de HWL gedaan. Er is zoveel duidelijkheid, rust en hij weet gewoon waar hij aan toe is. Kijk, we hebben allemaal onze dips en noem maar op. Maar dat merk je aan.. Dat dat hem gewoon heel goed doet. Hij heeft er heel veel vertrouwen in gekregen en rust in gekregen. En dan kan hij ook met zichzelf aan de gang, hè. Dat geeft gewoon heel veel rust.

8. Hoe wordt de jongere beïnvloed wanneer de afstemming met groepsleiders niet optimaal verloopt? En hoe gaat u hier mee om?

Ja, dat is frustratie hè. Dan gaat hij overal tegenaan schoppen, niets deugt. Hier deugt het dan niet en daar deugt het dan niet. Want ja: daar mag hij dat wel en hier mag hij dat niet. En andersom ook. Hij is veel meer bezig met hoe hij dingen dan wel voor elkaar kan krijgen. Daar krijgt hij steeds weerwoord op of nee.. dat frustreert. En als je dan gewoon heel duidelijk bent, dan is dat voor hun ook rustig. Anders geeft het heel veel onrust, ongenoegens. En bij A. kon dat zich nog wel eens uiten in vrij agressief gedrag; zowel verbaal als non-verbaal. Dus vandaar dat we ook wat moesten besluiten. Eén boodschap voeren we dus.

9. Kunt u vertellen wat volgens u de ideale manier van afstemming tussen ouders en groepsleiders is?

Goed communiceren en in gesprek blijven. Als er wat is, elkaar ervan op de hoogte houden en elke keer dat behandelplan erbij houden. Bijhouden waar hij mee bezig is. En zolang jij interesse hebt in wat hij doet en accepteert wat hij wel en niet kan; dat is denk ik het belangrijkste. Dat je weet wat de beperkingen zijn. En niet gaat kijken naar de beperkingen, maar naar wat nog de mogelijkheden zijn. **En dat doen jullie nu samen?** Ja, dat is waar wij samen naar kijken. Hij heeft die beperkingen. Hij weet nu ook dat hij die beperkingen heeft, dat is allemaal heel frustrerend, heel vervelend, maar wat

kun je dan nog wel met die beperkingen? En dat zijn andere dingen; waar je wel weer heel sterk in bent. Dat motiveren, stimuleren en verder uitwerken. Dat is wat we doen, met hele kleine stapjes.

10. Hoe denkt u dat de afstemming tussen ouders en groepsleiders geoptimaliseerd kan worden?

Ik zou het niet weten. Wij hebben een dusdanig optimale afstemming dat het bij ons niet verder zou kunnen. Want als je dan zegt van: *'nou, laten we één keer in de week een moment afspreken om met elkaar om de tafel te gaan zitten',* dan denk ik dat dat niet veel zin heeft. Dat geeft geen meerwaarde of wat dan ook. Nu heb je allemaal het vertrouwen. Wij hebben het vertrouwen naar die afdeling. Hun hebben het vertrouwen in hier; dat wij dingen ook gewoon oppakken en aanpakken en noem maar op. En ik denk dat je er meer niet uit kunt halen. Ik denk dat wij, voor ons, het maximum eruit kunnen halen wat er in zit aan begeleiding. We hebben natuurlijk ook nog die NAH-begeleiding een paar keer gehad. Dat heeft dan niet met de afdeling te maken, maar meer met hoe we met A. nog beter om kunnen gaan. Maar wij zitten eigenlijk aan het maximum. Dus wij kunnen daar verder niks geen zinnigs over zeggen. Wat wij dus al aangegeven hebben: in gesprek blijven met elkaar. Is er wat; ze inlichten. Bijvoorbeeld het overlijden van mijn schoonvader. Dan licht ik hen in, want het kan wel zijn dat dat bij A. invloed heeft op zijn gedrag in de groep. Dan moeten ze weten waar het vandaan komt. Dat soort dingetjes. Of als het thuis even niet lekker is gelopen, dat we echt bonje hebben gehad en dat hij stomdronken thuis is gekomen is en met zo'n sik richting HWL gaat. Dan bellen we ook even op: *'denk maar niet dat zijn stemming joviaal is.'* Maar aan de andere kant: als zijn stemming joviaal is, dan hoeven we dat dus niet te doen. Alleen inderdaad wanneer er wat bijzonders is. **Dus eigenlijk gewoon regelmatig overleg met elkaar; dat is wel wat het kan optimaliseren?** Ja, dat hoeft niet structureel één keer in de week. Als er wat is. En dan gewoon met het behandelplan aankomen. Ik denk dat het contact tussen A. en de begeleiding wel wordt beïnvloed, doordat je af en toe je gezicht laat zien op de afdeling. Dat is gewoon het allerbelangrijkste. Je kind zit daar en wij zitten hier. En dat kan best een behoorlijke afstand zijn. Maar als je af en toe even tussendoor op bezoek komt. Dat hoeft ook niet één keer in de twee of drie weken te zijn. Eén keer in de maand of één keer in de zes weken. Even een praatje met de groepsleiding, even dit, even kijken hoe het zit. Een kopje koffie drinken. Of met de jongeren. A. wil daar niets van weten. Hij wil het liefst dat ik wegga, want dat is zijn ding. Daar hebben wij niets mee te maken. Nee, dat is apart hoor. Wat op school gebeurt, gebeurt op school. Wat op de HWL gebeurt, gebeurt op de HWL. En wat thuis gebeurt.. Eigenlijk hoeven we dat niet van elkaar te weten. Daardoor zijn ook al die toestanden ontstaan. We hebben in het begin met schriftjes gewerkt. Nu dan met de mail en noem maar op. Als er echt wat is, dan bellen ze me op. **Nou, een positieve ouder spreken we.** Ja, leuk hè. Dat is ook een keer leuk. Maar zo kan het ook, dat wil ik ook meegeven. Het is niet altijd.. De begeleiding doet ook wat mogelijk is. Die proberen ook wat het beste is voor je kind. **En werkt het dan mee dat u zelf ook in de zorg werkt?** Ja, dat denk ik wel, want dat word ook wel benoemd daar. Dat je het kunt merken dat ik zelf toch ook de andere kant weet. Dat ik ook weet hoe het is om in hun situatie te staan. Daar heb ik natuurlijk ook regelmatig in gestaan. Dus het scheelt dat ik ook in de zorg werk; dat het van twee kanten komt. Dat ik ook hun situatie kan invoelen en bevatten of wat dan ook. Of waar hun tegen aan lopen. En dan is het gewoon zaak: met elkaar meedenken wat het beste is voor jouw kind. Ik blijf moeder en ik kan heel emotioneel worden en heel boos worden als mijn kind onrecht aangedaan word. **Het is uw kind, het blijft uw kind.** Ja, precies en hoe oud ze ook worden denk ik.

Nou, dat waren eigenlijk al onze vragen.
Mooi zo.
Wij willen u heel erg bedanken voor het meedoen. Vindt u het goed als wij uw naam in ons onderzoek zetten?
Ja hoor.

En mogen wij misschien uw leeftijd hebben? Uw leeftijd en de leeftijd van uw zoon? In het belang van ons onderzoek, zodat wij.. Dat moeten wij verantwoorden zeg maar.
Oké, ik ben.. Hoe oud ben ik? Ik ben zeker weten 52.
Oké. En uw zoon?
Moet ik even nadenken. Hij is 17.
Nou, helemaal mooi. Hartstikke bedankt voor het meewerken aan ons onderzoek.
Graag gedaan.
Waarschijnlijk ziet u van Inge binnenkort het resultaat.
Ja, dat zou ik wel leuk vinden dan, wat daar nou uitkomt.
Ja. We zullen zorgen dat het via Inge bij u terecht komt.
Oké. Succes met het onderzoek verder..
Dankuwel. Daag.
.. en met jullie studie!
Dankuwel! Daag!
Doei!

Gelabelde versie

Interview telefonisch afgenomen op 16 april 2012,
ouder van jongere woonachtig op HWL, de Schaarsberg

Interviewer	Fragment	Ondervraagde
Ervaring van het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10	**1.1**	Een 9. Ja, dat is hoog hè. **Ja, dat is wel hoog ja!**
Communicatie onderling was bij opstarten groep niet goed	**1.2**	Hebben we hard voor gewerkt. **Ja? Kunt u dat toelichten?** Ja, in het begin, toen A. net kwam, dat is alweer een tijd terug, werd net de afdeling opgestart De communicatie onderling was ook niet goed.
Aantal punten naar voren gebracht	**1.3**	En met ons ook niet. En aangezien ik zelf ook in de zorgsector werk, heb ik een aantal punten naar voren gebracht. Dat is goed gegaan en sinds die tijd gaat het goed. En met deze nieuwe afdeling, ja nieuwe afdeling; hij is er al weer twee jaar.. Is dat overgenomen.
Direct contact als er iets is en met elkaar mee denken	**1.4**	Dus als er dan wat is dan horen wij dat direct; of per mail of ze bellen. Als er bij ons wat is dan gaat dat ook per mail of we bellen. Dus de communicatie is heel goed. We denken met elkaar mee. **Want A. zit op de Schaarsberg, hadden we begrepen.** Ja, de Schaarsberg. **Ja, dan hebben we even een beeld van de groep.**
De manier van contact met groepsleiders	**2.1**	Via mail, telefoon, één keer in de maand er naar toe. Eén keer in de maand sowieso er naar toe. En met ophalen en wegbrengen nu, in de weekenden enzo.
Even een praatje als ik er ben	**2.2**	Als ik er ben, dan is het even een praatje met de groepsleiding hoe het er voor staat, hoe het gegaan is en noem maar op. Dat gaat prima.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep	**3.1**	Wij hebben een afspraak gemaakt; als A. niet te hanteren is, dat wij gebeld worden. En dan hebben we een afspraak gemaakt dat we hem dan ophalen. Het was dus ook om de groep te ontlasten en om A. uit de situatie te halen. En normaal zeg je: je brengt je kind daar naar toe omdat ze dit juist op moeten vangen. En wij hebben toen gezegd: *'ja, mocht het uit de hand lopen, dan.. En er is echt geen land mee te bezeilen, dan wil ik gebeld worden en dan kunnen we altijd overleggen.'* En dat heb ik toen gedaan. Toen hoorde ik aan de stem al van: *'nou, dit gaat hem niet worden.'* Ik zeg: *'nou, we komen hem ophalen.'* En toen hebben we hem inderdaad opgehaald. Hij had namelijk gedronken en dan.. **Dan gaat het niet zo lekker?** Ja, en de afspraak is dan: hij mag het maandag opnieuw proberen. Dus als het dan op dinsdag gebeurt, heeft hij pech. Toen is hij de hele week gewoon thuis gebleven. Hij had zelf niet gedacht dat hij mee zou

		gaan. Hij dacht dat wij de boel daar wel even aan het sussen zouden gaan en dat hij kon blijven. Maar nee, we hebben hem meegenomen. **Dus daar leert hij op zich zelf ook van?** Ja, hij was meteen nuchter. Mijn man op zijn scooter mee. Hij heeft zijn scooter mee terug genomen. En ik met hem in de auto. En toen zag hij die scooter wegrijden en toen realiseerde hij zich dus echt dat.. Ja, dus dat noem ik een positieve afstemming.
Communicatie goed doordat beide partijen zich aan afspraken houden	**3.2**	Als er inderdaad wat gebeurt, dat we ons allebei aan de afspraken houden. En de situatie inschatten. De meeste ouders zeggen dan: *'we laten hem wel hier..'* Maar nee, afspraak is afspraak. En daardoor is ook de communicatie tussen ons zo goed. Als het van beide kanten komt. Van nou: we hebben afspraken gemaakt. En afspraken, daar kun je altijd een beetje mee rommelen. Maar op een gegeven moment is gewoon de maat vol. Daarna hebben ze dus ook geen problemen meer gehad, want hij weet dus dat wij hem dan komen ophalen. Dus dat is dus een concreet voorbeeld.
Een situatie waarin de afstemming met groepsleiders moeilijk was	**4.1**	Ja, maar dat was in het begin hè. Er werden dingen gezegd en gebracht naar A. en dat werd dus niet gecommuniceerd met een ander. Dus dan had hij een keer iets afgesproken met de één en de ander zei van: *'hé, we weten het nergens te vinden en het is niet opgeschreven. Wij weten nergens van, dus ja..'* En dan kun je nagaan dat zo'n kind aardig gefrustreerd kan raken en in de stress kan schieten. En die werd dan vervelend. Dan heb ik zoiets van: ja, als jullie dat beter hadden afgestemd..
Vertrouwen opbouwen door een aantal gesprekken	**4.2**	Ik was dan ook nog zo'n moeder, in ieder geval in het begin, die er meteen bovenop zat. Ik was zo'n moeder die direct.. Maar dat komt ook een beetje omdat ik er ook nog niet zo veel vertrouwen in heb, dat ik er nog niet zo bekend mee ben. Ik ken ook de andere kant, dus. **Dat is ook een kwestie van opbouwen natuurlijk, dat vertrouwen, hè?** Ja, precies, maar dat is dan met een aantal gesprekken. Na behoorlijk wat gesprekken is het goed gekomen.
Als je kind het fijn heeft, krijg je er meer vertrouwen in	**4.3**	**Dus u zegt, dat als iedereen de afspraken nakomt, dan is de afstemming goed?** En het vertrouwen, hè. Als je merkt dat je kind het ook fijn heeft, dan heb je meer vertrouwen erin. Als je meer vertrouwt, dan durf je ook meer los te laten en over te laten.
Onrust door loslatingsproces en het overdragen van verantwoording	**4.4**	Want dat is natuurlijk het probleem bij de ouders. Je moet wel een kind loslaten en de verantwoording toch grotendeels overdragen. En dat loslaten is ook een heel proces. **Ja, vooral als u een opgroeiend kind heeft, hè?** Ja, hij was nog vrij jong toen we hem iets losser moesten laten. Dan word het gewoon heel erg

