



Loyaliteit in balans

De samenwerking tussen persoonlijke begeleider en
ouder in kaart gebracht.

Student
Student nummer
Opleiding
Academie
Studiejaar
Opdrachtgever
Docent begeleider

Daphne Valer
20064406
Sociaal Pedagogische Hulpverlening
Haagse hoge school
4 Hoofdfase 3
Rob Epskamp
Wies Mes

Inhoudsopgave

Samenvatting	P. 3
Voorwoord	P. 4
Inleiding	P. 5
1. Introductie	P. 6
1.1 Motivatie	P. 6
1.2 Hulpverleningsorganisatie Steinmetz de Compaan	P. 8
1.3 De instelling waarbinnen het onderzoek plaatsvindt	P. 8
2. Opzet van het onderzoek	P. 11
2.1 Probleemstelling	P. 11
2.2 Doelstelling	P. 14
2.3 Vraagstelling; hoofdvraag en deelvragen	P. 14
2.4 Verantwoording van het onderzoek	P. 15
2.5 Onderzoekseenheden	P. 16
2.6 Onderzoeksmethode	P. 17
2.7 Betrouwbaarheid en geldigheid	P. 19
3. Literatuuronderzoek	P. 21
3.1 Geschiedenis tot de jaren vijftig	P. 21
3.2 Maatschappelijke ontwikkelingen	P. 21
3.3 Moderne tijd; Systeemtheorie en het begin van netwerken	P. 22
3.4 De persoonlijke begeleider in het heden.	P. 23
4. Cijfermatig onderzoek	P. 29
4.1 hulpverleners en ouders	P. 29
4.2 tijdsbesteding per ouder	P. 32
5. Persoonlijk interview	P. 35
5.1 betrokkenheid	P. 35
5.2 knelpunten	P. 39
5.3 positieve ervaringen	P. 45
5.4 capaciteiten	P. 46
5.5 positie bepaling	P. 38
5.6 Voorwaarden voor een goede samenwerking	P. 50
5.7 verwachtingen	P. 52
6. Visie van het locatiehoofd en de gedragsdeskundige	P. 54
7. Conclusies	P. 57
7.1 Deelvragen	P. 57
7.2 Hoofdvraag	P. 62
Nawoord	P. 65
Literatuur	P. 66
Bijlagen	

Samenvatting

Dit onderzoek richt zich op de relatie tussen persoonlijke begeleiders en de ouders van de cliënten. In dit onderzoek worden positieve en negatieve aspecten behandeld die van invloed zijn op de samenwerking tussen beide partijen.

De definitie van samenwerken betreft in dit onderzoek dat er gemeenschappelijk aan eenzelfde taak gewerkt wordt. De taak heeft het uitgangspunt om progressieve zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan de cliënt.

De gehandicaptenzorg heeft in de laatste veertig jaren een enorme ontwikkeling meegemaakt. Vanaf de jaren zestig is het aanbod van verschillende accommodaties in de gehandicaptenzorg sterk veranderd.

In de jaren zeventig kwam er kritiek op de massaliteit van al deze instellingen. De privacy en de afgeslotenheid van de gehandicapten kwam in het geding. De instellingen moesten een beter beleid gaan voeren op het gebied van de inspraak van de ouders en familie op de werkwijze.

Daar waar de opvang voor die tijd beperkt bleef tot de opvang die ver van de maatschappij af stond, is er tegenwoordig sprake van gezinsvervangende tehuizen, dagverblijven, logeerhuizen en activiteitencentra.

Door het grotere aanbod vinden er steeds meer verschuivingen plaats in de zorg en welzijn sector.

Historische trends als samengaan van instellingen.

De veranderde verhoudingen van intra - en extramurale zorg alsmede vakinhoudelijke ontwikkelingen van afzonderlijke beroepsgroepen zijn hier voorbeelden van.

Het maakt dat de verhoudingen tussen specialisaties ter discussie gesteld wordt en de afbakening van de beroepsdomein problematischer is geworden.

Domeinen verbreden of gaan ten koste van andere domeinen langzaam ten onder.

Er is onvoldoende afscherming binnen het beroep en grenzen vervagen steeds meer.

Voorwoord

Ik heb dit onderzoek verricht in het kader van mijn afstudeeropdracht voor de Haagse hoge school waar ik de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening volg. Naast deze opleiding ben ik werkzaam in de gehandicaptenzorg als groepsbegeleider bij de woonvoorziening de Schakel.

In deze functie ben ik verantwoordelijk voor de dagelijkse zorg en begeleiding van de cliënten. De cliënten zijn jongeren met een lichamelijke en/of meervoudige beperking met uiteenlopende niveaus. Zij variëren in leeftijd van 6 tot 20 jaar.

Het onderzoek richt zich op de samenwerking tussen de persoonlijke begeleiders en de ouders van de cliënten. De definitie van samenwerken betreft hier dat er gemeenschappelijk aan eenzelfde taak gewerkt wordt. De taak heeft het uitgangspunt om progressieve zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan de cliënt.

Deze samenwerking is niet alleen van belang voor een goede begeleiding maar speelt ook een belangrijke rol in het welzijn van de cliënt.

Een goede samenwerking zal leiden tot een positieve ontplooiing naar een grotere mate van zelfstandigheid voor de cliënten

Waar er sprake is van een verstoorde relatie tussen de persoonlijke begeleiders en ouders kan er een belemmering optreden voor de verdere ontwikkelingen van het kind

Mijn onderzoek spitst zich toe op de factoren die een rol kunnen spelen in de samenwerking tussen beide partijen. Hierbij zullen de positieve en de negatieve punten die de persoonlijke begeleider in de samenwerking ervaart verder uitgediept worden.

Bij dit voorwoord wil ik graag een dankbetuiging schrijven voor de mensen die hebben meegeholpen om mijn onderzoek te maken zoals deze voor u ligt.

De opdrachtgever, Rob Epskamp voor zijn enthousiaste manier van begeleiden en door mij geheel de ruimte en de vrijheid te bieden om aan dit onderzoek te werken.

Alle persoonlijke begeleiders voor hun openheid en eerlijkheid die ze met mij gedeeld hebben. Door hun te kunnen en mogen interviewen is het grootste gedeelte van deze bachelorproef tot stand gekomen.

De gedragsdeskundige, Wemke van den Broek die op haar manier een steentje heeft bijgedragen aan dit onderzoek.

Aan mijn begeleidster vanuit school, Wies Mes die mij op een eerlijke manier feedback heeft gegeven op het geen geschreven is. Dankzij haar scherpe commentaar bleven mijn ogen geopend en is er uiteindelijk concreetheid in mijn stuk gekomen.

Aan mijn vrienden Marieke Foppen en Cliff Slootweg die mij in deze gehele periode gesteund hebben om dit product tot stand te brengen.

Ik hoop dat u na het lezen van dit rapport een beter inzicht heeft kunnen krijgen in de diverse aspecten die van belang zijn bij de interactie tussen hulpverlener en ouder.

Inleiding

Om een indruk te geven in de materie die in dit onderzoek wordt behandeld zal ik ter inleiding twee casussen uiteenzetten die verband hebben op de wisselwerking tussen een persoonlijke begeleider en een ouder van zijn cliënt.

Zo is er een persoonlijk begeleider die een cliënt heeft van 14 jaar. Het meisje zit in een rolstoel en heeft een spieraandoening. Deze situatie is in de loop van de tijd langzaam aan verslechterd. De gescheiden moeder van het meisje heeft psychische problemen. Ze heeft borderline wat zich uit in heftige stemmingswisselingen.

Daarnaast is de moeder alcoholist en niet in staat om de meest elementaire vorm van zorg aan haar kind te leveren.

Toen het kind nog in de weekenden aan de zorg van de moeder werd overgelaten kwam zij emotioneel en lichamelijk uitgeput terug op de woonvoorziening. In diezelfde tijd kwam de moeder op de meest onregelmatige tijden naar de woonvoorziening toe om haar kind te bezoeken.

Haar aanwezigheid trok onmiddellijk alle aandacht van de mensen in de woonvoorziening naar zich toe. Zo klampte zij iedereen aan met haar grove taalgebruik, en zaaide ze onrust door haar labiele houding.

Inmiddels is door de rechter besloten dat de moeder uit de voogdij is gehaald en dat het meisje alleen onder begeleiding bij haar op bezoek mag.

Tenslotte is besloten dat moeder slechts één keer in de week tijdens het avondeten op bezoek mag komen op de woonvoorziening. Er is dan voldoende begeleiding aanwezig om de moeder in het contact met het kind te ondersteunen.

Een andere situatie geeft een heel ander beeld van hoe de omgang tussen de begeleiding en de ouder kan zijn.

Het betreft hier een cliënt van 18 jaar. Dit meisje is ook rolstoelafhankelijk en heeft eveneens een spieraandoening. Zij kwam reeds op zeer jonge leeftijd in aanraking met de Schakel. Haar cognitieve vermogen werd in eerste instantie als laag ingeschat.

De vader heeft het volledig voogdijschap over het kind. De moeder is vanaf het begin volledig uit beeld.

Drie keer in de week komt hij bij zijn dochter op bezoek. Tijdens deze visites is er sprake van een lief en innig contact tussen de twee. Hij neemt zelfs de volledige zorg in die uren op zich.

De samenwerking tussen vader en de persoonlijke begeleider van zijn dochter is bijzonder constructief. Er is sprake van respect en een onderling vertrouwen.

Dit goede contact heeft zijn uitwerking op de zelfontplooiing van het meisje.

Inmiddels heeft zij een grote mate van zelfstandigheid en volgt een MBO opleiding.

Waar het in dit onderzoek om gaat is hoe bepalend de samenwerking kan zijn voor een effectieve hulpverlening.

1. Introductie

Met dit onderzoek hoop ik inzicht te geven in de verschillende rollen en posities die de persoonlijke begeleider inneemt ten opzichte van de ouders en de problemen die daarbij kunnen optreden.

Het eerste hoofdstuk geeft een motivatie aan hoe dit onderzoek tot stand is gekomen.
Tevens worden de organisatie en de opdrachtgevende instelling beschreven.

In hoofdstuk twee wordt ingegaan op de relatie tussen de persoonlijke begeleider en de ouder die wordt weergegeven in een probleemstelling. Hier komt de opzet van het onderzoek en de methode waarop deze wordt uitgevoerd aan bod. De hoofdvraag en de deelvragen worden in dit hoofdstuk bepaald.

In het derde hoofdstuk wordt inzicht verleend in de literatuur rondom dit thema.

Waarbij er gekeken wordt naar de geschiedenis, de maatschappelijke ontwikkelingen en de persoonlijke begeleider in het heden.

Hoofdstuk vier betreft een cijfermatige analyse van de gegevens die verzameld zijn tijdens het onderzoek.

In hoofdstuk vijf komen de persoonlijke begeleiders aan het woord waarin de ervaringen en inzichten vanuit de praktijk zijn omschreven.

Hoofdstuk zes besteed aandacht aan de visie van het locatiehoofd en de gedragsdeskundige.

Tenslotte zult u de conclusies kunnen lezen die antwoord geven op de gestelde deelvragen en hoofdvraag.

1.1 Motivatie

Ik heb tijdens mijn werkzaamheden op De Schakel steeds meer interesse gecreëerd op het pedagogische vlak die aan bod komt om jongeren met een beperking te kunnen ondersteunen en begeleiden.

Het betreft hier het bijbrengen van gewoonten, manieren en regels die moeten leiden tot zoveel mogelijk zelfontplooiing zodat deze zo zelfstandig mogelijk in de maatschappij kan functioneren.

Ik heb het altijd als een uitdaging ervaren om te ontdekken wat de mogelijkheden van de jongeren zijn waarbij er wordt afgestemd op verschillende niveaus.

Ik vind het interessant om de wisselwerking tussen begeleider en jongere te zien. De begeleider en de jongere beïnvloeden elkaar op verschillende manieren. Te denken is aan welke ervaringen de jongere kan opdoen en waar de begeleider de nadruk oplegt qua ontwikkeling, begeleiding en zorg voor de jongere.

Er is continue sprake van interactie tussen beide partijen.

In een gezinsvervangend tehuis krijgt de begeleider veel inzicht in de belevingswereld van de cliënt. Waar deze mee bezig is (dagbesteding), hoe deze de toekomst ziet. Of hoe deze de situatie om zich heen ervaart, wat deze voelt, denkt, en hoe deze zich ontwikkelt.

De persoonlijke begeleider staat hierin het meest centraal en fungeert hierbij als belangrijkste schakel voor de cliënt.

Deze begeleider fungeert voornamelijk als vertrouwenspersoon maar ook als contactpersoon met betrekking tot het netwerk van de cliënt.

Met netwerk bedoel ik hier; een ieder waarmee de cliënt in contact staat.

Een kind dient zich nooit alleen aan op een woonvoorziening, de persoonlijke begeleider krijgt naast de cliënt tegelijkertijd te maken met diens ouders.

De huidige opvoeder speelt een zeer belangrijke rol in het leven van de cliënt. Hierin is tevens sprake van een wisselwerking. Zowel wisselwerking tussen het kind en de huidige opvoeder als wisselwerking tussen de persoonlijke begeleider en ouder.

Er staat in vele boeken omschreven hoe het door de ouders ervaren wordt om door de beperking van hun kind met de hulpverlening in aanraking te komen.

De ouder wordt in plaats van verzorger ineens hulpvrager die de zorg aan onbekenden moet kunnen overleveren. Hier komt vaak een proces van loslating en schuldgevoelens bij aan bod.

Maar hoe zit dit proces bij een hulpverlener die niet alleen te maken krijgt met de cliënt die hulp vraagt maar tevens met diens ouders?

