

De Siza -Square

Ouders

Groepsleiders

Jongere

*Een handleiding voor groepsleiders
ter optimalisering van de afstemming
met ouders van jongeren*



Claudia Verël & Bianca van Hal
Mei 2012

*Product behorend bij 'Verlies samen de draad niet', een afstudeeronderzoek
naar de afstemming tussen ouders en groepsleiders van jongeren in de leeftijd
van 12 t/m 18 jaar die deeltijd wonen op een groep binnen Siza.*

In opdracht van: Ellen Smulders

Inhoudsopgave

Inleiding	03
Hoofdstuk 1	
<i>De resultaten uit het onderzoek</i>	05
Hoofdstuk 2	
<i>Het doel van het product</i>	07
Hoofdstuk 3	
<i>Het beleid van Siza</i>	08
Hoofdstuk 4	
<i>De ontwikkeling van de jongere</i>	13
Hoofdstuk 5	
<i>De richtlijnen</i>	16
1. Rol als professional	17
2. Collegiaal overleg	20
3. Ouders bereiken	23
4. Een ingang vinden bij ouders als het contact niet optimaal verloopt	26
5. Gespreksvoering	30
6. Omgaan met verschillende opvoedingsstijlen en visies	33
7. Ouders met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek	37
8. Ouderdag / ouderavond	41
9. Evalueren met ouders	43
10. Andere disciplines inschakelen	45
Nawoord	48
Bijlagen	49
1. De participatiegedachte	50
2. Competentiegericht werken	52
3. Systeemgericht werken	54
4. Oplossingsgericht werken	56
Verder lezen?	60

Inleiding

Voor u ligt 'de Siza-Square', een handleiding geschreven in opdracht van de Christelijke Hogeschool Ede en gehandicaptenorganisatie Siza.

Wij zijn Bianca van Hal en Claudia Verël. Beiden studeren wij Sociaal Pedagogische Hulpverlening. 'De Siza-Square' is ontwikkeld naar aanleiding van ons afstudeeronderzoek 'Verlies samen de draad niet'. Deze titel heeft een dubbelzinnigheid in zich; het woord 'draad' heeft bewust een rode kleur. Verwezen wordt naar de rode draad in de begeleiding van jongeren: een zo optimale ontwikkeling bewerkstelligen.

De naam 'Siza-Square' heeft verschillende betekenissen. We noemen dit product 'de Siza-Square', omdat het onderzoek dat aan dit eindproduct vooraf ging is gedaan binnen de instelling Siza. *Square* is een Engelstalig woord en betekent onder andere: *in (of: tot) overeenstemming brengen, in kwadraat verheffen, direct en rechtstreeks*. Ons afstudeeronderzoek is gericht op de afstemming tussen groepsleiders en ouders. Samen moeten zij een overeenstemming bereiken. De naam 'Siza-Square' heeft daarmee een link naar ons afstudeeronderwerp.

Bij dit handboek behoort 'de Siza-Square'-poster. Hierop staat een huis afgebeeld met verschillende ramen of kamertjes; de gekleurde vakjes. Op elk van deze vakjes staat een richtlijn, met daaronder tips. Deze richtlijnen lichten wij in dit handboek nader toe. De vorm van een huis verwijst naar de groep binnen Siza waar de jongere zich thuis voelt. De jongere kan zich thuis voelen door de afstemming tussen de verschillende opvoeders rondom hem of haar. De pijl omhoog, die ook in de vorm gezien kan worden, is een teken van vooruitgang en een opwaartse lijn in de afstemming.

Ons precieze onderzoeksonderwerp was de afstemming tussen groepsleiders en ouders van jongeren in de leeftijd van twaalf tot achttien jaar die deels thuis en deels op een groep wonen. Deze afstemming verloopt niet altijd optimaal. Het gevolg van deze niet optimale afstemming tussen ouders en groepsleiders, is dat de ontwikkeling van de jongere belemmerd kan worden. In het belang van de jongere is het de taak van de groepsleiders om de afstemming met ouders te optimaliseren.

De afstemming tussen groepsleiders en ouders optimaliseren is eenvoudiger gezegd dan gedaan. Er zijn verschillende factoren die de afstemming beïnvloeden. Groepsleiders dienen tijdens hun handelen rekening te houden met deze factoren. Ouders zijn afhankelijk van de handelingswijze van groepsleiders, omdat dat bepalend is voor de manier waarop de afstemming verloopt. Wanneer er een verschil in visie en/of denkwijze bestaat tussen ouders en groepsleiders, kan het voor groepsleiders lastig zijn om een ingang te vinden bij ouders. Voor ouders kan het lastig zijn om groepsleiders te bereiken. Toch moeten zij samenwerken om een optimale afstemming na te streven. Uiteindelijk doe je dat maar om één reden en dat is het belang van de jongere.

Om deze optimale afstemming te bereiken hebben wij de 'Siza-Square' ontwikkeld. 'De Siza-Square' geeft groepsleiders handvatten en richtlijnen hoe zij met bepaalde situaties om kunnen gaan. Naast het beleid van Siza, beschrijven we bij tien verschillende thema's handvatten om de afstemming met ouders te optimaliseren. Aan bod komen:

1. Rol als professional
2. Collegiaal overleg
3. Ouders bereiken
4. Een ingang vinden bij ouders
5. Gespreksvoering

6. Omgaan met verschillende opvoedingsstijlen en visies
7. Ouders met een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek
8. Ouderdag / ouderavond
9. Evalueren met ouders
10. Andere disciplines inschakelen

Als bijlagen in de 'Siza-Square' zijn tevens vier methodische handelingswijzen te vinden. We bespreken de participatiegedachte, competentiegericht werken, systeemgericht werken en oplossingsgericht werken.

Wij hopen dat deze verzameling van handvatten en methodische handelingswijzen groepsleiders kunnen helpen om de afstemming met ouders te optimaliseren. Iedere groepsleider komt in situaties die hij of zij als moeilijk kan ervaren. Dat is geen ramp. Belangrijk is dat groepsleiders de uitdaging aan gaan om de afstemming te optimaliseren in het belang van de jongere. Vanuit ons SPH-hart hopen we dat de jongeren binnen Siza altijd een optimale ontwikkeling kunnen doormaken door middel van een juiste afstemming tussen hun ouders en groepsleiders.

Hopelijk zult u de 'Siza-Square' met net zoveel plezier gebruikt, als dat wij deze hebben vorm gegeven!

Claudia Verël & Bianca van Hal
Ede, mei 2012



Hoofdstuk 1 *Resultaten uit het onderzoek*

In opdracht van Ellen Smulders, sectormanager Jeugd & Gezin, hebben wij onderzoek gedaan binnen Siza. Ons onderzoek was gericht op de afstemming tussen ouders en groepsleiders van jongeren tussen 12 en 18 jaar die deels thuis en deels op een groep binnen Siza wonen.

Naar aanleiding van een vooronderzoek middels enquêtes, en tevens de informatie van Ellen over de veranderende rol van groepsleiders, kwamen we tot dit onderzoeksonderwerp. De redenen voor het veranderen van de rol van groepsleiders zijn:

- Siza als *transformerende organisatie*¹ en
- de verandering in de mogelijkheden om andere disciplines in te zetten door de invoering van de zorgzwaartepakketten (ZZP's).

Groepsleiders hebben om deze redenen meer en directer contact met ouders. Leidinggevend krijgen een meer coachende en sturende rol. Taken die voorheen werden uitbesteed aan andere disciplines als de maatschappelijk werker en de gedragsdeskundige, zijn nu vaker de taken van groepsleiders. Daarmee komt de verantwoordelijkheid voor een goede communicatie met betrokken partijen, waaronder de communicatie met ouders, meer bij de groepsleiders te liggen.

We kregen de opdracht een product te creëren ter ondersteuning van de optimalisering van de afstemming. Uit de enquêtes die het vooronderzoek omvatte, kwam naar voren dat er sprake kan zijn van een niet altijd optimale afstemming tussen ouders en groepsleiders. Oorzaken hiervan zijn voornamelijk een verschil in opvoedingsstijl en een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek bij één of beide ouder(s). Het vooronderzoek heeft geresulteerd in de volgende hoofdvraag van ons afstudeeronderzoek:

Wat hebben groepsleiders binnen Siza nodig om de afstemming met ouders te optimaliseren, zodat jongeren in de leeftijd van 12 tot 18 jaar die deels thuis en deels op de groep wonen zich volledig kunnen ontwikkelen en er door middel van een methodische interventie rekening wordt gehouden met de verschillende opvoedingsstijlen en een eventuele verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek van één of beide ouder(s)?

Onderzoek

Aan de hand van deze hoofdvraag hebben wij zes deelvragen opgesteld. Ter beantwoording van deze vragen hebben wij een literatuuronderzoek en een praktijkonderzoek uitgevoerd. Het praktijkonderzoek bestond uit vijftien diepte interviews met de sectormanager Jeugd & Gezin, twee teamleiders, zes groepsleiders en zes ouders. Vanuit het literatuuronderzoek hebben wij aandachtspunten verkregen die verwerkt zijn in dit eindproduct.

Resultaten onderzoek

De afstemming met ouders wordt door groepsleiders binnen Siza als volgt omschreven: de cliënt staat centraal, er is vooral mailcontact, er wordt geïnvesteerd in ouders, afstemming en contact met ouders is naar de wens van ouders en ouders worden overall in betrokken (*zie bijlage 1, het participatiemodel, voor meer informatie over het betrekken van ouders*). Het belang van een optimale afstemming kwam duidelijk naar voren in de literatuur. Alleen wanneer er sprake is van een goede en overeenkomstige afstemming tussen de verschillende opvoeders, kan een jongere zich

¹ **Transformerende organisatie:** de oude oriëntatie loslaten en de stap van buiten naar binnen zetten. Het vinden van de essentie van de organisatie: de missie, de identiteit en de visie. Het transformatieproces van een organisatie houdt in dat zij aansluit bij haar kernwaarden en identiteit en van daaruit de hele organisatie opnieuw definieert en in al haar facetten omvormt en herstructureert. Dat vergt vele jaren van inspanning waar alle mensen binnen de organisatie, van hoog tot laag, bij betrokken moeten zijn (cultuuromslag). (Website Margaretevandenbrink, z.d.)

optimaal ontwikkelen tot volwaardig burger in de maatschappij. Onvoldoende afstemming leidt onder andere tot verwarring, onduidelijkheid en onrust bij de jongere. Juist in de leeftijdsfase 12-18 jaar is een goede afstemming van belang. De onzekerheden die bij de puberteit horen, kunnen heftiger zijn bij een jongere met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Psychische problemen kunnen meer en intenser voorkomen bij pubers met een verstandelijke beperking. Ouders hebben moeite met het 'kwijtraken' en loslaten van hun gehandicapte kind en de jongere zelf wil zich ontwikkelen naar zelfstandigheid. Ouders en jongeren zijn verschillende personen en kunnen verschillende belangen hebben. Toch hebben ouders veel invloed op de jongere. Jongeren en hun ouders hebben een gehechtheidsband. Hierdoor ontstaat er loyaliteit tegenover ouders bij jongeren. Vanwege de loyaliteit van jongeren naar hun ouders, is het van belang dat ouders worden betrokken bij de hulpverlening.

Er zijn verschillende opvoedingsstijlen: *de autoritatieve opvoedingsstijl, de autoritaire opvoedingsstijl, de permissieve (toegeeflijke) opvoedingsstijl en de onverschillige of verwaarlozende opvoedingsstijl*. Deze vier opvoedingsstijlen verschillen qua eisen en aandacht voor de jongere, qua kenmerken en qua relatie met de jongere. Hoewel de opvoeding op een leefgroep anders is dan de opvoeding in een gezinssituatie, hanteren groepsleiders net als ouders over het algemeen een autoritatieve opvoedingsstijl. De ontwikkeling van jongeren wordt het positiefst beïnvloed wanneer er sprake is van de autoritatieve opvoedingsstijl. Een verschil in opvoedingsstijlen heeft een negatief effect op de ontwikkeling van de jongere.

De afstemming tussen ouders en groepsleiders wordt beïnvloed wanneer er sprake is van een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek bij één of beide ouder(s). Het afstemmen met ouders met een verstandelijke beperking kost meer tijd, inlevingsvermogen en inspanning. Groepsleiders moeten rekening houden met de ontwikkelingsachterstand in de omgang en afstemming met ouders met een verstandelijke beperking. Ouders met psychiatrische problemen kunnen geen adequaat opvoedingsgedrag laten zien; zij zijn onvoorspelbaar en kunnen de ouderrol niet adequaat vervullen.

De behoeften van groepsleiders

In de interviews gaven de geïnterviewden aan dat zij, ondanks de goede cijfers die zij aan de afstemming toekenden, soms moeilijkheden ervaren op het gebied van afstemming. Groepsleiders zouden nieuwe handvatten ter optimalisering van de afstemming met ouders op prijs stellen. Zij zouden op verschillende gebieden nieuwe handvatten wensen. Al deze benoemde gebieden bij elkaar opgeteld, resulteerden in de volgende richtlijnen: *de rol als professional, collegiaal overleg, ouders bereiken, een ingang vinden bij ouders, gespreksvoering, omgaan met verschillende opvoedingsstijlen en visies, ouders met een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek, een ouderdag of ouderavond, evalueren met ouders en het inschakelen van andere disciplines*.

Eindproduct: 'de Siza-Square'

Een antwoord op onze hoofdvraag geven wij door middel van het product dat wij gecreëerd hebben. Als we de behoeften van groepsleiders bij elkaar optellen, komen we uit op een verzameling van handvatten en tips die groepsleiders wensen te krijgen ter optimalisering van de afstemming met ouders. Het product heet 'de Siza-Square' en is een poster met bijbehorende handleiding voor groepsleiders.

De poster bevat veertien vakken met richtlijnen ter optimalisering van de afstemming tussen ouders en groepsleiders. Elk van deze richtlijnen bevat een aantal handvatten die groepsleiders in kunnen zetten ter optimalisering van de afstemming. Deze handvatten zijn kort en bondig opgesteld, zodat groepsleiders ze eenvoudig, tussen de bedrijven door, kunnen raadplegen. De bijbehorende handleiding geeft een uitgebreide toelichting op deze handvatten.

Hoofdstuk 2

Het doel van het product

Het was onze ambitie een product te maken dat groepsleiders kan helpen de afstemming met ouders te optimaliseren. Het product bestaat uit een poster. Ook hebben we een handleiding ontwikkeld waarin de richtlijnen op de poster worden toegelicht.

1. De jongeren binnen Siza

Het uiteindelijke doel dat wij nastreefden was gericht op de jongeren binnen Siza. Ellen Smulders, sectormanager binnen Siza, zegt: *“Het belang moet zijn dat de jongere zich zo gezond mogelijk kan ontwikkelen tot burger in de maatschappij”*. Een goede afstemming tussen alle opvoeders rondom de jongere is noodzakelijk. Zonder contact en afstemming tussen ouders en groepsleiders, kan de adolescent met een beperking zich niet optimaal ontwikkelen. Wij streven met dit product naar een optimale afstemming tussen ouders en groepsleiders in het belang van de jongere.

2. De ouders van de jongeren binnen Siza

Het is van belang dat ouders betrokken worden bij de hulpverlening. Ouders hebben veel invloed op jongeren. Jongeren hebben een onverbreekelijke band met hun ouders en om deze reden zal de jongere uiteindelijk altijd voor zijn ouders kiezen. Uit de interviews met groepsleiders binnen Siza komt naar voren dat ouders als zeer belangrijk worden gezien binnen de hulpverlening aan jongeren. Dit product heeft als doel ouders te betrekken bij de hulpverlening, maar daarnaast willen wij ouders in hun kracht zetten. Wij richten ons op de afstemming tussen ouders en groepsleiders. Met een goede afstemming creëer je vertrouwen. Deze vertrouwensband kan er voor zorgen dat ouders nieuwe vaardigheden aanleren of overnemen van groepsleiders. Zij leren in hun kracht te gaan staan. Wij hopen hen kracht en motivatie te geven om aan de slag te gaan met de optimalisering van de opvoeding van de jongere.

3. Groepsleiders binnen Siza

In één van de interviews met groepsleiders werd gezegd: *“Ik zou me er niet prettig bij voelen als het contact met ouders niet goed verloopt. Ik denk dat dit je ook heel onzeker kan maken. Dan is het wel fijn dat er iets ligt dat je denkt; ik ben niet de enige”*. Groepsleiders binnen Siza kunnen tegen moeilijke situaties aan lopen in de afstemming met ouders. Het feit dat er een handleiding is om op een goede manier met deze moeilijkheden om te gaan, geeft erkenning. Het is belangrijk dat groepsleiders de uitdaging aan gaan om de afstemming te optimaliseren. Door middel van dit product willen wij hen daarbij helpen. Sectormanager Ellen Smulders zegt het volgende: *“Maar het uitgangspunt moet zijn dat je weet waar je voor staat. Echt vanuit de visie van Siza en daar een vertaling aangeven: wat betekent dat voor mijn rol naar ouders toe?”*. De rol van groepsleiders komt in deze handleiding aan bod, net als het beleid van Siza. Maar wat willen groepsleiders zelf?

- *“Er zijn nu niet echt handvatten of protocollen over hoe je ouders moet benaderen”.*
- *“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”.*
- *“Zo’n map kan je gewoon pakken. Deze is binnen handbereik en dat daar in staat hoe je er mee om kan gaan”.*

Groepsleiders zouden het fijn vinden als er een handleiding met richtlijnen komt. Dit product sluit aan bij de vraag van groepsleiders en daarmee zijn wij aangekomen bij het laatste doel van dit product: het bieden van handvatten aan groepsleiders om de afstemming met ouders te kunnen optimaliseren.

Hoofdstuk 3

Het beleid van Siza

Het beleid van Siza bleek niet voor iedere geïnterviewde groepsleider duidelijk te zijn. Dit is de reden dat de Siza-Square een hoofdstuk over beleid bevat. Wat is beleid eigenlijk? Een korte definitie:

‘Beleid is het stellen van doelen, middelen en een tijdpad in onderlinge samenhang. Liefst zijn plaats en tijd omschreven. Onder beleid wordt verstaan: het aangeven van de richting en de middelen waarmee men gestelde organisatiedoelen wil gaan realiseren’ (Wikipedia, z.d.).

Het document *‘Primaire werkprocessen dienstverlening, instroom en dienstverlening’*, bevat de gestelde doelen, middelen en een tijdpad in onderlinge samenhang, zoals door de organisatie Siza omschreven. Het document beschrijft de stappen zoals *‘we die doorlopen in het vormgeven van dienstverlening aan mensen met een handicap. Het is een document opgesteld vanuit organisatieperspectief; hoe verlopen de werkzaamheden op een manier waarop we kwaliteit denken te kunnen leveren. Het doorlopen van deze stappen op zich en als een technische aangelegenheid leidt niet tot kwaliteit. Wat tot kwaliteit leidt is de manier waarop de mensen rondom individuele cliënten deze stappen zetten en deze stappen met de cliënt zetten. Voortdurende ontwikkeling van kwaliteit van bestaan is ons doel. Cliënten voeren de regie over hun eigen leven. Wij zijn er voor hen en zijn onderweg in partnerschap. Ons toetsingskader is wat wij bijdragen aan kwaliteit van leven. In die toevoegende waarde zijn we van betekenis. Dat is voor iedereen op elk moment weer anders. Het werkproces is uniform, de inhoud niet; omdat niemand hetzelfde is.’* (Woensdregt, 2012).

Ellen Smulders, sectormanager Jeugd & Gezin gaat hier verder op in: *“Siza is sinds een aantal jaren in transformatie naar een organisatie waarin de kwaliteit van zorg, op basis van de vraag van de cliënt, centraal staat en de verantwoordelijkheid daarvoor zo laag mogelijk, namelijk bij het primair proces ligt. We denken door vermindering van het aantal leidinggevenden meer ruimte te maken voor inzet van professionaliteit in de primaire processen. De structuur van de zorgorganisatie is volgend aan de organiseer- en communiceervormen van de primaire processen.”*

Als gevolg van bovenstaand uitgangspunt verandert de rol van teamleider in coach, in plaats van richtinggevend leidinggevende, zoals in hoofdstuk 1 van deze handleiding al beschreven. *“Daarmee wordt de rol van leidinggevenden naar ouders of cliëntvertegenwoordigers ook anders. Dit zie je in de beschrijving van de werkprocessen waarbij de contactpersoon een meer richtinggevende rol heeft en aanwezig is bij IOP en cliëntentoetsing besprekingen en de teamleider niet meer,”* aldus de sectormanager.

De beschrijving van de werkprocessen (oftewel: het beleid), waarover de sectormanager Jeugd & Gezin spreekt, lees je op de hierna volgende bladzijden.

Primaire werkprocessen dienstverlening

Instroom en dienstverlening - *Versie 1.0* | 18-01-2012

Primair proces - instroom

1. Ontvangst van de cliënt:

De cliënt wordt ontvangen en zijn eerste vraag wordt verhelderd. Vastgelegd wordt welke waarde toegevoegd kan worden en of Siza dienstverlening kan bieden en een eerste oriëntatie met de cliënt vindt plaats.

- Verantwoordelijk: adviseur zorgbureau
- Te gebruiken documenten:
- Doorlooptijd:

2. Bepaling typering:

Als er overeenstemming met de cliënt is dat er een basis is voor verder onderzoek wordt een typering vastgesteld. De bij de typering passende kenniscirkel wordt betrokken. Met de cliënt worden de te nemen stappen doorgenomen zodat deze geïnformeerd is over het proces.

- Verantwoordelijk: adviseur zorgbureau
- Te gebruiken documenten:
- Doorlooptijd vanaf stap 1:

3. Informatie verzamelen:

De voor dienstverlening relevante informatie wordt verzameld:

- naw-gegevens
- indicatiebesluit
- kopie id-bewijs
- verzekeringsgegevens
- evt. bopz-verklaring indien van toepassing
- behandelen begeleidingsgegevens uit voorliggende periode
- medische gegevens
- hepatitis B
- juridische status van gegevens vertegenwoordiging
- Verantwoordelijk: adviseur zorgbureau
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 1
- Doorlooptijd vanaf stap 1:

4. Aanstelling regisserend behandelaar:

Op basis van de beschikbare informatie stelt de kenniscirkel een regisserend behandelaar aan. Overweging voor de keus voor een arts of een gedragswetenschapper zijn de wettelijke kaders, de kaders van het zorgkantoor en de inschatting of de nadruk ligt op medische behandeling of gedragskundige behandeling.