		moeilijk. Want ja, het is niet de bedoeling dat het kind dan al het huis uit gaat. Dus die strijd heb je dan ook nog met jezelf en met je partner en het gezin. En dan ook nog merken dat je kind daar toch niet helemaal lekker zit. Nou ja, dat geeft niet zo veel rust.
Duidelijke afspraken en contact wanneer je iets niet snapt	**4.5**	Dus net wat ik zeg: de gesprekken en regels en duidelijke afspraken. En als je iets niet snapt, dan meteen even mailen of bellen hoe dat zit.
Uitspelen	**4.6**	Ze kunnen het ook tegen elkaar uitspelen, hè? A. zegt dit en de begeleiding zegt dat en dan blijkt er heel wat anders gezegd te zijn. Dus de begeleiding was nu ook in één keer vóór: *'dit en dit hebben we afgesproken. A. zal zelf wel bellen.'*
Factoren die de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?	**5.1**	Hoe je zelf in je vel zit, dat is gewoon belangrijk.
Zowel ouder als kind, kan met de ene begeleider beter dan met de ander	**5.2**	Kijk, met de één klikt het beter dan met de ander. En dat heb je ook met je kind: die kan met de ene begeleider beter overweg, dan met de ander.
Duidelijkheid geeft rust	**5.3**	Als dat goed opgevangen word onderling en duidelijk is. Als de begeleiding inderdaad hem zo weet aan te sturen, ja, dan geeft dat zoveel rust. En hij accepteert dat. Dat geeft gewoon heel veel rust.
Door hebben dat ze het belang van je kind in oog houden	**5.4**	Als je maar door hebt dat ze daar ook het belang van je kind in het oog houden. Dat werkt heel veel mee.
Overleggen	**5.5**	En verder: overleggen.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	Nee, dat kan niet.
Veel structuur en duidelijkheid	**6.2**	**Waarom niet?** Dan raken ze van slag. Je moet gewoon heel veel structuur bieden bij deze kinderen. Duidelijkheid, het terugkoppelen steeds, noem maar op. Dingen zelfstandig laten doen.
Eén lijn in gevonden	**6.3**	Nee, daar hebben wij één lijn in gevonden waar we allebei, zowel de HWL als wij, ons prettig in voelen.
Benadering groepsleiders en ouders is anders	**6.4**	En de benadering; dat is natuurlijk net iets anders. Ik ben nog wel steeds zijn moeder en we zijn nog wel ouders. Aan de andere kant: je zult het toch door moeten trekken.
Uitspelen gaat net als bij gescheiden ouders	**6.5**	Het moet wel één lijn vormen, want anders krijg je hetzelfde als met gescheiden ouders; gescheiden kinderen. Bij de vader mogen ze dit, bij de moeder mogen ze dat en dat word dan ook weer uitgespeeld. **Ja, dat is nog lastiger natuurlijk.** Nou, maar dezelfde situatie heb je met de ouders aan de ene kant en de opvoeders, de professionele van de Schaarsberg; de begeleiding, aan de andere kant. En als je dan niet met elkaar één lijn kunt vormen of een duidelijke benadering naar je kind toe hebt. Ja, dan word dat aardig uitgespeeld. Dat doen ze allemaal en dat..
Begeleiding krijgt schuld	**6.6**	Als je honderd procent gaat geloven dat jou kind nooit

		wat doet, ja, dan word het toch heel moeilijk**.** Dan heeft de begeleiding het altijd gedaan en die heeft dan altijd de schuld.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**7.1**	A. heeft een groeispurt gemaakt. In anderhalf jaar tijd heeft hij.. Omdat hij lekker in zijn vel zit, omdat hij die duidelijkheid heeft. Omdat hij weet dat wat op het HWL afgesproken is, dat dat thuis nagekomen word.
Afspraken thuis, gelden ook op de HWL	**7.2**	Wat thuis afgesproken is, word ook op de HWL gedaan. Er is zoveel duidelijkheid, rust en hij weet gewoon waar hij aan toe is.
Dips	**7.3**	Kijk, we hebben allemaal onze dips en noem maar op.
Door rust kan jongere met zichzelf aan de slag	**7.4**	Maar dat merk je aan.. Dat dat hem gewoon heel goed doet. Hij heeft er heel veel vertrouwen in gekregen en rust in gekregen. En dan kan hij ook met zichzelf aan de gang, hè. Dat geeft gewoon heel veel rust.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt	**8.1**	Ja, dat is frustratie hè. Dan gaat hij overal tegenaan schoppen, niets deugt. Hier deugt het dan niet en daar deugt het dan niet. Want ja: daar mag hij dat wel en hier mag hij dat niet. En andersom ook. Hij is veel meer bezig met hoe hij dingen dan wel voor elkaar kan krijgen. Daar krijgt hij steeds weerwoord op of nee.. dat frustreert.
Onrust, ongenoegens en agressief gedrag	**8.2**	En als je dan gewoon heel duidelijk bent, dan is dat voor hun ook rustig. Anders geeft het heel veel onrust, ongenoegens. En bij A. kon dat zich nog wel eens uiten in vrij agressief gedrag; zowel verbaal als non-verbaal.
Eén boodschap voeren	**8.3**	Dus vandaar dat we ook wat moesten besluiten. Eén boodschap voeren we dus.
De ideale manier van afstemmen tussen ouders en groepsleiders	**9.1**	Goed communiceren en in gesprek blijven.
Elkaar op de hoogte houden	**9.2**	Als er wat is, elkaar ervan op de hoogte houden.
Behandelplan erbij houden	**9.3**	En elke keer dat behandelplan erbij houden. Bijhouden waar hij mee bezig is.
Beperkingen accepteren en samen kijken naar mogelijkheden	**9.4**	En zolang jij interesse hebt in wat hij doet en accepteert wat hij wel en niet kan; dat is denk ik het belangrijkste. Dat je weet wat de beperkingen zijn. En niet gaat kijken naar de beperkingen, maar naar wat nog de mogelijkheden zijn. **En dat doen jullie nu samen?** Ja, dat is waar wij samen naar kijken. Hij heeft die beperkingen. Hij weet nu ook dat hij die beperkingen heeft, dat is allemaal heel frustrerend, heel vervelend, maar wat kun je dan nog wel met die beperkingen? En dat zijn andere dingen; waar je wel weer heel sterk in bent. Dat motiveren, stimuleren en verder uitwerken. Dat is wat we doen, met hele kleine stapjes.
Het optimaliseren van de afstemming tussen ouders en groepsleiders	**10.1**	Ik zou het niet weten. Wij hebben een dusdanig optimale afstemming dat het bij ons niet verder zou kunnen.

Regelmatig contact heeft geen meerwaarde	**10.2**	Want als je dan zegt van: *'nou, laten we één keer in de week een moment afspreken om met elkaar om de tafel te gaan zitten',* dan denk ik dat dat niet veel zin heeft. Dat geeft geen meerwaarde of wat dan ook.
Vertrouwen in elkaar	**10.3**	Nu heb je allemaal het vertrouwen. Wij hebben het vertrouwen naar die afdeling. Hun hebben het vertrouwen in hier; dat wij dingen ook gewoon oppakken en aanpakken en noem maar op. En ik denk dat je er meer niet uit kunt halen. Ik denk dat wij, voor ons, het maximum eruit kunnen halen wat er in zit aan begeleiding.
NAH-begeleiding leert hoe met jongere om te gaan	**10.4**	We hebben natuurlijk ook nog die NAH-begeleiding een paar keer gehad. Dat heeft dan niet met de afdeling te maken, maar meer met hoe we met A. nog beter om kunnen gaan. Maar wij zitten eigenlijk aan het maximum. Dus wij kunnen daar verder niks geen zinnigs over zeggen.
In gesprek blijven en inlichten	**10.5**	Wat wij dus al aangegeven hebben: in gesprek blijven met elkaar. Is er wat; ze inlichten.
Groepsleiders inlichten bijzonderheden die invloed hebben op gedrag in de groep	**10.6**	Bijvoorbeeld het overlijden van mijn schoonvader. Dan licht ik hen in, want het kan wel zijn dat dat bij A. invloed heeft op zijn gedrag in de groep. Dan moeten ze weten waar het vandaan komt. Dat soort dingetjes.
Contact met HWL als stemming niet joviaal is	**10.7**	Of als het thuis even niet lekker is gelopen, dat we echt bonje hebben gehad en dat hij stomdronken thuis is gekomen is en met zo'n sik richting HWL gaat. Dan bellen we ook even op: *'denk maar niet dat zijn stemming joviaal is.'* Maar aan de andere kant: als zijn stemming joviaal is, dan hoeven we dat dus niet te doen. Alleen inderdaad wanneer er wat bijzonders is.
Gesprek hoeft niet structureel	**10.8**	**Dus eigenlijk gewoon regelmatig overleg met elkaar; dat is wel wat het kan optimaliseren?** Ja, dat hoeft niet structureel één keer in de week. Als er wat is. En dan gewoon met het behandelplan aankomen.
Af en toe, niet structureel, je gezicht laten zien op de groep voor koffie en een praatje	**10.9**	Ik denk dat het contact tussen A. en de begeleiding wel wordt beïnvloed, doordat je af en toe je gezicht laat zien op de afdeling. Dat is gewoon het allerbelangrijkste. Je kind zit daar en wij zitten hier. En dat kan best een behoorlijke afstand zijn. Maar als je af en toe even tussendoor op bezoek komt. Dat hoeft ook niet één keer in de twee of drie weken te zijn. Eén keer in de maand of één keer in de zes weken. Even een praatje met de groepsleiding, even dit, even kijken hoe het zit. Een kopje koffie drinken. Of met de jongeren. A. wil daar niets van weten. Hij wil het liefst dat ik wegga, want dat is zijn ding. Daar hebben wij niets mee te maken. Nee, dat is apart hoor. Wat op school gebeurt, gebeurt op school. Wat op de HWL gebeurt, gebeurt op de HWL. En wat thuis gebeurt.. Eigenlijk hoeven we dat niet van elkaar te weten. Daardoor zijn ook al die toestanden ontstaan.

Manier van contact is veranderd	**10.10**	We hebben in het begin met schriftjes gewerkt. Nu dan met de mail en noem maar op. Als er echt wat is, dan bellen ze me op.
Begeleiding doet wat mogelijk is en wat het beste is voor je kind	**10.11**	**Nou, een positieve ouder spreken we.** Ja, leuk hè. Dat is ook een keer leuk. Maar zo kan het ook, dat wil ik ook meegeven. Het is niet altijd.. De begeleiding doet ook wat mogelijk is. Die proberen ook wat het beste is voor je kind.
Zelf in de zorg werken, helpt inleving in situatie groepsleider	**10.12**	**En werkt het dan mee dat u zelf ook in de zorg werkt?** Ja, dat denk ik wel, want dat word ook wel benoemd daar. Dat je het kunt merken dat ik zelf toch ook de andere kant weet. Dat ik ook weet hoe het is om in hun situatie te staan. Daar heb ik natuurlijk ook regelmatig in gestaan. Dus het scheelt dat ik ook in de zorg werk; dat het van twee kanten komt. Dat ik ook hun situatie kan invoelen en bevatten of wat dan ook. Of waar hun tegen aan lopen.
Ouders blijven ouders en kunnen emotioneel worden	**10.13**	En dan is het gewoon zaak: met elkaar meedenken wat het beste is voor jouw kind. Ik blijf moeder en ik kan heel emotioneel worden en heel boos worden als mijn kind onrecht aangedaan word. **Het is uw kind, het blijft uw kind.** Ja, precies en hoe oud ze ook worden denk ik..

• Ouder 6 - HWL, het Hoge Erf

Letterlijk uitgetypt interview

Interview telefonisch afgenomen op 19 april 2012,
ouder van jongere woonachtig op HWL, het Hoge Erf

Naam ouder: Mevrouw Möller
Leeftijd ouder: 39
Geslacht jongere: dochter
Leeftijd jongere: 18
Groep jongere: Het Hoge Erf

Hallo.
Hallo. Met Bianca van Hal en Claudia Verël. Wij hebben u gister ook even gebeld.
Ja, dat klopt.
Om een interview met u af te nemen. Heeft u daar nu tijd voor?
Ja, hoor zeker.
U had waarschijnlijk Inge Huisman al gesproken over wie wij zijn en wat wij doen. Klopt dat?
Ja en ik heb een brief gehad.
Oké, dat is fijn. Dan willen we graag beginnen.

1. **Hoe ervaart u het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10?**
   (1 = zeer slecht 10 = zeer goed)

Een 9. **Een 9, zo!** Ja hoor. Omdat het hartstikke goed is. **Kunt u dat verder nog toelichten?** Nou, gewoon. Alles wat er moet gebeuren dat gebeurt gewoon. Als ik wat moet weten, wordt er gelijk gebeld. Er wordt dan ook gelijk actie ondernomen. Het is altijd goed. Zodra ik mail stuur komt er op dezelfde dag nog een mail terug. **Positief!**

2. **Op wat voor manier had/heeft u contact met de groepsleiding?(hoe ziet het contact er uit)**

Verschillend. Telefonisch, gewoon contact als ik daar heen ga en via de mail. **Wat komt vaker voor; via de mail, telefonisch of daar heen gaan?** Mail. Of bellen eigenlijk, want als er wat is dan bellen zij of ik gelijk.

3. **Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie die u heeft meegemaakt waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep?**

Alles liep altijd goed. Weet ik veel. Alles, wat ik met hen te maken heb, liep altijd goed. Er is niets moeilijk gegaan.