Hoe ervaart de persoonlijke begeleider het om rekening te houden met de belangen van de ouders en de leefregels van de woonvoorziening?

Als groepsbegeleider vang ik veel op in de wandelgangen van de woonvoorziening. Het valt me op hoe vaak het gesprek over de ouders van de cliënten gaat. De persoonlijke begeleiders blijken hier belemmeringen en frustraties in tegen te komen. Het woord ouders verandert naar mijn inzien steeds vaker in “moeilijke ouders”.

Dit maakte dat ik ging nadenken over de spanningsvelden die een persoonlijke begeleider in deze wisselwerking met de ouder kan tegen komen.

Ik stelde mezelf vragen als: Wat gebeurt er als er een “belemmering” in deze samenwerking wordt ervaren en vooral hoe ontstaat deze?

Doordat er steeds meer vragen in mij opkwamen heb ik besloten om mijn onderzoek verder op het thema samenwerking te richten.

Het zijn voornamelijk de negatieve aspecten die mij het meest opvallen en die ik nader wil gaan onderzoeken. Omdat er niet vergeten mag worden dat er ook veel goede kanten aan de samenwerking zitten, zal ik deze tevens opnemen in mijn onderzoek.

Door dit onderzoek te verrichten, wil ik het mogelijk maken dat de persoonlijke begeleiders opnieuw stil staan bij de handelingen die deze dagelijks in de samenwerking met de ouder tegen komt.

Er zal door dit onderzoek een moment van reflectie bij de persoonlijke begeleider ontstaan, waardoor deze zich opnieuw bewust wordt van de prioriteit die deze samenwerking met zich mee brengt.

De samenwerking is namelijk van belang voor het welzijn van de cliënt.

Tevens heb ik hiervoor gekozen omdat mijn interesse naar de functie persoonlijke begeleider in de gehandicaptenzorg door het onderzoek verbreed zal worden.

Verbreiding in de zin van de positie die deze inneemt ten aanzien van het kind en de ouder. De samenwerking die hieruit voortvloeit en de spanningsvelden die deze kan tegenkomen.

Er zal door mijn onderzoek verdieping komen in de verschillende rollen en posities die de persoonlijke begeleider inneemt en de handelingen die deze in het contact ten opzichte van de ouder verricht.

1.2 Hulpverleningsorganisatie Steinmetz | de Compaan

Steinmetz | de Compaan is een organisatie die zich inzet voor mensen met een verstandelijke, lichamelijke of meervoudige beperking, of niet aangeboren hersenletsel.

De organisatie telt in totaal 140 locaties in de regio's Haaglanden en Rijnmond en de gemeenten Delft, Berkel en Rodenrijs, Lansingerland, Westland en Zoetermeer.

Locaties kunnen gezien worden als woonvoorzieningen, activiteitencentra, kinderdagcentra, steun- en trefpunten en logeerhuizen.

De organisatie richt zich op 2200 cliënten.

Cliënten kunnen voor wonen, werk en activiteiten één van de 140 locaties kiezen.

Begeleiding en ondersteuning aan huis, op school of op de werkplek kan ook door Steinmetz | de Compaan geboden worden.

De visie van de organisatie geeft goed weer waar de organisatie zich voor inzet.

“Steinmetz | de Compaan ondersteunt mensen met een beperking om hun leven vorm te geven volgens eigen wensen en toekomstbeelden in en met de samenleving.”¹

Zelf kiezen hoe je wilt leven, in en met de samenleving. Dat is van wezenlijk belang voor iedereen: ook voor mensen met een beperking.

De organisatie streeft naar intergratie en normalisatie.

Aan vele cliënten biedt Steinmetz | de Compaan ondersteuning, zodat zij zelf kunnen bepalen hoe ze wonen, werken en hun vrije tijd besteden. Hierin wordt eerder ingezoomd op de mogelijkheden dan op de beperkingen van de cliënten.

Zelf kiezen hoe je wilt leven is alleen waardevol, als er ook echt iets te kiezen valt. De ondersteuning van Steinmetz | de Compaan biedt dan ook zoveel mogelijk maatwerk en flexibiliteit.

Het ondersteuningsplan is hiervoor de basis. De cliënt stelt dit plan samen met een begeleider op.

Ouders, familie en vrienden worden er zoveel mogelijk bij betrokken.

Werken met het ondersteuningsplan betekent je wensen 'in en met de samenleving' proberen waar te maken.

Cliënt en begeleider onderzoeken de mogelijkheden waarmee die toekomstbeelden werkelijkheid kunnen worden.

1.3 De instelling waarbinnen het onderzoek plaatsvindt

De Schakel is één van de 11 woonhuizen voor kinderen die Steinmetz | de Compaan beheert.

De Schakel betreft een woonvoorziening voor jongeren met een lichamelijke en/of meervoudige beperking van de leeftijd 6 tot 20 jaar met uiteenlopende niveaus.

Deze bevindt zich in de wijk Nieuw Waldeck in Den Haag.

¹ Site van Steinmetz| de Compaan geraadpleegd 15 oktober 2009
<http://www.steinmetzdecompaan.nl>.

Clënten kunnen er de hele week, enkele dagen per week of tijdens afgesproken periode wonen.

Ook is het mogelijk om er te logeren, bijvoorbeeld in het weekend of tijdens schoolvakanties.

Het huis bevindt zich op de begane grond en maakt integraal deel uit van een wooncomplex.

De Schakel heeft 16 plaatsen waar 21 kinderen gebruik van maken.

15 Kinderen wonen er permanent, en 7 kinderen verblijven er enkele dagen per week of maand. Alle kinderen hebben een eigen kamer.

Ook beschikt de schakel over een appartement voor woontraining.

Hier kunnen bewoners zich, met de nodige begeleiding, voorbereiden op een manier van meer zelfstandig wonen.

Op de Schakel wordt 24 uur zorg verleend.

De volgende vormen van ondersteuning biedt de Schakel aan zijn cliënten:

- Begeleiding bij de dagelijkse verzorging. (ADL)
- Verpleegkundige handelingen.
- Pedagogische begeleiding. Hieronder wordt verstaan dat de begeleiding gericht is op het individueel en in groepsverband ontdekken van de eigen mogelijkheden en deze leren te gebruiken om verder te ontwikkelen.

De doelstelling van de Schakel is het ondersteunen van jongeren met een lichamelijke of meervoudige handicap.

Dit gebeurt door het verzorgen, begeleiden en opvoeden van de jongeren waarbij ze hun eigen mogelijkheden leren kennen en benutten.

Er wordt daarbij uit gegaan van de vragen, wensen en toekomstbeelden van de cliënten, waarbij rekening wordt gehouden met hun mogelijkheden en hun leeftijd.

Alle cliënten hebben een persoonlijke begeleider. Deze begeleider is het vaste aanspreekpunt voor kind en ouder.

De persoonlijke begeleider is degene die de persoonlijke zaken voor de bewoner verzorgt. De begeleider maakt samen met de ouder en cliënt eerst nauwkeurig een inventarisatie van de hulpvragen.

Vervolgens wordt in nauwe samenwerking met ouder en kind een begeleidingsplan opgesteld.

In dit plan komen zowel de dagelijkse aspecten als de ondersteuning en begeleiding aan de orde, als de wensen en plannen voor de toekomst van de jongeren. Iedere twee weken wordt de voortgang binnen het team bekeken, besproken aan de hand van vergaderingen en zo nodig bijgesteld.

De persoonlijke begeleider onderhoudt met regelmaat het contact met de ouders.

Naast het vaste team werken er een vaste ochtendploeg van vijf mensen, vaste nachtdienstploeg van drie mensen, vaste invalkrachten, twee pedagogische gedragsdeskundigen, een schoonmaker en twee koks. Het gehele team bestaat uit 55 personen. Het locatiehoofd is degene die boven dit gehele team fungeert.

Naast het vaste team werken er een vaste ochtendploeg van vijf mensen, vaste nachtdienstploeg van drie mensen, vaste invalkrachten, twee pedagogische gedragsdeskundigen, een schoonmaker en twee koks. Het gehele team bestaat uit 55 personen.

Op de woonvoorziening de Schakel wordt een thuissituatie nagebootst. Er wordt net zoals in een “normale thuissituatie van vader/moeder/kind gestreefd naar het bieden van veiligheid en geborgenheid. Dit zijn belangrijke uitgangspunten met betrekking tot opvoeding.

Ook qua inrichting is er een thuissituatie nagebootst, zo zijn er meerdere badkamers, een keuken, en heeft elk kind zijn eigen kamer.

De Schakel heeft twee huiskamers de Jazz en Blues genaamd. De cliënten zijn opgesplitst in twee groepen, dit om het overzicht te kunnen bewaren en de juiste ondersteuning te kunnen bieden.

Zowel op de Jazz als op de Blues werken 6 vaste medewerkers, twaalf in totaal.

Elk team bestaat uit drie persoonlijke begeleiders, zes in totaal.

2. Opzet van het onderzoek

In dit Hoofdstuk worden de probleemstelling en de vraagstelling die daaruit is voort gekomen behandeld. Hiernaast zal de doelstelling worden weergegeven. Er is een verantwoording voor dit onderzoek omschreven. Tevens wordt er inzicht gegeven in de onderzoekseenheden die er gebruikt zijn en de methode die ik heb gehanteerd om dit onderzoek tot stand te kunnen brengen. U kunt hierbij lezen hoe ik de betrouwbaarheid en geldigheid in mijn onderzoek heb gewaarborgd.

2.1 Probleemstelling

De Schakel telt zes persoonlijke begeleiders. Elke persoonlijke begeleider ondersteunt drie a vier cliënten. De persoonlijke begeleider fungeert als contactpersoon tussen ouder/woonvoorziening en cliënt. Een contactpersoon die het contact tussen alle partijen in stand houdt en waarbij communicatie het sleutelwoord is. Dit contact kan op een mondelinge manier plaatsvinden. Te denken is aan telefonisch contact maar ook face to face gesprekken vinden plaats. Tevens kan het contact op een schriftelijke wijze plaatsvinden. Te denken is dan aan mail of brief contact. De inhoudsvorm en tijdsduur van deze contactmomenten is zeer variërend. Zo kan een contactmoment gericht zijn op afspraken maken omtrent en/of voor de cliënt. Bijvoorbeeld wanneer deze naar huis gaat en weer terug komt op de woonvoorziening. Maar ook wordt geregeld de voortgang/situatie van de cliënt besproken.

De Schakel streeft er naar om de ouders betrokken te houden en hun op de hoogte te houden over de verzorging en begeleiding van het kind. De persoonlijke begeleider zorgt dat er een terugkoppeling wordt gegeven aan de ouder betreft de cliënt. Bijvoorbeeld een ziekenhuis of doktersbezoek maar ook de voortgang op school of de omgang met andere cliënten kan aan bod komen. De persoonlijke begeleider zorgt er ook voor dat het gehele team op de hoogte wordt gesteld betreft belangrijke zaken omtrent de cliënt of ouder. De persoonlijke begeleider is zowel intern als extern de contactpersoon voor de cliënt.

De contactmomenten worden bijgehouden door de persoonlijke begeleider. (Vanaf nu omschreven als begeleider.) Zo hebben alle begeleiders een vast contactmoment met de ouders ingepland, bijvoorbeeld 1x in de twee weken dat de persoonlijke begeleider de ouder opbelt. De ouders staan vrij om op ieder moment contact op te nemen met de woonvoorziening.

Samenwerken gaat over geven en nemen, over betrokkenheid en het afstemmen en aanvullen van elkaar. Samenwerken is een onderdeel van de werkzaamheden van een persoonlijke begeleider. Op de Schakel zie ik vele diverse vormen van samenwerking tussen de begeleider en ouder.

Zo zie ik dat er tussen enkele begeleiders en ouders een echte vertrouwensband is ontstaan. De samenwerking verloopt dan goed. Afspraken worden nagekomen en er vindt een goede afstemming plaats tussen de leefregels van de woonvoorziening en de wensen/belangen van de ouder. Deze heeft zoals u in de inleiding heeft kunnen lezen bevorderlijk voor de ontwikkeling van het kind. Sterker nog in de samenwerking staat het kind centraal.

Tevens zie ik een samenwerking die “stroef” verloopt tussen de begeleider en ouder. Hierin worden vaak afspraken niet nagekomen, heerst er onduidelijkheid en lopen spanningen over en weer steeds meer op. Dit kan tevens voor de cliënt een belemmering in zijn/haar ontwikkeling opleveren.

In de meeste gevallen hebben de cliënten duidelijkheid en structuur nodig. De onduidelijkheden en spanningen over en weer tussen begeleider en ouder heeft gevolgen op de structuur die de begeleider aan de cliënt probeert te geven.

Er gaat altijd een rede aan vooraf dat een kind met een beperking in een woonvoorziening terecht komt.

De vele aandacht en verzorging wordt vaak te zwaar voor de ouder, de ouder weet zelf niet hoe deze het kind het best kan opvoeden, er zijn te weinig juiste middelen voor de opvoeding en/of verzorging, enz.

Enkele ouders hebben zelf een soort van beperking zoals bordeline of een verstandelijk beperking.

Dit vergt een bepaalde manier van omgang en dus ook een aangepaste manier van samenwerken.

Vaak wordt hier meer tijd en energie ingestopt en wordt de term ouders veranderd in “moeilijke ouders.”

In het boek *ouderbegeleiding en residentiële jeugdhulpverlening* van Danny Baert (2000) wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen kindgerichte hulpverlening en een ouderbegeleider. Hierin wordt het volgende geschreven:

“Een ouderbegeleider en een kindgerichte hulpverlener zijn twee verschillende partijen. De eerste werkt met volwassen problematiek en de laatste met kinderproblematiek.”²

Dit is waarin de scheidingslijn geheel weg valt voor een begeleider die werkt in een woonvoorziening.