- Verantwoordelijk: kenniscirkel
- Te gebruiken documenten: inkoopvoorwaarden zorgkantoor
- Doorlooptijd vanaf stap 2:

5. Gesprek cliënt / cliëntsysteem: De regisserend behandelaar maakt een afspraak met de cliënt voor een gesprek. Doelstelling is de relatie te leggen, achtergrond en levensgeschiedenis van de cliënt te kennen en wensen en voorkeuren in kaart te brengen.

- Verantwoordelijk: regisserend behandelaar
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 2
- Doorlooptijd vanaf stap 2:

6. Informatieanalyse en beeldvorming:

De regisserend behandelaar maakt een analyse van de beschikbare informatie en beschrijft de beeldvorming. Deze beschrijving wordt opgesteld vanuit het perspectief van kwaliteit van bestaan. Beperkingen, mogelijkheden en wensen worden vanuit dit perspectief geformuleerd.

- Verantwoordelijk: regisserend behandelaar
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 3
- Doorlooptijd:

7. Diagnose:

De verzamelde informatie voor zover relevant voor ontwikkeling van kwaliteit van bestaan worden hier geordend beschreven.

- Verantwoordelijk: regisserend behandelaar
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 4
- Doorlooptijd:

8. Behandeling:

De regisserend behandelaar beschrijft de uitgangspunten voor behandeling vanuit het principe meest wenselijk, minimaal noodzakelijk.

- Verantwoordelijk: regisserend behandelaar
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 5
- Doorlooptijd:

9. Setting voorstellen:

Op basis van de opgestelde informatie wordt een dienstverleningssetting voorgesteld. Dit kan verblijf in een woning van Siza zijn, dagbesteding, behandeling en begeleiding in de thuissituatie of dienstverlening bij derden ondersteunt door Siza.

- Verantwoordelijk: regisserend behandelaar
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 6
- Doorlooptijd:

10. Overeenstemming met de cliënt:

De genomen stappen worden doorgesproken met de cliënt en het perspectief wordt doorgenomen. Doel is overeenstemming te bereiken over de beeldvorming en de mogelijkheden.

- Verantwoordelijk: adviseur zorgbureau
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 7
- Doorlooptijd:

NA DEZE STAP IS DE VRAAG VERHELDERD EN KAN MATCHING PLAATSVINDEN MET HET BESCHIKBARE AANBOD. DIT MATCHINGSPROCES IS NIET BESCHREVEN IN DEZE PROCESBESCHRIJVING.

STAP 11 START ZODRA ER EEN MATCH HEEFT PLAATSGEVONDEN.

11. Zorgovereenkomst opstellen:

Op basis van de overeenstemming wordt de zorgovereenkomst opgesteld en met de klant doorgenomen.

- Verantwoordelijk: adviseur zorgbureau
- Te gebruiken documenten: zorgovereenkomst
- Doorlooptijd:

12. Dienstverlening organiseren:

De regiomanager van de betreffende setting organiseert passende dienstverlening.

- Verantwoordelijk: regiomanager
- Te gebruiken documenten: behandel- en begeleidingsplan

13. Persoonlijk begeleider aanstellen:

De regiomanager stelt zodra de setting bekend is een persoonlijk begeleider aan. Dit is één persoon ook als in meerdere productvormen dienstverlening afgenomen wordt.

- Verantwoordelijk: regiomanager
- Te gebruiken documenten:

Primair proces - dienstverlening**1. Beeldvorming:**

De beeldvorming en de behandellijn uit het instroomproces vormen de start van de dienstverlening.

2. Formuleren doelen op cliëtniveau:

Op basis van de met de cliënt bereikte overeenstemming over beeldvorming worden concrete begeleidings- en behandeldoelen geformuleerd, geordend naar de domeinen van kwaliteit van bestaan.

- Verantwoordelijk: regisserend behandelaar en persoonlijk begeleider
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 8
- Doorlooptijd:

3. Opstellen plan voor behandeluitvoering:

Er worden behandelinterventies geformuleerd en gepland in overleg met de behandeldisciplines.

- Verantwoordelijk: regisserend behandelaar
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 9a
- Doorlooptijd:

4. Opstellen plan voor begeleidingsuitvoering:

Dit plan bestaat uit:

- perspectief van de cliënt
- houdingsvoorwaarden
- omgevingsvoorwaarden
- cliëntagenda
- afspraken
- te gebruiken methodieken
- te gebruiken instrumenten zoals signaleringsplan
- overige zaken zoals toepassing middelen en maatregelen
- afspraken in het kader van regeling kosten dienstverlening
- Verantwoordelijk: persoonlijk begeleider
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 9b
- Doorlooptijd:

5. Bespreken cliëntervaring:

De geconcretiseerde behandel- en begeleidingsplannen worden met de cliënt besproken en in dit gesprek is ook de cliëntervaring aan de orde. Doel is overeenstemming te bereiken met de cliënt. Tevens is het gesprek een nulmeting voor cliëntbelevingsonderzoek.

- Verantwoordelijk: regisserend behandelaar, persoonlijk begeleider
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 9
- Doorlooptijd:

6. Overeenstemming met de cliënt:

Over doelen en behandel- en begeleidingsplan dient overeenstemming te zijn met de cliënt. De afspraken die zijn vastgelegd in een verzameldocument worden ondertekend. Als er geen overeenstemming is, start het proces opnieuw bij het formuleren van doelen.

- Verantwoordelijk: regisserend behandelaar, persoonlijk begeleider
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 10
- Doorlooptijd:

7. Uitvoering behandeling:

De behandeling start zoals overeengekomen.

- Verantwoordelijk: behandelaars
- Te gebruiken documenten: verzameldocument voor cliënt en behandel- en begeleidingsplan
- Doorlooptijd:

8. Evaluatie behandeling:

Behandelaars evalueren de eigen inzet periodiek conform eerder vastgestelde werkwijze en met behulp van vastgesteld instrumentarium.

- Verantwoordelijk: behandelaar
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan, deel 11b
- Doorlooptijd: doorlopend

9. Uitvoering begeleiding:

De begeleiding start zoals overeengekomen.

- Verantwoordelijk: begeleiders
- Te gebruiken documenten:
- Doorlooptijd:

10. Evaluatie begeleiding:

De uitvoering van begeleiding wordt periodiek geëvalueerd conform eerder vastgestelde werkwijze en met behulp van vastgesteld instrumentarium.

- Verantwoordelijk: begeleiders
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan deel 11a
- Doorlooptijd: doorlopend

11. Evaluatie dienstverlening:

Minimaal eens per jaar wordt de totale dienstverlening geëvalueerd. Het proces wordt samengevat en inhoud wordt verwerkt in beeldvorming en bijgesteld behandel- en begeleidingsplan. Cliëntbeleving wordt besproken en kwaliteitsinformatie wordt verzameld. Documenten worden geordend en gearchiveerd.

Dienstverlening gaat verder bij stap 1.

- Verantwoordelijk: regisserend behandelaar, persoonlijk begeleider
- Te gebruiken documenten: begeleidings- en behandelplan deel 11c, verzameldocument voor de cliënt en behandel- en begeleidingsplan
- Doorlooptijd: minimaal een jaar na start dienstverlening

Hoofdstuk 4

De ontwikkeling van de jongere

Jongeren zijn de hoofdpersonen van deze handleiding. Hoewel in de handleiding handvatten voor de groepsleiders van deze hoofdpersonen beschreven worden, mag de reden en tevens 'rode draad' voor deze handleiding, niet uit het oog worden verloren. Met de rode draad wordt de ontwikkeling van de jongere bedoeld; daar werken groepsleiders immers naar toe. De jongere moet zich zo optimaal kunnen (blijven) ontwikkelen. Binnen Siza staat de cliënt, in dit geval de jongere en zijn ouders, centraal. Siza zoekt samen met cliënten en familie naar mogelijkheden en perspectieven om erbij te kunnen blijven horen in de samenleving.

Deze handleiding is gericht op groepsleiders van jongeren in de leeftijd van twaalf tot achttien. *'Deze leeftijdsfase is een periode van overgang, waarin zich veel ontwikkelingen voordoen op verschillende terreinen'* (Slot e.a., 2006). Voor groepsleiders is het van belang te weten hoe die ontwikkelingen er precies uitzien.

1. Adolescentie en puberteit

De leeftijdsfase van ongeveer twaalf jaar tot midden twintig wordt de adolescentie genoemd, *'maar de term adolescentie wordt meestal alleen voor het laatste deel van de periode gebruikt; van achttien tot de periode van twaalf tot achttien jaar, wordt meestal de puberteit genoemd. Adolescentie is dan een overkoepelend woord voor puberteit en jeugd. Gedurende deze periode ontwikkelt het kind zich van een in uiterlijk en gedrag onvolwassene, naar een volwassene'* (Delfos, 2007). Jongeren krijgen te maken met diverse uitdagingen en doen nieuwe ontdekkingen. In de adolescentie voltrekt zich ook een biologisch rijpingsproces. Er vinden ontwikkelingen plaats wat betreft het intelligent functioneren, het denken over morele kwesties, de relatie met ouders, maar ook op het gebied van seksualiteit. De centrale ontwikkelingstaak in de adolescentie is te typeren als het ontwikkelen van een eigen identiteit (Slot e.a., 2006).

2. Groei en ontwikkeling in de puberteit

'Anders gezegd, staan er drie thema's gedurende de puberteit centraal:

- *het ontwikkelen van zelfstandigheid met het herdefiniëren van de ouder-kind relatie en de vorming van de eigen identiteit;*
- *het op zich nemen van maatschappelijke taken en*
- *het vormgeven aan seksualiteit'* (Delfos, 2007).

De puberteit kenmerkt zich door *groe*i (lichamelijke veranderingen) en door *ontwikkeling* (toename van psychische mogelijkheden). *'Lengte en omvang van de mens veranderen tijdens de adolescentie aanzienlijk. Deze groei doet zich vaak vrij explosief voor door middel van een groeispurt'* (Delfos, 2007). Delfos beschrijft verder in haar boek *'Ik heb ook wat te vertellen'* dat door de plotselinge groei, het veranderde lichaam niet als 'eigen' voelt. Hierdoor voelt de puber zich vaak slungelachtig en onhandig. De jongere heeft moeite zijn of haar lichaam te accepteren. Door de veranderingen op lichamelijk en psychisch gebied, hebben pubers een grote behoefte aan privacy. Plotseling mag je ze niet meer bloot zien of hun kamer krijgt bordjes met 'verboden toegang' (Delfos, 2007).

Pubers krijgen geleidelijk minder, maar wel betere verbindingen tussen de twee hersenhelften. Gedurende dit 'reorganisatieproces' van een paar jaar, is het onrustig in het puberhoofd en heerst er van tijd tot tijd zelfs chaos. Dat verklaart veel van de wisselvalligheid in het gedrag van pubers. Bepaalde hersengebieden zijn sturend voor het stemmings- en gevoelsleven (Kohnstamm, 2009).

Voor de meeste jongeren is de puberteit vaak een boeiende, maar ook heftige periode. De jongere gaat volledig op in de omgang met leeftijdgenoten, de ontdekking van de wereld en zichzelf. De

puber lijkt hierdoor weinig op zijn of haar ouders gericht te zijn. Voor ouders is de puberteit daarom vaak een moeilijke fase (Delfos, 2007).

3. Ontwikkeling jongeren van 12-18 jaar met een handicap

Uit de literatuur blijkt dat er verschillen bestaan in de ontwikkeling van jongeren met een beperking en de ontwikkeling van jongeren zonder beperking. In deze paragraaf zal stil gestaan worden bij de verschillen en overeenkomsten met de ontwikkeling van jongeren waarbij geen handicap aanwezig is.

Ook jongeren met een lichamelijke, verstandelijk en/of meervoudige handicap, NAH of een stoornis binnen het autistisch spectrum, de jongeren die binnen Siza wonen, zitten in de periode van de puberteit en de adolescentie. Naast hun handicap krijgen zij met dezelfde ontwikkelingen te maken als een jongere zonder handicap.

Eric Jenster van de organisatie MEE, een organisatie voor mensen met een beperking, beschrijft het volgende over puberteit en handicap: *'Kinderen met een handicap komen soms eerder in de puberteit. De onzekerheden die een puber heeft, kunnen heftiger voorkomen bij jongeren met een (lichamelijke en/of verstandelijke) handicap. Ze worden zich meer bewust van hun handicap in deze periode. Dit kan een extra negatief effect hebben op hun zelfbeeld. Zij krijgen meer een gevoel van: "ik ben anders", bijvoorbeeld over seksuele aantrekkelijkheid. Het kan leiden tot afzondering en eenzaamheid en kan het denken en handelen gaan overheersen. Het lichaam van de jongere ontwikkelt zich, maar de verstandelijke (er is minder inzicht en overzicht) en persoonlijke ontwikkeling (rigiditeit; starheid in denken) blijft hierbij achter. Pubers worden zich hier meer en meer van bewust, wat gevolgen kan hebben op hun sociaal-emotionele ontwikkeling. Voor pubers met een handicap is het moeilijker een eigen persoon te worden, los van de volwassene. Het proces van losmaking van de ouders duurt langer en de pubers hebben meer hulp en ondersteuning nodig om zelfstandig en volwassen te worden'* (Jenster, 2005).

Leeftijdgenoten worden, ook voor jongeren met een beperking, belangrijk in het vormen en opbouwen van de eigen identiteit. Voor pubers met een handicap is het vaak moeilijker contacten met leeftijdgenoten te krijgen en te onderhouden, omdat:

- ze zich moeilijker kunnen verplaatsen in een ander;
- ze het moeilijk vinden om rekening te houden met anderen;
- het sociale inzicht minders sterk is ontwikkelt;
- ze vaak minder verbale mogelijkheden hebben. Hierdoor kunnen ze minder goed duidelijk maken wat ze bedoelen en begrijpen ze minder goed wat de ander bedoelt;
- ze zich makkelijker laten beïnvloeden door anderen (Jenster, 2005).

De jongere met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking is minder in staat te komen tot abstract denken. Hij of zij blijkt het geleerde moeilijker of niet toe te kunnen passen in gelijksoortige situaties. De puber met een beperking beleeft situaties los van elkaar, waardoor de wereld als chaotisch wordt ervaren.

Tevens is de jongere minder in staat verder te komen in de morele ontwikkeling. Hij of zij heeft moeite de consequenties van het eigen handelen richting de toekomst te overzien.

Wisselvalligheid van gedrag en emoties komen in de vorm van stemmingswisselingen in forse mate voor bij jongeren met een handicap. De jongere blijft steken in zwart-wit denken en zelfoverschatting. Aan de andere kant komen sterke gevoelens van onzekerheid en schaamte naar boven, met name over uiterlijk. Ook is er sprake van gevoelens als faalangst, onmacht, depressiviteit

en eenzaamheid. Pubers met een handicap hebben vaker last van een lage zelfwaardering. Dit kan leiden tot negativisme, braniegedrag² of timide/onzeker gedrag.

De gehandicapte jongeren weten vaak minder over seksualiteit dan leeftijdgenoten, omdat er met hen minder over wordt gesproken en zij er zelf ook minder vragen over stellen. Wanneer de jongere vroeger, of juist later, gaat puberen dan de meeste anderen, kan dit effect hebben op het psychosociaal functioneren van de jongere. Hij of zij krijgt een lagere zelfwaardering, naast de al bestaande onzekerheid. De lichamelijke ontwikkelingen bij pubers met een handicap hebben gevolgen voor de gedachtenwereld. Gedachten over seks gaan een belangrijke plaats in hun leven innemen, maar de gehandicapte pubers weten niet hoe zij hiermee om moeten gaan.

De hiervoor uiteen gezette psychische problemen, zoals die kunnen voorkomen bij pubers, lijken meer en intenser voor te komen bij pubers met een verstandelijke beperking. Pubers met een verstandelijke beperking, hebben lagere cognitieve, sociale en emotionele vermogens. Hierdoor is ook het vermogen tot morele- en gewetensontwikkeling lager. Dit maakt verstandelijk beperkte pubers gevoeliger voor de betreffende psychische problemen (Jenster, 2005).

Begeleiding passend bij deze leeftijdsfase vol ontwikkeling, maar ook kennis van deze ontwikkelingen, is van belang gedurende de begeleiding aan jongeren met een beperking.

² **Branie:** een waaghals, een bluffer, durfal, lef, praatjesmaker. (Encyclo, Online Encyclopedie, z.d.).

Hoofdstuk 5

De richtlijnen



Richtlijn 1: *Rol als professional*

Casus:

Linda is de vaste contactpersoon van Anton. Zij heeft wekelijks contact met de ouders van Anton. Tijdens dit wekelijkse gesprek vragen de ouders van Anton veel aan Linda. Deze week kreeg Linda de vraag wie nu eigenlijk met Anton naar de tandarts moet gaan aankomende woensdag. Ouders vinden dat Linda dat wel kan doen, want Anton is op woensdag altijd op de groep. Linda wist niet goed hoe zij op de vraag van ouders moest reageren. Was het wel haar taak om met Anton naar de tandarts te gaan? Ouders wilden per se dat zij het deed. Linda vond dit eigenlijk best vervelend. Ze heeft genoeg te doen en dan moet zij met Anton naar de tandarts, terwijl ouders dat zelf ook kunnen. Deze ouders proberen alle taken op haar af te schuiven. Linda is het zat. Ze weet niet hoe ze dit aan ouders kenbaar moet maken.

Toelichting

Zowel groepsleiders, als ouders hebben een rol. Iedere betrokkene rondom de jongere heeft bepaalde taken en behoort zich op een bepaalde manier te gedragen. Uit de bovenstaande casus wordt duidelijk dat het soms moeilijk kan zijn om de rol als professional te handhaven. Het is belangrijk om voor jezelf duidelijkheid te creëren omtrent de rol van de professional. Bewustwording van deze rol is een belangrijk gegeven; hiermee creëer je duidelijkheid. Deze duidelijkheid is noodzakelijk in de afstemming met ouders. Het is belangrijk dat groepsleiders een positieve grondhouding tonen. Daarnaast heeft de professional een neutrale houding. Maar ook de professional heeft persoonlijke gevoelens en hij of zij moet een manier vinden om deze persoonlijke gevoelens te hanteren. Afstand en nabijheid is van belang bij de rol van de professional. Groepsleiders zijn in dienst van Siza. Zij leiden de groepen waar de jongeren wonen. Dat geeft hen een belangrijke taak en rol. Bewustwording van deze rol treedt op wanneer er bewust nagedacht wordt over de eerder benoemde punten.

De gevolgen die de jongere kan ervaren

Onduidelijkheid bij groepsleiders en ouders creëert onduidelijkheid voor de jongere. Wanneer het voor groepsleiders moeilijk is hun rol als professional te hanteren kunnen jongeren verwarring ervaren. De jongere kan de persoonlijke gevoelens van groepsleiders niet hanteren. Zij hebben een neutrale opvoeder nodig. Als er onduidelijkheid bestaat rondom de afstemming met ouders, kan het zijn dat de jongere dit ervaart als onveilig. De jongere weet niet waar hij of zij aan toe is. Om deze reden is het belangrijk dat groepsleiders hun rol als professional, tegenover de jongere en de ouder, in stand houden. Het is belangrijk dat zij persoonlijke gevoelens kunnen hanteren en duidelijkheid hebben over hun taken als professional.

Handvatten voor groepsleiders

- Een neutrale grondhouding ten opzichte van ouders is van belang in de afstemming. Een grondhouding is de manier waarop je tegen de ander aankijkt.
 - Hanteer een gelijkwaardige grondhouding ten opzichte van ouders. De grondhouding 'ik ben oké, jij bent oké' heeft het uitgangspunt dat beide partijen oké zijn. Hiermee creëer je een gelijkwaardig gesprek tussen ouders en groepsleiders. Een neutrale grondhouding van groepsleiders creëert openheid voor het voeren van gesprekken.
 - Binnen de professionele rol van groepsleiders is het van belang, dat zij zich bewust zijn van hun grondhouding. Bewustwording van deze grondhouding is helpend om

- daadwerkelijk verandering aan te brengen. Je weet namelijk wat je gevoelens zijn en je kunt bewust handelen om vooroordelen te voorkomen.
- Toon een neutrale en professionele houding. Met houding wordt bedoeld; de manier waarop groepsleiders omgaan met ouders. Het tonen van een onpartijdige en onbevooroordeelde houding is van belang bij een neutrale en professionele houding.
 - Ouders hebben recht op hun mening. Het kan lastig zijn om professioneel en neutraal te blijven in moeilijke situaties, waarbij persoonlijke gevoelens een rol spelen. Het is voor groepsleiders belangrijk dat zij bewust omgaan met hun gevoelens.
 - Maak aan ouders kenbaar dat je een neutrale partij in het geheel bent. Je bent er voor (het belang van) de jongere en samen met ouders wil je de beste ontwikkelingskansen voor de jongere bewerkstelligen.
 - Ouders zijn er bij gebaad wanneer de groepsleider een neutrale houding toont. Het geeft hen ruimte om, zonder veroordeelt te worden, hun mening kenbaar te maken. Het is aan de groepsleider om te beslissen wat hij of zij met de informatie van ouders gaat doen. Het is echter wel van belang open te staan voor de mening van ouders.
 - Ga bewust om met je houding en de manier waarop je ouders bejegend. Wees je bewust van je persoonlijke gevoelens en probeer deze op de juiste manier te hanteren.
 - Het hanteren van persoonlijke gevoelens kan door middel van de volgende stappen.
 - Wees je bewust van je eigen gevoelens. Vraag je af welke gevoelens de ouder bij je oproept.
 - Bedenk hoe je persoonlijke gevoelens hanteert en vraag jezelf af of dat een goede manier is.
 - Toon een neutrale houding door te zorgen dat persoonlijke gevoelens en waardeoordelen op de zijlijn staan. Groepsleiders zijn er in het belang van de jongere. De jongere is er bij gebaad wanneer groepsleiders een positieve afstemming hebben met ouders.
 - Het kan helpend zijn om je gevoelens op te schrijven. Met opschrijven treed bewustwording op over de gevoelens die jij zelf voelt. Zo kun je je persoonlijke gevoelens bewust hanteren en ze makkelijker op een zijlijn plaatsen.
 - Ouders kunnen gevoelens oproepen bij groepsleiders. Wees je er van bewust dat ouders er niet op uit zijn je persoonlijk te kwetsen. Ouders zijn er in het belang van de jongere. Het is van belang opmerkingen op een juiste wijze te hanteren. Geef grenzen of ga aan de slag met de verbetering van de afstemming. Laat ouders tevens merken dat je hen gehoord hebt.
 - Ga in gesprek met collega's wanneer irritatie en boosheid de overhand gaan nemen. Erkenning van collega's is helpend bij het neutraal hanteren van gevoelens.
 - Koppel je persoonlijke gevoelens los van de afstemming met ouders. De gevoelens mogen er zijn, maar zij mogen de afstemming niet in de weg staan.
 - Het is van belang om de afstand en nabijheid naar ouders toe te bewaken.
 - Je bent slechts een voorbijganger in het leven van de jongere. Ouders zullen altijd bij de jongere blijven. Groepsleiders verdwijnen na verloop van tijd. Zij krijgen bijvoorbeeld een nieuwe baan. Het is belangrijk om niet de strijd aan te gaan met ouders. Vanwege loyaliteitsredenen zullen jongeren altijd voor hun ouders kiezen. De ouder is de belangrijkste persoon in het leven van de jongere.
 - Wees je bewust van je positie als groepsleider. Je bent geen ouder en de rol van de professional is niet hetzelfde als de rol van ouders.