4. **Heeft u ervaren dat het moeilijk was om met de groepsleiding van uw kind af te stemmen? Kunt u vertellen wat het moeilijke was aan deze situatie?**

M. had een vriendje. Daar was ik het niet mee eens. Toen ben ik gaan bellen. Toen werd gelijk alles geregeld tussen groepsleiding. Dat ging allemaal heel soepel. **Dat is eigenlijk juist positief verlopen, want de groepsleiding heeft het goed opgepakt?** Ja, precies. **En een situatie waarin groepsleiding het juist niet oppakte, bijvoorbeeld?** Er is één keer wat mis gegaan is het douchen van M. Ze werd regelmatig niet gedoucht op de dagen dat ze wel moest douchen. Toen hebben we daar een plan van

gemaakt. Ze hebben allemaal pictogrammen gemaakt over wanneer er gedoucht moet worden en wanneer niet. Dat is toen ook allemaal opgelost.

5. Welke factoren kunnen de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?

Ik zou dit zo niet weten. **We hebben vanuit andere interviews te horen gekregen dat je het soms beter kan vinden met de ene persoon dan met de andere persoon. Ervaart u dat ook?** Ik kan eigenlijk met allemaal wel, dus nee. Ik heb nooit problemen met iemand gehad. **Dat is een positief beeld dat u schetst.** Ja. Ze gaat er niet voor niks graag heen. Als zij het leuk vind en het goed geeft daar, dan heb ik ook niks te klagen.

6. Ervaart u verschillen in de manier van opvoeden thuis en de manier van opvoeden op de groep?

Nee. Ze weten hoe het allemaal bij mij thuis gaat en dat nemen ze gewoon over. **Dus daar heeft u goede afspraken over gemaakt?** Ja. Regelmatig heb je contact met elkaar. Als ze iets niet vertrouwen of denken dat het anders moet, dan bellen ze ook gelijk. Ze willen weten hoe ik daar dan mee om ga. Dat wordt dan gelijk geregeld.

7. Wat is de invloed van goede afstemming tussen ouders en groepsleiders op de ontwikkeling van de jongere?

Ja. De invloed. Die heeft ze al sowieso. Ze hebben een hele goede invloed op haar. Ze kunnen met haar gaan en staan. Als het moeilijker gaat met haar, dan gaan we praten. Dan gaan we een oplossing zoeken. **Heeft u daar misschien een voorbeeld van?** M. had een verandering. Ze ging woensdagmiddag naar de BSO. Ze wilde stoppen met de BSO. Ze had daar moeite mee. Dan was ze boos en kwam ze chagrijnig daar naar binnen. Toen hebben ze de afspraak gemaakt dat ze eerst naar haar kamer gaat met een begeleider. Daar mag ze eerst even gal spuwen, maar als we gaan eten is het dan weer rustig. Zo gaat het thuis dan ook. Dat hebben ze ook daar zo ingedeeld. Dat was ook meteen prima. Ze heeft niet meer lopen zeuren. Het ging elk weekend weer goed.

8. Hoe word de jongere beïnvloed wanneer de afstemming met groepsleiders niet optimaal verloopt? En hoe gaat u hier mee om?

Geen idee. **Denkt u dat ze onrustig wordt of dat het onduidelijk wordt?** Nee. Ze luistert echt wel als een volwassene tegen haar spreekt. Ze weet dan echt wel dat het niet mag en dat ze haar kop moet houden. Dat doet ze thuis ook wel. Als ik boos op haar wordt, dan weet ze dat ze moet kappen. **Ze dus eigenlijk heel makkelijk?** Ja. Begeleiders vinden dat volgens mij ook wel. **Dat geeft ook aan dat ze goed opgevoed is!** Ja. Het logeerhuis neemt het ook netjes over.

9. Kunt u vertellen wat volgens u de ideale manier van afstemming tussen ouders en groepsleiders is?

Bij mij loopt het allemaal goed. Gaat dat over hoe je contact met elkaar hebt? **Ja en hoe je afspraken maakt met elkaar. Het contact. Hoe vindt u het fijn dat groepsleiders met u om gaan?** Of ik het contact met groepsleiders fijn vind? **Ja, wat is de ideale manier?** Face-to-face. Dat vind ik wel prettiger dan aan de telefoon of via een e-mail. **Hoe vaak moet dat?** Dat is verschillend. Ik kom ook regelmatig op de groep en dan praat ik ook even met groepsleiding. Gisteren is ze daar heen gegaan tot maandag. En zondag ga ik daar heen. Dan spreek ik ook groepsleiding. De ene keer zie ik ze een maand niet en heb ik geen contact. De andere keer zie ik ze twee keer in de maand als er wat is. **Dus het is maar net als er wat is, dan heeft u contact?** Dan heb ik contact ja. **Helder.**

10. Hoe denkt u dat de afstemming tussen ouders en groepsleiders geoptimaliseerd kan worden?

Bij mij loopt het allemaal goed. Dus ik zou niet weten wat er beter kan gaan. **Dus u vindt eigenlijk dat het al ideaal is?** Ja, ik vind van wel. Als er een probleem is wordt er gelijk actie ondernomen. Als ik bel reageren ze meteen. Ik kan daar geen slecht woord over spreken. Of iets aan verbeteren.

Dat waren al onze vragen. We willen u graag bedanken voor het positieve beeld dat u aan ons verteld hebt.
Niks te danken. Graag gedaan.
Wij gaan het gebruiken binnen ons onderzoek.
Succes ermee!
Bedankt en nog een fijne dag!
Dag.
Dag.

Gelabelde versie

Interview telefonisch afgenomen op 19 april 2012,
ouder van jongere woonachtig op HWL, het Hoge Erf

Interviewer	Fragment	Ondervraagde
Ervaring van het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10	**1.1**	Een 9.
Uitleg cijfer	**1.2**	Omdat het hartstikke goed is. Alles wat er moet gebeuren dat gebeurt gewoon. Als ik wat moet weten, wordt er gelijk gebeld. Er wordt dan ook gelijk actie ondernomen. Het is altijd goed. Zodra ik een mail stuur komt er op dezelfde dag nog een mail terug.
De manier van contact met groepsleiders	**2.1**	Verschillend. Telefonisch, gewoon contact als ik daar heen ga en via de mail.
Telefonisch contact	**2.2**	**Wat komt vaker voor; via de mail, telefonisch of daar heen gaan?** Mail. Of bellen eigenlijk, want als er wat is dan bellen zij of ik gelijk.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep	**3.1**	Alles liep altijd goed. Weet ik veel. Alles, wat ik met hen te maken heb, liep altijd goed. Er is niets moeilijk gegaan.
Voorbeeld	**3.2**	M. had een vriendje. Daar was ik het niet mee eens. Toen ben ik gaan bellen. Toen werd gelijk alles geregeld tussen groepsleiding. Dat ging allemaal heel soepel. **Dat is eigenlijk juist positief verlopen, want de groepsleiding heeft het goed opgepakt?** Ja, precies.
Een situatie waarin de afstemming met groepsleiders moeilijk was	**4.1**	Er is één keer wat mis gegaan is het douchen van M. Ze werd regelmatig niet gedoucht op de dagen dat ze wel moest douchen. Toen hebben we daar een plan van gemaakt. Ze hebben allemaal pictogrammen gemaakt over wanneer er gedoucht moet worden en wanneer niet. Dat is toen ook allemaal opgelost.
Factoren die de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?	**5.1**	Ik zou dit zo niet weten.
Andere interviews	**5.2**	**We hebben vanuit andere interviews te horen gekregen dat je het soms beter kan vinden met de ene persoon dan met de andere persoon. Ervaart u dat ook?** Ik kan eigenlijk met allemaal wel, dus nee. Ik heb nooit problemen met iemand gehad.
Niks te klagen	**5.3**	Ze gaat er niet voor niks graag heen. Als zij het leuk vind en het goed geeft daar, dan heb ik ook niks te klagen.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	Nee. Ze weten hoe het allemaal bij mij thuis gaat en dat nemen ze gewoon over.
Afspraken op het HWL	**6.2**	Regelmatig heb je contact met elkaar. Als ze iets niet vertrouwen of denken dat het anders moet, dan bellen ze ook gelijk. Ze willen weten hoe ik daar dan mee om

		ga. Dat wordt dan gelijk geregeld.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**7.1**	Die heeft ze al sowieso. Ze hebben een hele goede invloed op haar. Ze kunnen met haar gaan en staan. Als het moeilijker gaat met haar, dan gaan we praten. Dan gaan we een oplossing zoeken.
Voorbeeld	**7.2**	M. had een verandering. Ze ging woensdagmiddag naar de BSO. Ze wilde stoppen met de BSO. Ze had daar moeite mee. Dan was ze boos en kwam ze chagrijnig naar binnen. Toen hebben ze de afspraak gemaakt dat ze eerst naar haar kamer gaat met een begeleider. Daar mag ze eerst even gal spuwen, maar als we gaan eten is het dan weer rustig. Zo gaat het thuis dan ook. Dat hebben ze ook daar zo ingedeeld. Dat was ook meteen prima. Ze heeft niet meer lopen zeuren. Het ging elk weekend weer goed.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt	**8.1**	Geen idee.
Luisteren naar volwassenen	**8.2**	**Denkt u dat ze onrustig wordt of dat het onduidelijk wordt?** Nee. Ze luistert echt wel als een volwassene tegen haar spreekt. Ze weet dan echt wel dat het niet mag en dat ze haar kop moet houden. Dat doet ze thuis ook wel. Als ik boos op haar wordt, dan weet ze dat ze moet kappen. **Ze dus eigenlijk heel makkelijk?** Ja. Begeleiders vinden dat volgens mij ook wel.
De ideale manier van afstemmen tussen ouders en groepsleiders	**9.1**	Bij mij loopt het allemaal goed.
Face-to-face contact	**9.2**	Face-to-face. Dat vind ik wel prettiger dan aan de telefoon of via een e-mail. **Hoe vaak moet dat?** Dat is verschillend. Ik kom ook regelmatig op de groep en dan praat ik ook even met groepsleiding. Gisteren is ze daar heen gegaan tot maandag. En zondag ga ik daar heen. Dan spreek ik ook groepsleiding. De ene keer zie ik ze een maand niet en heb ik geen contact. De andere keer zie ik ze twee keer in de maand als er wat is. **Dus het is maar net als er wat is, dan heeft u contact?** Dan heb ik contact ja.
Het optimaliseren van de afstemming tussen ouders en groepsleiders	**10.1**	Bij mij loopt het allemaal goed. Dus ik zou niet weten wat er beter kan gaan.
Ideaal	**10.2**	**Dus u vindt eigenlijk dat het al ideaal is?** Ja, ik vind van wel. Als er een probleem is wordt er gelijk actie ondernomen. Als ik bel reageren ze meteen. Ik kan daar geen slecht woord over spreken. Of iets aan verbeteren.

• Kernlabelschema Ouders 1 t/m 6

Interviewer	Fragment	Code	Ondervraagde
Ervaring van het contact met groepsleiders op een schaal van 1-10	**1.1**	Ou1	Een 7.
		Ou2	Dan moet ik even denken hoor. Martine is net verhuisd naar een andere groep. Wil je het van de oude groep weten? **Is dat ook van Siza?** Ja, dat is ook van Siza. Ze zat eerst op de HWL, dat is ook een groep in Arnhem en nu zit ze op het Baken. **Dan kan het ook van de oude groep inderdaad.** Oké. Een zeven.
		Ou3	Als prettig. Maar een 7,5.
		Ou4	Een 7. Omdat het heel wisselend is.
		Ou5	Een 9. Ja, dat is hoog hè. **Ja, dat is wel hoog ja!**
		Ou6	Een 9.
Uitleg cijfer	**1.2**	Ou6	Omdat het hartstikke goed is. Alles wat er moet gebeuren dat gebeurt gewoon. Als ik wat moet weten, wordt er gelijk gebeld. Er wordt dan ook gelijk actie ondernomen. Het is altijd goed. Zodra ik een mail stuur komt er op dezelfde dag nog een mail terug.
Het begin	**1.3**	Ou3	In het begin was het wat meer. Nu word het wel eens vergeten. Het ligt ook heel erg wie je aan de lijn hebt. De één vertelt heel veel en de ander niet.
		Ou5	Hebben we hard voor gewerkt. **Ja? Kunt u dat toelichten?** Ja, in het begin, toen A. net kwam, dat is alweer een tijd terug, werd net de afdeling opgestart De communicatie onderling was ook niet goed.
Contactpersoon vergat afspraken	**1.4**	Ou2	**Oké, vanwaar een 7?** Omdat Martine een contactpersoon had, die zou me regelmatig bellen en die vergat steeds haar afspraken en dat irriteerde me behoorlijk.
Ouder zelf werkzaam in de zorg	**1.5**	Ou1	**7; kunt u dat toelichten?** Ja, maar ik zal even laten weten; ik ben zelf ook groepsleidster. Ik heb altijd in de GZ-zorg gezeten, dus ik zit in dezelfde functie, maar dan van de andere kant. En ik heb net een bedrijfsopleiding gedaan en dat was altijd wel goed personeel en heel veel ouder. Maar ik ben zelf ook ouder. Ik werk op meerdere plekken. Mijn dochter, die zit ook in het logeerhuis. **Oh, oké. Dus u heeft echt de twee rollen waar wij onderzoek naar doen. De groepsleider èn de ouder.** Ja. Mijn dochter zit in het logeerhuis. Maar niet bij Siza, hoor, bij een andere instelling. En zelf werk ik bij Zozijn.
		Ou5	En met ons ook niet. En aangezien ik zelf ook in de zorgsector werk, heb ik een aantal punten naar voren gebracht. Dat is goed gegaan en sinds die tijd gaat het goed. En met deze nieuwe afdeling, ja nieuwe afdeling; hij is er al weer twee jaar.. Is dat overgenomen.
Verschilt per groepsleider	**1.6**	Ou1	De vraag. Want ik had gezegd; een 7. **Een 7, ja.** Dat is ook heel verschillend. Het is ook net wat je treft. Ieder persoon is anders dus. Dat is natuurlijk met personeel ook.