De persoonlijke begeleider in een residentiële instelling bevindt zich regelmatig in beide rollen.

De begeleider is zowel voor het kind van belang als voor de ouder. Het kind in een woonvoorziening is afhankelijk van de zorg en begeleiding die de hulpverlener kan bieden.

Voor ouders kan een begeleider fungeren als klank- en spraak bord.

Ouders hopen als het ware erkenning te vinden voor hun problemen als ouder bij degenen die de dagelijkse zorg voor hun kind dragen. In dit geval is dat de persoonlijke begeleider die als eerste contactpersoon fungeert.

De vraag die ik hier dan ook wil stellen is: in hoeverre de persoonlijke begeleidster kan stilstaan bij de gevoeligheden en de visie van de ouder?

Zodra er zich problemen /obstakels voortdoen omtrent de communicatie of bepaalde wensen van een ouder, neemt de persoonlijke begeleider contact op met het locatiehoofd.

² Baert, D *ouderbegeleiding en residentiële hulpverlening* (2000)

Deze zet dan het contact met de ouder voort. Meestal gebeurt dit door middel van telefonisch contact maar ook wordt de ouder wel eens gevraagd om een gesprek op de woonvoorziening zelf te houden.

Sinds de laatste vijf jaar wordt er door de persoonlijke begeleiders opgemerkt dat er steeds meer werkzaamheden omtrent het contact tussen ouder en woonvoorziening zijn die bij het locatiehoofd worden voorgelegd.

Denk hierbij aan geldproblemen, ouders die de rekeningen niet kunnen betalen, problemen omtrent de voogdij bij gescheiden ouders. Of ouders waarbij de communicatie moeizaam verloopt omdat deze zelf een beperking heeft.

Het lijkt alsof de persoonlijke begeleiders op deze momenten steeds minder grip hebben op de samenwerking tussen ouders.

De vraag hoe een ouder op een efficiënte wijze tegemoet te treden om zo een samenwerkingsrelatie op te bouwen of te behouden wordt steeds groter.

Dit is een probleem voor het locatiehoofd omdat die steeds meer werkzaamheden naar zich toegeschoven krijgt. Hij neemt daarbij steeds meer de contactpersoon waar tussen woonvoorziening en ouder terwijl dit de taak van de persoonlijke begeleider zou moeten zijn.

Door zijn functie als locatiehoofd heeft hij een bepaalde status die voor de ouder vaak meer gezag en aanzien vertoont. Zijn positie wordt anders aanschouwd aangezien hij beslissingen en afspraken kan maken omtrent het beleid. Dit kan voor sommige ouders meer aanzien geven dan een positie die als vertrouwenspersoon wordt gezien.

Het locatiehoofd weet vaak het vertrouwen van de ouders opnieuw te winnen. Hij beheerst vele technieken en weet vaak een tussenweg te vinden wat zowel werkt voor de ouder als voor de cliënt als voor de begeleiders. Toch denk ik dat er meerdere personen deze technieken zouden kunnen beheersen zodat er meerdere personen als vertrouwenspersoon naar de ouders toe kunnen treden.

Dit is tevens een probleem voor de persoonlijke begeleiders omdat de hulpvraag van de cliënt voorop staat maar er steeds meer tijd in het contact van ouders gaat zitten om de hulpvraag te bewerkstelligen.

Overleg met ouders is een vereiste vanuit de woonvoorziening maar dit vergt veel tijd als er moeite wordt ervaren met de samenwerking.

Zo kan het verkeren dat de communicatie niet op elkaar is afgestemd waardoor gemaakte afspraken vergeten worden of in zijn geheel niet overgekomen zijn of zelfs genegeerd worden.

De persoonlijke begeleider is dan meer tijd kwijt om de afspraak duidelijk te maken dan deze uit te voeren.

Er wordt veel energie gestopt in het contact met ouders zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Als dit moeizaam verloopt, vergt dit (nog) meer energie van de begeleiders.

Het continue anticiperen en zoeken naar de juiste omgangsweg houdt naar mijn idee ook voor een begeleider op een gegeven moment op.

Als de samenwerking continue uitloopt in het zoveel mogelijk geven en als de persoonlijke begeleider daar geheel niets voor terugkrijgt, is er naar mijn mening een grens bereikt. Alleen kan er niet veel gedaan worden met deze grens die bereikt kan zijn aangezien het uitgangspunt de cliënt is en deze in verbintenis staat met diens ouder.

Het is moeilijk om te erkennen dat een samenwerking in sommige gevallen haast onmogelijk is. Meestal wordt dan duidelijk ingezien wat niet werkt maar de vraag wat dan wel werkt, blijft onbeantwoord.

Ook voor de ouders kan een moeizame samenwerking tussen de woonvoorziening als een probleem ervaren worden. Het is tenslotte de verbinding met de omgeving waarin het kind zich bevindt. Vaak zie je twijfels, onzekerheid of schuldgevoel vanuit de ouder. Deze ouders willen graag betrokken blijven bij de opvoeding en willen er alles aan doen om dit te kunnen. Zij willen op de hoogte gehouden worden van alle ontwikkelingen. Vaak kan de instelling dit bieden en doet deze er alles aan om de ouder op de hoogte te houden.

Toch blijft het moeilijk om aan al de wensen van de ouder te voldoen. Er zitten namelijk meerdere cliënten en er zijn meerdere ouders in beeld die ook weer hun eigen wensen en behoeften hebben.

Het zoeken naar een middenweg is een uitdaging voor de begeleiders maar voor ouders soms moeilijk te accepteren.

Er is naar mijn inzien vraag naar een onderzoek naar de samenwerking tussen persoonlijke begeleider en ouder. Dit om meer inzicht te verkrijgen in de manier van samenwerken en te ondervinden welke factoren hierbij een rol kunnen spelen.

Ik denk hierbij adviezen te kunnen bieden door te onderzoeken waar zich nu precies problemen in de samenwerking tussen ouder en persoonlijke begeleider voordoen en op welke manieren hiermee omgegaan kan worden door de persoonlijke begeleiders en andere werknemers van de Schakel.

2.2 Doelstelling

Na het beantwoorden van de deelvragen en de hoofdvraag wil ik bereikt hebben dat ik inzicht heb gekregen in welke factoren een rol spelen in de samenwerking tussen persoonlijke begeleiders en ouders van de cliënten van de Schakel.

Met de conclusies van dit onderzoek wil ik een advies uitschrijven omtrent de samenwerking tussen persoonlijke begeleiders en ouders. Een advies dat is bedoeld voor de werknemers en leidinggevende van de woonvoorziening de Schakel.

2.3 Vraagstelling; Hoofdvraag en deelvragen

Hoofdvraag:

Welke factoren spelen een rol in de samenwerking tussen persoonlijke begeleiders en ouders van de cliënten van de Schakel?

Deze vraag die ik voor dit onderzoek stel is een verklarende onderzoeksvraag ³. Een verklarend onderzoek houdt in dat wordt gezocht naar een verklaring, waarom de werkelijkheid zich als zodanig voordoet.

Wat is de verklaring dat de werkwijze tussen persoonlijke begeleiders en ouders zo van elkaar verschilt?

Vanuit de onderzoeksvraag en het vooronderzoek, start ik een onderzoeksproces om systematisch te kunnen kijken welke factoren van invloed zijn op de samenwerking om zo aan het eind met een advies te kunnen komen. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden heb ik meerdere vragen opgesteld die dienen als deelvragen

³ Baarda, D.B., de Goede, M.P.M., Teunissen, J. *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. (2005)

Deelvragen:

- *Bij welke werkzaamheden ondervinden de persoonlijke begeleiders knelpunten in de samenwerking met de ouder?*
- *Wat gaat volgens de persoonlijke begeleider goed in de samenwerking tot de ouder?*
- *Wat heeft een persoonlijke begeleider nodig om een samenwerking met de ouder tot stand te kunnen brengen of te behouden?*
- *Wat verwacht de persoonlijke begeleider van de ouder?*

2.4 Verantwoording van het onderzoek

Aan het eind van dit onderzoek wordt er antwoord gegeven op de vraag welke factoren een rol spelen bij de samenwerking tussen persoonlijke begeleiders en ouders.

Met de uitkomsten van het onderzoek wordt er duidelijkheid geschept in wat de persoonlijke begeleiders belangrijk vinden in deze wisselwerking.

Het geeft een beeld vanuit het perspectief van de begeleider welke positieve aspecten en belemmeringen deze tegenkomt in relatie tot de ouder. De instelling kan hierop zijn werkwijze aanpassen om de samenwerking te verbeteren.

De uitkomst van het onderzoek is relevant voor de professionalisering van de beroepsgroep persoonlijke begeleiders in de zorg- en welzijnssector wat valt onder Social Work.⁴

Door dit onderzoek zal stil gestaan worden bij het gegeven samenwerken.

De samenwerking is voor de professionals één van de prioriteiten die zij in het dagelijkse werk tegenkomen aangezien deze het netwerk van de cliënt onderhouden.

Een effectieve samenwerking is tevens van belang voor een positieve ontplooiing en ontwikkeling van de cliënt.

Het onderzoek maakt het mogelijk om de persoonlijke begeleider te laten reflecteren op de handelingen die deze in het contact met de ouder dagelijks verricht.

Daarbij is het onderzoek ook relevant op het gebied van werken in- en vanuit een arbeidsomgeving.⁷

Uit het onderzoek zal blijken wat de persoonlijke begeleiders als belangrijk ervaren ten opzichte van hun positie naar de ouder. Dit schept een inzicht vanuit de praktijk.

Hierop zal de organisatie hun beleid kunnen aanpassen ten aanzien van de ouders en persoonlijke begeleiders om ervoor te zorgen dat beide partijen hierin tevreden blijven gesteld.

Zo zullen de hulpverlener en de ouder plezier blijven hebben om betrokken te zijn bij de organisatie, wat zeker de werksfeer in de instelling nog meer kan bevorderen.

⁴ Keeken, drs. H.R.M van, *Voor het onderzoek*. "Het formuleren van een probleemstelling". (2006)

De leidinggevendenden/managers kunnen uit dit onderzoek inzicht krijgen hoe ze met de ouders om kunnen gaan en hierdoor preventief handelen. Dit aangezien ze meer verdieping hebben verkregen wat voor factoren vanuit de professional als belangrijk wordt ervaren om een productieve samenwerking tot stand te brengen.

Dit onderzoek is geschreven voor de Schakel, echter ben ik van mening dat dit onderzoek ook voor andere woonvoorzieningen van Steinmetz | de Compaan van belang kan zijn. De uitkomsten/conclusies kunnen overeen komen voor andere woonvoorzieningen waarbij persoonlijke begeleiders en ouders met elkaar in aanraking komen.

2.5 Onderzoekseenheden

De mensen die ik zal interviewen voor het onderzoek bestaat uit individuele personen, namelijk 6 persoonlijke begeleiders tussen de 32 en 38 jaar die werkzaam zijn op de Schakel, één gedragsdeskundige en het locatiehoofd. Dit zijn tevens de mensen waar uitspraken over gedaan worden. Dit zullen voornamelijk vrouwen zijn aangezien alle persoonlijke begeleiders en de gedragsdeskundige vrouwelijk zijn. Het locatiehoofd is daarentegen een man.

Het is een bewuste keuze om dit onderzoek alleen op de Schakel te richten aangezien ik hier de ervaringen van de persoonlijke begeleiders deels al ken. Ik ben bekend met deze locatie en zijn medewerkers. Er is al sprake van een onderlinge vertrouwensband die als bevorderlijk gezien kan worden om zoveel mogelijk gegevens van de informanten te krijgen. De keuze voor de doelgroep is ook bewust geweest dit aangezien de persoonlijke begeleiders al weten wat voor taken deze samenwerking met zich mee brengen en wat voor positieve aspecten en belemmeringen zij hierin ervaren. Zij zijn met dit thema bekend en er kan hierdoor een conclusie getrokken worden op basis van hun ervaringen. De persoonlijke begeleiders vormen in mijn optiek dan ook een goed meetbare groep om te kunnen aantonen wanneer er zich verschillen in de werkzaamheden omtrent de samenwerking voordoen en aan welke factoren dit ligt.

Er zal in dit onderzoek niet verder ingegaan worden op andere locaties of medewerkers. Dit zou eventueel voor een volgend onderzoek gebruikt kunnen worden. Er zou bijvoorbeeld gekeken kunnen worden of de ervaringen omtrent de samenwerking met de ouders per locatie verschillend verloopt. Dit onderzoek omtrent de samenwerking met de ouder betreft één doelgroep; de persoonlijke begeleiders en één locatie; de Schakel. Dit om het onderzoek zo klein mogelijk te houden en zo gericht een advies te kunnen uitbrengen.

Hier wil ik ook benadrukken dat er verder niet ingegaan wordt op de ervaringen die de ouders hebben in samenwerking met de persoonlijke begeleiders. Dit zou tevens voor een ander onderzoek gebruikt kunnen worden door bijvoorbeeld een tevredenheids onderzoek te houden bij de ouders. Mijn onderzoek gaat uit van het perspectief van de begeleiders aangezien dit kan bijdragen voor de werkwijze van de instelling. Een andere rede waarom ik niet voor beide partijen heb gekozen is dat het onderzoek dan te breed zou worden. Er zullen dan te veel perspectieven door elkaar heen lopen waardoor zowel de onderzoeker als de lezer de rode draad niet meer zouden volgen.

Het locatiehoofd wordt bij dit onderzoek betrokken aangezien hij een belangrijke rol speelt als de samenwerking in het geding komt. In dit onderzoek wil ik een duidelijker zicht scheppen in wat zijn rol hier precies is en welke problemen hij toegeschoven krijgt.