- Tegenover de jongere is het zeer belangrijk om afstand en nabijheid te bewaken. Groepsleiders zijn belangrijk in het leven van de jongere, maar groepsleiders zijn niet zo belangrijk als de ouders. Geef de jongere grenzen wanneer hij of zij te dicht bij jou als persoon komt.
 - Bewaak je eigen houding ten opzichte van afstand en nabijheid bij ouders. Ook al vindt je de ouder aardig. Je bent in dienst van Siza en geen vriend van de ouders. Blijf je bewust van deze rol en stel grenzen waar nodig.
- Wanneer er onduidelijkheid bestaat over de rol en taak van de professional is het belangrijk om actie te ondernemen.
 - Maak een overzicht met taken en verdeel deze onder 'ouders' en 'groepsleiders'. Bespreek dit met collega's en de leidinggevende.
 - Het kan zijn dat jouw kennis en ervaring in contrast staan met de wil van ouders. Het is van belang dat er wordt gesproken over dit contrast. Wat zijn de beweegredenen, de achterliggende visies en normen en waarden van ouders? Vraag ouders naar hun visie en leg deze naast je eigen visie.
 - Wanneer het niet lukt om samen tot een besluit te komen, kijk dan vanuit jouw professionele visie wat het beste is voor deze jongere. Wanneer het delen van deze visie niets oplevert, vraag dan hulp bij collega's, leidinggevende of schakel andere disciplines in.

Richtlijn 2: *Collegiaal overleg*

Casus:

Het gaat niet goed met Bryan. Hij sluit zich af op groepsmomenten, terwijl hij voorheen gezellig aanwezig was. Aan tafel staart hij voor zich uit. Bryan is veel op zijn kamer.

De ouders van Bryan hadden juist met het logeren van Bryan op de groep als doel dat hij contacten zou leggen met leeftijdsgenoten. Thuis vermaakt Bryan zich vaak alleen. De vrienden van school wonen allemaal ver weg. Bryan had veel zin om naar de groep te gaan. Het ging een paar maanden goed; hij genoot zichtbaar op de groep en kwam thuis met leuke verhalen. Hij maakte vrienden en kreeg een vriendinnetje.

Maar sinds drie weken oogt Bryan terneergeslagen. Het is uit met zijn vriendin. Vragen van groepsleden om samen iets te gaan ondernemen, wimpelt hij af. Ouders geven aan dat Bryan geen zin meer heeft om naar de groep te gaan. De groepsleiders proberen de stemming van Bryan actief om te buigen en te zoeken naar de reden(en) ervan. Maar Bryan heeft weinig behoefte aan het geven van uitleg en hij laat zich moeilijk afleiden.

De groepsleiders proberen allemaal iets anders, maar geen van de verschillende aanpakken brengt verandering van de situatie met zich mee. Ouders worden gevraagd mee te denken, maar zij verwachten meer begeleiding vanuit de groep en geven aan dat Bryan thuis niet somber is. Ouders vinden dat de groepsleiders meer energie mogen steken in Bryan. Hoe kunnen groepsleiders één lijn trekken in hun aanpak? En wat kan helpen de verwachtingen van ouders en hun idee over de reden van de somberheid realistischer te maken?

Toelichting

Overleg binnen het team is van groot belang als het gaat om de afstemming met ouders. Door samen één lijn te trekken, is er een basis naar ouders en de jongere toe. Collega's kunnen elkaar advies, steun, (h)erkenning en motivatie geven, door gevoelens, ervaringen en problemen te bespreken. Het is belangrijk allemaal hetzelfde doel na te streven.

Wat niet lukt met ouders, kan overlegd worden binnen het (gehele) team. Als het goed is kennen alle collega's de cliënt en diens ouders. Iedereen heeft eigen waarden, normen en ideeën over opvoeden. Als iedereen zijn of haar eigen plan trekt, is er geen overeenstemming binnen het team. Er kan ook geen overeenstemming met ouders worden verkregen: ouders zullen op zoek gaan naar de collega die het met hun aanpak eens is. Verschillende collega's zullen de 'verkeerde' aanpak van ouders vermijden en hun eigen aanpak doorzetten. Een verschil in opvoedingsstijlen tussen de opvoeders van een jongere, heeft een negatief effect op de ontwikkeling van de jongere.

Samenwerking tussen thuis en de groep, biedt mogelijkheid om tot meer afstemming te komen. Een voorwaarde voor deze samenwerking is een eenduidige opvoedingsstijl en visie, en regelmatige bespreking daarvan, binnen het team.

Ook bij eventuele problemen, zoals in dit geval met Bryan, is het van belang bij elkaar op 'consult' te gaan. Wat kan er nu voor zorgen dat Bryan het weer naar zijn zin heeft op de groep?

Collegiaal overleg houdt naast het vinden van overeenstemming en het bieden van steun, in dat er feedback wordt gegeven aan elkaar. Samen kan er vormgegeven worden aan de kwaliteit van de hulpverlening. Wanneer feedback niet wordt uitgesproken, is er kans dat groepsleiders zich aan elkaar irriteren of dat er om een andere reden een onprettige werksfeer ontstaat. Vaak gaat een onprettige werksfeer ten koste van het werkplezier en kan dit worden uitgestraald naar de jongere en diens ouders.

Feedback geven betekent ook: complimenten geven en leren gebruik maken van elkaars kwaliteiten. Door tijdens de overdracht een goede manier van overdragen van belangrijke informatie en bijvoorbeeld binnengekomen mail te hanteren, creëer je duidelijkheid.

De gevolgen die de jongere kan ervaren

Bij een groot verschil in opvoeding, is er meer kans dat de jongere in verwarring wordt gebracht over normen, regels en wenselijk gedrag. Een jongere is het meest gebaat bij een zoveel mogelijk overeenkomende (pedagogische) benadering.

Wanneer feedback niet naar elkaar wordt uitgesproken, gaat dit ten koste van het werkplezier van groepsleiders. Dit kan de begeleiding van (de ontwikkeling van) de jongere beïnvloeden en het contact met ouders verslechteren.

Zonder overeenstemming in het team, vorm je met geen basis naar ouders toe. Hierdoor kan de vertrouwensband tussen ouders en groepsleiders zich niet ontwikkelen. Een niet optimale afstemming tussen ouders en groepsleiders is negatief voor de ontwikkeling van de jongere.

Handvatten voor groepsleiders

- Wees zorgvuldig in het overdragen van informatie. Schrijf zo veel mogelijk op, ook wanneer informatie onbelangrijk lijkt, en wees duidelijk in de beschrijving van de informatie. Spreek elkaar aan op een onduidelijke overdracht van informatie. Stel het belang van de jongere en/of de ouders altijd voorop.
- Maak gebruik van elkaar! Advies, steun, (h)erkenning en motivatie kan allemaal binnen het team worden opgedaan. Hier is een open sfeer binnen het team voor nodig, zodat gevoelens, ervaringen en problemen met elkaar kunnen worden besproken.
- Het werken aan een open sfeer kan worden gedaan door elkaar op de juiste manier feedback te geven. Een aantal tips:
 - Zoek het juiste moment voor het geven van feedback. Let op je timing. Het is van belang feedback zo snel mogelijk nadat hetgeen bij je opviel, te geven. Alleen op die manier herinneren zowel jij als de persoon die je feedback geeft de gebeurtenis nog goed. Wanneer je boos of geïrriteerd bent over de gebeurtenis waarover je feedback wilt geven, kun je de feedback beter even uitstellen.
 - Maak duidelijk aan degene die je feedback geeft waar je het over wilt hebben.
 - Geef de details rondom het onderwerp in de ik-vorm. Betrek alles op jezelf en maak duidelijk dat de feedback vanuit jezelf komt. (Dus niet: “je moet..” of: “Het is me opgevallen dat..”).
 - Wees direct, kom meteen ter zake en pak de boodschap niet leuk in.
 - Wees eerlijk; vermijd woorden als ‘maar’.
 - Spreek je waardering voor je collega uit, maar alleen na de positieve feedback. Zo is de waardering niet enkel lof, maar verschaft het ook duidelijkheid.
 - Wanneer je iemand negatieve feedback geeft, spreek je bezorgdheid en betrokkenheid dan uit.

- Wees persoonlijk: praat één op één met degene wie je feedback geeft. Doe dit niet per sms of e-mail, want dan is er geen ruimte voor dialoog.
 - Observeren, niet interpreteren: voorkom dat je iemand veroordeelt, bespreek het gedrag dat je ziet en niet wat je ervan vind.
 - Let er op dat je niet alleen feedback geeft wanneer er iets mis gaat, maar ook wanneer er iets goed gaat.
 - Geef elkaar met regelmaat feedback.
- Ontvang op de juiste manier feedback:
 - Luister en vraag zo nodig om toelichting. Wie feedback ontvangt, is gebaat bij een actieve opstelling: luisteren, samenvatten, doorvragen.
 - Toon waardering: bedank de ander voor de informatie.
 - Beoordeel de feedback; denk er over na.
 - Doe iets met de feedback. Laat de feedbackgever weten wat je met zijn of haar commentaar doet. Wanneer je besluit er niets mee te doen, zeg je dit ook.
- In een team waarin feedback geven en ontvangen moeilijk blijkt, kan gebruik worden gemaakt van het zogenaamde *360° feedback*. Hierbij geeft iedereen feedback op iedereen en ontvang je ook feedback van iedereen. Een rondje feedback kan nuttige en onverwachte inzichten opleveren, omdat je het functioneren van diverse kanten bekijkt.
- Een open sfeer wordt ook gecreëerd door een teamdag of teamuitje. Samen iets gezelligs ondernemen, versterkt de band met elkaar.
- Binnen teamvergaderingen en de overdracht kan worden gewerkt met het Kwaliteitenspel³. Door op de hoogte te zijn van elkaars kwaliteiten, kunnen deze gericht ingezet worden.
- Maak binnen het team gebruik van de Roos van Leary, de Kolb leerstijlen, de Big Five of Belbin. Op internet staat hierover genoeg informatie en er zijn volop persoonlijkheidstesten te vinden.
- Groepsleiders kunnen verschillen in culturele achtergrond, religie en normen en waarden die ze hanteren. Wanneer er geen rekening met deze verschillen wordt gehouden, kunnen de verschillen leiden tot conflicten. Het is daarom van belang dat de groepsleider zich bewust is van zijn eigen normen, waarden en visie, maar zich ook bewust is van de verschillen die er kunnen zijn. Wees je bewust van eigen (cultuurgebonden) normen en waarden. Welke regels en codes zijn van invloed op het eigen denken, handelen en communiceren?

³ **Het Kwaliteitenspel:** dit is een kleurrijk persoonlijkheidsspel dat helpt om meer zicht te krijgen op de vraag: *Wie ben ik?* Door het spelen van het Kwaliteitenspel kun je een antwoord vinden op vragen als: *wat zijn mijn sterke en minder sterke kanten? Hoe zien anderen mij? Welke kwaliteiten wil ik ontwikkelen?* Het Kwaliteitenspel bestaat uit twee sets van 70 kaarten met daarop karaktereigenschappen van mensen. Op de ene helft staan woorden die kwaliteiten van mensen aanduiden. Op de andere helft staan woorden die vervormingen (of: valkuilen) aanduiden (Website Gerrickens training & advies, z.d.).

Richtlijn 3: *Ouders bereiken*

Casus:

Cindy woont nu een half jaar op de woongroep binnen Siza. Ze heeft het naar haar zin op de woongroep. Ze heeft een aantal vriendinnen op de groep en vindt de groepsleiders erg aardig. Soms mist ze haar ouders en broertjes wel. In het weekend gaat ze gelukkig naar huis.

De ouders van Cindy vinden het fijn dat zij doordeweeks meer tijd hebben voor zichzelf en voor de andere kinderen. Het was een moeilijke keuze om Cindy naar de woongroep te laten gaan. Maar nu kunnen zij Cindy doordeweeks naar de groep brengen en hoeven zij zich geen zorgen over te maken over haar welzijn. Groepsleiders hebben geleerd voor hun vak. Zij kunnen Cindy prima opvoeden. Tenminste, de meeste groepsleiders kunnen dat. De ouders van Cindy kunnen het niet zo goed vinden met de contactpersoon van Cindy. Mark is een leuke knul, maar ouders hebben niet echt het gevoel dat hij naar hen luistert. Ze vinden dat hij vreemde vragen stelt en te veel van hen verwacht.

Tijdens het jaarlijkse evaluatiegesprek vraagt Mark wat de ouders vinden van de opgestelde regels. Hij vindt het belangrijk om ouders te betrekken in de hulpverlening. Ouders reageren amper op zijn vragen. Ze vinden het maar raar dat Mark dit aan hen vraagt. Het is de taak van groepsleiders om die regels te verzinnen. Ze snappen niet waarom Mark hun mening wil horen. Groepsleiders hebben daar toch voor gestudeerd? Ouders vragen zich af of Mark wel goed voor hun dochter kan zorgen.

Toelichting

Het is van belang dat ouders betrokken worden in de hulpverlening. Ouders zijn de belangrijkste personen in het leven van de jongere. Zij zijn eindverantwoordelijk en behoren belangrijke beslissingen te nemen. Het kan voorkomen dat ouders zich niet bewust zijn van hun rol. De ouders van Cindy beseffen niet dat Mark waarde hecht aan hun mening. Ze snappen niet dat Mark graag met hen in gesprek gaat over de manier van hulpverlening.

Binnen Siza is ouderparticipatie van belang. Hier wordt de betrokkenheid van ouders bij de uitvoering van de hulpverlening bedoeld. Zodanig dat er sprake is van een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie met de groepsleiders. Deze gelijkwaardige samenwerkingsrelatie zorgt voor een optimale afstemming in het belang van de jongere.

Een vertrouwensband is zeer belangrijk in de afstemming met ouders. De ouders van Cindy vertrouwen Mark niet. Ze weten niet zeker of Mark wel goed voor Cindy kan zorgen. Het is van belang dat groepsleiders en ouders het gesprek met elkaar aangaan. Een vertrouwensband is noodzakelijk voor een optimale afstemming. Ouders weten niet wat ze van Mark kunnen en mogen verwachten. Het is van belang ouders duidelijk te maken welke doelen de gesprekken hebben en wat je verwachtingen zijn. Tevens is het belangrijk kenbaar te maken dat je gezamenlijk het beste wilt voor de jongere. Het is van belang dat groepsleiders ouders weten te bereiken om samen te werken aan dat wat het beste is voor de ontwikkeling van de jongere.

De gevolgen die de jongere kan ervaren

Ouders zijn de belangrijkste personen in het leven van de jongere. Jongeren hechten de meeste waarde aan de mening van ouders. Het kan voorkomen dat zelfs de mening van vrienden minder belangrijk is dan de mening van ouders. Het is voor de jongere van belang dat ouders actief

betrokken zijn bij de hulpverlening. Deze betrokkenheid zal jongeren motiveren om bijvoorbeeld aan zijn of haar leerdoelen te werken. Daarnaast zal de jongere het fijner vinden op de groep wanneer ouders betrokkenheid tonen.

Wanneer ouders weinig tot geen interesse tonen voor de hulpverlening kan dit de stemming en motivatie van de jongere beïnvloeden. Ook wanneer ouders door groepsleiders niet betrokken worden in de hulpverlening beïnvloedt dit de ontwikkeling van de jongere. De ouder kan een negatief beeld ontwikkelen van de hulpverlening. Zij kunnen immers hun mening niet aan groepsleiders kwijt, omdat zij niet worden betrokken in het hulpverleningsproces. Deze negativiteit beïnvloedt de jongere. In het ergste geval kan de hulpverlening stagneren of tijdelijk stil staan.

Handvatten voor groepsleiders

- Het is van belang dat ouders een actieve en betrokken rol hebben binnen de hulpverlening, omdat jongeren veel waarde hechten aan de mening van ouders. Ook professionals hechten waarde aan de mening van ouders. Ouders zijn ervaringsdeskundigen en zij kunnen groepsleiders helpen binnen het hulpverleningsproces. Het kan voorkomen dat ouders zich niet bewust zijn van deze rol. Het is voor groepsleiders van belang ouders uitleg te geven over hun rol. Geef aan dat je waarde hecht aan hun mening. Laat zien dat je wat doet met de ideeën van ouders. Zo creëer je een vertrouwensband.
- Naast betrokkenheid in de hulpverlening, hebben ouders een rol als opvoeder. Ouders moeten zich bewust zijn van hun ouderrol. Groepsleiders kunnen ouders daarin helpen. Wijs ouders op hun taken als opvoeder en help hen in het begrijpen van deze taken. Verduidelijking van de ouderrol kan zorgen voor meer bewustwording.
 - Je kunt de ouderrol verduidelijken door een overzicht te maken van de taken die ouders denken te hebben als opvoeder. Maak zelf ook een overzicht. In een gesprek kan je deze twee overzichten met elkaar vergelijken en zo ouders uitleg geven over hun ouderrol.
- Het opbouwen van een vertrouwensband is zeer van belang in de afstemming met ouders. Er zijn verschillende aspecten waar aan gewerkt kan worden om een vertrouwensband te creëren.
 - Spreek je verwachtingen naar elkaar uit. Vraag ouders naar hun verwachtingen. Praat hier over, zodat er zowel bij groepsleiders, als ouders reële verwachtingen ontstaan. Het uitspreken van verwachtingen voorkomt onduidelijkheden en conflicten.
 - Het kan goed zijn om de ouders feedback te geven. Deze eerlijkheid zorgt ervoor dat ouders kritisch naar hun eigen handelen kunnen kijken. Ouders zullen feedback waarderen, mits het op de juiste manier gegeven wordt. Wees eerlijk en open over de gang van zaken op de groep, over positieve, maar ook negatieve situaties en gebeurtenissen. Het geven van directe ik-boodschappen is van belang (dus; 'ik vind..'). Ik-boodschappen laten zien dat de feedback vanuit jou zelf komt en hebben minder snel negatieve reacties tot gevolg.
 - Ouders zullen eerlijkheid waarderen. Geef aan wat je denkt en ervaart. Ouders vinden het fijn als er niet om de hete brei heen gedraaid wordt. Ook het brengen van slecht nieuws is van belang. Houdt informatie niet achterwege, maar bespreek eerlijk en oprecht wat er speelt.
 - Luister naar de mening van ouders. Laat zien dat je hun mening waardeert en ga aan de slag met de ideeën die ouders hebben.
 - Geef de ouder erkenning. De situatie waarin de ouder de zorg van zijn of haar kind moet delen met mede-opvoeders, is niet gemakkelijk. Spreek dit uit naar de ouders en laat merken dat je meeleeft. Het tonen van empathie kan ouders het gevoel geven dat er echt naar hen geluisterd wordt.

- Geef aan dat je het beste wilt voor de jongere. De ouder zal ditzelfde doel nastreven. Zo creëer je gezamenlijk één lijn in de opvoeding van de jongere.
- Zorg dat ouders goed geïnformeerd worden over de gang van zaken op de groep. Ouders willen weten hoe het met hun kind gaat. Het kenbaar maken van belangrijke gebeurtenissen is van belang. Deze communicatie is tevens van belang voor de vertrouwensband.
- Er zijn verschillende manieren om ouders te benaderen. Elke ouder heeft hierin zijn of haar voorkeur. Vraag ouders naar deze voorkeur. Hoe willen ouders van belangrijke informatie op de hoogte worden gesteld? Wat is de frequentie van het contact?
- Een voorbeeld van een manier van communiceren is het heen- en weer schriftje. Het is van belang dat voor zowel ouders, als groepsleiders duidelijk is wat hierin beschreven wordt.
 - Vraag ouders naar wat zij willen weten. Leg tevens uit welke informatie groepsleiders van ouders wensen. Wat moet er wel en niet in het schrift komen te staan?
 - Het kan helpen vaste punten te beschrijven, zoals de stemming van de jongere, welke activiteiten er geweest zijn, hoe de omgang met de jongere verliep en welke moeilijke situaties er zijn voorgevallen. Deze vaste punten geven zowel ouders, als groepsleiders duidelijkheid over het schrijven in het heen- en weer schriftje.
 - Er kan bijvoorbeeld samen met ouders een aantal vragen worden geformuleerd, die voorin het schrift worden geplakt. Zo kunnen zowel ouders, als bijvoorbeeld invallende groepsleiders altijd terugkijken naar wat er beschreven moet worden.

Richtlijn 4: Een ingang vinden bij ouders

Casus:

Daan woont drie dagen per week en om het weekend op een groep binnen Siza. Daan komt uit een onstabiele thuissituatie. Vader kampt met een drankprobleem. Moeder is daardoor vaak erg boos op vader en ondervindt gevolgen van het drankprobleem op het gebied van de zorg voor haar kinderen.

De groepsleiders vinden de omgang met Daans ouders moeilijk. Wanneer zij ouders bellen zijn deze vaak boos, schreeuwen ze of ze hebben geen tijd. Vader staat soms opeens op kantoor. Daan heeft dan zijn vader gebeld en hem verteld dat een groepsleider bijvoorbeeld boos op hem was. Moeder daarentegen geeft vaak niet thuis als groepsleiders bellen. Bij het ophalen of wegbrengen van Daan, oogt moeder vermoeid en ze geeft aan de situatie thuis niet langer aan te kunnen. Zowel vader als moeder, geven met regelmaat aan niet tevreden te zijn over de begeleiding van hun zoon.

Een gesprek over Daan lijkt onmogelijk: moeder heeft genoeg aan zichzelf. Vader is vaak boos. Op telefoontjes of e-mailtjes wordt niet, kort of boos gereageerd. Toch willen de groepsleiders van Daan, in gesprek met ouders. Zij willen het huidige contact tussen thuis en de groep bespreekbaar maken, maar krijgen hier voor nauwelijks kans. Ook de ontwikkeling van Daan en zijn leerdoelen, willen groepsleiders graag met ouders bespreken. Daan is bijvoorbeeld toe aan seksuele voorlichting.