		Ou3	Het ligt er heel erg aan wie je aan de lijn hebt natuurlijk. Wij hadden tot dit weekend iedere vrijdag en iedere maandag contact, omdat mijn dochter nog niet zo lang op het HWL woont. Pas vanaf eind september. Dan hadden we de afspraak om aan het begin op vrijdag en maandag even contact te hebben, om te horen hoe het weekend thuis geweest was. Maar ook om te horen hoe de week gegaan was. In het begin ging het wel, maar op het laatst werd het wel eens vergeten. Maar dat vind ik niet zo'n punt. Ik kreeg dan ook wel eens geen bericht. Af en toe belde ze dan niet en dan belde ik zelf.
		Ou4	Het hangt er erg van af wie er dienst heeft, zal ik maar zeggen. Het hangt er van af wie er aanwezig is, hoe het contact loopt. Er gaan dagen voorbij dat je denkt '*wat doe ik hier*' en er gaan dagen voorbij waar je denkt '*prima voor elkaar'.* Dus ik wil het geen onvoldoende geven, want dat is het ook niet. Maar het is wel heel wisselend. **Het verschilt per groepsleiding die aanwezig is?** Ja, eigenlijk wel ja.
Sommige groepsleiders mogen meer contact maken	**1.7**	Ou1	De één, ja die praat eerder als de ander. En de ene, daar denk je van: nou.. Dan kom je binnen en dan hoor je niets. En een ander, ja, die zegt meteen iets. Daarom zeg ik een 7. Ik vind het gewoon, ja, ruim voldoende. Dat heeft gewoon met individuele mensen van doen. **Sommigen kunnen iets meer contact met u maken?** Ja.
Leeftijdsgebonden	**1.8**	Ou3	Het ligt gewoon heel erg aan wie je spreekt. Met de ene praat je gewoon veel makkelijker dan met de andere. Dat is ook deels leeftijdsgebonden, want één van de leidsters is wat ouder en dat praat gewoon veel makkelijker. Ik vond het fijn dat ze zelf ook kinderen heeft, dat praat toch net iets anders. Ik vind dat het gewoon heel goed is gegaan en dan heb je soms ook niet heel veel te vertellen.
Direct contact als er iets is en met elkaar mee denken	**1.9**	Ou5	Dus als er dan wat is dan horen wij dat direct; of per mail of ze bellen. Als er bij ons wat is dan gaat dat ook per mail of we bellen. Dus de communicatie is heel goed. We denken met elkaar mee. **Want A. zit op de Schaarsberg, hadden we begrepen.** Ja, de Schaarsberg. **Ja, dan hebben we even een beeld van de groep.**
De manier van contact met groepsleiders	**2.1**	Ou1	Met de contactpersoon wordt natuurlijk via de mail gedaan. Ook wel met een aantal anderen; die doen het ook nog wel es via de mail als er iets is. Dat contact is er.
		Ou2	Telefonisch en hoofdzakelijk via de mail. En als ik daar kom, dan persoonlijk contact.
		Ou3	**U zegt al dat u wordt gebeld, maar heeft u ook nog op andere manier contact met groepsleiders?** Heel af en toe met mail.
		Ou4	Per mail en als er wat is bellen ze even.
		Ou5	Via mail, telefoon, één keer in de maand er naar toe. Eén keer in de maand sowieso er naar toe. En met

			ophalen en wegbrengen nu, in de weekenden enzo.
		Ou6	Verschillend. Telefonisch, gewoon contact als ik daar heen ga en via de mail.
Er naar toe	**2.2**	Ou3	En heel af en toe ga ik er ook naar toe. Even wat spulletjes brengen of even kijken hoe het is. Dan hebben we ook wel even koffie.
		Ou5	Als ik er ben, dan is het even een praatje met de groepsleiding hoe het er voor staat, hoe het gegaan is en noem maar op. Dat gaat prima.
Telefonisch contact	**2.3**	Ou6	**Wat komt vaker voor; via de mail, telefonisch of daar heen gaan?** Mail. Of bellen eigenlijk, want als er wat is dan bellen zij of ik gelijk.
Mailcontact heeft voordelen	**2.4**	Ou2	**Oké, en vindt u het fijn dat het hoofdzakelijk via de mail gaat?** Dat vind ik wel makkelijk, ja. Waarom vindt u dat makkelijk? Nou, telefonisch, dan loop je vaak het risico dat mensen er niet zijn en dat ze weinig tijd hebben. En via de mail, dan kan ik rustig mijn vraag stellen en dan kan iemand hem beantwoorden op het moment dat hij daar ook rustig de tijd voor heeft.
		Ou4	Het gaat meestal via de mail. Dat vind ik prima als je gewoon antwoord krijgt op je vragen. En als je mailt, dat er gereageerd wordt dat ze het op gaat schrijven en noem maar op. Dan is het natuurlijk prima. Maar als je mailt en je denkt na een week; *'ik weet het niet'*. **Nog geen mail**, dat is lastig.
Begeleiders moeten een kort praatje met ouders maken en belangstelling tonen	**2.5**	Ou1	Als je binnenkomt: de één die komt naar je toe van *'oh, die is daar of daar..'*. En de ander die loopt zo langs je heen. Gewoon zomaar. En dan denk ik: *'ja, wat moet ik nu..'*. Dat is ook gewoon iets, dat is eigen. **Verschil in personen gewoon?** Ja, inderdaad. Het is altijd wel leuk als we komen om dan even een praatje te maken. Hoeft maar een kort praatje, hoor. Hoeft niet echt veel, maar soms komen we inderdaad en dan sta je daar. Pak ik even wat kleren en dan praat je es. Iemand loopt dan precies de andere kant op, terwijl ik denk van: *'wat?'*. Dat vind ik zelf altijd toch wel net zo.. Dat doe ik zelf op m'n werk wel. Ik werk dan met lager niveau. Daar hebben cliënten ook wat minder zelf iets.. Dan heb ik het idee van: daar ga je toch even bij zitten voor een praatje. Als de ouders komen, dat je met de cliënt daar even bij gaat zitten. Heel even. Niet lang natuurlijk, want je moet het op je werk doen. Ja, je hoeft er ook niet per se bij te gaan zitten, maar gewoon belangstelling tonen. Maar dat doet het merendeel wel, hoor. Maar een enkeling die dat dan niet doet.
Een voorbeeld van een situatie waarin de afstemming met groepsleiders positief verliep	**3.1**	Ou1	Met de contactpersoon loopt het wel heel positief. **En wat maakt het positief?** Ja, dat ze even bij je komen, even komen kijken of.. Dat er gewoon contact is.
		Ou2	Moet ik even denken. Dat zijn er wel meerdere, hoor. Vooral de begeleiding natuurlijk, die ik gehad heb. Dat

			was heel erg prettig.
		Ou2	**Waarom vond u dat prettig?** Er zaten meerdere mensen bij. Tussen de begeleidster en iemand van het andere deel van de organisatie. Je ziet het in breder spectrum. Het begeleidingsplan werd dan netjes uitgelegd en met de vragen die ik op een gegeven moment had.. Het zijn dus mensen met verschillende gezichtspunten, die mijn vragen kunnen beantwoorden. En dat was wel prettig.
		Ou3	Gewoon afspraken die dan gemaakt worden.
		Ou4	Als je een weekend wilt wisselen of er is thuis iets aan de hand.
		Ou6	Alles liep altijd goed. Weet ik veel. Alles, wat ik met hen te maken heb, liep altijd goed. Er is niets moeilijk gegaan.
Voorbeeld	**3.2**	Ou4	J. heeft sinds kort een beugel bijvoorbeeld. Dan kunnen we mailen over hoe dat allemaal precies in elkaar steekt.
		Ou4	Ja, het gaat ook heel vaak wel goed. Meestal gaat het over kleine dingen, want als het echt grote dingen zijn maak ik een afspraak. Ik wil niet echt hele grote problemen. Dat gebeurt ook niet zo vaak, maar dan maak ik een afspraak en dat lukt dan meestal wel.
		Ou5	Wij hebben een afspraak gemaakt; als A. niet te hanteren is, dat wij gebeld worden. En dan hebben we een afspraak gemaakt dat we hem dan ophalen. Het was dus ook om de groep te ontlasten en om A. uit de situatie te halen. En normaal zeg je: je brengt je kind daar naar toe omdat ze dit juist op moeten vangen. En wij hebben toen gezegd: *'ja, mocht het uit de hand lopen, dan.. En er is echt geen land mee te bezeilen, dan wil ik gebeld worden en dan kunnen we altijd overleggen.'* En dat heb ik toen gedaan. Toen hoorde ik aan de stem al van: *'nou, dit gaat hem niet worden.'* Ik zeg: *'nou, we komen hem ophalen.'* En toen hebben we hem inderdaad opgehaald. Hij had namelijk gedronken en dan.. **Dan gaat het niet zo lekker?** Ja, en de afspraak is dan: hij mag het maandag opnieuw proberen. Dus als het dan op dinsdag gebeurt, heeft hij pech. Toen is hij de hele week gewoon thuis gebleven. Hij had zelf niet gedacht dat hij mee zou gaan. Hij dacht dat wij de boel daar wel even aan het sussen zouden gaan en dat hij kon blijven. Maar nee, we hebben hem meegenomen. **Dus daar leert hij op zich zelf ook van?** Ja, hij was meteen nuchter. Mijn man op zijn scooter mee. Hij heeft zijn scooter mee terug genomen. En ik met hem in de auto. En toen zag hij die scooter wegrijden en toen realiseerde hij zich dus echt dat.. Ja, dus dat noem ik een positieve afstemming.
		Ou6	M. had een vriendje. Daar was ik het niet mee eens. Toen ben ik gaan bellen. Toen werd gelijk alles geregeld

			tussen groepsleiding. Dat ging allemaal heel soepel. **Dat is eigenlijk juist positief verlopen, want de groepsleiding heeft het goed opgepakt?** Ja, precies.
Contactpersoon	**3.3**	Ou4	In principe mail ik het altijd naar zijn contactpersoon. Als die er is gaat het altijd wel goed, maar hij is er ook wel eens niet. Dan heb ik het idee dat ze de mailtjes wel uitprinten en ergens neer leggen.
Vragen oppakken	**3.4**	Ou3	Als ik met een vraag zit dan wordt dat opgepakt. Bijvoorbeeld, F. wilde zelf graag leren koken. Toen hebben ze gevraagd hoe ik dat thuis tot die tijd gedaan heb. Ik zeg, nou ik maak een stappenplan. Die werd daar ook gelijk gemaakt en eerst hebben we die samen besproken om te kijken of ik me daar in vinden kon. Dat vond ik wel heel positief.
Open staan voor ideeën	**3.5**	Ou3	Dat de ideeën die je hebt daar staan ze open voor. En er wordt eigenlijk ook wel, als het kan, wat mee gedaan. Dat is dan wel heel goed. Ze denken ook heel actief mee. Om te kijken hoe je het oplost en dat ik het zo en zo op los. Dat vind ik wel heel prettig.
Niet alleen er voor staan	**3.6**	Ou3	Je hebt niet meer het gevoel dat je het alleen hoeft te doen, maar dat je het met mensen kunt doen die weten waar ze mee bezig zijn. Dat vind ik gewoon heel prettig. **Dat klinkt positief!** Dat is het ook!
Communicatie goed doordat beide partijen zich aan afspraken houden	**3.7**	Ou5	Als er inderdaad wat gebeurt, dat we ons allebei aan de afspraken houden. En de situatie inschatten. De meeste ouders zeggen dan: *'we laten hem wel hier..'* Maar nee, afspraak is afspraak. En daardoor is ook de communicatie tussen ons zo goed. Als het van beide kanten komt. Van nou: we hebben afspraken gemaakt. En afspraken, daar kun je altijd een beetje mee rommelen. Maar op een gegeven moment is gewoon de maat vol. Daarna hebben ze dus ook geen problemen meer gehad, want hij weet dus dat wij hem dan komen ophalen. Dus dat is dus een concreet voorbeeld.
Een situatie waarin de afstemming met groepsleiders moeilijk was	**4.1**	Ou1	Er was één situatie: R. was jarig en toen hadden wij gezegd: 'we gaan met het hele team uit eten.' Met de hele groep. En toen waren er net allemaal mensen met wie we eigenlijk weinig tot geen contact hadden. Mensen die we eigenlijk niet zo goed kennen. Personeel. Dat was toen heel raar. Ze hebben ons niet gefeliciteerd met R. Er werd verder niets gezegd. We hadden afgesproken dat we met busjes gingen; we zouden zelf met de bus komen, zodat er busjes gingen. Toen bleek dus dat ze er helemaal niet mee eens waren, want ze wilden lopen. Nou ja, dat is prima. Maar toen kreeg ik een beetje het gevoel van: *'nou, jullie zijn gebombardeerd om het maar te doen..'*. Maar het kwam er niet uit van: *'nou, leuk!'* Terwijl het bij een ander aantal denk ik iets leuker was geweest. Het kwam er een beetje uit zo van: *'het moet.'* We werken, we zijn toevallig vandaag in dienst, we moeten zien dat we tot