U heeft in hoofdstuk één kunnen lezen op welke locatie dit onderzoek zal plaatsvinden.

De persoonlijke begeleiders en het locatiehoofd zijn hier dagelijks aanwezig en dus voor dit onderzoek goed bereikbaar.

Zij zijn beiden partijen die interactie met de ouder vertonen.

Daarnaast wordt er in deze bachelorproef aandacht besteed aan een sleutelfiguur, de gedragsdeskundige. Zij is een persoon die in dit onderzoek een visie kan geven als een buitenstaander op de samenwerking tussen persoonlijke begeleider en ouder.

Zij is op meerdere woonlocaties actief als gedragsdeskundige waardoor er eventueel inzicht gegeven kan worden in een advies omtrent andere werkwijze betreft de samenwerking met de ouder.

Het is een bewuste keuze geweest om iemand bij dit onderzoek te betrekken die geen directe interactie met de ouder heeft. Dit om objectief naar zowel de persoonlijke begeleiders als naar de ouder te kunnen blijven kijken.

2.6 Onderzoeksmethode

Allereerst zal er informatie verzameld worden in literatuur over de geschiedenis die de hulpverlening heeft doorstaan. In hoeverre was de ouder vroeger in beeld en hoe is deze positie veranderd? Zo zal er een duidelijk overzicht gegeven kunnen worden in het geen zich maatschappelijk ontwikkelt heeft.

Daarna zal vanuit de literatuur inzicht worden verschaft betreft de positie die de persoonlijke begeleider inneemt ten aanzien van de ouder. Deze informatie wordt gebruikt in het vooronderzoek en ook bij het beschrijven van de conclusie.

Tevens wordt er door middel van een interview informatie gekregen. Dit interview zal gebaseerd zijn op de ervaring van de persoonlijke begeleide. Deze informatie zal meer inzicht geven vanuit de praktijk.

In de conclusie zal de literatuur en de ervaring van de professional naast elkaar worden gelegd. De ontvangen informatie wordt dan gekoppeld met de theorie. Zo zullen er verschillende standpunten aan bod komen in dit onderzoek, vanuit de literatuur en die van de praktijkervaring van de persoonlijke begeleiders.

Hiernaast zal er dieper ingaan worden op de positieve en negatieve aspecten die de persoonlijke begeleiders in de samenwerking met de ouder ervaren.

Er zullen knelpunten in kaart worden gebracht aan de hand van een cijfermatige analyse waarin zichtbaar wordt gemaakt waar zich problemen voordoen en in hoeverre deze als een belemmering ervaren worden.

De positieve aspecten zullen inzichtelijk worden gemaakt aan de hand van een interview met de persoonlijke begeleiders.

Hierbij zal aan het eind een verband gelegd worden tussen het geen feitelijk cijfermatig is weergegeven en de ervaring vanuit de persoonlijke begeleider.

Voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van de bronnen internet en bestaande literatuur.

De zoekcriteria die hiervoor gebruikt zijn ; samenwerking, ouderbegeleiding, positie hulpverlener/ouder, methodiek, inrichtingswerk.

Er is informatie verzameld door interviews af te leggen met alle zes de persoonlijke begeleiders op de woonvoorziening de Schakel om zo meer inzicht te kunnen geven vanuit de praktijk.

Er is bewust voor interviews gekozen en niet voor observeren omdat observatie te veel een momentopname weergeeft. De situatie kan steeds weer anders weergegeven worden en de feiten zouden hierdoor niet tastbaar worden. Door persoonlijk in gesprek te gaan met de informanten zal er meer verdieping komen in de feitelijke weergave van de ervaringen vanuit de persoonlijke begeleiders.

De vorm van het interview betreft een *focussend interview* ⁵, aangezien er sprake is van één specifieke groep binnen in de instelling namelijk de persoonlijke begeleiders.

Hierbij is er gebruik gemaakt van een half gestructureerd, open interview door bepaalde vragen vast te leggen maar ook ruimte te creëren voor spontane reacties waarop zo open mogelijk doorgevraagd is.

Er is in dit onderzoek voor de informatie vanuit de gedragsdeskundige en het locatiehoofd gebruik gemaakt van een diepte interview om zoveel mogelijk voorkennis voor het onderzoek te verschaffen. Er is gekozen om hierbij enkele vragen op papier te zetten, deze zijn overeenkomen met de vragen die aan de begeleiders gesteld zijn. (zie bijlage) Dit om tevens hun visie op het geheel helder te krijgen.

Alle gesprekken met de persoonlijke begeleiders, locatiehoofd en gedragsdeskundige zijn opgenomen met een recorder, zodat er later van de antwoorden verslag weergegeven kon worden op papier.

Er is gekozen voor deze data verzamelings techniek, omdat er in mijn optiek met een persoonlijk interview meer respons zou komen dan bijvoorbeeld de begeleiders een vragenlijst te laten invullen.

Een interview zorgt ervoor dat er daadwerkelijk tijd wordt genomen betreft het thema. Een vragenlijst zou daarentegen steeds weer opzij gelegd kunnen worden.

De interview vragen zijn bewust zo open mogelijk opgesteld om zo veel mogelijk informatie van de begeleiders te kunnen krijgen. De open vraagstelling heeft ervoor gezorgd dat er veel informatie los kwam betreft het thema. Hierbij was het van belang dat ik uitwijdingen over het onderwerp probeerde in te perken en enige vorm van tijdsbewaking hanteerde.

Er is voor de interviews met de persoonlijke begeleiders een vragenlijst gehanteerd , zodat dezelfde vragen aan alle persoonlijke begeleiders apart gesteld werden. (zie bijlagen)

De bevraging is voor elke begeleider steeds hetzelfde waardoor de verschillende antwoorden op de vraag meer inzichtelijk worden. Zo zal ik in staat zijn om de verschillen in kaart te brengen. Het is dan ook een bewust besluit geweest om mijn interview niet groepsgewijs te houden. De antwoorden die de begeleiders geven zouden elkaar naar mijn optiek dan te veel kunnen beïnvloeden.

⁵ Baarda, D.B., de Goede, M.P.M. Teunissen, J. , *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. (2005)

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van meerdere gegevensbronnen; de persoonlijke begeleiders, het locatiehoofd, de gedragsdeskundige, literatuur en internet. Daarnaast is er gebruik gemaakt van gestructureerde dataverzameling door in grafieken cijfermatige feiten weer te geven.

Er is vooronderzoek verricht waardoor bekend is geworden wat voor informatie er nodig was voor het verdere onderzoek. Hierdoor kon ik tijdens het interview gerichte vragen stellen.

Het is een combinatie van dataverzamelingstechnieken die dit onderzoek waardevol maken.

Een overzicht van het draaiboek is in de bijlagen te vinden.

2.7 Betrouwbaarheid en geldigheid

In dit onderzoek wordt geen ene naam zichtbaar gemaakt hierdoor wordt de privacy van een ieder gewaarborgd.

Alle begeleiders zijn van te voren op de hoogte gesteld betreft het thema van dit onderzoek.

Er is niemand verplicht gesteld om aan dit onderzoek mee te werken, het is meer een vraag die gesteld is, of ze bereid zijn om hieraan te willen meewerken. De begeleiders hebben vanuit hun vrije wil gegevens aan mij verstrekt die in dit onderzoek verwerkt zijn.

Er is eerst een test interview gehouden met de een begeleider en aan de hand hiervan is de bevraging bijgesteld alvorens daadwerkelijk het onderzoek naar de ervaringen te starten.

De geldigheid om aan informatie voor dit onderzoek te komen, is sterk afhankelijk van de context waarin men zich begeeft. Daarom is er voor gekozen om de interviews op de werkplek af te nemen. De begeleiders waren hier op vertrouwd terrein.

Eerst werd er door mij ruimte gecreëerd voor een kort praatje alvorens de vragen te stellen zodat de persoonlijke begeleiders zich op hun gemak zouden voelen.

Voor de interviews af te leggen is benoemd dat de privacy van de begeleiders gewaarborgd zal blijven en dat er geen gegevens verstrekt zouden worden waar deze op tegen was.

Er is aan het eind van het interview aan een ieder gevraagd of alle gegevens die de informanten hadden verstrekt in dit onderzoek verwerkt mocht worden.

De uitwerking van dit onderzoek heeft geheel in mijn omgeving plaatsgevonden.

Het onderzoek is pas aan het eind zichtbaar gemaakt aan de betrokken personen zodat ik niet beïnvloed kon worden door andere standpunten.

Uitgezonderd het locatiehoofd die tevens fungeert als opdrachtgever. Deze wilde ik op de hoogte blijven stellen van de voortgang.

Ik heb in het begin van het onderzoek eerst al mijn eigen standpunten omtrent dit thema op papier gezet. Dit maakte dat ik mij tijdens het gehele onderzoek bewust was van de meningen en visies die ik zelf beheers betreft dit thema.

Dit heeft er voor gezorgd dat ik minder snel beïnvloed werd door andere visies en standpunten en hierdoor als het ware als een outsider toch objectief naar het onderzoek kon blijven kijken.

Hierdoor omzeilde ik een knelpunt voor het onderzoek namelijk dat ik de objectiviteit in dit onderzoek zou verliezen aangezien ik alle personen waarover ik uitspraken heb gedaan persoonlijk ken.

De tweede belemmering in dit onderzoek lag in het gegeven dat er uitgegaan werd van de ervaringen van de persoonlijke begeleiders.

Dit betreft hun standpunt over het thema.

De ervaringen konden in dit onderzoek niet meewegen als een feit.

Door feitelijke cijfers weer te geven van de situaties waarin de ouders zich bevinden is ook dit gegeven uit de weg geholpen.

Het is dan ook een bewuste keuze geweest om een deling in dit onderzoek aan te brengen. Eén die gebaseerd is op de feiten en één die gebaseerd is op de praktijk ervaringen betreft deze feiten.

3. Literatuuronderzoek

In dit hoofdstuk wordt er een weergave gegeven van de relevante literatuur die voor het thema van dit onderzoek onderzocht is.

3.1 Geschiedenis tot de jaren vijftig

Het is niet altijd vanzelfsprekend geweest dat de begeleiding er gericht op is om de ouders zoveel mogelijk bij de instelling te betrekken.

Vroeger werd er heel anders gekeken naar mensen met een beperking en namen ouders een hele andere positie in ten aanzien van de instelling.

“Opname betekende vaak dat iemand dusdanig afwijkend gedrag vertoonde, dat hij/zij voor zijn omgeving een al te zware belasting was geworden of dat de omgeving, in het geval van kinderen, te schadelijk, verwaarlozend en ‘bedreigend met geestelijke en lichamelijk ondergang’ werd gevonden, zoals het later in de wet ging heten.

Het probleem lag dus bij de persoon of in het sociale milieu.

In beide gevallen werd het niet zinvol geacht het onderlinge contact te stimuleren.

Niet alleen in de werkwijze maar zo ook de ligging(ver weg op het platteland) van veel inrichtingen voor bijvoorbeeld geestenziekten, verstandelijk gehandicapten en verwaarloosde kinderen kwam deze grondgedachte tot uitdrukking.

Als er al bezoek aan huis was toegestaan, was drie maal per jaar geen zeldzaamheid. Natuurlijk waren er wel rond allerlei praktische dingen contacten met ouders of andere familieleden, soms ook ter voorbereiding van terugplaatsing in het oude milieu. Deze contacten werden zelden aan de werker in de leefsituatie, de verpleger of de groepsopvoeder opgedragen. Als er reden voor was, had de directeur of een ander hoger geplaatste een gesprek met ouders of familie. Later, in Nederland vooral na de Tweede Wereldoorlog, zijn het de maatschappelijk werkers geweest die deze contacten gingen onderhouden. Meestal met lange tussenpozen overigens, tenzij er acute mogelijkheden waren.”

“Tot in de jaren vijftig was het gezin een gesloten bolwerk. Als gezins- of relatieproblemen al erkend werden, dan lag een gesprek met de pastoor of dominee meer voor de hand dan de professionele hulpverlening.

Doordat vanaf de jaren vijftig de invloed van de kerk verminderde en de eerste tekenen van de seksuele revolutie en de tweede feministische golf zich aankondigde, brokkelde het gezinsbolwerk af.”

“Vooral sinds de Tweede Wereld oorlog is men onder invloed van maatschappelijk werk, en later van de zogenaamde gezinstherapie, gaan onderkennen dat psychische problemen vaak beter uit de wisselwerkingsprocessen in een gezinssysteem dan uit strikt individuele afwijkingen begrepen kunnen worden. Interactie processen worden hierdoor meer belicht.”⁶

Er was in mijn optiek vroeger weinig binding met de locatie waarin de persoon met een beperking zich bevond. Door de wisselwerkingsprocessen die in beeld kwamen is hier verandering in gekomen. Er werd een breder beeld gegeven en er werd niet alleen ingezoomd op de beperking maar ook op de wereld daarom heen.

3.2 Maatschappelijke ontwikkelingen

Om een inzicht te kunnen geven hoe de hulpverlening zich heeft ontwikkeld vanaf de jaren 50 tot de late 90^e jaren, geef ik hier een samenvatting weer van

⁶ Gualthérie, van Weezel, Lies Waaldijk, Kees Werken in de (semi-) residentiële hulpverlening (2004)

het boek: “*Samenleving*” (1993) van Nico Wilterdink en Bart van Heerikhuizen waarin een overzicht wordt gegeven van de sociale processen.

In de jaren 60 ontstond er een revolutie, de wetenschap begon steeds meer de maatschappelijke context bij hun ontwikkelingen te betrekken. Dat leidde ertoe dat er een stroming ontstond die ervan overtuigd was dat de maatschappelijke structuren ongewenste gevolgen hadden voor de maatschappelijke ontwikkelingen van de individu.