Wanneer de teamleider contact opneemt met ouders, beloven ouders beterschap. Echter is de situatie na 5 maanden onveranderd gebleven.

Toelichting

In sommige situaties verloopt het contact tussen ouders en groepsleiders niet naar behoren. De samenwerking en het contact tussen ouders en groepsleiders kent vaak een valse start. Ouders hebben bijvoorbeeld een negatief beeld van de hulpverlening vanwege eerdere ervaringen of de indruk die Bureau Jeugdzorg heeft achtergelaten bij hen. De reden waarom jongeren binnen Siza wonen is van invloed op hoe het contact met ouders verloopt. Wanneer de jongere vanwege de reistijd naar school binnen Siza woont, is het contact vaak erg goed met ouders. De jongere is vrijwillig op de groep geplaatst. Wanneer de jongere bijvoorbeeld uit huis is geplaatst, vinden ouders dit vaak moeilijk te accepteren.

Als ouders het idee hebben dat groepsleiders hen buiten de deur proberen te houden, zullen zij minder snel geneigd zijn om samen te werken met de groepsleiders van hun kind. Wanneer de indruk wordt gewekt dat de groep in staat is alle opvoedings- en begeleidingstaken voor de jongere te realiseren en dat ouders daarbij slechts een bijrol hoeven te vervullen, is de kans groot dat ouders afhaken.

Om een goede samenwerking en een goed contact op te bouwen, is het belangrijk dat ouders door de groepsleiders actief worden betrokken bij de hulpverlening. Ouders nemen binnen Siza een belangrijke plaats in. Zij zijn de ervaringsdeskundigen en weten wat hun kind wel of niet fijn vindt en wat wel of niet bij hun kind past.

Een voorwaarde voor samenwerking is contact. De samenwerking tussen groepsleiders en ouders kan worden beïnvloed door ervoor te zorgen dat je elkaar, door middel van regelmatig contact, kent. Het belangrijkste aangrijpingspunt in het contact met ouders, is dat de groepsleider beseft dat iedere ouder een besef van verantwoordelijkheid heeft wat betreft zijn of haar kind, ook al heeft de ouder veel taken moeten delegeren.

De gevolgen die de jongere kan ervaren

De jongere kan gevolgen ervaren wanneer het contact tussen zijn of haar verschillende opvoeders niet optimaal verloopt. Onvoldoende afstemming leidt tot verwarring, onduidelijkheid en onrust bij de jongere. Juist in de leeftijd van 12 tot en met 18 jaar, heeft de jongere zijn opvoeders nodig. De jongere heeft in deze leeftijdsfase verschillende ontwikkelingstaken te volbrengen. De onzekerheden die bij de puberteit horen, kunnen heftiger zijn bij een jongere met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Goede begeleiding en overeenstemming daarin op alle woonplekken van de jongere is van groot belang.

Ouders voelen zich bij weinig contact en afstemming minder (h)erkend in hun taak en rol als ouder. De jongere op zijn of haar beurt voelt zich minder 'gekend', wanneer het contact tussen zijn of haar opvoeders niet optimaal verloopt. De ouders van de jongere blijven de belangrijkste personen in het leven van de jongere. Zij zijn ervaringsdeskundigen en eindverantwoordelijken. Wanneer ouders en groepsleiders niet voldoende afstemmen, worden kennis en ervaringen niet met elkaar gedeeld, waardoor de beide partijen elkaar niet kunnen aanvullen en ondersteunen in het belang van de ontwikkeling van de jongere.

Handvatten voor groepsleiders

- Misschien helpt het om bij ouders eens op een andere manier 'aan te kloppen'. Naast het contact leggen met ouders op de gebruikelijke momenten en via de standaard manieren zoals bellen en mailen, kan er gebruik worden gemaakt van een heel andere invalshoek: een meer muzische manier van werken. Dit kan:
 - *Receptief*: via zintuigelijke waarneming muzische producten en processen beleven.
 - *Reproductief*: reageren door nadoen en imiteren op grond van waarneming en herinnering.
 - *Reflectief*: een reactie of een waardeoordeel geven, een persoonlijke situatie toetsen aan criteria, een emancipatorische houding ontwikkelen, bewust worden.
 - *Creatief*: ontwerpen en fantasie aanspreken, nieuwe ideeën en associaties gebruiken en onderzoeken.
 - *Expressief*: emotionele belevingen aanspreken, zich uitdrukken, uiting geven aan wat in je leeft.
- Voorbeelden van muzisch werken zijn: probeer ouders eens te bereiken via een brief, waarin je samen met collega's uiteen zet wat jullie ervaren en welk waarde jullie hechten aan een goed verlopend contact (benadruk het belang voor de jongere hierin).
- Hang geen waardeoordeel aan het moeizaam verlopende contact met ouders. Zij hebben vast een goede reden om contact af te houden. Ga op zoek naar deze achterliggende redenen, visies, bedoelingen of eerdere ervaringen van ouders. Geef te kennen dat je hier open voor staat.
- Creëer (andere) contactmomenten. Als er geen initiatief komt, kom dan zelf met het initiatief. Vraag ouders eens zomaar op de koffie. Misschien wordt een bezoek dan minder beladen en stellen ouders zich er voor open. Bespreek niet alleen de serieuze zaken. Een keer over koetjes en kalfjes praten, is geen ramp. Blijf 'aankloppen', ook al komt er geen respons.
- Toon begrip voor de emoties van ouders en de situatie waarin zij verkeren. Een kind moeten loslaten en toevertrouwen aan de zorg van anderen, is voor geen enkele ouder makkelijk.
- Vraag altijd naar de wens en mening van ouders: wat zouden jullie willen? Hoe zien jullie het contact op dit moment? Wat zouden jullie willen veranderen? Door openheid te creëren, werk je aan een vertrouwensband.

- Houdt contact van jou kant niet af wanneer je ervaart dat ouders geen initiatief tonen. Houdt ouders altijd op de hoogte van het wel en wee van de jongere, de gang van zaken op de groep en de verschillende aspecten van de hulpverlening .
- Spreek verwachtingen naar elkaar uit: wat wordt er verwacht van de ouders in de hulpverlening aan de jongere. Vraag naar de verwachtingen van de ouders ten opzichte van jou als groepsleider. De verwachtingen die mensen hebben over hoe iemand anders is, beïnvloedt de manier waarop ze zich tegenover diegene gedragen, waardoor diegene zich consistent met hun verwachtingen gaat gedragen. Dit mechanisme heet *self-fulfilling prophecy*. Dit kan voorkomen worden door bewust te zijn van de verwachtingen die men heeft van de ander en ze bewust om te draaien.
- Geef duidelijk te kennen dat ouders absoluut noodzakelijk zijn. Bijvoorbeeld bij de keuze voor begeleidingsdoelen. Blijf ouders actief bij de hulpverlening betrekken.
- Speel open kaart om een vertrouwensband op te bouwen: wees open en eerlijk over de gang van zaken op de groep, over positieve, maar ook minder positieve situaties en gebeurtenissen. Ouders voelen zich meer serieus genomen, wanneer ze op de hoogte zijn en overall in worden meegenomen.
- Begin opnieuw met ouders, wanneer de hulpverlening wordt gestart. Laat je niet leiden door verhalen van de eventuele vorige hulpverleners.
- Wees je bewust van het feit dat iedere ouder van zijn of haar kind houdt. Ondanks belemmeringen in het contact of onmacht wat betreft de opvoeding aan hun kind, zullen zij onvoorwaardelijk van hun kind houden. Echter, de uitingsvormen van deze liefde voor hun kind, kunnen per ouder verschillen.
- Heb geduld. Ga niet onophoudelijk door met het proberen van contact zoeken. Ouders hebben soms tijd nodig om te verwerken dat zij hun kind aan de zorg van anderen moeten overdragen. Wellicht kampen zij nog met het verwerken en accepteren van het feit dat zij een kind met een beperking hebben. Soms is het goed de rust te bewaren; ouders hebben tijd nodig.
- Ga na of jou belangen, de belangen van ouders en de belangen van de instelling inderdaad bij elkaar passen. De samenwerking en het contact verloopt niet optimaal, wanneer ouders en groepsleiders verschillende doelen nastreven. Het is van belang om gedurende de samenwerking op één lijn te komen. Dit kost soms tijd.
- Normen, waarden of regels uit de cultuur van de ouder, zoals trots, zelfredzaam zijn, kunnen het contact in de weg staan. Wees je bewust van deze cultuurverschillen.
- Erken en bevestig de positie van ouders. Wanneer de jongere deels op een groep gaat wonen, treedt er een rolverandering op bij de ouders. Het verschilt per situatie welke nieuwe rol de ouder in gaat nemen.
- Belangrijk bij het erkennen en bevestigen van de positie van de ouder, is het actief luisteren, transparant zijn naar de ouder toe en samenwerken vanuit gelijkwaardigheid.
- Verlies van zelfvertrouwen treedt bijna als vanzelfsprekend op, wanneer ouders geconfronteerd worden met onoplosbare problemen. Dit is iets waar je als groepsleider rekening mee moet houden in het contact met ouders.
- Maak ouders bewust van de mogelijkheid feedback te geven aan de groepsleiders van hun kind; de groepsleiders kunnen hier van leren.
- Probeer ouders ervan bewust te maken dat werken aan vertrouwen van beide kanten moet komen. Zowel groepsleiders als ouders moeten zich houden aan afspraken die zwart op wit zijn gemaakt, ouders moeten proberen hulp te aanvaarden en de groepsleider bevestigen in zijn of haar positie ten opzichte van de jongere.

- Betrek anderen bij de hulpverlening wanneer contact met ouders, ondanks deze richtlijnen, niet uit de verf wil komen. Binnen Siza kan, bij een hoge ZZP van de jongere, het maatschappelijk werk of de gedragsdeskundige in worden geschakeld.
Kijk voor meer informatie over het inschakelen van andere disciplines bij richtlijn 10.

Richtlijn 5: *Gespreksvoering*

Casus:

De ouders van Emel hebben vandaag een gesprek met groepsleiders. Ze hebben geen idee waarom dit gesprek gevoerd gaat worden. Zij hopen echter dat ze kunnen praten over hoe het gaat in de weekenden thuis. Ze hebben moeite met het gedrag van Emel. Ze schreeuwt en luistert niet goed naar haar ouders.

Om drie uur zijn ze op de groep. Samen met groepsleider Yvonne gaan ze naar het kantoor. Yvonne vraagt of ze een goede reis hebben gehad. Na deze vraag gaat ze over op de afspraken. Ze wil dat Emel in het weekend eerder naar bed toe gaat, want dat vinden de groepsleiders beter voor Emel.

Ouders vragen zich ondertussen af waarom zij hiervoor op gesprek moesten komen. Normaal worden dit soort kleine dingen over de mail besproken. Ze hebben niet voor niets twee uur in de auto gezeten om hier te komen. Ze vinden het maar vreemd. Yvonne heeft daarnaast een vreemde houding. Ze zit onderuitgezakt en het lijkt haar niet echt te interesseren. Ouders voelen irritatie opkomen. Yvonne heeft hen om een gesprek gevraagd. Waarom toont ze deze houding? Waarom moeten ze dit gesprek eigenlijk voeren?

Aan het einde van het gesprek vertelt Yvonne dat ze nog een mededeling heeft. Ze heeft een nieuwe baan gevonden en zal vanaf volgende week weg zijn. Ouders staan perplex. Waarom vertelt ze dit nu pas? En welke gevolgen heeft dit? Yvonne vertelt hen dat het tijd is en ze verder moet met haar werk. De ouders van Emel vertrekken met een teleurgesteld gevoel terug naar huis.

Toelichting

Hierboven wordt een voorbeeld geschetst van een onduidelijk gesprek. Het is voor ouders niet duidelijk wat het doel van dit gesprek is. Aan het einde van het gesprek wordt het duidelijk. Yvonne heeft hen slecht nieuws te vertellen. Ze gaat weg. De ouders vertrekken met veel vragen over de onduidelijke situatie.

In het voeren van gesprekken is het belangrijk dat het doel van het gesprek voor beide partijen duidelijk is. Zowel groepsleiders, als ouders moeten weten wat er besproken wordt binnen het gesprek. Met slecht nieuws komen aan het eind van een gesprek is niet gewenst. Er blijven veel onbeantwoorde vragen bij ouders. Het is belangrijk om slecht nieuws aan het begin van een gesprek te melden, zodat er tijd is voor een eventuele toelichting.

Daarnaast is de ouder eindverantwoordelijke voor de jongere. De ouder is vaak degene die uiteindelijk de beslissingen maakt. Voor het maken van beslissingen is gespreksvoering noodzakelijk. Groepsleiders kunnen in gesprekken met ouders komen tot de juiste beslissingen in het belang van de jongere.

Er zijn veel aspecten waar rekening mee moet worden gehouden. Voorbeelden van deze aspecten zijn de stemming van de aanwezigen, het doel van het gesprek en de non-verbale houding binnen het gesprek. Daarnaast zijn er verschillende soorten gespreksvoering en verschillende soorten gesprekken. Elk van deze soorten gesprekken heeft zijn eigen kenmerken.

Gespreksvoering creëert duidelijkheid. Gespreksvoering geeft ruimte tot openheid. Hulpverleners kunnen een dialoog stimuleren door hardop na te denken. Deze dialoog is zeer belangrijk in het bereiken van een optimale afstemming.

De gevolgen die de jongere kan ervaren

Zonder gespreksvoering is afstemmen niet mogelijk. Gesprekken zijn noodzakelijk om bijvoorbeeld afspraken te maken en zo duidelijkheid te creëren voor de jongere. Wanneer er geen gesprekken plaatsvinden, kunnen groepsleiders en ouders niet openlijk communiceren in het belang van de jongere. Ouders zijn zeer belangrijk in het leven van de jongere. Daarnaast zijn zij eindverantwoordelijk. Het is voor jongeren van belang dat ouders en groepsleiders zo optimaal mogelijk communiceren. Hierdoor creëren beide partijen duidelijkheid en veiligheid voor de jongere om zich optimaal te kunnen ontwikkelen.

Handvatten voor groepsleiders

- Uit de visie van Siza kunnen wij opmaken dat het zeer belangrijk is ouders te betrekken bij de hulpverlening. Bij ouderparticipatie hoort gespreksvoering. Het belangrijkste in gespreksvoering is een respectvolle omgang. Een gelijkwaardig gesprek. Ouders hebben recht op hun mening. Ga niet boven de ouder staan. De mening van de ouders is gelijkwaardig aan jouw eigen mening.
- Er zijn verschillende manieren om gesprekken te voeren. Pas jouw manier van gespreksvoering aan op het niveau van de ouder.
 - Het kan noodzakelijk zijn om in eenvoudige taal te spreken.
 - Het kan helpend zijn om afspraken op te schrijven, zodat ouders dit terug kunnen lezen.
 - Vraag ouders naar hun mening over de manier van gespreksvoering. Zo kun je de feedback verwerken in je manier van gespreksvoering.
- Begin elk gesprek met het kenbaar maken van het doel van het gesprek. Wat ga je in dit gesprek bespreken en waarom wil je dit bespreken? Het is fijn wanneer de ouder weet wat hij of zij kan verwachten. Je maakt hiermee je werkwijze transparant.
- Spreek verwachtingen uit binnen een gesprek. Wat verwacht je van het gesprek en wat verwachten ouders? Kijk bij het eindigen van het gesprek of aan deze verwachtingen voldaan is en waarom dat wel of niet gelukt is.
- Een open en geïnteresseerde houding tijdens een gesprek is noodzakelijk. Een gesloten houding kan zich uiten in een negatieve stemming binnen het gesprek. Wanneer groepsleiders een open en geïnteresseerde houding tonen creëren zij ruimte om het gesprek positief in te gaan. Deze positiviteit geeft zowel ouders, als groepsleiders de ruimte om uit te komen voor hun mening. Voor een open en geïnteresseerde houding is het nodig dat:
 - Je luistert naar de mening van ouders en je aangeeft dat je de mening van ouders als belangrijk ervaart.
 - Je ouders ook daadwerkelijk de ruimte geeft om hun gevoelens uit te spreken. Praat niet door ouders heen en wacht rustig af tot zij uitgesproken zijn.
 - Accepteer en respecteer de mening van ouders. Zij hebben er recht op om hun mening te geven over de hulpverlening.
 - Toon een open en geïnteresseerde houding. Toon interesse met je gezichtsuitdrukking. Oogcontact is tevens van belang bij het tonen van een geïnteresseerde houding.
 - Kijk niet te vaak op de klok. Dit kan overkomen alsof je niet genoeg tijd hebt om naar ouders te luisteren.
- Wanneer je slecht nieuws moet bespreken, is het van belang dit nieuws gelijk naar voren te brengen. Vertel ouders gelijk waar het op staat. Geef ouders de tijd om het nieuws te verwerken en ga in gesprek over de reactie van ouders en de gevolgen van dit nieuws.
- Houdt rekening met de stemming van de aanwezigen binnen een gesprek. Zowel je eigen stemming, als die van ouders. Stemmingen beïnvloeden de manier van gespreksvoering. Blijheid kan voor een open sfeer zorgen waarin alle punten besproken kunnen worden. Boosheid kan een gesprek stil leggen. Het is van belang deze stemmingen te benoemen om

ouders bewust te maken van de invloed die de stemming heeft op de sfeer binnen het gesprek.

- Wanneer ouders het gesprek negatief in gaan, is het belangrijk dat je als groepsleider een neutrale houding toont. De ouder heeft recht op zijn mening. Je kunt ouders feedback geven op de negatieve houding door aan te geven wat je ziet. Het is aan ouders om het gesprek op een andere manier te vervolgen.
- Wanneer een gesprek negatief blijft, ondanks het praten over de negatieve houding, kan het goed zijn om het gesprek stil te leggen. Spreek een ander tijdstip af om het gesprek te vervolgen. Leg duidelijk uit waarom je het gesprek stil zet en wat je voor de volgende keer verwacht.
- Feedback geven is een belangrijk deel van een optimale afstemming. Dit gebeurt in een corrigerend gesprek. Geef de ouder feedback door middel van ik-boodschappen (dus: 'ik vind..'). Leg duidelijk uit wat je bedoelt en waarom je dit vindt. Het geven van voorbeelden kan de ouders helpen om de feedback te begrijpen.
- Er zijn verschillende muzische manieren van gespreksvoering. Dat zijn creatieve werkvormen die de gesprekvoering eenvoudiger maken.
 - Je kunt bijvoorbeeld werken met gevoelskaarten. Omstebeurt pak je een kaart met daarop op een gevoel, bijvoorbeeld de kaart 'irritatie'. Degene die de kaart pakt vertelt een situatie binnen het hulpverleningsproces waarin hij of zij zich geïrriteerd voelde. Over deze situatie ga je in gesprek.
 - Je kunt op een bord de onderwerpen schrijven die in het gesprek besproken worden. Elke keer wanneer een onderwerp besproken wordt ga je in op de reacties, besluiten en mening van ouders. Deze schrijf je onder het onderwerp op het bord. Zo krijg je een overzicht van dat wat er gezegd is binnen het gesprek. Dit creëert duidelijkheid.
 - Laat een plaatje zien waarop het onderwerp dat je wilt bespreken wordt uitgebeeld. Vraag ouders naar hun mening over deze afbeelding. Zo breng je de dialoog eenvoudig op gang.

Richtlijn 6: *Omgaan met verschillende opvoedingsstijlen en visies*

Casus:

Fatima is een Islamitisch meisje met een verstandelijke en lichamelijke beperking. Haar ouders zijn moslim en zij voeden Fatima dan ook op met de normen, waarden en gebruiken van hun geloof.

Fatima wordt thuis streng opgevoed. Ondanks haar beperking, verwachten haar ouders veel van haar. Vader schreeuwt tegen Fatima wanneer Fatima iets doet wat vader niet zint. Dit doet vader ook tijdens de momenten dat Fatima wordt weggebracht of opgehaald van de groep, waardoor groepsleiders dit hebben kunnen zien.

De groepsleiders hanteren een andere stijl en visie wat betreft de opvoeding van Fatima. Fatima geniet op de groep zichtbaar van de dingen die ze kan. Door een vriendelijke toon te gebruiken in de omgang met Fatima, proberen de groepsleiders haar vaardigheidsrepertoire te vergroten. Dit werkt! Fatima gaat vooruit in het aangeven van haar wensen en de dingen die ze niet leuk vindt.

De groepsleiders vinden het moeilijk dat er verschil is tussen hoe er thuis en hoe er op de groep met Fatima wordt omgegaan.

Toelichting

Ouders en groepsleiders kunnen verschillen in hun opvoedingsstijl en visie op het opvoeden van jongeren. Zo zijn er in de literatuur vier verschillende opvoedingsstijlen beschreven:

- **De autoritatieve opvoedingsstijl:**
Deze stijl wordt gezien als de meest gezonde opvoedingsstijl. Ouders zijn warm en ondersteunend naar hun kinderen, maar stellen ook grenzen en controleren het gedrag van hun kinderen.
- **De autoritaire opvoedingsstijl:**
Bij deze stijl ontbreekt warmte en ondersteuning. Ouders maken regels zonder enig overleg en verwachten gehoorzaamheid van hun kinderen.
- **De permissieve (toegeeflijke) opvoedingsstijl:**
Wanneer er sprake is van deze opvoedingsstijl, straffen ouders niet en er zijn geen regels. Ouders zijn wel warm en betrokken bij hun kind.
- **De onverschillige of verwaarlozende opvoedingsstijl:**
Bij deze stijl van opvoeden is er geen sprake van bovenstaande punten. Ouders laten de jongere als het ware aan hun lot over.

Autochtone Nederlanders voeden hun kinderen over het algemeen autoritatief op. In Nederlandse gezinnen wordt veel gebruik gemaakt van het geven van uitleg en het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid. De autoritatieve opvoedingsstijl is tevens de meest gewaardeerde stijl door jongeren. De opvoedingsstijl, gehanteerd door ouders, is nooit altijd autoritatief of geheel autoritair. Het hangt van de situatie af of er bijvoorbeeld meer grenzen moeten worden gesteld. Verder speelt het temperament, de omgang van jongeren met hun ouders en hun interpretatie van boodschappen een rol. Ook de cultuur waarin opgevoed wordt, is van belang bij de keuze voor en het hanteren van een (combinatie van een) opvoedingsstijl.