			22.00 uur de tijd vol krijgen: het moet. Dat was wel een beetje jammer. Ze konden het op een andere manier brengen. Lollig brengen ofzo. Tenminste dat vind ik zelf dan. Ze waren allebei een beetje moe. Dat kan ook. **Heeft u daar later ook over kunnen praten met de groepsleiders?** Nee. Het komt ook toevallig uit dat die werkten en we waren ze ook eigenlijk weinig tegen gekomen. Die hebben ons dan weggebracht en opgehaald. En anderen, daar heb je verder weinig contact mee. Maar dat kwam net zo uit. Maar ik had wel zoiets van.. Ja, ik kreeg het gevoel dat ze er eigenlijk.. Dat ze het eigenlijk liever niet deden. **Goh, jammer.** Ja, nou, inderdaad en in zo'n situatie dan denk je van: *'leuk, wij trakteren dan..'*. Dat is leuk. Maar aan het eind van de avond werd dat ook wel gezegd hoor: *'bedankt voor de traktatie.'* Dat werd nog wel gezegd en we kregen toen wel een beetje meer contact. En ja, dan kom je een beetje aan de praat. Maar het eerste gevoel van toen ik binnen kwam, was: *'wooh..'*. Dat ze er geen zin in hadden. Maar dat kan ik natuurlijk moeilijk hard maken, of het wel of niet zo is.
		Ou1	Er was een behoorlijk voorval geweest, vijf jaar geleden toen R. ook op het HWL zat. Hij heeft daar 5 jaar geleden ook al gezeten. Toen waren ze een dagje uit geweest. Dat vergeet ik nooit meer. Naar de Efteling en dat was natuurlijk hartstikke leuk geweest. Ik haalde hem 's avonds op en zijn mentor komt bij ons op de kamer en die zegt: *'ja, we gaan verhuizen, hè?' 'Ja, dat weten we al.' 'Ja, we komen één bed tekort en we hebben besloten dat R. maar niet mee gaat. Dat R. niet in deze groep kan blijven.'* Nou, en R. stond er bij.. Dus R. was over de rooie. En dat heb ik toen ook later aangegeven. Want: *'we zouden maar beter naar Arnica moeten.'* Nou, ik zei.. Want we waren ooit in Arnica zelf geweest en R. wilde daar absoluut niet naar toe, want dat was een heel oud huis. Nou, op die manier, hoe ze dat toen zei.. En dat heb ik later ook gezegd hoor. Dat had ze nooit zo mogen doen. Na een leuk dagje Efteling.. Plan dan even een bespreking of in ieder geval: zet mij apart. Maar dan niet met R. erbij. Ik ben jankend naar huis gegaan. Ik heb echt de hele weg zitten huilen en R. ook. We waren allebei zo van: *'nou..! Wat nu, moet ik hem weer thuis halen?'.* En R. ook: *'nou, mag ik dus niet mee verhuizen?'* Ze was ook nog maar een leerling volgens mij. Dat is natuurlijk heel praktisch. Op de nieuwe groep is een bed tekort. Dus er moet er eentje weg. Dat zei ze ook: *'er moet er eentje weg'.* Maar ga dat nooit zomaar even terloops zeggen. En eigenlijk ook niet na een dagje wat leuk moet zijn en wat ook leuk was. Dat heb ik toen ook gezegd, dat heb ik ook bij het volgende huis gezegd. Daar zijn we toen wel één keer geweest. Dat is al weer jaren geleden.

			Maar dat is misschien dan onbezonnen, wat je dan gauw even zegt van: *'hé, we hebben dit gisteren afgesproken, maar jullie moeten hier weg.'*
		Ou2	Nee. **Dat heeft u nog nooit meegemaakt?** Nee, dat heb ik niet meegemaakt.
		Ou3	Ja, meerdere.
		Ou3	**Dan is het vooral positief wat u mee maakt.** Ja, eigenlijk wel ja.
		Ou4	In principe mail ik het altijd naar zijn contactpersoon. Als die er is gaat het altijd wel goed, maar hij is er ook wel eens niet. Dan heb ik het idee dat ze de mailtjes wel uitprinten en ergens neer leggen. Maar er wil ook wel eens iets niet helemaal overkomen. Of dat het wel over is gekomen, maar dat ze niet antwoorden dat ze het gezien hebben. Ze hoeven geen brieven terug te schrijven. We zijn geen penvriendinnen, maar het zou wel handig zijn als iemand even oké mailt, bedankt of ik heb het gezien/genoteerd. **Dat ontbreekt dus nog wel eens?** Soms. Het toverwoord is loslaten, maar als je geen antwoord krijgt, dan kun je het niet los laten.
		Ou5	Ja, maar dat was in het begin hè. Er werden dingen gezegd en gebracht naar A. en dat werd dus niet gecommuniceerd met een ander. Dus dan had hij een keer iets afgesproken met de één en de ander zei van: *'hé, we weten het nergens te vinden en het is niet opgeschreven. Wij weten nergens van, dus ja..'* En dan kun je nagaan dat zo'n kind aardig gefrustreerd kan raken en in de stress kan schieten. En die werd dan vervelend. Dan heb ik zoiets van: ja, als jullie dat beter hadden afgestemd..
		Ou6	Er is één keer wat mis gegaan is het douchen van M. Ze werd regelmatig niet gedoucht op de dagen dat ze wel moest douchen. Toen hebben we daar een plan van gemaakt. Ze hebben allemaal pictogrammen gemaakt over wanneer er gedoucht moet worden en wanneer niet. Dat is toen ook allemaal opgelost.
Niet aan groepsleiders te verwijten	**4.2**	Ou3	Dat was eigenlijk niet aan de groepsleiding te verwijten. Dat was eigenlijk vooral iets van F zelf. Iets waar ze gewoon helemaal geen weet van had.
		Ou3	Nee, want wij hebben het er met de mentor over gehad. Ook over het bellen. Dat het wel eens vergeten word. Dat ziet ze dan op het bord en ze zegt *'daar spreek ik ze dan gelijk op aan*'. Ik zeg dan '*Dat is de bedoeling niet. Iedereen vergeet toch ook wel eens wat'*. Weetje dat ik gewoon helemaal niks kan bedenken, tenminste tussen groepsleiding en mij niet.
Altijd open overleg met groepsleiders	**4.3**	Ou2	Als er iets is; er is altijd overleg. Dus altijd is iedereen open. Ook voor ideeën en om te overleggen, om afstemming te krijgen. Dat is heel positief.
Duidelijke afspraken en contact wanneer je iets	**4.4**	Ou5	Dus net wat ik zeg: de gesprekken en regels en duidelijke afspraken. En als je iets niet snapt, dan

niet snapt			meteen even mailen of bellen hoe dat zit.
Vertrouwen opbouwen door een aantal gesprekken	**4.5**	Ou5	Ik was dan ook nog zo'n moeder, in ieder geval in het begin, die er meteen bovenop zat. Ik was zo'n moeder die direct.. Maar dat komt ook een beetje omdat ik er ook nog niet zo veel vertrouwen in heb, dat ik er nog niet zo bekend mee ben. Ik ken ook de andere kant, dus. **Dat is ook een kwestie van opbouwen natuurlijk, dat vertrouwen, hè?** Ja, precies, maar dat is dan met een aantal gesprekken. Na behoorlijk wat gesprekken is het goed gekomen.
Als je kind het fijn heeft, krijg je er meer vertrouwen in	**4.6**	Ou5	**Dus u zegt, dat als iedereen de afspraken nakomt, dan is de afstemming goed?** En het vertrouwen, hè. Als je merkt dat je kind het ook fijn heeft, dan heb je meer vertrouwen erin. Als je meer vertrouwt, dan durf je ook meer los te laten en over te laten.
Groepsleiders mogen niet laten merken dat ze geen zin hebben	**4.7**	Ou1	Dat kan natuurlijk ook zo zijn. Iedereen heeft natuurlijk wel eens een dag dat je minder zin hebt. Maar dan denk ik van: dat moet je even positief draaien, omdat hij dan jarig is en er komt ook nog eens iemand op de dag die iedereen meeneemt.
Je bent met mensen bezig	**4.8**	Ou1	Ja, daar moet je toch wel heel erg mee oppassen. Je bent wel met mensen bezig. Je kunt niet zo gauw zeggen: *'dat plantje zet ik even aan de andere kant, want hij kan weer weg.'* Ja, zo kwam het toen heel erg bij ons over. Toen dacht ik: *'hè, wat is dit nou?'*. Dan ben je echt een voorwerp wat weggezet word als het ware. In de dagelijkse wereld is dat natuurlijk ook zo: cliënten zijn ook poppetjes. Dat snap ik ook wel. Daarom: ik snap de andere kant ook wel.
Cliënten en ouders hebben gevoelens	**4.9**	Ou1	Maar iedereen kan er toch even rekening mee houden denk ik dan. Het zijn mensen, met gevoelens. En als dat bij de cliënten niet zo is, dan bij de ouders wel. Daar moeten ze wel mee oppassen. Dat is later wel uitgesproken hoor. Houdt er rekening mee dat ouders dat recht wel hebben.
		Ou1	Ik denk ook niet meer dat het gebeurt hoor. Dat voorval vergeet ik nooit meer. Om dat op die manier even terloops te zeggen. Ik snap haar wel: zij krijgt natuurlijk de opdracht van *'oh, dat moet je even doorgeven aan ouders'*. Ze ziet de ouders en ze denkt: *'oh, dat kan ik mooi even zeggen.'* Daar moet iedereen gewoon bewust van zijn. Ze zijn allemaal mensen, met gevoelens.
De keuze om je kind in een woning te plaatsen is niet makkelijk	**4.10**	Ou1	Het is al niet makkelijk om iemand in een woning te plaatsen. Tenminste; voor de meesten niet. Op zich ben ik daar vrij makkelijk in. Omdat ik ook op één afdeling gewerkt heb. Op een gegeven moment moet je gewoon keuzes maken. Maar aan de andere kant heb je ook wel weer zoiets van: waarom mijn dochter wel thuis is en hij niet. En daar heeft hij aan de andere kant ook wel een beetje gelijk in. Op een gegeven moment moet je toch

			kijken naar wat er mogelijk is en wat er niet mogelijk is.
		Ou5	Want dat is natuurlijk het probleem bij de ouders. Je moet wel een kind loslaten en de verantwoording toch grotendeels overdragen. En dat loslaten is ook een heel proces. **Ja, vooral als u een opgroeiend kind heeft, hè?** Ja, hij was nog vrij jong toen we hem iets losser moesten laten. Dan word het gewoon heel erg moeilijk. Want ja, het is niet de bedoeling dat het kind dan al het huis uit gaat. Dus die strijd heb je dan ook nog met jezelf en met je partner en het gezin. En dan ook nog merken dat je kind daar toch niet helemaal lekker zit. Nou ja, dat geeft niet zo veel rust.
Uitspelen	**4.11**	Ou5	Ze kunnen het ook tegen elkaar uitspelen, hè? A. zegt dit en de begeleiding zegt dat en dan blijkt er heel wat anders gezegd te zijn. Dus de begeleiding was nu ook in één keer vóór: *'dit en dit hebben we afgesproken. A. zal zelf wel bellen.'*
Tijd verblijf dochter op HWL	**4.12**	Ou3	**U zei dat dochter nog niet zo lang woont op de Schaarsbergen, hoe lang woont ze daar dan?** Vanaf 19 september. **Dat is nog vrij kort.**
Factoren die de afstemming tussen groepsleiders en ouder nog meer beïnvloeden?	**5.1**	Ou1	Het aantal contacten natuurlijk. Wij wonen vrij ver weg.
		Ou5	Hoe je zelf in je vel zit, dat is gewoon belangrijk.
		Ou6	Ik zou dit zo niet weten.
Openheid	**5.2**	Ou3	Open zijn denk ik. Gewoon eerlijk vertellen.
Werkdruk personeel	**5.3**	Ou2	Misschien werkdruk van het personeel. Zoals ik in het weekend ervaar: dat telefonische afspraken vergeten werden. Dat vind ik heel vervelend en daar heb ik het ook met haar over gehad.
		Ou2	Vaak is werkdruk de oorzaak en daar heb ik dan wel begrip voor. Het is dan wel een factor die dan meespeelt. **En nog andere factoren?** Nee, zou ik zo niet kunnen bedenken.
Aanwezige groepsleiders	**5.4**	Ou4	Het is niet zo zeer dat je het beter kan vinden met de één dat met de ander.
		Ou4	Dat is niet alleen binnen Siza zo. Ik werk zelf in de gezondheidszorg en ik kan er wel een boek over schrijven. Het is afhankelijk van wie er is. Dat zou niet zo moeten zijn, maar de houding van wie er werkt is bepalend voor hoe het gaat op de groep, met je patiënten, met je kinderen enzovoort. Ik snap '*Ik heb ook wel eens mijn dag niet',* maar als ik aan het werk ben hoeven mijn patiënten niet te merken dat ik het thuis niet zo leuk heb. Daar kunnen die mensen ook niks aan doen. Dat komt misschien ook omdat ik er zelf een beetje in zit, maar het is wel iets wat mij wel bezig houdt. Laat ik het zo zeggen.
		Ou5	Kijk, met de één klikt het beter dan met de ander. En dat heb je ook met je kind: die kan met de ene begeleider beter overweg, dan met de ander.
		Ou6	**We hebben vanuit andere interviews te horen**