De ontwikkelingen van de sociale wetenschappen hebben hiermee de professionalisering binnen de hulpverlening bevorderd. Een professie ontstond vanuit de behoeften van mensen uit de samenleving.

Er was in deze tijd een rotsvast geloof dat de wereld verbeterd kon worden ten gunste van de individu.

Verandering van de maatschappelijke structuur zou uiteindelijk leiden tot meer individuele autonomie.

Het concept van de “ maakbare samenleving ” werd geboren.

Vanuit deze nieuwe invalshoek werden persoonlijke moeilijkheden vertaald in maatschappelijke problemen. Het medische model begon hierbij te vervagen en werd in de welzijnszorg steeds minder gehanteerd.

In de jaren 90 ontstond er een andere visie in de hulpverlening; ‘vraaggericht of cliënt gericht’ werken.

De kwaliteit van de samenleving is nu steeds meer een gegeven, iedereen moet het ermee doen. Mensen die dat niet kunnen worden ondersteund of begeleid.

Er ontstaat in deze tijd tevens een omslag van werkwijze waarbij de hulpverlener zich richt op het individuele functioneren van de cliënt in plaats van het functioneren van de cliënt in de groep.

Hierna vinden er veel verschuivingen plaats in de zorg en welzijn. Historische trends als samengaan van instellingen.

De veranderde verhoudingen van intra - en extramurale zorg alsmede vakinhoudelijke ontwikkelingen van afzonderlijke beroepsgroepen zijn hier voorbeelden van.

Het maakt dat de verhoudingen tussen beroepen ter discussie gesteld wordt en de afbakening van de beroepsdomein problematischer is geworden.

Domeinen verbreden of gaan ten koste van andere domeinen langzaam ten onder.

Er is onvoldoende afscherming binnen het beroep waardoor er steeds meer professies verschoven worden en steeds moeilijk in te kaderen zijn.

3.3 Moderne visie; Systeemtheorie en het begin van netwerken

Doordat emotionele en relatieproblemen in de loop der jaren bespreekbaar worden, ontstond er behoefte aan een hulpverleningstechniek die het gezin als uitgangspunt nam: de gezinstherapie.

De verbinding tussen de gezinstherapie en de systeemtheorie ontstond later.

De theoretische achtergrond van deze benadering ligt vooral in de zogenaamde systeemtheorie, een stroming in de sociale wetenschappen die benadrukt dat het gedrag van delen (mensen) van een sociaal systeem altijd vanuit hun plek en functie in dat geheel begrepen moet worden.

“Een systeem is te definiëren als een samenspel van elementen met bepaalde eigenschappen en de relaties tussen de elementen.”⁷

“Het spreekt vanzelf dat de driehoek hulpverleners – cliënt - gezin in allerlei vormen van opvang nog directer aan de orde kwam.

In dit verband is veelzeggend dat het woord ‘netwerk’ sinds de tweede helft van de jaren tachtig een grote rol in de hulpverlening is gaan spelen.

Soms bedoelt men daarmee het geheel van persoonlijke en zakelijke, contacten dat voor iemand van belang is. Men gebruikt het woord ook wel voor het geheel van hopelijk goed samenspelende instellingen en instanties dat rond een individuele cliënt of, ook wel, in een bepaald geografisch gebied actief of beschikbaar is. De nieuwe naam ‘sociaal pedagogische hulpverlening (SPH) voor onder mee inrichtingswerk geeft deze ontwikkeling een principiële plaats. Het gaat tegenwoordig uitdrukkelijk om hulp aan de individuele cliënt in of in samenhang met zijn directe omgeving.”⁸

De client is in de loop der tijd steeds meer centraal komen te staan. Echter wordt deze naar mijn mening ook steeds meer bij de maatschappij betrokken. Hierbij denk ik aan de maatschappij die het steeds toegankelijker maakt om mensen met een beperking te laten deel nemen aan de samenleving. Intergratie en vermaatschappelijking van de zorg is een grote trend van tegenwoordig die zich naar mijn inzien alleen maar verder zal uitbreiden.

3.4 De persoonlijke begeleider in het heden

Functieomschrijving

Voor het onderzoek ben ik op zoek gegaan naar het beleid omtrent persoonlijke begeleiders vanuit de organisatie Steinmetz | de Compaan gezien. Hierin wordt inzichtelijk wat de taken en functieomschrijving van een persoonlijke begeleider inhoud.

Ten eerste wordt omschreven welke plek de persoonlijke begeleider inneemt binnen de organisatie.

“De persoonlijk begeleider ressorteert onder het hoofd voorzieningen en functioneert binnen het team van een voorziening waar de functionaris richtlijnen kan krijgen van behandelaars en geven aan woonbegeleiders, helpenden en leerlingen”.⁹

Zoals ik eerder omschreef dat de persoonlijke begeleider zich in de belevingswereld van de cliënt beweegt heeft ook het beleid een doelstelling van deze functie omschreven.

Naast deze doelstelling staan de verschillende taken die een persoonlijke begeleider moet kunnen uitvoeren volgens het beleid van de organisatie.

“Doel van de functie is het begeleiden van cliënten binnen de voorziening. De begeleider fungeert als spil voor de zorg rondom aan hem toegewezen cliënten. Is voor deze cliënten het aanspreekpunt van behandelaars, ouders en overige participanten in het zorgproces.”

⁷ Righter, Jacob *Het palet van de psychologie*, “Stromingen en hun toepassingen in hulpverlening en opvoeding.” (2008)

⁸ Gualthérie, van Weezel, Lies Waaldijk, Kees *Werken in de (semi-) residentiële hulpverlening* (2004)

⁹ [https://intranet.steinmetzdecompaan.nl/Werkproces/Leidinggeven/Leidinggevenmedewerkers/beleiddadvies/functiegebouw/Documents/Functies primaair proces/1ab-2-1 Persoonlijk begeleider.doc](https://intranet.steinmetzdecompaan.nl/Werkproces/Leidinggeven/Leidinggevenmedewerkers/beleiddadvies/functiegebouw/Documents/Functies%20primaair%20proces/1ab-2-1%20Persoonlijk%20begeleider.doc)

Geraadpleegd op 2 februari.

De ouders worden mede genoemd in de functieomschrijving. Dit heeft er voor gezorgd dat ik op zoek ben gegaan naar een protocol betreft de samenwerking tussen begeleider en ouder. Deze schijnt niet te bestaan aangezien er sprake is van veel verschillende individuen. Het schijnt onmogelijk te zijn om hier een protocol voor te maken. De diversiteit zit hem in de verschillende mate van problematiek en cognitie. Voor een ieder geldt weer een andere benadering en dus ook zo een andere werkwijze. Toch vraag ik me af of dit niet hetzelfde is als de diversiteit van cliënten, of de diversiteit van medewerkers of groter gezien die van verschillende locaties.

Beroepshouding

Nu is er een overzicht van de functieomschrijving van een persoonlijke begeleider. Hierdoor wil ik mij wat verder verdiepen in de theorie wat betreft houding en attitude.

“Met het begrip houding wordt de psychologische houding, ofwel enerzijds de attitude en anderzijds het gedrag dat iemand laat zien bedoeld.”¹⁰

“Attituden zijn moeilijk veranderbare opvattingen die samengaan met sterke gevoelens en veelal diepgaande consequenties hebben voor iemands gedrag. Toch kan men uit de attitude van iemand nog niet rechtstreeks diens gedrag afleiden. Het gedrag wordt immers door meer zaken beïnvloed dan uitsluitend door de attituden.”¹¹

Hierbij doelt de schrijver in mijn optiek voornamelijk op ervaringen en kennis. Het begrip attitude staat hier in verband met het gedrag dat iemand vertoond aangezien deze te maken heeft met de opvattingen(normen/waarden) en gevoelens die iemand kan ervaren. De ervaringen en kennis die iemand heeft kleuren deze opvattingen en gevoelens in. Bij meerdere theorieën wordt ook wel gesproken over grondhouding. Het verschil zit hem in de hoeveelheid:

“Het verschil is dat men over meerdere attituden kan praten en dat het niet gebruikelijk is om over meerdere grondhoudingen te spreken. Iemands grondhouding bestaat uit meerdere attituden.”

Dit gaat alleen puur om het begrip houding, maar hoe zit het dan met een beroepshouding?

“Beroepshouding wordt omschreven als een beroepsmatige opstelling, attitude, (denkniveau) ten opzichte van beroepsrelevante zaken en een beroepsmatig gedrag (handelingsniveau) dat uit de beroepsattitude voortvloeit. Een beroepshouding bestaat dus uit denkniveau, de beroepsattitude, het beroepsmatig denken. En het handelingsniveau, het beroepsgedrag, het beroepsmatig handelen. Naar gelang de fase in beroepsontwikkeling, worden beide aspecten beoordeeld naar kennis, begrip, inzicht en toepassing.”

Dit is een theoretische tekst die weergeeft dat het denken en handelen op het beroep is afgestemd. Voor dit onderzoek is theorie leuk maar niet inzichtelijk genoeg. Vandaar een wat menselijker beeld:

¹⁰ Bree, de Jaska *De professionele inrichtingswerker* (1992)

¹¹ Lambert Rooijendijk Nelissen *Werken in instellingen* (1994)

“De hulpverlening in de geestelijke en lichamelijke gezondheidszorg is een combinatie van “kunst” en “kunde”. De “kunst” slaat op de kwaliteiten van de hulpverlener als persoon in de omgang met cliënten en zijn/haar verwanten. Vooral in de residentiele hulpverlening worden belangrijke eisen aan de hulpverlener gesteld, om te bereiken dat de cliënten en hun verwanten emotioneel beladen en kwetsbare aspecten van hun leven blootgeven. De hulpverlener moet daarvoor in staat zijn tot het aangaan van een psychologisch “intiem” contact. Dit vereist onder andere het vermogen om een sfeer van vertrouwdeheid en veiligheid te scheppen. Goede hulpverleners hebben van nature interesse in andere mensen. Ze “staan open” voor anderen, hetgeen betekent dat ze een bijzondere vorm van luistervaardigheid beschikken: het vermogen zich in gevoelens en gedachten te verplaatsen in de leefwereld van anderen. We noemen dit empathie. Dit invoelend “medeleven houdt dus in dat hulpverleners zelf geraakt kunnen worden in hun eigen gevoelsleven. Voldoende zelfkennis, de juiste opleiding en regelmatige bijscholing moeten ervoor zorgen dat de hulpverleners het evenwicht vinden tussen emotionele nabijheid en afstand.”¹²

Dit sluit in mijn optiek aan op het geen wat onder een beroepshouding wordt verstaan. Aangezien de hulpverlener en in dit geval de persoonlijke begeleider, met mensen te maken heeft, ben ik van mening dat een menselijke benadering beter past dan een puur theoretische vorm. Hier wordt geschreven over gevoelens en inlevingsvermogen, naar mijn inzien zeker vereisten om een professionele houding te kunnen hebben in dit beroepsveld.

Elly Borst schrijft in haar boek: *Samenwerking in (semi-) residentiele instellingen* (1995) een combinatie van theorievorming en menselijkheid.

“Het beroep van sociaal pedagogische hulpverlening is een heel bijzonder beroep. Het stelt hoge eisen aan de hulpverlener. Het verschil zit in de methodiek die groepswerkers in hun werk dienen te gebruiken. In een leefgroep voor jongeren streeft het team naar een bepaalde sfeer, waarin een ieder zich prettig voelt. Enerzijds is het dus de taak van de hulpverlener om een vertrouwde, huiselijke sfeer te scheppen en zich spontaan te gedragen. Anderzijds dient ze ten opzichte van iedere bewoner methodisch te handelen.”¹³

Met andere woorden: In een woonvoorziening behoort een hulpverlener spontaniteit te combineren met doelgericht handelen. Met als doel dat bewoners en naasten zich thuis voelen, maar tegelijkertijd methodisch worden behandeld.

Dit maakt dat ik vind dat een beroepsbeeld van een persoonlijke begeleider bijna te vaag is om te omschrijven. Ten eerste vanwege het vaak zo moeilijk te maken onderscheid tussen professioneel en persoonlijk handelen. Ten tweede vanwege de moeilijk te bepalen kwaliteit van hun werkzaamheden. En ten slotte vanwege het gegeven dat leefsituaties de meest uiteenlopende werkzaamheden met zich meebrengen.

Verbindingen en posities

Chiel Egberts beschrijft in zijn boek *“ouders op hun plek”* (2007) uitgebreid over de verhouding tussen cliënt/ouders en hulpverlener. Om deze partijen als een systeem te zien plaatst hij de mensen in een driehoek waarbij hij de volgende posities omschrijft:

¹² W. Vandereycken, R. van Deth k. *Psychiatrie van diagnose tot behandeling* (2004)

¹³ Borst, Elly, Neefjes, Kees *Samenwerking in (semi-) residentiële instellingen*. (1995).

“De driehoek is gelijkzijdig en heeft een top en een basis. Met gelijkzijdigheid wordt uitgedrukt dat elke hoek een gelijkwaardige inbreng heeft. De toppositie is voor de cliënt gereserveerd. Daarmee wordt aangegeven dat het uiteindelijk om de cliënt draait. Het is zijn/haar leven, woning, dagbesteding etc. Ouders en begeleiders vormen samen de basis van deze driehoek. De basis draagt een top. Als de basis solide is, kan de top zich ontplooien. Als er echter spanning of ruzie op de basis is, komt de top in de problemen. Ouders en begeleiders doen er dus verstandig aan om te investeren in een solide basis. De driehoek is als een puzzel weergegeven. De drie stukken moeten passen, één geheel vormen. Dat vraagt puzzelen, of wel samenwerken in de driehoek.”¹⁴

Ik vind het moeilijk om te beamen dat er gelijkzijdigheid heerst als we het hebben over ouders en begeleiders. Naar mijn mening heeft de ouder altijd nog het meeste recht op spreken. Deze blijft de hoofdpersoon in de opvoeding naar mijn inzien. Zoals ik eerder in dit onderzoek al sprak van de benaming; huidige opvoeder.