Onderstaande tabel geeft de verschillende stijlen weer:

Opvoedingsstijl:	Aard van de eisen en aandacht voor het kind:	Kenmerken:	Relatie met het kind:
Autoritaire	Hoge eisen, weinig aandacht.	Streng, bestraffend, rigide en koud.	Het woord van de ouders is wet; zij eisen strikte gehoorzaamheid en accepteren geen weerwoord.
Autoritatieve	Hoge eisen, veel aandacht.	Consequente, duidelijke grenzen.	Naast dat ouders streng zijn, zijn ze ook liefdevol en emotioneel ondersteunend. Er wordt een beroep gedaan op de ratio van het kind. Ouders geven het waarom aan van straf.
Permissieve	Lage eisen, veel aandacht.	Vage en inconsequente feedback.	Ouders stellen weinig eisen aan hun kinderen en voelen zich niet verantwoordelijk voor hoe hun kinderen opgroeien. Ze stellen weinig tot geen beperkingen en regels aan het gedrag van hun kinderen.
Verwaarlozende	Lage eisen, weinig aandacht.	Onverschillig, afwijzend gedrag.	Deze ouders zijn emotioneel afstandelijk en zien puur als hun taak om hun kinderen te voeden, te kleden en onderdak te geven. In zijn extreme vorm mondt deze opvoedingsstijl uit in verwaarlozing (een vorm van kindermishandeling) (Bouwman, 2009).

Hoewel de opvoeding op een leefgroep anders is dan de opvoeding in een gezinssituatie, hanteren groepsleiders net als ouders over het algemeen een autoritatieve opvoedingsstijl. Groepsleiders binnen Siza voeden op aan de hand van het competentiemodel. Competentievergroten is gericht op het verminderen van probleemgedrag en vergroten van de vaardigheden van een jongere.

Iedereen, zowel gezinnen als beroepskrachten, heeft eigen ideeën en normen over wat belangrijk is in de opvoeding of wat jongeren nodig hebben. Er is niet één ideale manier van opvoeden. Er zijn meerdere variaties mogelijk, die allemaal de jongere als uitgangspunt hanteren.

De gevolgen die de jongere kan ervaren

Elk van de vier beschreven opvoedingsstijlen, heeft een andere uitwerking op de jongere.

- De *autoritatieve opvoedingsstijl* breidt jongeren het beste voor op het leven in een democratische samenleving. De stijl biedt de beste kansen wat betreft ontwikkeling, sociale empathie en maatschappelijk succes.
- De invloed van een *autoritaire opvoedingsstijl* is dat jongeren tekorten oplopen in hun sociale en emotionele vaardigheden.
- De *permissieve (toegeeflijke) opvoedingsstijl* kan leiden tot een egoïstische houding van de jongere. Deze houding kan zich uiten in brutaal gedrag als de jongere niet de aandacht krijgt die hij of zij gewend is.
- De *onverschillige of verwaarlozende opvoedingsstijl* kan bij jongeren leiden tot onzekerheid, hetgeen zich kan uiten in teruggetrokken gedrag. Een verwaarlozende opvoedingsstijl kan ook leiden tot externaliserend gedrag (naar buiten of op anderen gerichte gedragsproblemen, zoals ongehoorzaamheid, agressiviteit, vernielzucht en driftbuien).

Een verschil in opvoedingsstijlen heeft een negatief effect op de ontwikkeling van de jongere. Samenwerking tussen thuis en de groep biedt mogelijkheid om tot meer afstemming te komen. Bij een groot verschil in de manier van opvoeden is er meer kans dat de jongere in verwarring wordt gebracht over normen, regels en wenselijk gedrag. Een jongere is het meest gebaat bij een zoveel mogelijk overeenkomende (pedagogische) benadering. Door de veelheid van omgangsvormen, kan een jongere met een beperking zich onbegrepen voelen, hij of zij wordt overvraagd of raakt overbelast. Veel jongeren reageren op deze wisselende opvoedingsomstandigheden met vermijgend en/of zelf verwondend gedrag. Het ontbreken van sociale samenhang en voldoende binding tussen twee verschillende opvoedingssferen, vergroot de kans op stijging van psycho-sociale problematiek en criminaliteit onder jongeren.

Binnen Siza worden verder de volgende gevolgen voor de jongere ervaren door groepsleiders, wanneer er sprake is van een verschil in stijl of visie omtrent de opvoeding:

- Terugval in ontwikkeling of de ontwikkeling van de jongere verloopt niet geleidelijk.
- De jongere moet zich steeds aanpassen.
- De ontwikkeling van de jongere stagneert.
- De jongere moet steeds kiezen.
- De ontwikkeling wordt niet op dezelfde manier gestimuleerd.
- Gebrek aan duidelijkheid en structuur is niet goed voor jongeren met een beperking.
- De opvoeding sluit niet aan bij de ontwikkelingsfase van de jongere.
- De jongere voelt ruimte en pakt deze.
- Overvraging van de jongere.
- Ouders bespreken seksualiteit liever niet met de jongere, waardoor de seksuele ontwikkeling niet wordt gestimuleerd.
- Eigenheid ontwikkelen is moeilijk in twee verschillende werelden.
- Uitspelen (van de ouder mag iets anders dan van de groepsleider).
- Gedragsproblematiek.
- Onzekerheid en kwijtraken basisveiligheid.

Het positieve effect van een overeenkomst in opvoedingsstijl wordt veelvuldig in de literatuur beschreven. De ontwikkeling van een jongere is er bij gebaat dat medeopvoeders en ouders, ieder vanuit hun eigen rol, samenwerken in hun pedagogische taak ten behoeve van jongeren. Juist door hun uiteenlopende ervaringen met, kennis van en kijk op de jongere, kunnen ze elkaar goed aanvullen en ondersteunen. Continuïteit in de opvoeding is goed en noodzakelijk voor het gezond en veilig opgroeien van jongeren.

Handvatten voor groepsleiders

- Iedereen, zowel gezinnen als beroepskrachten, heeft eigen ideeën en normen over wat belangrijk is in de opvoeding of wat jongeren nodig hebben. Wees je ervan bewust dat er niet één ideale manier van opvoeden is. Er zijn meerdere variaties mogelijk, die allemaal de jongere als uitgangspunt hanteren.
- Vaak ga je vanzelfsprekend - onbewust - uit van eigen ideeën en normen over opvoeding. Het gaat er niet om je eigen opvattingen opzij te zetten, maar wel om bewustwording van je eigen opvattingen, om openheid voor de opvoedingsidealen van ouders en om besef van doorwerking van de eigen opvattingen naar die van ouders toe.
- De jongere en diens ouders dienen, samen met hun wensen, altijd centraal te worden gesteld in de samenwerking en afstemming tussen ouders en groepsleiders. Als ouders veel contact wensen of juist weinig, spring hier dan op in. Trek niet een eigen plan, maar ga na wat de wens is van ouders.

- Investeer in het contact en de samenwerking met ouders door veelvuldig contact. Werk aan een vertrouwensband door open kaart te spelen. Wanneer er een basis van wederzijds vertrouwen is gelegd, voelen ouders zich meer (h)erkend, waardoor er gezamenlijkheid kan ontstaan in het zoeken naar en werken aan een juiste aanpak van en omgang met de jongere.
- Binnen Siza wordt gewerkt met het participatiemodel. Siza wil dat ouders overal in worden betrokken. Ook ouders stellen het op prijs als zij in alle beslissingen worden meegenomen. *(Kijk voor meer informatie over het participatiemodel in bijlage 1 van deze handleiding.)*
- Houdt rekening met de leeftijdsfase van de jongere: in de adolescentie (of puberteit) wil de jongere zich ontwikkelen naar een zo zelfstandig mogelijk individu en wenst dus meer autonomie. Bespreek deze ontwikkeling met ouders en zie in dat ouders het moeilijk vinden hun kind met beperking los te laten.
- Juist in de leeftijdsfase van de adolescent is er reden genoeg om een optimale afstemming met ouders te bewerkstelligen. De adolescent moet verschillende ontwikkelingstaken volbrengen, waarbij hij begeleiding heeft, zoals het ontwikkelen van een eigen identiteit, het op zich nemen van maatschappelijke taken en het vormgeven aan seksualiteit.
- Door middel van voldoende afstemming tussen ouders en groepsleiders kunnen kennis en ervaringen worden gedeeld.
- Onthoud dat ouders altijd de belangrijkste personen in het leven zijn en blijven van de jongere. Ouders kennen hun kind het langst en in sommige opzichten ook het best. Zij weten vaak goed welke aanpak of benadering wel of niet werkt bij hun kind. Maar als groepsleider heb je juist weer een goed zicht op de normale ontwikkeling van jongeren. Als groepsleider heb je meer vergelijkingsmateriaal dan ouders en de expertise hoe er met belemmeringen in de ontwikkeling kan worden omgegaan.
- Een jongere voelt zich meer 'gekend' wanneer groepsleiders op de hoogte zijn van de situatie en aanpak thuis en wanneer ouders op de hoogte zijn van de situatie en aanpak op de groep.

Richtlijn 7: *Ouders met een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek*

Casus:

Bij het IOP zijn duidelijke afspraken gemaakt over de begeleidings- en benaderingswijze richting de jongere. Eén van de afspraken is dat Gwenn tijdens het eten grenzen krijgt als zij negatieve opmerkingen maakt. Zowel ouders als groepsleiders hebben hiermee ingestemd. Gwenn krijgt twee waarschuwingen en moet daarna naar haar kamer.

Toch lijkt het niet goed te werken. Gwenn gaat gewoon door met het maken van negatieve opmerkingen aan tafel. Groepsleiders besluiten een gesprek aan te gaan met Gwenn. Zij vertelt dat ze thuis nooit waarschuwingen krijgt en haar ouders moeten lachen om de opmerkingen. Ze vindt het raar dat het op de groep niet mag, want thuis mag het wel van haar ouders. Het wordt voor de groepsleiders duidelijk dat de gemaakte afspraak niet nageleefd wordt.

1. Afstemming met ouders met een verstandelijke beperking

Toelichting

Bij ouders met een verstandelijke beperking is er sprake van een verschil tussen de ontwikkelings- en/of verstandelijke leeftijd en de werkelijke kalenderleeftijd. Het IQ van deze ouders ligt lager dan het gemiddelde IQ. Verstandelijk beperkte ouders hebben een verminderd vermogen om situaties te begrijpen. De ouder heeft behoefte aan duidelijke en simpele communicatie. Het maken van afspraken, zoals in de casus naar voren kwam, kan ingewikkelder zijn dan met ouders zonder verstandelijke beperking. Bij de afstemming met ouders met een beperking dient men rekening houden met deze aspecten.

Het is van belang dat groepsleiders begrijpen wat een verstandelijke beperking inhoudt. Deze kennis kan groepsleiders helpen om een optimale afstemming te bereiken en is daarmee het eerste handvat binnen deze richtlijn. Kennis van de definitie, criteria en gevolgen van een verstandelijke beperking bij ouders is raadzaam.

Handvatten voor groepsleiders

De jongere is gebaad bij een zo optimaal mogelijke afstemming tussen ouders met een verstandelijke beperking en groepsleiders.

- Empathie van belang bij de afstemming met ouders met een verstandelijke beperking. Het is voor ouders ten eerste niet gemakkelijk hun kind (deels) op een groep te laten wonen. Ten tweede is het voor de verstandelijk beperkte ouder moeilijk een kind op te voeden. Ouders kunnen soms niet adequaat reageren op het gedrag van de jongere. Empathie voor de situatie waarin ouders zich bevinden kan zorgen voor openheid en vertrouwen. De ouder voelt dat de groepsleider zich inleeft. Tevens krijgt de ouder bevestiging van zijn of haar gevoelens en het vertrouwen om samen met groepsleiders aan de slag te gaan om de afstemming te verbeteren.

- Ouders met een verstandelijke beperking hebben moeite met probleemoplossend denken en lopen hierdoor sneller en vaker tegen problemen aan. Het is voor ouders moeilijk deze problemen zelfstandig op te lossen. Groepsleiders kunnen hier de helpende hand in bieden door hun professionele visie te delen. Deze professionele visie kan ouders nieuwe inzichten bieden over de opvoeding van hun kind. Zo kunnen ouders met de hulp van groepsleiders zelf aan de slag met het oplossen van de problematische situaties.
- Het is belangrijk dat groepsleiders rekening houden met de ontwikkelingsachterstand van ouders. Verschillende aspecten kunnen daarbij helpend zijn:
 - Spreek en schrijf in makkelijke taal. De ouder heeft moeite om vakjargon te begrijpen. Simpel woordgebruik kan misverstanden in de communicatie voorkomen.
 - Leg duidelijk uit wat je zegt en bedoelt. Ga er niet vanuit dat de ouder begrepen heeft wat je bedoelt. Vraag de ouder of hij de informatie begrepen heeft. Onduidelijkheid kan voor misverstanden zorgen.
 - Wanneer er afspraken gemaakt worden is het fijn voor de ouder als deze afspraken opgeschreven worden. De ouder kan teruglezen wat er is afgesproken en groepsleiders kunnen ouders hier op wijzen. De afspraken moeten kort en bondig opgeschreven worden. De ouder kan de afspraken zo makkelijker begrijpen.
 - Leer de ouder kennen; elke ouder is anders. Belangrijk is dat groepsleiders rekening houden met wat de ouder zelf aan kan. Dit is soms lastig in te schatten. Daarom is het belangrijk naar de mening van de ouder te vragen en bijvoorbeeld te vragen hoe de ouder de afstemming ervaart.
- Wanneer er sprake is van een niet optimale afstemming:
 - Vraag de ouder naar zijn of haar ervaringen. Wat is de reden van de niet optimale afstemming? Durf dit gesprek te voeren. De ouder zal het waarderen dat er aandacht wordt besteed aan zijn of haar gevoelens.
 - Geef aan wat je ziet. Je ziet een negatieve afstemming en een negatieve reactie van ouders. Geef aan dat je hier over wilt praten om een optimale afstemming te bereiken. Dit zorgt voor een opening, waardoor een gesprek op gang kan komen. Nu kun je erachter komen wat de oorzaak is van de negatieve afstemming.
 - De ouder kan een negatieve stemming creëren doordat hij of zij niet begrijpt waarom situaties op een bepaalde manier verlopen. Geef de ouder uitleg bij dingen die voor groepsleiders vanzelfsprekend zijn. Voor de ouder hoeft dit niet vanzelfsprekend te zijn.

2. Afstemming met ouders met psychiatrische problematiek

Toelichting

Er zijn verschillende soorten en gradaties van psychiatrische problematiek. De meest voorkomende psychiatrische stoornissen zijn depressie, angststoornissen, verslavingsstoornissen of persoonlijkheidsstoornissen (zoals borderline). De symptomen kunnen zich uiten in vreemd, angstig, excentriek en onvoorspelbaar gedrag. Over het algemeen kan worden geconcludeerd dat de opvoeding met ouders met psychiatrische problematiek problematischer verloopt, dan bij ouders zonder psychiatrische problemen. Ouders kunnen door hun stoornis geen adequaat opvoedingsgedrag laten zien.

Handvatten voor groepsleiders

- De beperking van ouders kan voor onvoorspelbaar gedrag zorgen. Voor de groepsleider is het van belang rekening te houden met dit onvoorspelbare gedrag. Het is van belang dat de groepsleider inzicht en kennis heeft over de psychiatrische beperking. Wanneer de groepsleider hier geen rekening mee houdt kan er bij zowel groepsleiders, als ouders irritatie ontstaan. Probeer dit te voorkomen door inleving en empathie richting de ouder.

- Ga niet de strijd aan met ouders. Wanneer er in een conflict twee partijen ontstaan, zal de ouder niet van zijn of haar kant wijken. Probeer een middenweg of een win-win situatie te creëren. Empathie is belangrijk. De ouder heeft een mening en kent zijn of haar kind het beste. Het is moeilijk voor de ouder dat de jongere (deels) op de groep woont. Het besef hiervan kan de groepsleider helpen in conflict hantering. De groepsleider kan het conflict hanteren door middel van de volgende handvatten:
 - Blijf uit de strijd. Wanneer je wel in de strijd komt, schakel dan hulp in. Een onpartijdig persoon die kan helpen in het bereiken van een middenweg.
 - Zorg er voor dat je de ouder niet als last gaat zien. De ouder heeft recht op zijn of haar mening. Wanneer groepsleiders de ouder als last zien, ervaren ouders dat ook. Dit vergroot de negatieve afstemming.
 - Maak duidelijke afspraken. Schrijf de afspraken op, zodat je de ouder hier op kunt wijzen. Deze duidelijkheid zorgt tevens voor duidelijkheid bij de jongere.
 - Leg de ouder uit wat jouw visie en de reden achter jouw handelingswijze is. De ouder heeft behoefte aan deze informatie. Zo ontstaat er een gelijkwaardig gesprek.
 - Praat met collega's wanneer je merkt dat irritatie en boosheid de overhand gaat nemen. Collega's kunnen je helpen om situaties en gevoelens te relativeren.
- De ouder met psychiatrische problemen kan de ouderrol niet adequaat vervullen. Het kan zijn dat ouders niet weten wat de dagelijkse taken van het ouderschap zijn. Het is van belang dat de ouder weet wat ouderschap inhoudt. De ouder is immers degene die beslissingen moet nemen. Wanneer ouders begrijpen wat de taken van de opvoeder zijn, kunnen zij beter begrijpen waarom groepsleiders bepaalde handelingswijzen hanteren.

3. Handvatten die gelden voor de afstemming met verstandelijk beperkte ouders en ouders met psychiatrische problematiek

- Empathie is van belang in de afstemming met elke ouder. Empathie zorgt voor een positieve vertrouwensband tussen de ouder en de groepsleider. Er ontstaat begrip en ruimte voor goede gesprekken.
- Je bent de hulpverlener van de jongere, niet van de ouder. Wanneer de ouder zelf met problemen komt, verwijst de ouder dan door.
- Het belangrijkste uitgangspunt van de afstemming met deze ouders is de manier waarop groepsleiders de afstemming in gaan. Als groepsleiders de afstemming als moeilijk zien, zal de afstemming sneller negatief beïnvloed worden. Daarom is het van belang afstemming als uitdaging te zien. Het is een uitdaging om een optimale afstemming te bereiken met deze ouders. Een positieve kijk zal zorgen voor een positieve afstemming.
- Er is geen stereotype ouder, waarmee je op een bepaalde manier om kan gaan. Het is belangrijk dat je de individuele ouder leert kennen. Alleen zo kom je er achter hoe je een optimale afstemming kan bereiken. Het kan helpend zijn om jouw manier van communiceren aan te passen aan de ouder.

De gevolgen die de jongere kan ervaren

Als groepsleider ben je er in eerste instantie voor de jongere. De jongere kan zowel positieve, als negatieve gevolgen ervaren van de opvoeding door verstandelijke beperkte ouders of ouders met psychiatrische problematiek. Het is belangrijk dat groepsleiders weten wat de gevolgen zijn en hier op een adequate wijze mee omgaan.

- Er kan parentificatie ontstaan: het overnemen van de ouderrol door de jongeren.

- De jongere kan een gevoel van angst, schaamte, paniek, schuld, tekortschieten, eenzaamheid, boosheid en verdriet ervaren. Er kunnen emotionele- en gedragsproblemen ontstaan en het zelfvertrouwen kan verminderen.
- De jongere kan slimmer dan zijn ouders worden en de regie van ouders overnemen.
- Jongeren kunnen psychiatrische stoornissen en/of verstandelijke beperkingen ontwikkelen die storend zijn in hun latere leven.
- Jongeren lopen een grotere kans op verwaarlozing, mishandeling en uithuisplaatsing.
- Positieve gevolgen kunnen zijn: de positieve gevoelens en sterke loyaliteit die jongeren voelen ten opzichte van hun ouders. Daarnaast kunnen zij een grotere veerkracht hebben, dan jongeren zonder ouders met een beperking.

Richtlijn 8: *Ouderdag of ouderavond*

Casus:

Hilde gaat sinds een half jaar van woensdag tot vrijdag naar de woongroep. Om de week blijft zij ook in het weekend op de groep. Hilde moest erg wennen in het begin. Op de groep verblijven gelukkig allemaal jongeren van haar leeftijd. Ze vindt het steeds leuker om naar de groep te gaan. Ze heeft zelfs al twee vriendinnen!

Ouders zijn blij met deze vooruitgang. Hilde heeft eigenlijk geen vrienden in de buurt wonen en ze vindt het moeilijk zichzelf thuis te vermaken. Iets ondernemen met haar oudere broers loopt meestal al snel uit op ruzie.

Ouders zijn nog niet vaak op de groep van Hilde gaan kijken. De instelling van Siza is in Arnhem en zelf wonen zij in Zwolle. Als ze naar de groep willen, moeten ze hier minstens een halve dag voor uittrekken. Maar dat is helaas lastig; zowel vader, als moeder hebben een fulltime baan. Twee keer zijn ze blijven hangen bij het ophalen van Hilde op zondagmiddag. Per telefoon hebben ouders contact met de groepsleiders over Hildes medicatie, hoe het op school gaat of over andere regelzaken.

Toch zijn vader en moeder benieuwd naar hoe het er op de groep aan toe gaat. Hoe gaan de groepsleiders om met de jongeren? Ook vragen de ouders zich af hoe andere ouders omgaan met een kind met NAH. Ervaren zij dezelfde problemen? De IOP-bespreking is pas over een half jaar. Tot die tijd hebben zij geen afspraak met de groepsleiders. Kunnen zij op een andere manier kennis maken met de groep en eventueel met andere ouders?

Toelichting

Een ouderdag of ouderavond is een mogelijkheid om op een andere manier kennis te maken met elkaar. Naast de contacten via telefoon over belangrijke zaken rondom het welzijn van de jongere en de korte contactmomenten bij het ophalen of wegbrengen van de jongere, hebben ouders behoefte aan een andere mogelijkheid voor contact.

Een ouderdag of ouderavond kan de samenwerking ten goede komen: je leert elkaar eens van een andere dan formele kant kennen; je praat eens met elkaar. Ouders komen in contact met andere ouders en kunnen zo hun ervaringen delen. Dit kan zorgen voor herkenning of erkenning. Zij krijgen de mogelijkheid kennis te maken met de ouders van de jongeren die bij hun eigen zoon of dochter op de groep zitten. Ouders kunnen hun vragen stellen aan groepsleiders of de teamleider. Tevens kunnen ouders tips of adviezen geven over wat zij inhoudelijk belangrijk vinden bij een ouderdag of ouderavond. Op die manier kan een terugkomende ouderdag of ouderavond zich blijven ontwikkelen. Zowel ouders als groepsleiders kunnen persoonlijk contact met elkaar maken. Op gebruikelijke contactmomenten hebben groepsleiders het soms druk of zijn er andere jongeren aanwezig, waardoor niet alles kan worden besproken.

Een andere mogelijkheid is een ouderdag (of -avond) voor ouders en jongeren. In zo'n geval kunnen ouders ook kennismaken met de jongeren die op dezelfde groep wonen of logeren, als hun eigen kind.