			gekregen dat je het soms beter kan vinden met de ene persoon dan met de andere persoon. Ervaart u dat ook? Ik kan eigenlijk met allemaal wel, dus nee. Ik heb nooit problemen met iemand gehad.
Communicatie	**5.5**	Ou3	**Nog meer factoren die u kan bedenken?** Nou, niet echt. Sinds mijn dochter daar zit gaat het eigenlijk heel goed met haar. Dan is de communicatie ook goed. Je bent verbonden met elkaar.
De sfeer op de groep	**5.6**	Ou3	Natuurlijk ook hoe de sfeer op de groep is. Alles heeft invloed, maar daar heb ik dan geen invloed op.
Het belang van de jongere	**5.7**	Ou3	Als ouders ken je het kind natuurlijk best wel veel. Je doet het samen. Je doet het voor één ding en dat is het belang van mijn dochter.
		Ou5	Als je maar door hebt dat ze daar ook het belang van je kind in het oog houden. Dat werkt heel veel mee.
Duidelijkheid geeft rust	**5.8**	Ou5	Als dat goed opgevangen word onderling en duidelijk is. Als de begeleiding inderdaad hem zo weet aan te sturen, ja, dan geeft dat zoveel rust. En hij accepteert dat. Dat geeft gewoon heel veel rust.
Overleggen	**5.9**	Ou5	En verder: overleggen.
Als kind ver weg woont, mail je sneller	**5.10**	Ou1	We zijn nu bezig om hem korter bij huis te krijgen. Zodat je er dadelijk in een kwartier heen kunt rijden. Zoals nu moeten we altijd een uur uitrekenen om er even heen te rijden. Dus dan doe je dat toch minder vaak, dan als R. hier zou zijn. Of mailen of inderdaad dingen doorgeven.
Ouders worden als lastposten gezien	**5.11**	Ou1	Ik denk dat ouders heel vaak als lastposten worden gezien. Dat vind ik op mijn werk wel vaak. Bijna alle ouders hebben, of familie, die hebben dit en die familie dat. Maar nu is dit natuurlijk een jongerengroep, dus je hebt jongere ouders. En dan denk ik dat het iets minder is. En dat merk ik zelf, omdat ik zelf dus op een groep werk en wat ouder ben. Dan merk je dat je een beetje die fase.. Maar af en toe heb je dat toch. Je wilt je kind een plezier doen, want je doet het dan voor je kind. En ik weet gewoon theoretisch ook wel dat het niet altijd even goed is. **Nee. Dus dat speelt mee, hoe groepsleiders tegen ouders aan kijken?** Ja, ik denk het wel.
Groepsleiders moeten positief naar ouders kijken en in gesprek blijven	**5.12**	Ou1	Ze moeten positief naar de ouders kijken. Of tenminste: hun als basis zien. En dat vind ik zelf wel heel belangrijk. Want ouders zijn toch, of familie is toch het belangrijkst. **Ja, tuurlijk.** Maar vaak word het toch van: *'oh, daar heb je die lastige ouders weer'*. Of: *'daar komen die weer. Oh, daar heb je die ouders weer.'* Dat is natuurlijk ook wel zo en er zijn inderdaad ook mensen die heel veel zeuren en lastig zijn. **Ja, maar dat hoeft niet altijd natuurlijk.** Nee, dat hoeft niet. Je moet daar toch een weg in vinden. Nou ja, in ieder geval in gesprek blijven. Dat denk ik sowieso, van beide kanten.
Voorbeeld	**5.13**	Ou4	Maar ik vind wel, en dat zijn allemaal dingen die je niet

			hard kan maken en het is ook moeilijk om er iets over te zeggen. Maar het komt wel eens voor dat ik daar kom, dat er vier man buiten zitten roken en dat het binnen een chaos is. Dat de lunch al geweest is en het ontbijt nog op tafel staat. Dat vind ik niet zo leuk, snap je. Mijn kind woont daar en er zijn ook momenten dat ik denk gezellig, goed voor elkaar, niks aan de hand en leuk. Dat is niet alleen binnen Siza zo. Ik werk zelf in de gezondheidszorg en ik kan er wel een boek over schrijven. Het is afhankelijk van wie er is. Dat zou niet zo moeten zijn, maar de houding van wie er werkt is bepalend voor hoe het gaat op de groep, met je patiënten, met je kinderen enzovoort.
Niks te klagen	**5.14**	Ou6	Ze gaat er niet voor niks graag heen. Als zij het leuk vind en het goed geeft daar, dan heb ik ook niks te klagen.
Verschil in opvoedingsstijlen die ouders en groepsleiders hanteren	**6.1**	Ou1	Dat ligt maar net aan hoe de situatie is. Ik heb hier niet 12; ik heb hier 3 kinderen. Ja, je kunt andere eisen stellen. Ouders kunnen gewoon dingen anders.. **Je staat er als ouder anders in dan een groepsleider erin staat?** Ja.
		Ou2	Ja, zeker. De jongeren zijn natuurlijk ook wat ouder, dus dat scheelt wel.
		Ou3	Nee, weinig. Dat valt wel mee.
		Ou4	Nee, want daar hebben we hele duidelijke afspraken over gemaakt.
		Ou5	Nee, dat kan niet.
		Ou6	Nee. Ze weten hoe het allemaal bij mij thuis gaat en dat nemen ze gewoon over.
Ouders zijn altijd verantwoordelijk	**6.2**	Ou1	Ik denk dat begeleiders natuurlijk gewoon weten dat jongeren een keer naar huis gaan. En thuis weet je dat het jouw verantwoording is. Op het werk ook wel natuurlijk. **Maar je blijft er mee bezig.** Ja, op het werk weet je gewoon dat iemand anders het overneemt en thuis weet je: je bent altijd de persoon die de ouder is. **Ja.** Dat wordt niet overgenomen. Ja, wel als je in een woning zit.
Iedereen heeft een eigen manier	**6.3**	Ou1	**Dus er zijn zeker wel verschillen in de manier van opvoeden?** Ja, maar dat heb je in elk gezin wel. Iedereen heeft eigen, andere dingen.
		Ou2	**Of de manier van omgang met uw dochter bijvoorbeeld, dat dat verschillend is?** Ja, het is natuurlijk allemaal anders. Je kunt niet verwachten dat iemand op dezelfde manier haar benaderd.
Jongere sluit zich af wanneer klik met begeleider ontbreekt	**6.4**	Ou2	Als ik geen klik heb, vanuit mijn dochter.. Als dat niet klikt, dan krijg je natuurlijk een heel andere benadering. Dan weet ik ook dat mijn dochter, ze heeft ook een vorm van autisme.. Zij sluit zich daar dan voor af en dan kan iemand nog doen wat hij wil.. Dan heeft zij daar geen zin in, om daar in mee te werken. Dus dan krijg je ook al een beetje die wisselwerking. Mag ze iemand; ja of nee.

Benadering vanuit gelijkwaardigheid levert goed contact op	**6.5**	Ou2	Je kunt het zakelijk benaderen, of gelijkwaardig, of dat je boven iemand staat. Nou, mijn dochter is iemand die je dus gelijkwaardig moet benaderen. Je moet naar haar luisteren, je moet haar serieus nemen. En als dat gebeurt, dan heb je een goed contact en dan kun je ook opvoedkundig dingen bereiken. Niet iedereen werkt op die manier, natuurlijk.
Basis opvoeding	**6.6**	Ou4	De dagelijkse opvoeding heeft J. thuis genoten. De basis opvoeding. Hij is anderhalf jaar gelden naar het HWL gegaan en hij is nu bijna 14. Zijn normen en waarden heeft hij van zijn ouders geleerd, denk ik.
Afspraken op het HWL	**6.7**	Ou4	Maar als het gaat over hoe laat hij naar bed moet. In het begin hadden we daar afspraken over gemaakt, maar ik heb nu met zijn persoonlijk begeleider afgesproken dat J. moet leren dat hij daar woont en dat ik dat niet meer bepaal. Dat hij dat met zijn persoonlijk begeleider moet afstemmen. Zij stemt dat af met ons als ze denkt '*ik weet niet of dat helemaal oké is',* maar in principe worden daar de afspraken gemaakt. Als dat hele belangrijke afspraken zijn, word ik daar in gekend. Maar soms ook dingen niet en dat vind ik ook wel prima.
		Ou5	Nee, daar hebben wij één lijn in gevonden waar we allebei, zowel de HWL als wij, ons prettig in voelen.
		Ou6	Regelmatig heb je contact met elkaar. Als ze iets niet vertrouwen of denken dat het anders moet, dan bellen ze ook gelijk. Ze willen weten hoe ik daar dan mee om ga. Dat wordt dan gelijk geregeld.
Structuur en duidelijkheid	**6.8**	Ou5	**Waarom niet?** Dan raken ze van slag. Je moet gewoon heel veel structuur bieden bij deze kinderen. Duidelijkheid, het terugkoppelen steeds, noem maar op. Dingen zelfstandig laten doen.
Leeftijd jongere	**6.9**	Ou3	Ze is natuurlijk bijna 19. Dat is emotioneel ook iets anders, denk ik.
		Ou3	Je bent niet echt zo aan het opvoeden. Je bent haar aan het leren om gaan met haar beperking. Ook al is het pijnlijk.
Loslaten	**6.10**	Ou4	Hij kan niet daar wonen en.. dat doe je in het begin wel. Het was wel een vrijwillige keus dat hij daar naar toe is gegaan, maar het is nooit een makkelijke keus om je kind in een instelling te plaatsen. Daar heb ik ze niet voor in de wereld gezet, om het zo te noemen. Dat maakt het natuurlijk wel lastig. Je merkt wel aan jezelf dat als je het niet los laat dat ik hem net zo goed thuis had kunnen houden. Want dan ga je je nog de hele dag druk maken en dat had je het net zo goed niet kunnen doen. Ja, dat is lastig, maar het moet.
Benadering groepsleiders en ouders is anders	**6.11**	Ou5	En de benadering; dat is natuurlijk net iets anders. Ik ben nog wel steeds zijn moeder en we zijn nog wel ouders. Aan de andere kant: je zult het toch door moeten trekken.

Uitspelen gaat net als bij gescheiden ouders	**6.12**	Ou5	Het moet wel één lijn vormen, want anders krijg je hetzelfde als met gescheiden ouders; gescheiden kinderen. Bij de vader mogen ze dit, bij de moeder mogen ze dat en dat word dan ook weer uitgespeeld. **Ja, dat is nog lastiger natuurlijk.** Nou, maar dezelfde situatie heb je met de ouders aan de ene kant en de opvoeders, de professionele van de Schaarsberg; de begeleiding, aan de andere kant. En als je dan niet met elkaar één lijn kunt vormen of een duidelijke benadering naar je kind toe hebt. Ja, dan word dat aardig uitgespeeld. Dat doen ze allemaal en dat..
Begeleiding krijgt schuld	**6.13**	Ou5	Als je honderd procent gaat geloven dat jou kind nooit wat doet, ja, dan word het toch heel moeilijk**.** Dan heeft de begeleiding het altijd gedaan en die heeft dan altijd de schuld.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaal verloopt	**7.1**	Ou1	Positief natuurlijk.
		Ou2	Ik denk dat dat de ontwikkeling alleen maar ten goede komt. Omdat er dan duidelijkheid is. Dat kinderen weten waar ze aan toen zijn en dingen die ze thuis niet mogen, dat geldt voor..
		Ou3	Als je dezelfde afstemming hebt dan is er duidelijkheid. Dat is vooral voor mensen met een niet aangeboren hersenletsel natuurlijk van essentieel belang. Als je allebei dezelfde weg volgt dan is het duidelijk. Dan heb je natuurlijk ook best wel intensief contact.
		Ou4	Ik denk dat het daar stabiele mensen van zouden kunnen worden.
		Ou5	A. heeft een groeispurt gemaakt. In anderhalf jaar tijd heeft hij.. Omdat hij lekker in zijn vel zit, omdat hij die duidelijkheid heeft. Omdat hij weet dat wat op het HWL afgesproken is, dat dat thuis nagekomen word.
		Ou6	Die heeft ze al sowieso. Ze hebben een hele goede invloed op haar. Ze kunnen met haar gaan en staan. Als het moeilijker gaat met haar, dan gaan we praten. Dan gaan we een oplossing zoeken.
Voorbeeld	**7.2**	Ou6	M. had een verandering. Ze ging woensdagmiddag naar de BSO. Ze wilde stoppen met de BSO. Ze had daar moeite mee. Dan was ze boos en kwam ze chagrijnig naar binnen. Toen hebben ze de afspraak gemaakt dat ze eerst naar haar kamer gaat met een begeleider. Daar mag ze eerst even gal spuwen, maar als we gaan eten is het dan weer rustig. Zo gaat het thuis dan ook. Dat hebben ze ook daar zo ingedeeld. Dat was ook meteen prima. Ze heeft niet meer lopen zeuren. Het ging elk weekend weer goed.
Houvast en duidelijkheid	**7.3**	Ou4	Want ik denk dat de jongeren die daar wonen, onder andere mijn zoon. J. is bijvoorbeeld autistisch. Die is niet gebaad bij wisselende afspraken en bij onrust. Dat geld voor heel veel jongeren die daar wonen. Het zijn allemaal jongeren die op enige wijze structuur nodig hebben. Of je nou ADHD hebt of autisme of je bent