Wel kan ik me vinden in het gegeven dat de basis, in dit geval de samenwerking tussen persoonlijke begeleider en ouder, zijn uitwerking heeft op de cliënt. Een goede samenwerking zal bevorderlijk zijn voor de ontwikkeling. De ontwikkeling zal belemmert worden als de persoonlijke begeleider en ouder het niet met elkaar kunnen vinden.

Het kind zit naar mijn mening al tussen twee vuren van thuis en instelling. Het kind zou door spanningen volgens mij alleen maar meer tussen deze twee vuren in komen te staan. Iets waar een kind zo min mogelijk over na hoeft te denken als deze als het ware twee thuis basissen heeft. Zowel de ouders waar hij bij terecht kan (bijvoorbeeld in de weekenden) als de woonvoorziening.

Chiel Egberts omschrijft dat begeleiders automatisch in een driehoek komen zodra zij in contact staan met een cliënt. Een gegeven wat eerder in dit onderzoek vermeld is.

“Wie zich verbindt met een cliënt, verbindt zich tegelijkertijd met diens ouders.”

De schrijver verschaft hier nog een inzicht namelijk als het systeem in een driehoek wordt gezet er voornamelijk in de basis geïnvesteerd moet worden. De band tussen ouder en begeleider is van belang voor de ontwikkeling van het kind. Hierdoor moet er voor gezorgd worden dat samenwerking in deze basis op een goede en vredige manier verloopt.

In mijn optiek is dit gegeven van in de basis investeren niet iets waar elke begeleider zeer bewust mee bezig is. Tegenwoordig is voornamelijk het cliënt gerichte het uitgangspunt. De cliënt die centraal staat en niet zo zeer de band met de ouders.

In het boek oplossingsgericht werken met jongeren en hun gezin(2006) van de schrijver Michael Durrant wordt ingegaan op de verantwoordelijkheid die de ouder aan de hulpverlener overdraagt.

“Wanneer kinderen of jongeren in een residentiële voorziening worden geplaatst wordt aan de ouder vaak gevraagd om een aantal formulieren te tekenen, waardoor ze erin toestemmen dat de residentiële medewerkers de verantwoordelijkheid voor hun kind overnemen. Dat kan lijken op een totale overdracht van ouderlijke verantwoordelijkheid, bijna alsof ze als ouder 'aftreden'. Hebben we hun 'aftreden'

¹⁴ Egberts, Chiel *Ouders op hun plek* “samenwerken in de driehoek” (2007)

eenmaal geaccepteerd, dan is het niet verwonderlijk dat ze ogenschijnlijk niet willen meewerken wanneer wij hen bij dingen proberen te betrekken.”¹⁵

Ook al gaat dit laatste niet zo zeer over de doelgroep jongeren met een beperking, het geeft goed weer wat er feitelijk maar ook emotioneel gezien gebeurd. Deze procedure geldt tevens voor een woonvoorziening. Dit geef in mijn optiek goed weer wat er feitelijk gebeurd, het maakt dat de eerder onderzochte literatuur van de schrijver Chiel Egberts betreft de driehoeksverhouding en gelijkwaardigheid vervormt in een sprookje. De schrijver Michael Durrant geeft naar mijn mening veel meer inzicht op de werkelijkheid en de emotionele lading die er bij het contact tussen medewerker en ouder kan liggen. Een ouder kan het voelen als falen dat zijn/haar kind in een instelling terecht komt. Hierbij komen schuldgevoelens en verwerkingen. Tegelijkertijd probeert de persoonlijke begeleider een goede eerste indruk te maken om zo een vertrouwensrelatie op te bouwen. Is het niet zo dat het spanningsveld in de samenwerking gelijk al bij het begin ontstaat? De ouder staat naar mijn mening in het begin van een proces waarin deze geheel niet nadenkt over samenwerken met een professional. Terwijl de professional zelf dit hele kleine begin stuk kan zien als iets dat “gewoon” bij de administratieve procedure behoort.

Dit inzicht wordt min of meer beaamt door Alice van der Pas in het boek ; *Methodische ouderbegeleiding* (2009). Zij schrijft het volgende:

“Of u wilt of niet, diverse soorten statusverschil spellen een rol tussen de samenwerking. De ene partij vraagt hulp; de ander biedt hulp. Daar begint het mee. Een begeleider kan zich nog zo voornemen om ouders te bejegenen als opdrachtgever en eindverantwoordelijk voor wat er met hun kind wel en niet gebeurt- ouders hebben daar vooralsnog geen weet van. Al staat hun opdrachtgeverschap uitgespeld in de folder die ze thuis gestuurd kregen, dan nog voelen zij zich in een ondergeschikte positie.”¹⁶

Samenwerking

De schrijvers Elly Borst en Kees Neefjes geven in het boek *samenwerking in (semi-)residentiele instellingen* (1995) , een definitie van samenwerken die goed aansluit bij dit onderzoek.

“Samenwerking is een middel om een doel te bereiken. Bij samenwerking gaat het om het werken aan een gezamenlijk doel, taakverdeling en afstemming.”¹⁷

In het geval van de samenwerking tussen begeleiders en ouders zullen de belangen van de cliënt als uitgangspunt voor de samenwerking gezien kunnen worden. Deze belangen zijn namelijk tevens verwoord in de doelstelling van de woonvoorziening.

In mijn optiek behoort vooral het woordje afstemming bij het begrip samenwerken. Afstemming is tevens een soort van besluitvorming die ontstaat. Echter wil ik hier nog wel een opmerking bij plaatsen. Samenwerking is naar mijn mening tevens een wijze van met elkaar omgaan, een proces. Het is zoeken

¹⁵ Durrant, Michael *Oplossingsgericht werken met jongeren en hun gezin* (2006)

¹⁶ Pas, van der, Alice *Handboek methodische ouderbegeleiding* (2009)

¹⁷ Borst, Elly, Neefjes Kees *samenwerking in (semi-) residentiele instellingen* (1995)

naar de belangen van een ieder waarbij in wezen onderhandeld wordt om een compromis te sluiten.

Lambert Rooijendijk beschrijft in het boek *Werken in instellingen* (1994) het volgende betreft samenwerken:

*“Samenwerking kent twee aspecten: je werkt samen voor een gemeenschappelijk doel, datgene wat je allebei wilt bereiken. Maar samenwerken is ook prettig omdat samenwerking het gevoel geeft dat je belangrijk bent voor anderen, dat je meetelt, dat anderen je waarderen. Mensen hebben daar behoefte aan omdat het de eigenwaarde versterkt. Het is prettig het gevoel te hebben dat je voor anderen de moeite waard bent.”*¹⁸

Naar mijn inzien is hier een notitie op zijn plaats dat een persoonlijke begeleider ook te maken heeft met enige mate van afstand om zijn/haar professionele houding te kunnen waarborgen.

Als een persoonlijke begeleider in eerder omschreven positie plaatst van de zijlijn, is enige mate van afstand naar mijn inzien van belang.

De persoonlijke begeleider is continue bezig met het evenwicht te vinden tussen emotionele nabijheid en afstand in de relatie met cliënten maar zo ook met de ouders.

W. Van der Eycken bevestigt in zijn boek *Psychiatrie* (2004) deze notitie:

*“In plaats van een vriendschapsrelatie moet de hulpverlener een functionele relatie ontwikkelen. Door kennis en deskundigheid onderscheidt een doelgerichte hulpactie zich als professionele hulpverlening van andere vormen van hulp. Zij steunt op een samenspel van therapeutische houding en methodiek. Voor een dergelijke houding moet de hulpverlener kennis bezitten over zichzelf, over de cliënt en over de relatie tussen beiden.”*¹⁹

Samenwerking staat naar mijn optiek nauw samen met de soort van relatie die degenen hebben die samen moeten werken.

Hierbij wordt naar mijn inzien benadrukt dat samenwerking een middel is en geen doel met het oog op het oplossen of verbeteren van problemen. De persoonlijke begeleiders zijn hierin vooral de ondersteuners die vraaggericht werken. Niet de zorgaanbieder maar de zorgvrager en diens zorgvraag staan centraal.

¹⁸ Rooijendijk Lambert *Werken in instellingen* (1994)

¹⁹ W. van der Eycken *Psychiatrie* “Van diagnose tot behandeling” (2004)

4. Cijfermatig onderzoek

In dit hoofdstuk wordt er inzicht gegeven in de persoonlijke begeleiders en ouders. De gegevens zijn gebaseerd op gegevens en cijfers.

4.1 Hulpverleners en ouders

Om een overzicht te geven in de persoonlijke begeleiders en de ouders waarmee deze te maken krijgen, heb ik het onderstaande schema voor u gemaakt. De cliënt betreft in dit schema de kinderen die de persoonlijke begeleider ondersteunt. Hiernaast is een koppeling gemaakt met zijn/haar thuissituatie waar de ouders bij in beeld komen.

Deze gegevens zijn noodzakelijk ter voorinformatie voor de rest van mijn analyse.

Tabel 1

Pb -er 1	8 jaar werkervaring
Cliënt 1	Gescheiden ouders – moeder uit beeld/zorg komt op vader neer. Vader is werkeloos. Vader komt 3x in de week naar de Schakel
Cliënt 2	Gescheiden ouders. Vader sinds kort weer in beeld. Ouders hebben geen contact onderling. Moeder is verstandelijk beperkt. Kind komt sinds kort niet thuis bij moeder vanwege onveilige omgeving. Vader komt 2x in de maand naar de schakel. Moeder komt wanneer zij hiertoe in staat is.
Cliënt 3	Gescheiden ouders. Zowel vader als moeder contact met het kind. Onderling contact over zorg en begeleiding kind. Kind gaat om de week een weekend naar huis.
Cliënt 4	Logee – 1x in de maand een weekend op de Schakel. Ouders gescheiden. Ouders hebben onderling contact.

PB -er 2	12 jaar werkervaring
Cliënt 1	Gescheiden ouders- vader uit beeld. Moeilijke band tussen kind en moeder. Moeder komt niet op de Schakel, kind gaat niet naar huis.
Cliënt 2	Ouders nog bij elkaar. Moeder heeft een hersenbeschadiging. Kind gaat 3x in de week naar huis.
Cliënt 3	deeltijd bewoner. * Ouders nog bij elkaar.

PB -er 3	5 jaar werkervaring
Cliënt 1	Gescheiden ouders. Moeilijk contact onderling over zorg en begeleiding kind. Vader is lichamelijk beperkt. Kind gaat 1 dag in de week wisselend naar vader en moeder. Zo ook in de weekenden.
Cliënt 2	Ouders gescheiden. Zowel vader als moeder contact met het kind. Onderling moeizaam contact over zorg en begeleiding kind. Moeder heeft borderline. Er is sprake van een voogd. Kind gaat sinds kort met toezien oog van de voogd 1x in de twee weken naar moeder. Kind gaat om het weekend naar vader. Moeder is werkloos.
Cliënt 3	Logee – 1x in de maand een weekend op de Schakel. Ouders gescheiden. Ouders hebben onderling contact.
Cliënt 4	Logee – 1x in de maand een weekend op de Schakel . Ouders gescheiden. Ouders hebben onderling contact

PB -er 4	10 jaar werkervaring
Cliënt 1	Ouders gescheiden. Vader uit beeld. Moeder is werkloos. Kind gaat elk weekend naar huis.
Cliënt 2	Ouders gescheiden. Ouders geen contact onderling. Vader komt eens in de maand op de Schakel. Moeder komt geregeld en kind gaat vaak een weekend naar haar toe.
Cliënt 3	deeltijd bewoner * Ouders gescheiden. Onderling moeizaam contact.
Cliënt 4	Logee- 1x in de maand een weekend op de Schakel. Ouders gescheiden. Ouders hebben onderling contact.

PB -er 5	11 jaar werkervaring
Cliënt 1	Ouders gescheiden. Vader uit beeld. Moeder is verstandelijk beperkt. Moeder is werkloos. Kind gaat 1x in de maand een dagje naar moeder.
Cliënt 2	Ouders gescheiden. Vader uit beeld. Moeder heeft borderline. Moeder is werkloos. Kind gaat geregeld naar moeder. Moeder komt op de Schakel als zij hiertoe in staat is.
Cliënt 3	Ouders gescheiden. Ouders moeizaam contact onderling. Moeder heeft last van depressies. Kind gaat elk weekend naar moeder. Moeder komt geregeld op de Schakel. Eens in de maand gaat kind naar vader.

PB-er 6	6 jaar werkervaring
Cliënt 1	Ouders gescheiden. Vader uit beeld. Kind gaat zo nu en dan naar moeder. Moeder komt zo nu en dan op de schakel.
Cliënt 2	Ouders gescheiden. Onderling geen contact. Moeder is werkeloos. Kind gaat zo nu en dan naar moeder.
Cliënt 3	Deeltijd bewoner * Ouders nog bij elkaar.

* deeltijdbewoner: woont om de week 5 dagen op de schakel. Er zijn 3 deeltijdbewoners aanwezig op de woonvoorziening. Twee daarvan wisselen elkaar af en delen samen een kamer.

In tabel 2 hieronder heb ik alle gegevens nog eens samengevat weergegeven. Hierbij moet opgemerkt worden dat bij enkele ouders meerder probleemgebieden samenvallen. Zo kan er sprake zijn van een ouder die zowel een psychologische aandoening of achterstand en tevens een slechte financiële situatie heeft. De grafiek geeft duidelijk weer dat het aantal probleemgebieden bijna gelijk is aan het aantal cliënten die de persoonlijk begeleiders ondersteunen.