Een ouderavond zou ook in het teken kunnen staan van informatieverstrekking over een bepaald onderwerp. Denk aan onderwerpen als: de puberteit, NAH, autisme, ADHD enzovoort. Er is op de ouderdag of ouderavond ruimte voor gezelligheid en een informele sfeer.

De gevolgen die de jongere kan ervaren

Wanneer zelden of nooit een ouderdag of -avond georganiseerd wordt, heeft dit gevolgen voor de jongere. Een jongere voelt het wanneer al zijn opvoeders een goede omgang met elkaar nastreven. Een jongere voelt zich meer gekend, wanneer groepsleiders op de hoogte zijn van de opvoedingsnormen van ouders en andersom.

Groepsleiders kunnen de gang van zaken op de groep op de ouderdag of ouderavond toelichten aan ouders. Dit kan de vertrouwensband tussen groepsleiders en ouders versterken en zo (afstemming omtrent) de opvoeding van de jongere ten goede komen. Wanneer er één keer in het jaar een ouderdag of -avond plaatsvindt, bevordert dit het contact tussen ouders en groepsleiders. Dit komt de afstemming ten goede, wat weer positieve gevolgen heeft voor de opvoeding en ontwikkelingskansen van de jongere.

Handvatten voor groepsleiders

- Een ouderdag zou minstens één keer per jaar plaats moeten vinden. Bespreek in het team een vast moment in het jaar. Zorg dat deze dag of avond elk jaar terugkeert.
- Wanneer er een ouderavond wordt georganiseerd, zorg dan voor voldoende tijd en gelegenheid voor informele momenten.
- Maak een bewuste keuze voor de aanwezigheid of juist afwezigheid van de jongeren.
- Vraag vooraf een aantal (of alle) ouders naar hun behoeften: informatieverstrekking over een bepaald thema (zonder jongeren) of juist een gezellige bijeenkomst en nadere kennismaking met elkaar (en met jongeren)?
- Vraag ouders over welk onderwerp zij meer informatie wensen, zodat dit op een ouderavond ter sprake kan worden gebracht. Als een ouderavond of ouderdag wordt georganiseerd naar de wens van ouders, is er meer kans dat zij de dag of avond ook daadwerkelijk bijwonen. Een goede opkomst is motiverend voor de organisatie van een volgende ouderdag of -avond!
- Bespreek in het team het belang van de aanwezigheid van zoveel mogelijk groepsleiders van de groep, zodat ouders ook echt de gelegenheid hebben om kennis te maken met alle groepsleiders.
- Organiseer een ouderdag bij voorkeur in het voorjaar, zodat er bijvoorbeeld een spelletjesmiddag buiten op het programma kan staan. Het openstellen van de gehele instelling en 'buitenplaats' is van belang voor de open, informele sfeer.
- Het contact met ouders op een ouderdag of ouderavond kan als basis dienen voor een vertrouwensband met ouders en een positief verloop van de afstemming met ouders.
- Maak een ouderdag of ouderavond niet te groot, houdt het bij de eigen groep of eventueel twee à drie aan elkaar grenzende groepen. Zorg voor een huiselijke, informele sfeer.
- Een informele sfeer kan aan het begin worden neergezet, door een grapje of een toespraak met daarin het doel van de dag of avond.
- De aankleding van de ouderdag of ouderavond is van belang voor het neerzetten van sfeer. Zorg voor een gezellig ogend geheel met vrolijke kleuren en uitstalling van bijvoorbeeld spellen die vaak worden gespeeld, de dagplanning en/of een verzameling van gemaakte knutselwerken door de jongeren op de groep.
- Organiseer de dag of avond met voldoende koffie, thee en limonade. Ook versnaperingen geven de indruk van een informele bijeenkomst. Het informele schept gezelligheid en vertrouwen bij ouders. Zo zien groepsleiders en ouders elkaar eens van een andere kant.
- De evaluatie van de ouderdag of ouderavond kan aan het eind van de dag of avond. Laat ouders een kort formulier invullen die zij anoniem in kunnen leveren.
- Heeft de groep of organisatie behoefte aan meer inbreng van ouders? De ouderdag of ouderavond kan een mooie gelegenheid zijn om de oudercommissie te promoten.

Richtlijn 9: *Evalueren met ouders*

Casus:

De ouders van Irene zijn ontevreden over de gang van zaken op de groep. Ze hebben dit meerdere keren aangegeven bij de persoonlijk begeleider van Irene. Ze vinden het lastig om in een kort gesprek alles op tafel te leggen. Ze verwachten dat groepsleiders graag naar hun mening luisteren, maar krijgen steeds maar geen uitnodiging voor een gesprek.

De groepsleiders van Irene en persoonlijk begeleider Marjolein begrijpen het niet. Zij weten niet waar ouders het over hebben. Alles gaat toch gewoon goed? Waarom moet er een gesprek plaats vinden? Daar is toch helemaal geen tijd voor?

Toelichting

In hulpverleningssituaties heb je te maken met verschillende partijen die met elkaar in aanraking komen. Deze partijen moeten een onderlinge afstemming bereiken. Het is van belang deze afstemming te evalueren. Gaat alles naar wens? Wat kan er volgens beide partijen nog verbeterd worden? In de bovenstaande casus willen ouders graag een evaluatiegesprek voeren met groepsleiders. Echter zien groepsleiders niet in waarom er een gesprek moet plaatsvinden. Groepsleiders zullen hier zonder gesprek niet achter komen. Zij moeten het gesprek met de ouders van Irene aangaan. Niet alleen in het belang van de afstemming, maar vooral in het belang van de jongere. Duidelijkheid bij de ouders van Irene, zorgt voor duidelijkheid bij Irene zelf.

Evalueren houdt in dat je gezamenlijk gaat kijken naar de afgelopen periode. Hoe is deze periode verlopen en hoe gaan we de komende periode in? Het evalueren met ouders is van groot belang. Alleen met deze gesprekken kunnen groepsleiders er achter komen hoe ouders over bepaalde zaken denken. In een evaluatiegesprek is er ruimte voor een open en eerlijk gesprek. Ouders kunnen hun mening kenbaar maken. Groepsleiders kunnen hun visie op de situatie aan bod laten komen.

De frequentie van evaluatiegesprekken is lastig te bepalen. Tijdens de IOP-bespreking worden de doelen geëvalueerd. Het belang van evaluatiegesprekken is het evalueren van de onderlinge afstemming. De frequentie van de gesprekken is afhankelijk van het verloop van de afstemming. Bij een goede afstemming zal hoogstens twee maal per jaar een evaluatiegesprek plaats vinden. Echter kunnen evaluatiegesprekken, mogelijk naar de wens van ouders, vaker in het jaar plaatsvinden. Ook groepsleiders kunnen behoefte hebben aan meerdere evaluatiegesprekken per jaar.

De gevolgen die de jongere kan ervaren

Wanneer er geen evaluatiegesprekken plaatsvinden, is er geen gesprek waarin de afgelopen periode geëvalueerd wordt. Zowel ouders, als groepsleiders kunnen hun mening over de afstemming niet binnen een evaluatiegesprek kenbaar maken. Zo kunnen onderlinge strubbelingen ontstaan en kan de afstemming niet optimaal verlopen. De jongere heeft er belang bij dat de afstemming tussen zijn of haar ouders en groepsleiders optimaal verloopt. Zijn of haar ontwikkeling is gebaat bij een optimale afstemming. Zonder evaluaties en mogelijk niet geëvalueerde afspraken kan er onduidelijkheid ontstaan. Zowel ouders, als groepsleiders kunnen opgekropte emoties hebben. Deze onduidelijkheid kan verwarring veroorzaken bij de jongere. De ontwikkeling van de jongere wordt dan negatief beïnvloed.

Handvatten voor groepsleiders

- Plan tijd voor een evaluatiegesprek met ouders. Tijdens dit gesprek is het mogelijk de manier van afstemmen te bespreken. Hiermee voorkom je dat ouders zich niet gehoord voelen. De mening van ouders telt, zij zijn degenen die eindverantwoordelijk zijn voor de jongere.
- Maak een agenda voor het evaluatiegesprek met ouders, zodat je onthoudt welke onderwerpen besproken dienen te worden. Vraag ouders tijdens het gesprek welke onderwerpen zij willen evalueren. Breng deze twee lijsten samen om zo belangrijke zaken niet te vergeten.
- Begin het gesprek met een verduidelijking van het doel van het gesprek. Een gezamenlijke agenda zorgt ervoor dat beide partijen weten wat er besproken wordt. Daarnaast is het gesprek voor ouders overzichtelijker wanneer het doel van het gesprek is verduidelijkt en zij weten wat zij kunnen verwachten.
- Het is naar voren komen ouders te vragen naar hun mening over de huidige manier van afstemmen. Hoe kijken ouders terug op de afgelopen periode? Door het vragen naar de mening van ouders kom je er achter wat de ouder van de afstemming vindt en kun je hier conclusies uit trekken. Het is van belang dat groepsleiders respect tonen en hun acceptatie uiten ten opzichte van de mening van ouders.
- Door empathisch te reageren op dat wat ouders zeggen, worden zij uitgenodigd om gevoelens te uiten. Ouders voelen zich op hun gemak. Ze krijgen het gevoel dat er geluisterd wordt naar wat zij te zeggen hebben.
- Groepsleiders kunnen de dialoog stimuleren door hardop na te denken. Zo zet je het gesprek op gang en moedig je ouders aan om hun mening te uiten.
- Twijfel niet om ook je eigen visie over de afstemming te laten horen. Deze professionele visie is van belang bij het optimaliseren van de afstemming.
- Praat met ouders over de frequentie van het contact. Vraag ouders naar hun mening over de vormgeving van het contact. Willen zij op vaste tijdstippen gebeld worden of alleen bij bijzonderheden? Vraag tevens of de afspraken in het IOP wat ouders betreft naar wens zijn. Elke ouder heeft andere behoeften. Vraag ouders naar hun ervaringen wat betreft de frequentie van het contact.
- Het kan helpend zijn als de groepsleider ouders toestemming geeft om zelf naar de groep te bellen. Zij kunnen de telefoon pakken als zij willen weten hoe het gaat. Zo ligt het initiatief bij ouders. Groepsleiders hoeven hier zelf niet aan te denken. Echter is het van belang hierin grenzen te stellen:
 - Spreek tijdstippen af waarop er de meeste kans is dat een groepsleider voldoende tijd heeft om de ouder te woord te staan.
 - Leg de ouder uit dat het voor kan komen dat er op dat moment geen tijd is, maar ook dat er geen tijd is om lange gesprekken te voeren.
 - Het gaat om korte gesprekken waarbij de groepsleider vertelt hoe het met de jongere gaat en het geruststellen van de ouder op deze manier.
- Bekijk in het gesprek of alle gemaakte afspraken nagekomen zijn. Het kan goed zijn deze afspraken meerdere malen te bespreken. Zo kunnen ouders hun ervaringen met groepsleiders delen. Groepsleiders kunnen ouders waar nodig helpen in het nakomen van de afspraken.
- Maak je werkwijze transparant. Dat wil zeggen dat je de ouders laat weten wat er gaat gebeuren. Je geeft uitleg over de reden waarom een bepaalde procedure gevolgd wordt en op basis waarvan dat gedaan wordt.
- Bespreek als laatste de verwachtingen voor de komende periode. Wat verwachten ouders van groepsleiders en andersom? Het uitspreken van verwachtingen kan verwarring voorkomen. Bij irreële verwachtingen van ouders is het belangrijk hier op in te gaan en uitleg te geven.

Richtlijn 10: *Andere disciplines inschakelen*

Casus:

Jarno ligt moeilijk in de groep. Hij heeft een negatieve invloed op de andere jongeren en is erg aanwezig. Jarno treitert andere jongeren en schreeuwt hard wanneer hij niet zijn zin krijgt. Groepsleiders hebben dit proberen aan te pakken door sancties te leggen op zijn gedrag. Dit werkte averechts; Jarno trok zich niets van de opgelegde sancties aan.

De groepsleiders hechten veel waarde aan overleg met de ouders van Jarno. Hoe gaan zij thuis om met dergelijk gedrag? Wat kunnen de groepsleiders veranderen in hun aanpak? Hoe kunnen ouders en groepsleiders één lijn trekken in de opvoeding van Jarno, zodat Jarno uiteindelijk meer energie overhoudt voor de ontwikkeling van zijn positieve eigenschappen en vaardigheden? Maar de ouders van Jarno zijn moeilijk te bereiken en hechten niet veel waarde aan het doorspreken van het gedrag van hun zoon. Belafspraken of bezoeken worden genegeerd of vergeten. Ook de teamleider heeft een aantal malen tevergeefs contact proberen op te nemen met Jarno's ouders.

De groepsleiders zijn ten einde raad en overwegen het inschakelen van de maatschappelijk werker binnen Siza, om tips en handvatten te krijgen zodat het contact met ouders verbeterd. Helaas heeft Jarno een ZZP VG 2, waardoor de groepsleiders het maatschappelijk werk niet om hulp kunnen vragen en aangewezen zijn op elkaar en op de teamleider van de locatie.

Toelichting

Op 1 januari 2009 zijn de zorgzwaartepakketten (ZZP's) ingevoerd. Een zorgzwaartepakket is een omschrijving van hoeveel en welke soort zorg en begeleiding iemand nodig heeft. ZZP's zijn een onderdeel van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). De AWBZ maakt onderscheid tussen zorg thuis en zorg met verblijf. Wanneer iemand zorg met verblijf nodig heeft, dan krijgt hij of zij een ZZP.

De beschrijving van het zorgzwaartepakket wordt bij de indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) ontvangen. Samen met de zorgverlener, in dit geval Siza, wordt de invulling van de zorg bepaald. De afspraken hierover staan in het IOP van de cliënt.

Niet iedere cliënt heeft evenveel zorg nodig. Daarom zijn er verschillende ZZP's. De lichte pakketten zijn voor hulp bij de dagelijkse verzorging. De zware pakketten zijn voor mensen met bijvoorbeeld een ernstige beperking (Rijksoverheid, z.d.).

De ZZP's zijn opgedeeld in drie sectoren:

- Zorgzwaartepakketten voor verpleging en verzorging, oftewel ZZP VV.
- Zorgzwaartepakketten voor de gehandicaptenzorg. Voor lichamelijk gehandicapten ZZP LG en voor verstandelijk gehandicapten ZZP VG.
- Zorgzwaartepakketten voor de geestelijke gezondheidszorg, oftewel ZZP GGZ.

Bij een ZZP is sprake van 4, 5, 6, of 7 etmalen zorg per week (College voor zorgverzekeringen, 2011).

Sinds de invoering van de ZZP's, is de rol van de begeleider veranderd. De functie van bijvoorbeeld de maatschappelijk werker, heeft een andere invulling gekregen. Taken die voorheen bij de

maatschappelijk werker lagen, moeten nu worden uitgevoerd door begeleiders op de groep. Het gevolg hiervan is dat het inschakelen van andere disciplines, zoals het maatschappelijk werk, alleen bij de cliënten met een hoge ZZP kan.

De maatschappelijk werker of bijvoorbeeld de gedragsdeskundige binnen Siza kunnen worden ingezet bij een ZZP van LG 3, VG 3 of hoger. Ook kan er gebruik worden gemaakt van het maatschappelijk werk bij een ZZP GGZ in de C-groep (deze ZZP is voor mensen met bijvoorbeeld autisme) (College voor zorgverzekeringen, 2011). Bij ZZP's lager dan zojuist benoemde, kunnen het maatschappelijk werk of andere disciplines niet meer worden ingeschakeld. Taken die voorheen werden uitbesteed aan deze disciplines, komen nu bij de groepsleiders te liggen.

De gevolgen die de jongere kan ervaren

De jongere met een lage ZZP kan als gevolg van de invoering van de zorgzwaartepakketten, geen gebruik maken van de deskundigheid van andere disciplines, zoals het maatschappelijk werk of de gedragsdeskundige binnen Siza. De jongere is hiermee aangewezen op de kennis, zorg, ervaring en begeleiding van zijn of haar groepsleiders. Ondanks het opleidingsprofiel en de ervaring van deze groepsleiders, zou hun deskundigheid in sommige situaties niet toereikend kunnen zijn. De groepsleiders zouden vast kunnen lopen in de hulpverlening aan de jongere of de afstemming met diens ouders. Ondanks overleg binnen het team, zou het kunnen voorvallen dat er geen oplossing voor problemen kan worden gevonden. Het inschakelen van iemand met meer kennis, zou kunnen helpen, maar is bij een lage ZZP niet mogelijk. De jongere zou hierdoor geremd kunnen worden in zijn of haar ontwikkeling, door eventuele problemen waarbij groepsleiders zich geen raad weten. Ook zou het kunnen voorkomen dat er tussen ouders en groepsleiders geen goede afstemming of samenwerking plaatsvindt, waarbij hulp van buitenaf zou kunnen helpen. De groepsleiders dienen de samenwerking en afstemming, zonder inschakeling van andere disciplines, te optimaliseren. Dit zou extra tijd kunnen kosten of ten koste kunnen gaan van de ontwikkeling van de jongere. Hij of zij kan belemmerd worden in zijn of haar ontwikkeling, door de opvoeding waarin op dat moment tussen ouders en groepsleiders geen overeenstemming is.

Handvatten voor groepsleiders

- Bij een hoge ZZP (hoger of gelijk aan ZZP LG 3, VG 3 of ZZP GGZ) kan binnen Siza gebruik worden gemaakt van de diensten van de maatschappelijk werker en de gedragsdeskundige om de jongere, woonachtig binnen Siza, deskundig te begeleiden of ter optimalisering van het contact en de afstemming met ouders.
- Taken en competenties waarvoor de maatschappelijk werker in te schakelen is: psychosociale hulp bieden, informeren en adviseren, concrete dienstverlening aan personen met het doel dat zij tot hun recht komen in hun omgeving en zich daar optimaal kunnen manifesteren. De maatschappelijk werker probeert verandering te bewerkstelligen in het gedrag van de cliënt in relatie met zijn of haar omgeving. De maatschappelijk werker richt zich op personen met lichamelijke, (psycho-) sociale, psychische en materiële problemen.
- Taken en competenties waarvoor de gedragsdeskundige in te schakelen is: diagnostisering, onderzoek, kennis van de doelgroep, ervaring met multidisciplinair werkverband, bedrevenheid in het beoordelen van de opvoedings- en leefomstandigheden van jongeren, ondersteunen bij crisisinterventie, trajectbegeleiding, training en behandeling, signaleren en bespreken van mogelijke leemtes en kansen, contacten onderhouden met collega-instellingen, een bijdrage leveren aan de deskundigheid van medewerkers, het vertegenwoordigen en representeren van de organisatie.
- Wanneer inschakeling van andere disciplines noodzakelijk is, maar dit vanwege het ZZP van de jongere niet kan, kan worden overlegd met de teamleider en de sectormanager Jeugd en Gezin.
- Binnen het team kan worden gekeken naar optimalisering van omstandigheden of problematiek. Vraag collega's om hun werkwijze of visie. Breng binnen het team

overeenstemming in het handelen, als basis naar ouders toe. *(Kijk voor meer handvatten en tips bij voorgaande richtlijnen in deze handleiding).*

- Disciplines buiten Siza zijn:
 - leerkrachten of begeleiders van school of dagbesteding;
 - de huisarts;
 - Bureau Jeugdzorg;
 - de William Schrikkergroep;
 - MEE;
 - de diëtist;
 - de speltherapeut;
 - de ergotherapeut;
 - de fysiotherapeut;
 - de arts verstandelijk gehandicapten;
 - de regiotaxi of het gehandicaptenvervoer;
 - de ambulante ondersteuner (bij logeës);
 - per ZZP wordt bekeken welke regiebehandelaar wordt ingezet.

Deze disciplines zijn te raadplegen of in te schakelen bij hulp, problemen of ter optimalisering van de afstemming met ouders. De jongeren kunnen, afhankelijk van hun hulpvraag of situatie, te maken hebben of krijgen met deze disciplines.

Nawoord

De Siza-Square heeft als uiteindelijk doel een zo optimaal mogelijke ontwikkeling van de jongere tot een burger in de maatschappij. Dit is tevens het uiteindelijke doel van alle werknemers binnen Siza die wij spraken gedurende ons onderzoek. Een optimale afstemming met ouders is onderdeel van het bewerkstelligen van maximale ontwikkelingskansen voor de jongere. Echter met de huidige ontwikkelingen binnen Siza op het gebied van de ZZP's, en daarmee de veranderende rol van de groepsleider, is dit eenvoudiger gezegd dan gedaan. Er heersen, zoals uit ons onderzoek is gebleken, veel vragen omtrent de afstemming met ouders. Voorbeelden van deze vragen zijn: hoe hanteer je verschillende visies binnen het hulpverleningsproces? Hoe ga je om met ouders met psychiatrische problematiek? Wat is nu eigenlijk het beleid van Siza? En wat is precies de taak en rol van de groepsleider in vergelijking tot die van de ouder?

Met de Siza-Square hebben wij getracht een antwoord te geven op al deze vragen van jou als groepsleider. We hopen van harte dat dit gelukt is en dat daarmee de zorg aan jongeren en de afstemming met ouders minder obstakels kent.

Wij zijn ons tegelijk bewust van het alsmaar door ontwikkelen van Siza als organisatie en jou rol als professional daarin. Tevens zal de gehandicaptenzorg in zijn algemeenheid, naar verwachting, nog talloze ontwikkelingen kennen. De Siza-Square zal daarom wellicht niet in elke situatie naar behoren functioneren. Toch is de Siza-Square al geslaagd wanneer de handleiding een eerste stap is de optimalisering van de afstemming met ouders. Het zou een wonder heten, wanneer met deze handleiding alles wat stroef loopt, zou kunnen worden opgelost. Dit was niet onze ambitie. Onze ambitie was het verschaffen van tips en richtlijnen, waarmee we je hopelijk enige hulp bieden. Een oplossing in elke situatie vinden, is niet in één handleiding te vatten en vraagt telkens weer om een stukje creativiteit van jou als professional.

Het ontwikkelen van deze handleiding, hebben wij gedaan naar de wensen en behoeften van jou als groepsleider. Het product zou zeer geslaagd zijn wanneer u als (geïnterviewde) groepsleider uw eigen behoeften en vragen in de richtlijnen en tips herkent.

De totstandkoming van de Siza-Square, was onmogelijk geweest, wanneer wij als studenten niet de juiste hulp vanuit Siza hadden ontvangen. Natuurlijk was het nuttig en bruikbaar maken van deze handleiding, ons nooit gelukt zonder de antwoorden van alle geïnterviewde personen binnen Siza. De sectormanager Jeugd & gezin, de teamleiders, de groepsleiders en ouders willen we hartelijk bedanken voor het delen van hun ervaringen en behoeften.