			alleen maar spastisch. Ze zijn allemaal gebaad bij houvast en duidelijkheid. Ik denk dat dat überhaupt wel is bij kinderen. Maar dat kinderen waar iets mee is dat ze daar sneller houvast nodig hebben.
Door rust kan jongere met zichzelf aan de slag	**7.4**	Ou5	Maar dat merk je aan.. Dat dat hem gewoon heel goed doet. Hij heeft er heel veel vertrouwen in gekregen en rust in gekregen. En dan kan hij ook met zichzelf aan de gang, hè. Dat geeft gewoon heel veel rust.
Oppassen met uitspelen	**7.5**	Ou1	Dan wordt er ook niet uitgespeeld. Als de één dit zegt en de ander dat zegt. Daar moet je gewoon mee oppassen. Naar het kind toe ook.
Dat jongeren meer zelf mogen aangeven, is niet altijd haalbaar	**7.6**	Ou1	R. is al 19 jaar, dus dan word het al niet meer als kind gezien. Vanaf 18, dan mogen ze zelf dingen bepalen, hè. Dat vind ik ook weer zo van deze tijd. Als ze 18 jaar zijn, dan mogen ze zelf aangeven wat ze wel en niet willen. Dat is natuurlijk met de gewone volwassenen ook wel. Maar dat groeit langzamerhand. En bij deze mensen is het wel.. Willen het wel, maar dat is niet altijd even haalbaar. Dat is dan lastig, denk ik. Ja, daar moet je toch als ouders de aandacht aan geven. Zoals je dat bij een gewoon kind niet zou doen.
Afspraken thuis, gelden ook op de HWL	**7.7**	Ou2	Kijk, jongeren zijn toch al een stuk ouder. Dus die gaan meer de eigen gang. Maar wat thuis niet mag, dat moet op de groep ook niet mogen. Als ik thuis wil dat m'n kind niet rookt, dan verwacht ik ook dat mensen op de groep haar daar mee helpen om te voorkomen dat m'n kind gaat roken.
		Ou5	Wat thuis afgesproken is, word ook op de HWL gedaan. Er is zoveel duidelijkheid, rust en hij weet gewoon waar hij aan toe is.
Er wordt het meest bereikt als bepaald gedrag op dezelfde manier wordt aangepakt	**7.8**	Ou2	Of bepaald gedrag vertonen, hè, dat moet soms op een bepaalde manier aangepakt worden. En je bereikt het meeste als je allebei op dezelfde manier bepaald gedrag aanpakt. In dit geval is dat ook heel goed opgepakt, hoor, bij Siza. Ik ben heel erg tevreden hierover.
Brainstars	**7.9**	Ou3	Wij werken samen aan Brainstars. We komen één keer in de maand bij elkaar. We is dan ik als moeder, Joost als mentor en de clientbegeleidster van Siza voor mensen met NAH. Met z'n drieën. De bedoeling is dat ook de leerkracht er bij zit. Die is er één keer bij geweest, maar de vorige keer had hij geen tijd. We hebben ook pas twee sessies gehad. De vorige keer kon hij geen tijd vrij maken. Dan is het gewoon eigenlijk met alle expertise van elkaar naar dingen kijken. Vorige keer hebben we gedrag en geheugen bekeken en behandelt. Dan ga je kijken of je dingen bij elkaar kent. Wat ze thuis laat zien, laat ze dat ook op de groep en op school zien. Dat is wel heel leuk. Dat gewoon heel veel dingen hetzelfde waren. **Hoe noemde u dit?** Brainstars, het is in Amerika ontwikkeld en het is in het voorjaar naar Nederland gehaald en vertaald. Het gaat eigenlijk over

			de benaderingen en de behandeling van mensen met NAH en over wat het eigenlijk is. Ik moet zeggen dat we daar heel veel uit kunnen halen. Het is ook heel interessant. Je hebt handvaten.
Diagnose	**7.10**	Ou3	F. heeft nog niet zo heel lang de diagnose. Het is eigenlijk 17 jaar zoeken en nu hebben we eindelijk de diagnose. Nu kan je heel gericht te werk gaan, dat is ook heel prettig.
Dips	**7.11**	Ou5	Kijk, we hebben allemaal onze dips en noem maar op.
De beïnvloeding op de ontwikkeling van de jongere wanneer de afstemming tussen groepsleiders en ouders niet optimaal verloopt	**8.1**	Ou1	Ligt er ook aan wat voor jongere: wat voor handicap, dat is natuurlijk ook wel weer heel verschillend, hè.
		Ou2	Gedragsproblematiek.
		Ou3	Dat is verwarrend, denk ik. Daar word ze kriebelig van.
		Ou5	Ja, dat is frustratie hè. Dan gaat hij overal tegenaan schoppen, niets deugt. Hier deugt het dan niet en daar deugt het dan niet. Want ja: daar mag hij dat wel en hier mag hij dat niet. En andersom ook. Hij is veel meer bezig met hoe hij dingen dan wel voor elkaar kan krijgen. Daar krijgt hij steeds weerwoord op of nee.. dat frustreert.
		Ou6	Geen idee.
Onrust, ongenoegens en agressief gedrag	**8.2**	Ou5	En als je dan gewoon heel duidelijk bent, dan is dat voor hun ook rustig. Anders geeft het heel veel onrust, ongenoegens. En bij A. kon dat zich nog wel eens uiten in vrij agressief gedrag; zowel verbaal als non-verbaal.
Basisveiligheid	**8.3**	Ou4	Ik denk dat je dan je basisveiligheid kwijt raakt.
		Ou4	Ik denk dat je dan je basisveiligheid kwijt raakt. **U bedoelt met basisvertrouwen het vertrouwen bij uzelf en bij uw zoon?** Ja, hij moet wel weten waar hij aan toe is.
Onduidelijke signalen	**8.4**	Ou4	J. weet heel goed dat hij daar woont. Als hij naar huis gaat, dat is iets wat hij ook zelf zegt, dan gaat hij naar het HWL. Dat is iets wat wij hem ook zelf aangeleerd hebben, want anders weet hij niet waar hij thuis hoort. Als je onduidelijke signalen krijgt van ouders op groepsleiders, daar word je zelf ook onzeker en onduidelijk van. Als het vandaag wel mag en morgen niet.
Eén boodschap	**8.5**	Ou5	Dus vandaar dat we ook wat moesten besluiten. Eén boodschap voeren we dus.
Verschilt per ouder	**8.6**	Ou1	Of je in één keer de ouders meekrijgt, dan lukt het natuurlijk wel. En iemand die één keer meegaat en zich daarna nergens meer iets van aantrekt; dat is natuurlijk minder. Dat is allemaal weer zo individueel. Als een ouder gespannen binnenkomt, van: *'o jee, hoe zal dit gaan.'* Ja, dan reageert vaak een kind ook minder prettig.
In gesprek gaan met begeleiding over gedragsbenadering	**8.7**	Ou2	**En hoe gaat u daar dan mee om?** In gesprek met de begeleiding. Want je moet er eerst achter zien te komen wat het gedrag veroorzaakt. Als blijkt dat thuis

			en op de groep bepaald gedrag heel anders wordt benaderd, dan moet je met elkaar in gesprek gaan. **En heeft u dan ook het gevoel dat er naar u geluisterd word?** Ja, hoor. In geval bij de Siza wel.
Hulpvraag bij vreemden leggen	**8.8**	Ou3	Ik kreeg wel tien sms'jes op een dag toen ze daar net was. Dat is natuurlijk 17 zo geweest. Als er wat mis was dan was het; hup naar mama. Ze moet leren dat ze naar de leiding moet. Ze zal altijd een hulpvraag bij vreemden neer moeten kunnen leggen. Dat moet ze leren. Nu belt ze gewoon veel minder. Ze heeft vertrouwen. Ze weet dat we onderling contact hebben. Dus als er iets is dan weet ze dan de leiding en ik contact hebben. Dat we het samen uitspreken. Daar vertrouwt ze volledig op. Dat geeft natuurlijk heel veel rust.
Vooruitgang	**8.9**	Ou3	**Dat is wel een behoorlijke vooruitgang die ze dan maakt.** Ja, absoluut. In die korte tijd dat ze daar zit, heel veel.
Tussen de jongeren zitten	**8.10**	Ou3	En ze is door de week tussen de jongeren. Thuis was ze eenzaam. In het dorp heeft ze heel weinig contacten. Nu zit ze in ieder geval door de week tussen de jongeren en dat vinden wij heel belangrijk.
Luisteren naar volwassenen	**8.11**		**Denkt u dat ze onrustig wordt of dat het onduidelijk wordt?** Nee. Ze luistert echt wel als een volwassene tegen haar spreekt. Ze weet dan echt wel dat het niet mag en dat ze haar kop moet houden. Dat doet ze thuis ook wel. Als ik boos op haar wordt, dan weet ze dat ze moet kappen. **Ze dus eigenlijk heel makkelijk?** Ja. Begeleiders vinden dat volgens mij ook wel.
De ideale manier van afstemmen tussen ouders en groepsleiders	**9.1**	Ou1	Hoe de ideale afstemming eruit ziet. Ja, gewoon contacten, informatie doorgeven. **Ja. Dus eigenlijk dat je goed contact hebt met elkaar?** Ja, dat zeker.
		Ou3	Ik vind dit zo prettig.
		Ou5	Goed communiceren en in gesprek blijven.
		Ou6	Bij mij loopt het allemaal goed.
Manier zoals wij hebben is ideaal	**9.2**	Ou3	Ik vind de manier zoals wij dat hebben wel ideaal. Iedere vrijdag contact over de week en iedere maandag contact over het weekend. Dan zitten dingen ook nog fris in het geheugen, omdat ze ook heel veel moeite heeft om situaties terug te vertellen. Dan vertelde ze wel eens wat en dan kreeg ze van mij de versie hoe het werkelijk was. Daar kunnen ze dan ook wat mee. Dat vind ik erg goed.
Afspraken nu	**9.3**	Ou3	Nu hebben we afgesproken dat we maandag telefonisch contact hebben. En vrijdag mail of als er echt iets is bellen we wel.
Persoonlijk	**9.4**	Ou2	Ik denk dat dat heel persoonlijk is. Ik denk niet dat er voor iedereen één bepaalde manier is die standaard voor iedereen werkt. De één zal het telefonisch prettiger vinden, de ander via de e-mail. En een derde dus liever persoonlijk.

Face-to-face contact	**9.5**	Ou6	Face-to-face. Dat vind ik wel prettiger dan aan de telefoon of via een e-mail. **Hoe vaak moet dat?** Dat is verschillend. Ik kom ook regelmatig op de groep en dan praat ik ook even met groepsleiding. Gisteren is ze daar heen gegaan tot maandag. En zondag ga ik daar heen. Dan spreek ik ook groepsleiding. De ene keer zie ik ze een maand niet en heb ik geen contact. De andere keer zie ik ze twee keer in de maand als er wat is. **Dus het is maar net als er wat is, dan heeft u contact?** Dan heb ik contact ja.
Mailen	**9.6**	Ou4	Ik vind op zich dat mailen wel handig. Ik ben ook werkend en niet altijd thuis. Als het dingen zijn die even kunnen wachten dan is dat prima als het via de mail gaat. Maar het zou prettig zijn als er antwoord komt.
Elkaar op de hoogte houden	**9.7**	Ou5	Als er wat is, elkaar ervan op de hoogte houden.
Behandelplan erbij houden	**9.8**	Ou5	En elke keer dat behandelplan erbij houden. Bijhouden waar hij mee bezig is.
Contact afwisselen is prettig		Ou2	Ik wissel dan af. Ik vind het persoonlijk zelf ook heel erg prettig.
Van tevoren afspreken wat de beste manier is van afstemmen	**9.9**	Ou2	Maar ik denk dat begeleider samen met ouders gewoon van tevoren af moet spreken, van: *'wat is de beste manier voor u om de dingen af te stemmen?'*
Beperkingen accepteren en samen kijken naar mogelijkheden	**9.10**	Ou5	En zolang jij interesse hebt in wat hij doet en accepteert wat hij wel en niet kan; dat is denk ik het belangrijkste. Dat je weet wat de beperkingen zijn. En niet gaat kijken naar de beperkingen, maar naar wat nog de mogelijkheden zijn. **En dat doen jullie nu samen?** Ja, dat is waar wij samen naar kijken. Hij heeft die beperkingen. Hij weet nu ook dat hij die beperkingen heeft, dat is allemaal heel frustrerend, heel vervelend, maar wat kun je dan nog wel met die beperkingen? En dat zijn andere dingen; waar je wel weer heel sterk in bent. Dat motiveren, stimuleren en verder uitwerken. Dat is wat we doen, met hele kleine stapjes.
Voorbeeld niet ideale afstemming	**9.11**	Ou4	J. is een aantal maanden geleden gevallen. Om dan een voorbeeld te geven van een niet goede afstemming. Hij is gevallen op woensdagavond, hij had een dikke knie. Ik ben daar pas donderdagavond over gebeld, maar wel met de vraag of ik met hem naar het ziekenhuis wilde. Dan denk ik als jij wil dat ik met hem naar het ziekenhuis ga vind ik dat prima, maar had mij dan gebeld. Dan had je kunnen bellen op het moment dat het gebeurde en kunnen overleggen. Heb je tijd? Wat vind je het beste? Ik snap dat ze mij gebeld hebben en dat ik als moeder dan het meeste vertrouwen hebt. Ik vond het wel jammer dat ze zo lang gewacht hadden. Ook omdat ik zelf mijn uniform aan had om te gaan werken. Dan word je gebeld en dan moet ik nog iets. Dat is dan wel een beetje lastig. Dan hadden ze eerder moeten bellen.