Tabel 2

Pb-er	Werkervaring	Aantal	Aantallen ouders naar probleemgebied				TOTAAL
		Kinderen	Psychisch	Lichamelijk	Financieel	Onderling contact	
1	8 jr.	4	1		1	1	3
2	12 jr.	3	1				1
3	5 jr.	4	1	1	1	2	5
4	10 jr.	4			1	2	3
5	11 jr.	3	3		2	1	6
6	6 jr.	3			1		1
TOTAAL		21	6	1	6	6	19

Vanuit het schema is te zien dat persoonlijke begeleider drie en vijf ouders hebben met een grotere mate van problematiek omtrent de situatie van de ouder.

Er kan ook gezien worden dat begeleider vijf, drie ouders heeft met een psychische achtergrond/beperkt niveau. Begeleider twee en zes hebben minder mate van problematiek omtrent de ouder.

Er kan hieruit geconcludeerd worden dat naast het verschil van aantal kinderen de begeleiders ondersteunen er tevens zichtbaar verschil zit in de problematiek waarmee deze te maken krijgt omtrent de ouder.

4.2 Tijdsbesteding per ouder

Om een nog beter inzicht te geven in de relatie tussen de persoonlijke begeleiding en de ouders wordt hier een inschatting gemaakt aan de tijdsbesteding per hulpverlener/ouder.

Op de vraag; hoeveel tijd besteed je gemiddeld in de week aan een ouder, konden de persoonlijke begeleiders geen kant en klaar antwoord geven. Zij zeiden allen dat dit sterk af hangt van in wat voor welzijn het kind zich bevindt.

Voelt het kind zich goed en gaat alles hierom heen, zoals bijvoorbeeld school en dagbesteding ook goed, zal er minder tijd aan de ouder besteed worden.

Er zullen zich dan minder contactmomenten voor doen. Er valt volgens de persoonlijke begeleiders niet veel te melden als er geen verandering in het welzijn, ontwikkeling, situatie waarin het kind zich bevindt optreedt.

Al gaat er iets minder goed in het welzijn van het kind, zal er meer ruimte zijn om de ouder op de hoogte te houden en zullen er meer contactmomenten plaats vinden.

Het schema dat u hieronder ziet is dus puur een schatting vanuit de persoonlijke begeleiders.

Hierin heb ik geen nadruk gelegd op het wel of niet goede welbevinden van de cliënt. Het schema is dus een indicatie van een schatting die de persoonlijke begeleiders maken in hoeverre zij minimum en maximum in de week aan een ouder besteden.

Er staat geen tijd vastgelegd dat de persoonlijke begeleider in zijn 30 uur contract heeft om het contact met de ouder te kunnen onderhouden. Deze momenten van contact en de tijd die hierin gaat zitten, mag de persoonlijke begeleider geheel naar haar tijd vrijblijvend inplannen.

Het is wel een streven van alle persoonlijke begeleiders om eens in de twee weken een contactmoment te hebben.

Het verschilt bij een ieder of de persoonlijke begeleider contact opneemt met de ouder of dat de ouder contact op neemt met de persoonlijke begeleider.

Tabel 3

Bestede tijd aan de ouder(s) per cliënt					
PB – er 1	Min (in min.)	Max. (in min.)	PB – er 2	Min (in min.)	Max. (in min.)
Clïënt 1	5	30	Clïënt 1	5	15
Clïënt 2	15	60	Clïënt 2	10	45
Clïënt 3	5	40	Clïënt 3	10	40
Clïënt 4	5	20	Totalen	25	100
Totalen	30	150			
PB – er 3	Min (in min.)	Max. (in min.)	PB – er 4	Min (in min.)	Max. (in min.)
Clïënt 1	15	50	Clïënt 1	10	40
Clïënt 2	15	70	Clïënt 2	15	60
Clïënt 3	10	30	Clïënt 3	10	40
Clïënt 4	10	30	Clïënt 4	10	30
Totalen	50	180	Totalen	45	170

PB – er 5	Min (in min.)	Max. (in min.)	PB – er 6	Min (in min.)	Max. (in min.)
Clïënt 1	15	60	Clïënt 1	10	40
Clïënt 2	15	60	Clïënt 2	10	40
Clïënt 3	15	60	Clïënt 3	10	40
Totalen	45	180	Totalen	30	120

Voorlopige conclusie:

Uit tabel drie kunnen we opmaken dat de schatting rond de minimum tijd op zijn laagst 5 minuten bedraagt en op zijn hoogst 15 minuten.

Persoonlijke begeleider twee besteed het minste minimum tijd aan de totale ouders namelijk 25 minuten.

Als we kijken naar het eerste tabel kunnen we zien dat deze begeleider drie ouders bevat. In tabel twee kwam naar voren dat de ouders die onder haar vallen minder mate van problematiek hebben.

Bij persoonlijke begeleider drie is er het hoogste minimum tijd aan alle ouders ingeschat namelijk 50 minuten.

Zij besteed aandacht aan vier ouders waarvan er vijf gevallen van problematiek zijn.

Ik kan uit het schema opmaken dat persoonlijke begeleider drie de langste tijd, maximaal 70 minuten, besteed aan de ouder van kind twee. Hieruit kunnen we verschillende dingen interpreteren:

- Het welbevinden van het kind vergt veel aandacht. De persoonlijke begeleider houdt hierover voortdurend de ouders op de hoogte en er wordt tijd gestoken in het over en weer communiceren betreft het kind.
- De thuissituatie van de ouder vergt veel aandacht. De ouder belt voortdurend naar de persoonlijke begeleider om haar verhaal te kunnen doen. Er wordt tijd gestoken in de situatie van de ouder doordat de persoonlijke begeleider een luisterend oor aan biedt.
- De persoonlijke begeleider en de ouder wijden uit in de gespreksstof en er wordt geen tijdslimiet gehanteerd. Er wordt tijd gestoken in de gespreksstof dat “minder relevant” is en er wordt niet in een bepaalde tijd tot de kern gekomen.
- De persoonlijke begeleider besteed veel tijd aan de verschillende contacten die zij moet onderhouden omtrent het kind. Er is sprake van vader/moeder en voogd. In dit geval zijn dat drie los staande partijen

De maximum tijd wordt op zijn laagst ingeschat op 15 minuten en op zijn hoogst 70 minuten. Dit bedraagt een groot verschil.

Bij persoonlijke begeleider twee bedraagt de ingeschatte maximum tijd in de totale ouders het laagst namelijk 1 uur en 40 minuten.

Bij persoonlijke begeleider drie en vijf bedraagt de ingeschatte tijd aan het totale plaatje van de ouder het hoogst namelijk drie uur.

Beide begeleiders hebben te maken met een hoge mate van problematiek omtrent de ouders.

Er kan vanuit de schema's feitelijk gezien worden dat de begeleiders die in verband staan met meerder ouders die zich in een probleemsituatie bevinden meer tijd aan de ouders besteden.

5. Persoonlijk interview

In dit hoofdstuk zal ik al mijn verzamelde informatie die ik aan de hand van mijn interviews heb verworven inzichtelijk maken. Ik stel een analyse omtrent de deelvragen waarbij ik een voorlopige conclusie zal stellen. Aan het eind zal ik de deelvragen beantwoorden waarin de eindconclusie tot stand zal komen.

5.1 Betrokkenheid

Aangezien ik wilde toetsen of er een belemmering wordt ervaren door de begeleiders omtrent de betrokkenheid van de ouder in hun werkzaamheden en het kind heb ik de volgende vragen gesteld:

Hoe ervaar je de betrokkenheid van de ouder bij hun kind?

Hoe ervaar je de betrokkenheid van de ouder in jouw werkzaamheden?

Er is door mij uitgelegd dat ik onder betrokkenheid de verbinding en tevens interesse versta die de ouders aan de organisatie laten zien. In hoeverre ervaart de persoonlijke begeleider dat de ouder verbinding vertoont met de organisatie? Mijn vragen betreft de verbinding, interesse met/in het kind zelf en de werkzaamheden die de persoonlijke begeleider verricht om de verzorging en begeleiding te kunnen continueren.

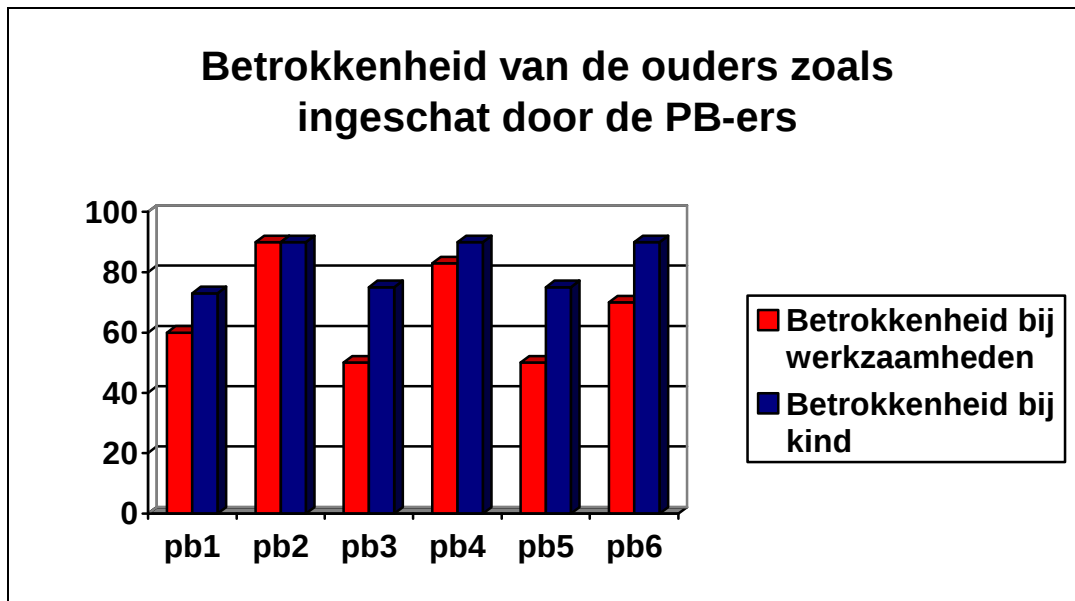
Hieronder heb ik de antwoorden van de persoonlijke begeleiders in kaart gebracht door middel van een grafiek. Ik heb de begeleiders gevraagd een indicatie te geven in procenten van 0 tot 90.

In deze grafiek is af te lezen in hoeveel mate de persoonlijke begeleiders betrokkenheid ervaren vanuit de ouders in de werkzaamheden die zij verrichten.

Te denken is aan de begeleiding en verzorging van de cliënt maar ook aan administratieve zaken zoals financiën en het bijhouden van begeleidingsplannen.

Ten tweede is te zien in hoeverre de persoonlijke begeleiders de betrokkenheid van de ouders in hun kind ervaren.

Let wel, deze gegevens zijn niet bij de ouders getoetst. De grafiek is geheel gebaseerd op de ervaringen vanuit de persoonlijke begeleiders.



Grafiek 1

We kunnen uit de grafiek aflezen dat naar de ervaring van vijf persoonlijke begeleiders de betrokkenheid van ouders in hun kind hoger uitkomt dan de betrokkenheid in de werkzaamheden.

Persoonlijke begeleider twee en vier ervaren de betrokkenheid op beide fronten gelijk en zeer hoog.

De betrokkenheid van de ouders in de werkzaamheden wordt tussen de 50 en 90% ingeschat.

Persoonlijke begeleider drie schat de betrokkenheid van de ouder in haar werkzaamheden het laagst in. Zij benoemt hierbij voornamelijk de administratieve zaken die zij zelf geheel van de ouder heeft overgenomen. Hier zal ik verderop uitgebreider op terug komen.

De betrokkenheid van de ouder in hun kind ligt tussen de 73 en 90%.

Uit de interviews met de persoonlijke begeleiders is gebleken dat het woord betrokkenheid geassocieerd wordt met de bereikbaarheid en inzet van de ouder. In hoeverre de ouder bereikbaar is om op de hoogte te kunnen worden gesteld betreffende werkzaamheden en begeleiding omtrent de cliënt. Maar ook in hoeverre deze zich kan inzetten om op de hoogte gesteld te worden en op de hoogte te blijven. In de paragraaf knelpunten zal dit laatste uitgebreider aan bod komen.

Elkaar over en weer op de hoogte stellen wordt ervaren als een deel van betrokkenheid.

Als de bereikbaarheid en inzet die de ouder vertoont als goed ervaren wordt, wordt tevens de betrokkenheid van de ouder in zowel de werkzaamheden als het kind in hogere procenten ingeschat. Dit is te zien in de grafiek bij de weergave van begeleider twee, vier en zes.

Zij ervaren op beide fronten grote mate van betrokkenheid van de ouders.

Door deze betrokkenheid verloopt het contact volgens de persoonlijke begeleiders op een evenredige manier.

Evenredig in de zin van het gelijkwaardig op de hoogte houden van elkaar. De ouder houdt de instelling op de hoogte van gebeurtenissen thuis. Waarop de persoonlijke begeleider de ouder op de hoogte houdt van de ontwikkelingen op de woonvoorziening.

Daar waar bereikbaarheid en betrokkenheid positief ervaren worden door de persoonlijke begeleiders komt naar voren dat de communicatie min of meer op een informele manier wordt gevoerd.

Het lijkt alsof er meer ruimte wordt geboden voor de persoonlijke begeleider om zich loyaal te kunnen opstellen ten aanzien van de ouder.