Bijzondere dank gaat uit naar Ellen Smulders, onze opdrachtgever. Zij bood ons hulp in de vorm van bevestiging, het belichten van de nog niet door ons bedachte, andere kanten. Ze kwam met creatieve ideeën, maar heeft ons ook voorzien van feedback en het behouden van de juiste frequentie van contact met ons gedurende ruim zeven maanden.

Ook Yvonne van Eijk en Irma Hansen zijn we dankbaar voor hun gerichte feedback op al onze toegestuurde documenten. Zij voorzagen ons van een kritische blik, waarmee we erg geholpen zijn en waardoor we het doel vanuit Siza niet uit ons oog verloren.

Wij hebben genoten van een leerzaam onderzoek binnen Siza en het (mede-)ontwikkelen van de Siza-Square, voor jou als groepsleider. We hopen dat met het raadplegen van de Siza-Square, jongeren binnen Siza altijd een optimale ontwikkeling kunnen doormaken door middel van een juiste afstemming met ouders.

Claudia Verël & Bianca van Hal
Ede, mei 2012

➤ *Bijlagen*

Bijlage 1: *De participatiegedachte*

Binnen Siza wordt gewerkt vanuit de participatiegedachte; *'we doen het samen met ouders'*. Uitgangspunt bij het leveren van zorg binnen Siza is dat er zorg wordt geleverd op vraag van de cliënt. Binnen de sector Jeugd en Gezin hebben groepsleiders veelal te maken met zowel de cliënt (de jongere), als diens ouders en/of vertegenwoordigers. Siza beschouwt ouders en/of vertegenwoordigers als ervaringsdeskundigen, zij weten wat wel en niet werkt bij hun kind. Daarom is het van belang met deze ouders en/of vertegenwoordigers in gesprek te gaan. Het werken vanuit de participatiegedachte is van belang in de afstemming met ouders van jongeren binnen Siza.

Participatiegedachte

Een voorwaarde om participatief te werken, is dat de deelnemers willen participeren; dat ze aanwezig en actief betrokken zijn. Dit geldt zowel voor ouders, als voor groepsleiders. Ouders komen bij Siza terecht, zodat zij een deel van de zorg uit handen kunnen geven. De keuze om de jongere bij Siza te laten wonen, kan moeilijk zijn voor ouders. Zij wensen bijvoorbeeld meer tijd voor henzelf of de andere kinderen binnen het gezin. Het kan ook zijn dat ouders de keuze maken voor Siza, zodat de ontwikkeling van hun kind wordt bevorderd.

Wanneer jongeren op de een woongroep wonen, is het volgens de visie van Siza van belang dat ouders betrokken worden bij de hulpverlening. De participatiegedachte houdt in dat groepsleiders in gezamenlijkheid met ouders vorm kunnen geven aan de hulpverlening van de cliënt; ook wanneer de afstemming moeizaam verloopt.

Ouders en groepsleiders voeden gezamenlijk de jongere op. De groepsleider heeft hiervoor gestudeerd, maar de ouders zijn ervaringsdeskundigen. Zij hebben al een levensgeschiedenis met de jongere opgebouwd. Ouders kunnen veel vertellen wat er bij hen wel lukt en wat er bij hen niet lukt, maar daarnaast ook wat wel en wat niet werkt bij de jongere. Deze kennis kunnen groepsleiders gebruiken in het opstellen van de behandelplannen en in de bejegening van de jongere. Gezamenlijk komen ouders en groepsleiders verder dan alleen. Vanuit de participatiegedachte werken is volgens sectormanager Jeugd & Gezin, Ellen Smulders, het belangrijkste uitgangspunt voor hoe er binnen Siza gewerkt wordt.

De participatiegedachte begint wanneer de jongere op de woongroep komt wonen. Bij de oriëntatie wordt al besproken hoe de ouderparticipatie vorm gaat krijgen. Zowel ouders, als groepsleiders zijn er voor het belang van de jongere. Het is belangrijk dat zij één lijn trekken en een goede afstemming bereiken.

Tijdens de intake wordt de manier van contact leggen vastgelegd. De manier van afstemmen wordt concreet gemaakt. Tijdens het IOP worden deze afspraken besproken en vastgelegd. Het is van belang zo veel mogelijk af te stemmen met ouders om zo vanuit de participatiegedachte werkzaam te zijn.

Ouderparticipatie in de hulpverlening

'Ouderparticipatie is de betrokkenheid van de ouders bij de uitvoering van de hulpverlening, zodanig zodat er sprake is van een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie met de groepsleiders. Door die betrokkenheid wordt recht gedaan aan de verantwoordelijkheid van het ouderschap en aan de hulpvraag die ouders hebben' (Dekker, 2002). Er zijn diverse aspecten van ouderparticipatie te omschrijven (Dekker, 2002). Vijf kernbegrippen zijn van belang:

- **Ouders:** *'het ouderschap betekent het verantwoordelijk zijn voor het kind en er zeggenschap over hebben.'*

- **Verantwoordelijkheid:** *‘verantwoordelijk zijn houdt in een tijdloos en onvoorwaardelijk behartigen van lichamelijke en geestelijke belangen van het kind. Deze belangenbehartiging kan tot stand komen wanneer ouders betrokken zijn bij het opvoedingsproces van het kind.’*
- **Betrokkenheid:** *‘betrokkenheid houdt in dat ouders op een actieve wijze een rol hebben in het hulpverleningsproces: het meedoen in diverse activiteiten. Vanuit die betrokkenheid laten ouders verantwoordelijkheid zien.’*
- **Samenwerking:** *‘voor het participeren aan de hulpverlening is een samenwerkingsrelatie nodig die berust op gelijkwaardigheid en respect van beide partners; ouders en hulpverleners. Het partnerschap tussen ouders en hulpverleners houdt in dat zij respectvol met elkaar omgaan, dat zij ieders deskundigheid accepteren en dat er een voortdurende uitwisseling van informatie en verwachtingen plaatsvindt.’*
- **Hulpvraag:** *‘de hulpvraag is het vertrekpunt van de hulpverlening. Vanuit de verantwoordelijkheid als opvoeder hebben ouders zeggenschap over hun kind: zij bepalen wanneer hulp nodig is en zij beslissen uiteindelijk wat er gaat gebeuren. Ouders kloppen bij hulpverleners aan met een probleem waar zij zelf niet uitkomen. Die vraag is bepalend voor de interventie en vraagt om nauwe samenwerking om dichtbij de vraag van ouders te blijven’.*

De uitvoering van ouderparticipatie heeft veel vormen. De ouder kan op allerlei verschillende manieren zijn of haar betrokkenheid bij de hulpverlening tonen. Dekker heeft in zijn boek *‘Ouderparticipatie in de jeugdhulpverlening’* vier categorieën van ouderparticipatie beschreven, onder deze categorieën vallen de volgende activiteiten:

- **A: Betrokkenheid bij het hulpverleningsproces**
 - Informatievoorziening naar ouders;
 - aanwezigheid van ouders bij behandelgesprekken;
 - tussentijdse evaluatiegesprekken;
 - exit gesprek na het besluit van beëindiging behandeling.
- **B: Betrokkenheid bij de leefgroep**
 - Schriftelijke informatie uitwisseling; communicatieschrift;
 - telefonisch contact met pedagogisch medewerkers;
 - aanwezigheid in de leefgroep tijdens dagelijkse activiteiten;
 - ontspanningsactiviteiten in de leefgroep;
 - uitjes met de groep.
- **C: Ondersteuning bij de opvoeding**
 - Huisbezoeken;
 - ouderavonden, informatiebrief;
 - oudergespreksgroepen;
 - oudergesprekken;
 - vaardigheidstraining.
- **D: Betrokkenheid bij het beleid**
 - Oudercommissie, ouderwerkgroep;
 - medezeggenschapsraad, cliëntenraad (Dekker, 2002).

Conclusie

Het is voor groepsleiders van belang ouders te stimuleren hun betrokkenheid en verantwoordelijkheid te tonen binnen het hulpverleningsproces. Er zijn verschillende manieren waarop ouders hun betrokkenheid en verantwoordelijkheid kunnen tonen. Het is van belang dat er, naast deze betrokkenheid, een goede samenwerkingsrelatie en afstemming tussen ouders en groepsleiders plaatsvindt.

Bijlage 2: Competentiegericht werken

Toekomstgericht zijn in hun opvoeding aan jongeren, doen groepsleiders binnen Siza door middel van het gebruik van een bepaalde methodiek; het competentiemodel. Ook ouders van jongeren binnen Siza zijn hier van op de hoogte en werken samen met groepsleiders competentievergroterend. Een ouder binnen Siza zegt hierover: *“elke keer dat behandelplan erbij houden. Bijhouden waar mijn zoon mee bezig is. 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. 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”*.

Deze ouder geeft een goede beschrijving van de kenmerken van het werken met het competentiemodel. Wat is competentievergroterend werken precies?

Competentievergrotend werken

‘Competentievergrotende hulpverlening is gericht op verminderen van probleemgedrag en vergroten van vaardigheden van een jongere. Het houdt rekening met het ontwikkelingsniveau van de jongere zoals zich dat manifesteert in verschillende aspecten van het dagelijks functioneren.

Competentievergroting impliceert dat jongeren vaardigheden leren die ze nu (in de leefgroep) en straks in de samenleving nodig hebben om adequaat⁴ te kunnen functioneren’ (Slot e.a., 2007).

Om jongeren vaardigheden te leren, is het van belang hen taken aan te bieden die aansluiten bij hun mogelijkheden. Tevens is het belangrijk dat deze taken voldoende uitdaging en leerkansen bieden voor verdere ontwikkeling. Competentievergroting is gericht op het uitbreiden van het vaardigheidsrepertoire⁵ (Slot e.a., 2007). De begeleider hanteert hierbij interventies die gericht zijn op het versterken van nieuw en adequaat gedrag van de jongere, en het afremmen of stoppen van het inadequate gedrag. De hulpverlener stelt samen met de cliënt vast wat hij of zij beter kan doen in plaats van wat hij of zij niet moet doen. Het is daarom van belang dat je als begeleider je eigen krachten en kwaliteiten kent en deze bewust inzet tijdens de begeleiding van jongeren (Website Smitt, z.d.).

Het competentiemodel richt zich op het versterken van (potentiële) krachten bij de jongere en spreekt daardoor aan. Het model heeft een motiverende werking. Het is voor een jongere prettiger om op mogelijkheden aangesproken te worden, dan op problemen. Competentiegericht werken sluit tevens aan bij de huidige visie in de zorg wat betreft empowerment van de cliënt en de focus op de mogelijkheden van de cliënt, in plaats van de focus op zijn of haar beperkingen (Website Rinogroep, z.d.).

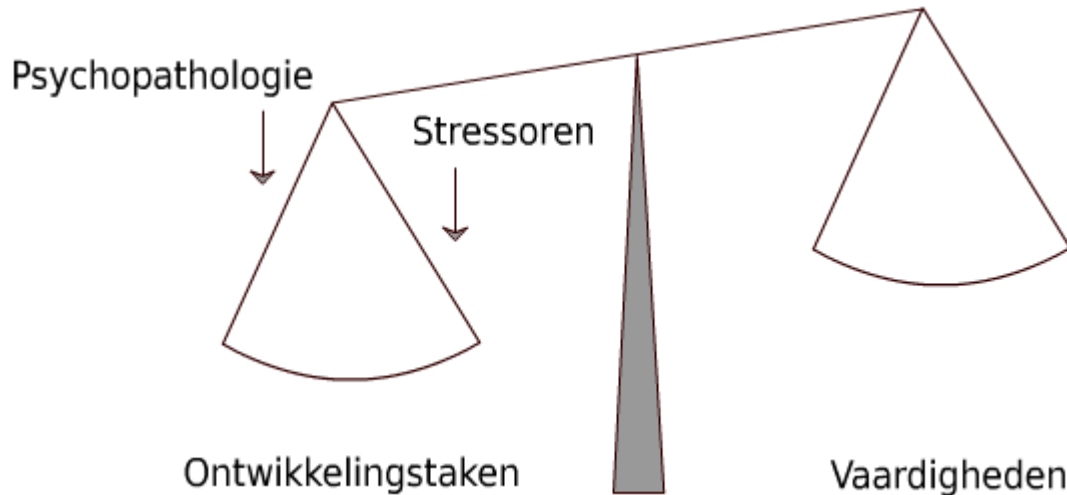
De jongere werkt zelf actief aan alle ‘ontwikkelingstaken’ in de vorm van concrete doelen en actiepunten. Het gaat om ontwikkelingstaken passend bij de leeftijd van de jongere, zoals deze in de Nederlandse maatschappij gevraagd worden en elke dag aan de orde zijn. Voorbeelden hiervan zijn: omgaan met leeftijdsgenoten, invullen van vrije tijd, gezondheid en uiterlijk, deelname aan school, voorbereiding op loopbaan, bouwen aan de relatie met ouders en familie, omgaan met gezagsrelaties en omgaan met intimiteit en seksualiteit (Website Smitt, z.d.).

⁴ **Adequaat:** *passend, gepast, voldoende, evenredig, overeenkomend. Adequaat functioneren betekent bijvoorbeeld het functioneren van een jongere zoals passend is bij zijn of haar leeftijd* (Encyclo, Online Encyclopedie, z.d.).

⁵ **Vaardigheidsrepertoire:** *een totaal of verzameling van vaardigheden* (Encyclo, Online Encyclopedie, z.d.).

Competent

Wat is de betekenis van competent zijn? De literatuur beschrijft: *‘we noemen jongeren competent wanneer ze over voldoende vaardigheden beschikken om ontwikkelingstaken waarmee zij in het dagelijks leven geconfronteerd worden, op adequate wijze kunnen vervullen. Competentie kan men zien als balans’* (Slot e.a., 2007). De hierna volgende afbeelding geeft een weergave van die balans.



Wanneer de jongere de juiste vaardigheden bezit om taken goed uit te voeren, staat de balans in evenwicht. Is het evenwicht in onbalans, dan bezit de jongere te weinig vaardigheden om taken op een adequate manier te kunnen uitvoeren (Website Mens en Samenleving, z.d.).

Drie factoren van invloed op de balans

Binnen het competentiemodel wordt gesproken over drie factoren die van invloed zijn op de competentie (oftewel: de balans). Deze factoren zijn:

- **Stressoren:** invloeden waaraan de jongere zich niet of nauwelijks kan onttrekken. Ze kunnen een negatieve invloed uitoefenen op het functioneren en dus op de ontwikkelingstaken en vaardigheden. Bijvoorbeeld slachtoffer worden van geweld, seksueel misbruik of het overlijden van een familielid (Website Mens en Samenleving, z.d.).
- **Psychopathologie:** *‘een binnen de geldende cultuur gebruikelijk patroon van gedragingen dat gepaard gaat met leed, een minder goed functioneren of dat in buitengewoon hoge mate het risico verhoogt om in aanraking te komen met lijden, de dood of vrijheidsverlies’* (Slot e.a., 2007). Er wordt dan van een stoornis gesproken; bijvoorbeeld een verstandelijke handicap, een gedragsstoornis of een contactstoornis.
- **Protectieve factoren:** *‘beïnvloeden de competentie op een positieve manier. Het zijn de aspecten in de eigenschappen en de omgeving van de jongere die hem of haar beschermen tegen de invloed van de stressoren en die bepaalde uitingen van psychopathologie kunnen verzachten. Bijvoorbeeld: een positieve instelling, een doorzetter zijn of intelligentie’* (Website Mens en Samenleving, z.d.).

Tot slot: positiviteit

Het werken met jongeren, vergt veel van de groepsleiders die hen begeleiden. De dagelijkse druk is groot en teleurstellingen zijn er met regelmaat. Daarom is het van belang dat groepsleiders kunnen terugvallen op een optimistische visie. Door competentiegericht te werken, worden momenten gecreëerd waarop de jongere de kans krijgt de positieve kanten van zichzelf te laten zien. Door te werken met wat er al in de cliënt zit en dat uit te breiden, doet de cliënt positieve ervaringen op waardoor zijn of haar zelfvertrouwen groeit. De hulpverlening krijgt zo een positievere grondslag.

Bijlage 3: *Systeemgericht werken*

In 'de Siza-Square' staat de afstemming tussen groepsleiders en ouders centraal. De afstemming tussen ouders en groepsleiders is ingebed in het systeemgericht werken, een manier van werken gebaseerd op de systeemtheorie. De systeemtheorie heeft niet het individu, maar het individu in zijn omgeving tot onderwerp. Binnen de systeemtheorie staat het werken met gezinnen centraal. Alvorens we ingaan op de belangrijkste uitgangspunten van de systeemtheorie gaan we in op het systeem.

Het systeem

Een systeem is een ander woord voor een groep mensen, die in interactie met elkaar staan. Er is sprake van een gemeenschappelijk doel en een zekere mate van betrokkenheid gedurende een bepaalde periode. Een systeem is te typeren als levend, flexibel en dynamisch. Het gezin is een voorbeeld van een systeem. Binnen een systeem bestaan er tevens subsystemen. Een voorbeeld hiervan is het huwelijkssysteem tussen beide ouders.

De woongroep waar de jongere woont, is tevens een systeem. De jongere kan deel uitmaken van meerdere systemen, zoals het systeem op de groep en het gezinssysteem.

Elk systeem heeft een bepaald communicatie- en rolpatroon. Iedere deelnemer van het systeem kent deze patronen en kan volgens deze patronen handelen. Een voorbeeld van een vast communicatiepatroon is wanneer jongeren hun ouders met 'u' aanspreken. Dit is een vaststaande regel waar men liever niet van afwijkt. Het systeem probeert hiermee een intern evenwicht te bewaren om functioneren mogelijk te maken. Feedback is een middel om het interne evenwicht te bewaren, maar het is tevens een middel om het systeem te veranderen. Wanneer de ontvanger van feedback serieus aan de slag gaat met de gegeven informatie brengt dit verandering met zich mee.

Het systeem staat hierdoor continu in beweging. Zowel interne, als externe processen beïnvloeden het systeem. Wanneer één onderdeel van het systeem verandert, beïnvloedt dit het gehele systeem. Een proces van verandering is moeilijk stop te zetten. Dit komt doordat één aspect meerdere aspecten in beweging zet. Deze schakelbewegingen gaan door en beïnvloeden het gehele systeem.

De uitgangspunten van de systeemtheorie

In de theorie worden meerdere belangrijke uitgangspunten van de systeemtheorie besproken. Willemse bespreekt in zijn boek 'Anders kijken' (2006) de volgende uitgangspunten:

- *Het geheel is meer dan de som der delen. Dat wil zeggen dat het systeem een eigen karakter heeft en niet te herleiden is tot de eigenschap van de delen. Vroeger werd deze omschrijving al in de groepsdynamica gehanteerd: de groep is meer dan de som van zijn delen. De groep heeft een bepaald karakter en kan bijvoorbeeld als energiek, coöperatief of sterk samenhangend worden getypeerd.*
- *Binnen het systeem (geheel) zijn de delen van elkaar afhankelijk. In een systeem hangt alles met alles samen. Daardoor heeft de verandering in een systeem een heel eigen karakter. Als er in een systeem iets verandert, komt het gehele systeem in beweging. Een voorbeeld hiervan is als er in het systeem van de economie de olieprijs flink wordt verhoogd, gaan de stookkosten van de mensen omhoog. Het vrachtverkeer wordt duurder, er gaan een aantal bedrijven failliet, de macht van de olieproducerende landen groeit en er komen veel bijstandsgezinnen in de problemen.*

- *Het systeem bepaalt in belangrijke mate het gedrag van de individuen. Iemand zou nooit tot crimineel gedrag komen als hij of zij niet was blootgesteld aan de groepsdruk binnen zijn of haar vriendenkring.*
- *Het systeem probeert zich in allerlei manieren aan te passen aan zijn omgeving, omdat het wil overleven. Een organisatie stelt haar doelen bij als blijkt dat de oude doelen niet meer voorzien in de behoeften.*
- *Een systeem heeft de eigenschap zichzelf te handhaven en te blijven voortbestaan.*

Van der pas (2009) beschrijft de volgende kenmerken van de systeemtheorie.

- *Elk systeem staat in interactie met ontelbare andere systemen. Geen enkel systeem staat dus op zich. Zo staat het systeem van het gezin in interactie met onder andere de systemen van school, buurt en familie. In de optiek van de hulpverlener is de werkvloer het centrale systeem, met daarin de cliënt, de ouders en de hulpverleners, met daaraan vast allemaal andere systemen.*
Zo staat het systeem van het gezin in interactie met het systeem van de instelling waar de jongere verblijft. Het is belangrijk dat groepsleiders rekening houden met de verschillende werkingen van systemen.
- *Een levend systeem is geen vaststaand iets. Dit wil zeggen dat elk levend systeem beïnvloedbaar is en een 'open' systeem is. De beïnvloeding kan komen door interne processen, binnen het systeem, en externe processen, buiten het systeem. Het gegeven dat het systeem continu verandert, maakt dat het systeem instabiel is.*
- *Ketens van oorzaak en gevolg zijn niet aanwijsbaar; elk gevolg is tevens oorzaak en elke oorzaak is tevens gevolg. Het denken in oorzaak en gevolg wordt zinloos, waardoor waaromvragen er niet toe doen. Volgens de systeemtheorie is de werkelijkheid multi-causaal; er zijn meerdere oorzaken die bijdragen aan het ontstaan van een probleem. Men spreekt over processen die vastlopen. Logische oplossingen om deze vastlopende processen te verhelpen zijn er niet, maar vaak kan een tikje tegen het proces een groot verschil maken.*
- *Degene die over een systeem spreekt, maakt er zelf deel van uit en neemt deel aan de bijbehorende processen. De hulpverlener calculeert zichzelf in als 'invloed van buitenaf', maar is onderdeel van het proces van het systeem 'gezin'.*

Het belang van de systeemtheorie

De afgelopen jaren is er in de hulpverlening een bewustwording opgetreden. Er is een verband tussen de problemen van de jongere en het functioneren van het gezin. Elk systeem staat in interactie met andere systemen. De jongere wordt door meerdere systemen beïnvloed. De systeemtheorie is van belang omdat je jongeren het beste kan helpen door het gezin in zijn geheel te versterken. Zo bereik je het gezamenlijke doel dat de jongere zich zo optimaal mogelijk kan ontwikkelen.

Het is van belang de verschillende systemen waar de jongere zich in bevindt in kaart te brengen. Ook de processen binnen het gezin moeten in kaart gebracht worden. De verbanden tussen het functioneren van deze systemen kunnen uitleg geven over het probleemgedrag van de jongere. Samen met de ouders kunnen groepsleiders het probleemgedrag op adequate wijze behandelen.