Het optimaliseren van de afstemming tussen ouders en groepsleiders	**10.1**	Ou1	Sowieso natuurlijk met communicatie.
		Ou4	In sommige gevallen misschien sneller.
		Ou5	Ik zou het niet weten. Wij hebben een dusdanig optimale afstemming dat het bij ons niet verder zou kunnen.
		Ou6	Bij mij loopt het allemaal goed. Dus ik zou niet weten wat er beter kan gaan.
		Ou6	**Dus u vindt eigenlijk dat het al ideaal is?** Ja, ik vind van wel. Als er een probleem is wordt er gelijk actie ondernomen. Als ik bel reageren ze meteen. Ik kan daar geen slecht woord over spreken. Of iets aan verbeteren.
Openheid	**10.2**	Ou3	Open zijn naar elkaar. Als er iets is wat je stoort in het contact, dan moet je dat gewoon zeggen. Hoe moeilijk dat ook is.
Vertrouwen	**10.3**	Ou5	Nu heb je allemaal het vertrouwen. Wij hebben het vertrouwen naar die afdeling. Hun hebben het vertrouwen in hier; dat wij dingen ook gewoon oppakken en aanpakken en noem maar op. En ik denk dat je er meer niet uit kunt halen. Ik denk dat wij, voor ons, het maximum eruit kunnen halen wat er in zit aan begeleiding.
Aanspreekpunt	**10.4**	Ou4	Het hangt er gewoon heel erg van af wie er is. Dat vind ik jammer. Daar moet je als ouder mee dealen. Degene die je als aanspreekpunt hebt is er niet altijd. Ik merk dat nu ook zelf. Ik heb ook twee kinderen gekregen in de baas zijn tijd, zeg maar. Maar als er nu voor de honderdste keer weer een juffrouw zwanger is.
Communicatie van groepsleiders onderling moet duidelijk zijn	**10.5**	Ou1	Kijk, als ik iets mail, dat het dan ook inderdaad ergens komt waar iedereen het ziet. Dat iets, bijvoorbeeld voor de donderdagavond, ook inderdaad doorkomt. **Ja, zoals bij het feest van R.** Ja. Die openen dan je mail en dan: *'o ja, dat moet gebeuren'*. Die weten het dan en die gaan naar huis. Dan wordt het verder niet opgeschreven. Dat is dan inderdaad niet prettig, want dan gaat iets niet gebeuren zoals wij denken dat het gebeuren zou of wat ook. Ja, de communicatie onderling moet duidelijk zijn.
Meer communicatie, zodat er een goede basis is en onderlinge duidelijkheid	**10.6**	Ou1	**En stel dat die communicatie slecht verloopt, hoe kan het dan verbeterd worden volgens u?** Ja, wat ik al zei: meer. Meer communiceren, meer mail. De groep moet onderling gewoon alles afgestemd hebben. Dan heb je al een basis en na de basis kun je dan naar de ouders toe. En als de ene persoon zegt: *'nou, ik wil dat het kind om 20.00 uur naar bed gaat'*, en de ander zegt: *'om 21.00 uur'*. En de ouders zeggen misschien ook 21.00 uur. Kijk, dan heb je dat op de groep zelf al het verschil te groot word. Daar moet onderling natuurlijk duidelijkheid in zijn. Wat de afspraken zijn, hoe dit gaat, hoe dat gaat.
Regelmatig contact heeft geen meerwaarde	**10.7**	Ou5	Want als je dan zegt van: *'nou, laten we één keer in de week een moment afspreken om met elkaar om de tafel*

			te gaan zitten', dan denk ik dat dat niet veel zin heeft. Dat geeft geen meerwaarde of wat dan ook.
		Ou5	**Dus eigenlijk gewoon regelmatig overleg met elkaar; dat is wel wat het kan optimaliseren?** Ja, dat hoeft niet structureel één keer in de week. Als er wat is. En dan gewoon met het behandelplan aankomen.
Luisteren	**10.8**	Ou2	Ik denk goed naar elkaar luisteren. **Gebeurt dat nu soms niet, dat er goed naar elkaar geluisterd word?** Ik heb dat niet zo ervaren. Maar goed, ik kan me voorstellen dat als er problemen zijn, dat er dus blijkbaar niet goed naar elkaar geluisterd is en dat je elkaar niet begrijpt. Dan kom je dat soort problemen tegen. Maar ik heb dat niet ervaren zo.
Taken van ouders en groepsleiders	**10.9**	Ou3	Waar ik gewoon in het begin best wel moeite mee had, dat heb ik Joost ook gewoon gevraagd. Wat is mijn taak? Wat kan ik bij HWL neer leggen en wat moet ik zelf regelen? En wat mag ik verwachten van hen en hun van mij? Dat vond ik heel moeilijk. Ik denk dat dat het eerste moet zijn waar je duidelijk in bent. Wat kun je van elkaar verwachten. Ik denk dat dat heel belangrijk is.
Duidelijkheid	**10.10**	Ou3	Dan denk ik dat eerst openheid moet zijn. Desnoods papieren. Dat je even op papier zet. Dat doen wij en dat doen de ouders. In zo'n situatie denk je wat was het ook al weer. Duidelijkheid staat voor alles. Ook voor ouders. Het is al moeilijk dat je kind naar een instelling moet. Vaak voor dat je bij die instelling bent, de meeste ouders hebben al van alles achter de rug. Dan is het wel heel prettig als er duidelijkheid is. Ik denk dat dat gewoon het makkelijkste is. Dan heb je alles op papier. Daar kan je elkaar ook op wijzen. Ik denk dat duidelijkheid gewoon heel belangrijk is.
Besprekingen / gesprekken	**10.11**	Ou4	Ik denk dat je dat ook af en toe met elkaar moet bespreken of alles goed gaat. Dat komt er ook niet echt van. Je hebt één keer per jaar een bespreking, dan moet in een uur alles besproken worden. Dat is weinig. Ik snap ook wel dat het niet kan. Daar is geen tijd voor.
		Ou5	Wat wij dus al aangegeven hebben: in gesprek blijven met elkaar. Is er wat; ze inlichten.
In vergelijking met andere instelling is contact en afstemming met groepsleiders bij Siza het beste	**10.12**	Ou2	**U heeft het eigenlijk als heel positief ervaren tot nu toe?** Ja, kijk wij hebben ervaring in meerdere instellingen, organisaties. Ik heb het eerlijkgezegd nog nooit zo goed meegemaakt als bij de Siza. **Oké, dat is een groot compliment naar Siza toe.** Ja, zeker.
Loslaten	**10.13**	Ou4	En hij is aan zijn vierde persoonlijk begeleider bezig. Het vervelende is dat je als moeder en als vader het los moet laten. Op het moment dat je dat wilt gaan doen, gebeurd er weer wat. Dat is lastig. Als hij nu naar een andere setting gaat. Er is sprake dat hij naar de overkant gaat verhuizen, maar dan gaat hij dus weer aan iemand anders beginnen. Dan is onze voorwaarde

			dat als daar geen goede afspraken en afstemming komt, dan ga ik er niet aan beginnen. Dan laten we het zoals het is.
		Ou4	Dat trek je zelf niet. Dan houd het op. Ik wil het best wel, maar dan moet het wel kunnen. En ik moet wel vertellen; het lijkt of alles kommer en kwel is, maar dat is niet zo. Hij heeft het best naar zijn zin.
Vinger op de pols houden	**10.14**	Ou4	Wij zeggen als ouders heel vaak tegen elkaar, wij komen daar twee keer per week. Wij vragen ons wel eens af. Je zult als ouder ver weg wonen. Je ziet dat allemaal niet. Dan denk ik wel ja, we zijn wel veel bij hem en we doen een hoop. Maar ik vraag me wel eens af wie de vinger aan de pols houd als dat niet zo is. Dat is ook een vraag naar de toekomst toe. Ik hoop dat ik honderd word, maar de kans dat dat niet gebeurd is groot. Je vraagt je toch af waar het naar toe moet. Dat overvalt me ook wel eens. Er zijn zo veel manieren van communiceren, maar nog lukt het niet. Dan maak ik me wel eens zorgen. Ik vind het wel een lastige.
Ouderdag	**10.15**	Ou4	**Wat vindt u bijvoorbeeld van de ouderdag die er één keer per jaar is?** Dat is vorig jaar, toen zijn wij er voor het eerst geweest. Ik vond dat heel leuk.
Oudercommissie	**10.16**	Ou4	Wat ik dan weer lastig vond. Er is al een paar keer opgeroepen dat ze een oudercontactgroep willen of een oudercommissie. Dan zijn wij meestal de enige die ons aanmelden en dat gaat dan ook niet door. Dat vind ik dan ook jammer. Daar zou je juist je als ouders kunnen verenigen om het toch te proberen om er het beste van te maken. Het is niet bedoeld om de mensen aan te vallen, maar je kan wel kijken hoe het beter zou kunnen. Blijkbaar hebben andere ouders die behoefte niet. Ik weet ook niet precies meer hoe het heet, hoor. Dat komt volgens mij vanuit maatschappelijk werk, maar dat weet ik niet zeker. Ook avonden ergens voor gaan dan niet door omdat er een gesprek aan aanmeldingen is.
NAH-begeleiding leert hoe met jongere om te gaan	**10.17**	Ou5	We hebben natuurlijk ook nog die NAH-begeleiding een paar keer gehad. Dat heeft dan niet met de afdeling te maken, maar meer met hoe we met A. nog beter om kunnen gaan. Maar wij zitten eigenlijk aan het maximum. Dus wij kunnen daar verder niks geen zinnigs over zeggen.
Groepsleiders inlichten bijzonderheden die invloed hebben op gedrag in de groep	**10.18**	Ou5	Bijvoorbeeld het overlijden van mijn schoonvader. Dan licht ik hen in, want het kan wel zijn dat dat bij A. invloed heeft op zijn gedrag in de groep. Dan moeten ze weten waar het vandaan komt. Dat soort dingetjes.
Contact met HWL als stemming niet joviaal is	**10.19**	Ou5	Of als het thuis even niet lekker is gelopen, dat we echt bonje hebben gehad en dat hij stomdronken thuis is gekomen is en met zo'n sik richting HWL gaat. Dan bellen we ook even op: *'denk maar niet dat zijn stemming joviaal is.'* Maar aan de andere kant: als zijn

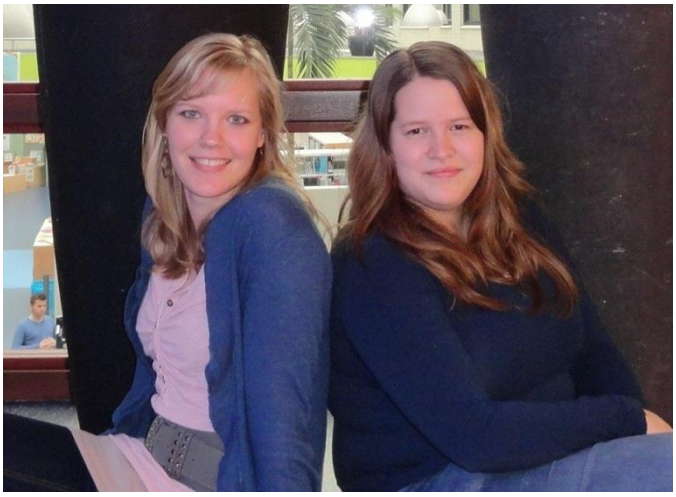
			stemming joviaal is, dan hoeven we dat dus niet te doen. Alleen inderdaad wanneer er wat bijzonders is.
Af en toe, niet structureel, je gezicht laten zien op de groep voor koffie en een praatje	**10.20**	Ou5	Ik denk dat het contact tussen A. en de begeleiding wel wordt beïnvloed, doordat je af en toe je gezicht laat zien op de afdeling. Dat is gewoon het allerbelangrijkste. Je kind zit daar en wij zitten hier. En dat kan best een behoorlijke afstand zijn. Maar als je af en toe even tussendoor op bezoek komt. Dat hoeft ook niet één keer in de twee of drie weken te zijn. Eén keer in de maand of één keer in de zes weken. Even een praatje met de groepsleiding, even dit, even kijken hoe het zit. Een kopje koffie drinken. Of met de jongeren. A. wil daar niets van weten. Hij wil het liefst dat ik wegga, want dat is zijn ding. Daar hebben wij niets mee te maken. Nee, dat is apart hoor. Wat op school gebeurt, gebeurt op school. Wat op de HWL gebeurt, gebeurt op de HWL. En wat thuis gebeurt.. Eigenlijk hoeven we dat niet van elkaar te weten. Daardoor zijn ook al die toestanden ontstaan.
Manier van contact is veranderd	**10.21**	Ou5	We hebben in het begin met schriftjes gewerkt. Nu dan met de mail en noem maar op. Als er echt wat is, dan bellen ze me op.
Begeleiding doet wat mogelijk is en wat het beste is voor je kind	**10.22**	Ou5	**Nou, een positieve ouder spreken we.** Ja, leuk hè. Dat is ook een keer leuk. Maar zo kan het ook, dat wil ik ook meegeven. Het is niet altijd.. De begeleiding doet ook wat mogelijk is. Die proberen ook wat het beste is voor je kind.
Zelf in de zorg werken, helpt inleving in situatie groepsleider	**10.23**	Ou5	**En werkt het dan mee dat u zelf ook in de zorg werkt?** Ja, dat denk ik wel, want dat word ook wel benoemd daar. Dat je het kunt merken dat ik zelf toch ook de andere kant weet. Dat ik ook weet hoe het is om in hun situatie te staan. Daar heb ik natuurlijk ook regelmatig in gestaan. Dus het scheelt dat ik ook in de zorg werk; dat het van twee kanten komt. Dat ik ook hun situatie kan invoelen en bevatten of wat dan ook. Of waar hun tegen aan lopen.
Ouders blijven ouders en kunnen emotioneel worden	**10.24**	Ou5	En dan is het gewoon zaak: met elkaar meedenken wat het beste is voor jouw kind. Ik blijf moeder en ik kan heel emotioneel worden en heel boos worden als mijn kind onrecht aangedaan word. **Het is uw kind, het blijft uw kind.** Ja, precies en hoe oud ze ook worden denk ik..

Nawoord

Dat was ‘m dan; een heel naslagwerk aan uitgewerkte interviews. Veel woorden en papier, maar ook erg veel bruikbare informatie dat nodig was voor ons onderzoek.

We zijn trots op het werk dat achter ons ligt, maar nog trotser op alles wat we hier uit hebben kunnen halen voor ons onderzoek. Vele uren van ons beiden zitten in dit interviewkatern. Met wisselende motivatie zijn we ermee aan de slag gegaan, met uiteindelijk een mooi resultaat.

Onze dank aan alle vijftien personen die hebben meegewerkt aan dit onderzoek en de totstandkoming van deze verzameling interviews, is dan ook groot. Bedankt Ellen, Ilse, Yvonne, groepsleiders en ouders voor jullie tijd en het delen van jullie ervaringen. Zonder jullie was dit onderzoek voor ons niet zo leerzaam geweest, als dat het nu was! Het onderzoek had naar ons idee weinig bruikbaars opgeleverd, zonder de informatie die we van jullie hebben mogen ontvangen.

Ook gaat onze dank uit naar Andries Scherpenzeel, onze afstudeerdocent vanuit de Christelijke Hogeschool Ede. Hij heeft de onduidelijkheid omtrent de uitwerking van de interviews, meermalen voor ons verduidelijkt. Hij gaf ons de bevestiging om verder te mogen gaan op de manier die we voor ogen hadden.

Claudia Verël & Bianca van Hal
Ede, mei 2012