Werken met de systeemtheorie

Het in kaart brengen van de problemen en processen die zich afspelen binnen de systemen van de jongere is van groot belang in het werken met de systeemtheorie. Dit kan bereikt worden door te praten over de processen. Dat wil zeggen praten over bijvoorbeeld ruzies, probleemgedrag en het handelen van ouders. Het in kaart brengen van deze processen brengt bewustwording met zich mee. Het geeft een duidelijk beeld van de interventies die ingezet moeten worden om de problemen binnen het systeem op te kunnen lossen.

Bijlage 4: *Oplossingsgericht werken*

Oplossingsgericht werken houdt in: kijken naar een gewenste toekomst en het bieden van mogelijkheden, in plaats van te kijken naar oorzaken van problemen. Een oplossingsgerichte vraag op bijvoorbeeld Nieuwjaarsdag is: *“Gelukkig nieuwjaar! Wat kan ik je toewensen?”* In plaats van je te richten op tekorten of problemen, richt je je met oplossingsgericht werken op competenties en percepties⁶ van de cliënt. Je gaat bezig met het uitwerken van oplossingen, in plaats van het oplossen van problemen.

Het Oplossingsgerichte Model komt voort uit de psychotherapie, maar is inmiddels al zeer succesvol doorgedrongen in de wereld van coaching en educatie. Oplossingsgericht werken is een vorm van gesprekstherapie, waarin de situatie zoals de cliënt die zich wenst als uitgangspunt wordt genomen. Het is een werkwijze die toegankelijk en toepasbaar is voor mensen in alle leeftijdsgroepen (Website BrandNewWay, z.d.).

Binnen het oplossingsgericht werken, wordt gewerkt met wat er in het moment is. De manier van werken is gericht op de gewenste toekomst, met als doel problemen op te lossen. Oplossingsgericht werken werd aanvankelijk ontwikkeld als antwoord op de traditionele psychotherapie, waarbij de therapeut als deskundige beslist wat de beste oplossing is voor de problemen van de cliënt. Oplossingsgericht werken beoogt samen te werken met de cliënt, die tenslotte zijn eigen situatie het best kent, om zo tot een goed werkende oplossing te komen die pragmatisch⁷ en realistisch is en aansluit bij de behoefte van de cliënt. Het resultaat is een respectvolle, kortdurende therapie of coaching die werkbare oplossingen oplevert. De cliënt behoudt daarbij zelf verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij het realiseren van de benodigde veranderingen (Website BrandNewWay, z.d.).

De belangrijkste uitgangspunten en basisprincipes

→ *Er is altijd verandering: verandering is onvermijdelijk.*

- Het is de bedoeling deze veranderingen te identificeren en de bruikbare veranderingen in te zetten.
- Er is altijd sprake van samenwerking.
- Weerstand is geen bruikbaar begrip.
- Een gedetailleerde analyse en begrip van het probleem is meestal van weinig hulp bij het vinden van oplossingen.
- Geen enkel probleem doet zich altijd voor: in de uitzondering bevinden zich de sleutels tot het vinden van oplossingen. De beste manier is uit te vinden wat er precies gebeurt als het probleem zich niet voordoet.
- Aanwijzingen voor de oplossing bevinden zich altijd recht voor onze neus in het heden. Je moet ze alleen weten te herkennen.
- Er is geen 'goede' manier om naar dingen te kijken: er zijn veel manieren om naar een situatie te kijken. Verschillende standpunten kunnen net zo goed werken.
- De cliënt definieert zelf het doel van de behandeling of het doel van de coaching.
- De cliënt bezit de hulpbronnen al die nodig zijn om tot oplossingen te komen.

⁶ **Perceptie:** resultaat van het waarnemen, hoe wij iets waarnemen, de wijze waarop wij een subjectief beeld vormen van een objectieve werkelijkheid (Encyclo, Online Encyclopedie, z.d.).

⁷ **Pragmatisch:** praktisch, nuttig, bruikbaar, toepaselijk, op nut en bruikbaarheid gericht (Encyclo, Online Encyclopedie, z.d.).

- Kleine veranderingen in de gewenste richting kunnen worden ingezet met groot effect. Slechts een kleine verandering is nodig, oftewel: *'don't fix what isn't broken'* (Website BrandNewWay, z.d.).

De belangrijkste oplossingsgerichte instrumenten

Oplossingsgericht werken heeft een typerende wijze van denken en werken, die wezenlijk verschilt van andere modellen. Het is een zogenaamd 'interventiemodel'. Voor deze interventies zijn er allerlei oplossingsgerichte instrumenten, waarvan er velen inmiddels ook zijn doorgedrongen in andere vormen van werken:

- Herkennen (van oplosbare en onoplosbare problemen).
- Aanmoedigen/uitnodigen (van spreken over oplossingen).
- Hulpbronnen (gebruikmaken van wat er is aan competenties, ervaring, eigenschappen enzovoort).
- De gewenste situatie: de ideale toekomst wordt onderhandeld en gecreëerd.
- De oplossing is niet altijd recht evenredig met het probleem.
- Oplossingsgericht taalgebruik.
- Vragen stellen in plaats van cliënten vertellen wat zij moeten doen. Er zijn zes belangrijke soorten vragen binnen het oplossingsgericht werken:
 1. *De vraag naar verandering vóór het gesprek* (bijv. Wat is er veranderd sinds we dit gesprek planden?);
 2. *De vraag naar het doel, met bijvoorbeeld 'wondervragen'* (bijv. Wat moet er aan het eind van het gesprek veranderd zijn om te kunnen zeggen dat het zinvol is geweest? Of de wondervraag: stel dat u vannacht ligt te slapen en er een wonder gebeurt. Het wonder is dat het probleem waarover we nu praten is opgelost. U weet dat echt niet, want u sliep. Waaraan zou u morgenochtend kunnen merken dat het probleem is opgelost?);
 3. *De vraag: 'en wat nog meer?'*;
 4. *De vraag naar uitzonderingen* (bijv. Wanneer was er al even iets van de situatie aanwezig waar u op uit wilt komen?);
 5. *Schaalvragen* (bijv. Als het doel dat u wilt bereiken een 10 is en het moment dat het aller slechtst was een 0, waar zit u dan nu op die schaal?);
 6. *De vraag naar vaardigheden (competenties) waarover de cliënt al beschikt* (bijv. Hoe doet u dat? Hoe krijgt u het voor elkaar om...?).
- Complimenten.
- Uitnodigen om meer te doen van wat al werkt.
- Onderhandeling en consensus (bijv. Over de volgende stap).
- Eenvoud (in taal en actie) (Website BrandNewWay, z.d.).

Typisch oplossingsgerichte interventies

Zoals alle therapeutische modellen, heeft ook oplossingsgericht werken veel typerende 'gereedschappen' die te gebruiken zijn als interventies en als communicatiemiddel. Het verschil zit hem hier echter in de wijze waarop deze worden toegepast. Zo maakt het verschil hoe een respons wordt opgevolgd, de timing waarop ze worden ingezet, wanneer spreken gewenst is of juist stilte en vele andere technieken. De hieronder genoemde zijn enkele van de meest bekende en opvallende oplossingsgerichte 'gereedschappen' (Website BrandNewWay, z.d.).

Typerende 'gereedschappen' bij het oplossingsgericht werken nader verklaard

- *De oplossing is niet altijd recht evenredig met het probleem*
Vanuit onze traditionele opvattingen zijn we geneigd problemen te analyseren om zo de oorzaak te achterhalen. Het wegnemen van de oorzaak is dan meestal de beoogde

oplossing van het probleem. Bij oplossingsgericht werken is het niet per se noodzakelijk dat de oplossing recht evenredig is aan het probleem. Dit is wel het meest 'schokkende' gereedschap. Tevens lijkt dit 'gereedschap' in te gaan tegen alle kennis en intuïtie over problemen en oplossingen. Volgens de 'probleemgerichte' aanpak zou er een logische en samenhangende relatie bestaan tussen problemen en hun oplossingen. Toch zijn er veel voorbeelden uit de realiteit te bedenken waarin een dergelijke logica niet opgaat en het noodzakelijk is een geheel andere aanpak te kiezen.

- *Oplossingsgericht taalgebruik*

Probleemgericht taalgebruik is anders dan de taal van oplossingen. Probleemgerichte taal is meestal negatief, gaat over het verleden in een poging de oorzaken van het probleem te doorgronden en suggereert vaak dat het probleem zich altijd voordoet. Oplossingsgericht taalgebruik is meestal een stuk positiever, meer hoopvol, gericht op de toekomst en suggereert een situatie die meer voorbijgaand is. Omdat taal het primaire middel voor therapeutische of coachende interventies is, worden alle vragen gezien als mogelijke interventies. Taal wordt daarom met grote zorgvuldigheid gebruikt.

- *Oplossingsgerichte, gezamenlijk onderhandelde doelen*

Alle therapeutische handelingen zijn doelgericht. Dat betekent dat de handeling zinvol is en onderhandeld wordt tussen cliënt en therapeut. Daarom zijn in het oplossingsgericht werken heldere, concrete en specifiek meetbare doelen belangrijk. Er moet een duidelijk zicht zijn op de mogelijkheid van oplossingen, anders wordt het lastig te onderscheiden wanneer het werk erop zit. De cliënt bepaalt samen met de coach of therapeut wanneer het probleem voldoende is opgelost en de cliënt genoeg zelfvertrouwen heeft om verder, voorbij het probleem, te gaan. Zonder dergelijke specifieke criteria kan therapie of coaching lang duren zonder dat de cliënt of begeleider zich realiseert dat er al succesvolle veranderingen zijn bereikt.

- *Schaalvragen*

Het op een schaal van 1 tot 10 plaatsen is zo eenvoudig dat zelfs een kleuter dit gemakkelijk kan doen, zodat met wat visuele hulp zij zelfs op deze jonge leeftijd zelf in staat zijn een inschatting van hun situatie te maken over veel verschillende onderwerpen. Misschien is dit wel het meest opvallende oplossingsgerichte instrument. Het helpt bruikbare informatie boven tafel te krijgen en het onderhandelen en toegankelijk maken van deze voor de cliënt belangrijke informatie, te vergemakkelijken en verhelderen. Omdat het zo simpel is en omdat het bovendien zowel de therapeut als cliënt op subjectieve wijze informatie geeft over de staat van deze informatie.

- *'Wondervragen'*

De wondervraag is nog zo'n bijzondere interventie. Waar sommige cliënten en organisaties problemen ondervinden hun criteria voor succes te omschrijven, kan de wondervraag uitkomst bieden. Het helpt de cliënt de eerste stappen op weg naar oplossingen te definiëren en verbindt dit met het gewenste doel. Zonder onrecht te doen aan de immensiteit van het probleem nodigt het de cliënt uit zelf kleine, realistische en concrete stapjes in de richting van de gewenste toekomst te maken. Het helpt een beeld te vormen van hoe de oplossing er uit zou kunnen zien. Met een goede opvolging van deze stap, helpt het de cliënt zelf verder te bouwen en stapsgewijs het probleem om te vormen in hanteerbare en haalbare acties.

- *Vragen naar uitzonderingen*

Alle problemen hebben uitzonderingen. Door aandacht te geven aan de momenten dat de problemen zich niet voordoen kan belangrijke informatie worden verkregen op weg naar de oplossing. Bovendien geeft het simpele feit dat er dus kennelijk al momenten zijn dat het probleem zich niet voordoet hoop voor verbetering en vooral aanleiding deze uitzonderingssituaties eens grondig te gaan analyseren. In deze situaties bevinden zich de sleutels naar wat gedaan kan worden om het probleem op te lossen.

- *Complimenten*

Complimenten zijn een essentieel onderdeel van oplossingsgericht werken. De moeilijkheid van het probleem onderkennen, herkennen en positief bevestigen van wat de cliënt al goed doet, bemoedigt en motiveert tot verandering. De cliënt voelt tegelijkertijd de betrokkenheid en het begrip van de coach of therapeut. Complimenten vergroten wat al goed gaat uit. Nadenken over hoe andere betrokkenen de cliënt zouden complimenteren verbindt de cliënt bovendien met de meest belangrijke personen in zijn of haar leven buiten de kamer van de coach of therapeut (Website BrandNewWay, z.d.).

Tot slot

Oplossingsgericht werken focust zich op het bevorderen van competenties van de cliënt en niet op de analyse van problemen. Hierdoor vindt oplossingsgericht werken tevens aansluiting bij de gehanteerde methodiek binnen Siza: het competentiegericht werken. De kracht in iemand naar boven halen door middel van gespreksvoering, is een uitdaging voor iedere hulpverlener. Daarbij leren denken in oplossingen, in plaats van in problemen zou de groepsleider een positievere kijk kunnen geven op de hulpverlening aan jongeren.

Verder lezen?

Literatuur en achtergrondinformatie die ons hebben geholpen bij de totstandkoming van deze handleiding

Boeken:

- Baartman, H. & Graas, D. & Groot, R. de & Zandberg, Tj. (2004). *Wie maakt de dienst uit, Macht en onmacht in opvoeding en hulpverlening*. Utrecht: Uitgeverij Agiel.
- Beek, F. van. (2004). *Zo willen wij het, wat jongeren en ouders belangrijk vinden als zij hulp nodig hebben*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Behrend, D. (2008). *Muzisch-Agogische methodiek, een handleiding*. (5^e druk). Bussum: uitgeverij Coutinho.
- Dekker, M.T.M. & van den Bergh, P.M. (2002). *Ouderparticipatie in de jeugdhulpverlening*. (1^e druk). Amsterdam: uitgeverij SWP.
- Delfos, M. F. (2007). *Ik heb ook wat te vertellen, Communiceren met pubers en adolescenten*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Doesum, K. van., Frazer, W. & Dhondt, M. (1995). *Kinderen van ouders met psychiatrische problemen*. (2^e druk). Utrecht: Trimbos instituut / LOP.
- Doornenbal, J.M. (1996). *Ouderschap als onderneming*. Utrecht: Jan van Arkel.
- Durick, K. & Racquet, L. (2003). *Opvoedingsondersteuning; een leidraad voor begeleiders*. Antwerpen / Apeldoorn: Garant.
- Egberts, C. (2007). *Ouders op hún plek, Samenwerken in de driehoek cliënt, ouders en begeleider*. Amersfoort: Uitgeverij Agiel.
- Ende, P.C. van der. & Venderink, M.M. (2006). *Steun voor ouders met psychiatrische beperkingen*. (1^e druk). Groningen: Stichting drukkerij de regenboog.
- Frederiks, B.J.M. (2004). *De rechtspositie van mensen met een verstandelijke handicap*. Den Haag: Sdu Uitgevers BV.
- Geurts, E.M.W. (2010) *Ouders betrekken in de residentiële jeugdzorg. Een onderzoek naar inhoud en uitkomsten van contextgerichte hulpverlening*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant
- Grabai E, H.V. (1987). *Creatieve therapie: spelen met mogelijkheden*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Hermesen, P. Keukens, R. & Meer, J. van der. (2008). *Mensen met een verstandelijke beperking; praktijkleerboek niveau 4 en 5*. (1^e druk). Deventer: Van Tricht uitgeverij.
- Joha, D., Gerards, G., Nas, m., Gendt, J. van. & Kersten, M. (2006). *Ondersteuning van ouders met een verstandelijke beperking; een overzicht van methodieken*. (1^e druk). Den Haag: uitgeverij LEMMA BV.
- Keulen, A. van & Beurden, A. van. (2006). *Van alles wat meenemen, diversiteit in opvoedingsstijlen in Nederland*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Kohnstamm, R. (2009). *Kleine ontwikkelingspsychologie III, de puberjaren*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Landelijk Opleidingsoverleg SPH (LOO SPH). (2011). *De creatieve professional - met afstand het meest nabij*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Menko, W. (2004). *Een goed feedbackgesprek*. Utrecht/Zutphen: ThiemeMeulenhoff
- Pas, A. van der (2009) *Handboek methodische ouderbegeleiding. De interventiefase, keuzes en kansen*. Amsterdam: Uitgeverij SWP
- Ploeg, D. van der & Schoorl, P. & Ruijsenaars, W. (1995). *Orthopedagogiek en ouders*. Leuven/Apeldoorn: Garant.
- Prott, R. & Hautumm, A. (2005). *Twaalf principes voor een succesvolle samenwerking tussen ouders en professionals*. Amsterdam: Uitgeverij SWP. (12 Prinzipien für eine erfolgreiche Zusammenarbeit von Erzieherinnen und Eltern, 2004.)
- Remmerswaal, J. (2008) *Handboek groepsdynamica*. (9^e druk). Soest: Uitgeverij Nelissen
- Slot, N.W. & Spanjaard, H.J.M. (2007). *Competentievergroting in de residentiële jeugdzorg, Hulpverlening voor kinderen en jongeren in tehuizen*. Baarn: HB Uitgevers.

- Tol, S. van. (2011). *Systeemgericht werken in de praktijk*. Onderzoeksrapport bachelorproef Social Work. Den Haag: opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening Academie voor de Sociale professies De Haagse Hoge School.
- Vaessen, G. (2003). *Een kink in de kabel; psychiatrische problemen bij kinderen en jeugdigen in een leefgroep*. (2^e druk). Apeldoorn: Garant.
- Vandereycken, W. & Deth, R. van. (2004). *Psychiatrie; van diagnose tot behandeling*. (2^e druk). Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Vlaskamp, C. & Blokhuis, A. & Ploemen, M. (1996). *Gewoon bijzonder, Opvoeden van kinderen met een ernstige meervoudige handicap*. Assen: Van Gorcum & Comp. B.V.
- Vonk, J. & Hosmar, A. (2009). *Emotionele ontwikkeling bij mensen met een beperking; een denk- en handelingskader voor de praktijk*. (1^e druk). Den Haag: uitgeverij Acco.
- Weijenberg, J. (1994). De groepsopvoeder. In Weijenberg, J (Red.), *Alledaagse opvoedingsvragen, Een wegwijzer voor groepsopvoeders en ouders*. (pp. 28). Assen: Van Gorcum.
- Willemse, J. (2006). *Anders kijken; een breder zicht op menselijk gedrag*. (1^e druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Wit, J. de, Slot, W. & Aken, M. van. (2006). *Psychologie van de adolescentie*. (23^e druk.) Baarn: HBUitgevers.

Websites:

- Encyclo, Online Encyclopedie. (z.d.). *Begrip adequaat*. Geraadpleegd op 12 mei 2012, van <http://www.encyclo.nl/begrip/adequaar>
- Encyclo, Online Encyclopedie. (z.d.). *Begrip perceptie*. Geraadpleegd op 11 mei 2012, van <http://www.encyclo.nl/begrip/perceptie>
- Encyclo, Online Encyclopedie. (z.d.). *Begrip pragmatisch*. Geraadpleegd op 11 mei 2012, van <http://www.encyclo.nl/begrip/pragmatisch>
- Encyclo, Online Encyclopedie. (z.d.). *Begrip repertoire*. Geraadpleegd op 12 mei 2012, van <http://www.encyclo.nl/begrip/repertoire>
- Jenster, E. (2005). *Puberteit*. Geraadpleegd op 14 april 2012, van www.meezuidhollandseeilanden.nl/view/uploaded/.../puberteit.pdf
- Nederlandse Zorgautoriteit. (2009). *Voortgangsrapportage Invoering ZZP*. Rapportage over de periode 1 januari 2009-30 juni 2009. Geraadpleegd op 12 mei 2012, van http://www.nza.nl/104107/138040/Voortgangsrapportage_invoering_ZZP.pdf
- Rijksoverheid (z.d.). Geraadpleegd op 17 april 2012, van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgzwaartepakketten/vraag-en-antwoord/wat-is-een-zorgzwaartepakket.html>
- Scholte, M. & Vlaar, P. (2005). *Maatschappelijk werker*. Publicatie NIZW. Geraadpleegd op 12 mei 2012, van <http://www.movisie.nl/Publicaties/NIZW/maatschappelijk%20werker.pdf>
- Website BrandNewWay. (z.d.). *Wat is oplossingsgericht werken?* Geraadpleegd op 14 mei 2012, van <http://www.brandnewway.nl/oplossingsgericht-werken/>
- Website Gerrickens training & advies. (z.d.). *Kwaliteitspel*. Geraadpleegd op 13 mei 2012, van http://www.kwaliteitspel.nl/index.php?option=com_content&task=view&id=10&Itemid=19
- Website InfoNu.nl. (2008). *Zakelijk coachen: feedback geven*. Geraadpleegd op 12 mei 2012, van <http://zakelijk.infonu.nl/diversen/25905-zakelijk-coachen-feedback-geven.html>
- Website Leren.nl. (1999-2012). *Regels voor het ontvangen van feedback*. Geraadpleegd op 12 mei 2012, van <http://www.leren.nl/cursus/management/coaching/feedback-ontvangen.html>
- Website Margaretvandenbrink. (z.d.). Geraadpleegd op 22 april 2012, van <http://www.margaretvandenbrink.nl/index.php?page=http://www.margaretvandenbrink.nl/pags/fas/encommercieleorganisaties.htm>
- Website Mens en Samenleving. (z.d.). *Werken met het Sociaal Competentiemodel*. Geraadpleegd op 26 april 2012, van <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/pedagogiek/44785-werken-met-het-sociaal-competentiemodel.html>
- Website Rinogroep. (z.d.). Geraadpleegd op 15 april 2012, van <http://www.rinogroep.nl/IC148>
- Website Smitt. (z.d.). Geraadpleegd op 15 april 2012, van http://www.smitt.org/page_1197494526071.html
- Westerink-Hetebrij, M. (z.d.). *Gedragsdeskundigepresentatie*. Geraadpleegd op 12 mei 2012, van postelein.secury.eu/data/Gedragsdeskundigepresentatie.ppt

- Wikipedia, de vrije encyclopedie. (z.d.). Geraadpleegd op 16 mei 2012, van <http://nl.wikipedia.org/wiki/Beleid>

Beleid:

- Woensdregt, J.W. (2012). *Primaire werkprocessen dienstverlening, Instroom en dienstverlening*. Versie 1.0, 18-01-2012. Arnhem: Siza.

Scripties

- Bouwman, L. (2009). Opvoeden in Westerpark. *Onderzoek naar opvoedingsstijlen en -doelen in verschillende etnisch-culturele groepen en opleidingsniveaus van ouders*. Afstudeerscriptie Bachelor Pedagogiek. Amsterdam: Educatieve Faculteit Amsterdam.

Overig

- College voor zorgverzekeringen. (2011). *Gebruikersgids verstandelijke beperking 2011*. Diemen: CVZ.