Zo wordt bijvoorbeeld in een telefoongesprek eerst gevraagd hoe het daadwerkelijk met de ouder is.

Er wordt interesse getoond waardoor de persoonlijke begeleider op haar manier betrokkenheid toont in de thuissituatie.

(Dit gebeurt tevens ook daar waar het contact met de ouder als minder goed wordt ervaren. Echter heeft de persoonlijke begeleider hier bij voorbaat geen goed gevoel bij. Deze weet dat er een verhaal zal komen met een opsomming van wat niet goed gaat. Hierin wordt bewust een afstandelijke manier van communiceren in gevoerd. Er wordt als het ware een grens getrokken door de persoonlijke begeleider. Het gesprek zal hierin sneller tot de kern komen doordat de persoonlijke begeleider het kort en zakelijk zal houden.)

Daar waar een spanningsveld wordt ervaren wordt er voorzichtiger/zorgvuldiger met het contact met de ouder omgegaan. Een grapje zou verkeerd opgevangen kunnen worden en wordt dus meestal achterwegen gelaten.

Juist daar waar door de persoonlijke begeleiders minder inzet en betrokkenheid wordt ervaren vanuit de ouder heerst enige mate van spanning.

De bereikbaarheid van een ouder wordt in deze omstandigheden als nihil ervaren.

De oorzaken dat de ouder niet bereikbaar is, is hier variërend van aard. De ouder neemt bijvoorbeeld nooit de telefoon op, of deze is afgesloten. Het kan ook zijn dat de ouder nauwelijks aanwezig is of niet capabel genoeg is om meer bij de zorg en begeleiding betrokken te zijn.

Het niet bereikbaar zijn kan letterlijk tot het nauwelijks hebben van contact momenten uitmonden. Dit is in de grafiek te zien bij begeleider 3. Zij heeft de laagste score als het gaat in de betrokkenheid van de ouder in haar werkzaamheden.

Zo vervallen telefonische momenten en neemt een digitale manier van communiceren toe.

Dit is vooral het geval bij begeleider één, drie en vijf.

Begeleider één en vijf zeggen hier een afstandelijk gevoel bij te ervaren waardoor de communicatie op een zakelijke manier verloopt.

Het niet bereikbaar zijn van een ouder wordt als frustrerend ervaren maar ook als een uitdaging.

citaat persoonlijke begeleider één:

“De digitale manier van communiceren kan veel miscommunicatie met zich meebrengen. Ze kan het anders lezen dan dat ik bedoel. Ik schrijf dus echt zo weinig mogelijk en alleen de kern op de mail en alleen als ik dit echt relevant vind.”

citaat persoonlijke begeleidster drie:

“Het is zoeken naar een andere manier van communiceren die bij de ouder past.”

Citaat persoonlijke begeleider vijf:

“Ik ben zelf al niet zo van het mailen, ook thuis niet. Het is iets wat ik continue uitstel terwijl het toch steeds in mijn hoofd blijft zitten dat ik het moet doen. Ik baal ervan dat ik weet dat het vast weer een maand zal duren alvorens ik antwoord zal krijgen. Maar eigenlijk doe ik met mijn uitstel precies hetzelfde.”

Voorlopige conclusie:

In de grafiek is te zien dat de betrokkenheid van de ouder in de werkzaamheden gemiddeld wordt ingeschat score de 50 en 90%.

Hieruit kunnen we concluderen dat de meeste ouders volgens de persoonlijke begeleider een gemiddelde betrokkenheid tonen in de werkzaamheden.

De betrokkenheid van de ouder wordt door de persoonlijke begeleiders ingeschat aan de hand van de inzet en interesse die deze in de werkzaamheden vertoont.

Hier hoort volgens de persoonlijke begeleiders een goede bereikbaarheid van de ouder bij en inzetbaarheid vanuit de ouder dat deze op de hoogte gesteld wil worden.

Persoonlijke begeleiders spreken van een gelijkwaardig contact daar waar de ouder goed bereikbaar is en daar waar inzet wordt vertoond vanuit de ouder om op de hoogte te blijven.

Gelijkwaardig in het opzicht van elkaar op de hoogte kunnen stellen

De manier van bereikbaarheid en inzetbaarheid beïnvloed het contact tussen de persoonlijke begeleider en de ouder. Daar waar de ouder niet goed bereikbaar is en weinig inzet vertoont, ontstaat een meer zakelijke manier van communiceren waarbij sneller tot de kern zal worden gekomen.

Zo wordt er bijvoorbeeld kort bondiger ingegaan op de vraag hoe het nu daadwerkelijk met de ouder gaat.

Ook de manier van communicatie verandert hierdoor, er neemt een digitale manier van communiceren toe als de ouder niet telefonisch te bereiken is.

Daar waar de betrokkenheid in de werkzaamheden als laag wordt ingeschat is twee keer sprake van een ouder met een verstandelijke beperking/psychiatrische achtergrond.

Dit maakt dat deze niet capabel genoeg is om enige werkzaamheden op zich te nemen. De interesse, inzet en dus de betrokkenheid is hierin laag. Eén keer is er sprake van een inschatting van een lage betrokkenheid en inzet daar waar er een moeizame relatie is met de ouder en het kind. Dit is het geval bij begeleider twee. Ook hierin is te zien dat de ouder nauwelijks bereikbaar is voor de persoonlijke begeleider.

De betrokkenheid van de ouder in het kind wordt door de persoonlijke begeleiders gemiddeld tussen de 73 en 90% ingeschat.

De betrokkenheid in het kind wordt hierin minder beïnvloed door het bereikbaar zijn en inzetbaarheid van de ouder voor de persoonlijke begeleider.

Het gaat hierin volgens de persoonlijke begeleiders puur om het contact, de relatie die de ouder met het kind heeft. Het betreft hier de bezoeken voor het kind naar huis en de bezoeken van de ouder aan het kind in de woonvoorziening. Maar het betreft hier ook de onbeschrijfbare band tussen kind en ouder.

Het blijkt dat de persoonlijke begeleiders die de drie ouders als laag hebben ingeschat bij de werkzaamheden dezelfde drie ouders als gemiddeld hebben gegeven voor de betrokkenheid in het kind.

De drie ouders die door de persoonlijke begeleiders als gemiddeld betrokken in het kind worden ingeschat hebben alle drie te maken met een 'onstabiele' thuissituatie. Zo komt er een kind niet meer thuis vanwege een onveilige omgeving. De moeder is verstandelijk beperkt.

Bij het andere kind is de moeder tevens verstandelijk beperkt en komt het kind 1x in de maand bij moeder thuis.

Bij de derde ouder is er sprake van een psychiatrische achtergrond. Tevens is er sprake van een voogd waarmee het kind 1x in de twee weken naar moeder gaat. Hieruit is te concluderen dat de ouders die cognitief beperkt zijn gemiddeld evenwichtig worden ingeschat in het contact met het kind. Dit is puur gebaseerd op de situatie die het kind bij de ouder thuis treft en het aantal contactmomenten dat ouder en kind met elkaar hebben. Dit neemt niet weg dat de ouder alles geeft wat in zijn/ haar vermogen ligt om betrokken te blijven bij het kind.

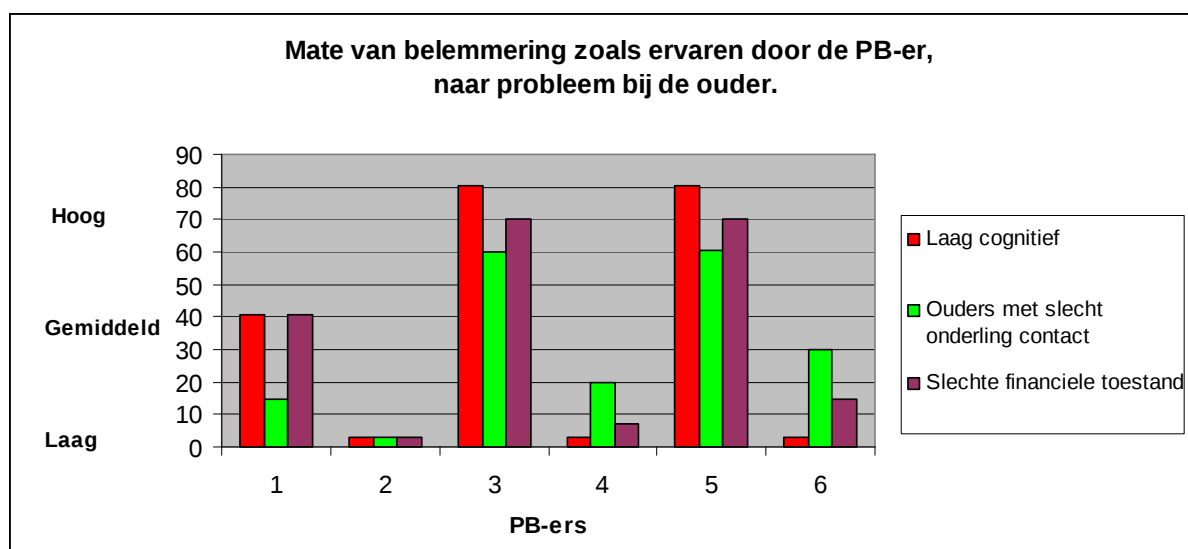
5.2 Knelpunten

Om te onderzoeken wat de persoonlijke begeleiders als een knelpunt ervaren heb ik letterlijk deze vraag zoals weergegeven gesteld.

Waar ondervind je knelpunten in relatie tot de ouder?

Om hiervan een overzicht te kunnen geven heb ik de volgende grafiek gemaakt. In deze grafieken komt naar voren welke knelpunten er door de persoonlijke begeleiders ervaren worden omtrent de samenwerking met de ouders.

Hiervoor is opnieuw gevraagd of de persoonlijke begeleiders de mate van belemmering die zij bij opgegeven knelpunten ervaren, naar waarde kunnen inschatten van 0 tot 90 procent. Voor de duidelijkheid zijn deze tevens weergegeven in laag, gemiddeld, hoog.



Grafiek 2

Gescheiden ouders die onderling moeizaam contact hebben

Zoals eerder in dit onderzoek te lezen is geweest, hebben alle persoonlijke begeleiders te maken met gescheiden ouders. Sterker nog er zijn maar drie jongeren waarvan de ouders nog bij elkaar zijn.

Gescheiden ouders wordt als knelpunt ervaren als de ouders onderling een moeizaam contact onderhouden.

Dit is in grafiek 2 goed te zien bij begeleider drie en vijf.

Zij schatten de belemmering van gescheiden ouders in tussen de 60 en 60.3%.

Deze belemmering zit tussen gemiddeld en hoog. Beide begeleiders hebben met ouders te maken die onderling moeizaam contact hebben.

Degenen die de belemmering als laag tot gemiddeld inschatten zijn begeleider één, twee, vier en zes. Zij schatten de belemmering van gescheiden ouders in tussen de 3 en 30%.

Deze ouders hebben in de meeste gevallen ondanks de scheiding onderling nog enige mate van contact. Dit meestal alleen in het belang van het kind.

Daar waar de ouders onderling moeizaam contact onderhouden is er als het ware sprake van een opsplitsing van twee parijen; vader/moeder.

De persoonlijke begeleider wordt dan min of meer in een middenpositie gezogen.

Al is deze zich hiervan bewust en probeert hierin een positie in te nemen die nog meer aan de zijlijn staat.

Citaat persoonlijke begeleidster drie:

“Laatst vroeg een cliënt of papa en mama samen op zijn verjaardag kwamen. Dat vond ik toch zo sneu dat ik degene moest zijn om te vertellen dat papa en mama nooit meer ergens samen gezien zouden worden.”

citaat persoonlijke begeleidster vijf:

“Ik probeer ze beiden als gelijken te behandelen, al laat moeder zich meer zien dan vader. Het gaat om het kind. Die heeft toch recht op een goede band met zijn vader?”

Hieruit kan opgemaakt worden dat het bijna onmogelijk is om niet door een scheiding te worden beïnvloed als persoonlijke begeleider.

Al is het alleen al het gevoel dat een persoonlijke begeleidster hierbij kan ervaren. (Het gunnen van evenredige hoeveelheid contactmomenten voor de cliënt.)

Dit kan lastig zijn voor de persoonlijke begeleider maar zij benoemden allen dat dit een onderdeel is van hun werk.

Zij melden dat het een vereiste is voor een persoonlijke begeleider om te kunnen omgaan met de diversiteit die deze in de mens kan tegen komen en tevens een stuk acceptatie die zij moet kunnen laten zien.

Accepteren in de zin van dat deze situatie nu eenmaal zo is. Tenminste de persoonlijke begeleiders moeten erin kunnen toerusten dat de situatie is zoals deze is, dat ouders gescheiden zijn, deze valt namelijk niet te veranderen.

Zaken die aan de ouder gemeld worden, worden in het geval van gescheiden ouders dubbel gemeld, zowel aan vader als aan moeder.

Beide ouders kunnen namelijk op de hoogte gehouden worden betreft ontwikkelingen van het kind.

Voor het kind kan zowel vader als moeder een belangrijke rol in zijn/haar leven spelen, hier mag geen onderscheid in gemaakt worden door de persoonlijke begeleider. Of deze nu wel of geen contact met elkaar onderhouden beiden worden zo gelijkwaardig mogelijk bij de begeleiding en verzorging betrokken.

Daar waar moeizaam contact is, wordt geprobeerd om enige manier van communicatie onderling waar te maken. Dit in belang van het kind.

Voorlopige conclusie:

Het is een feit dat van de 21 ouders die de Schakel telt er 18 gescheiden zijn. Gescheiden ouders betekent dat er twee partijen zijn waar de persoonlijke begeleider mee te maken krijgt als we het hebben over contact rondom het kind. Ik wil hier dan ook uit concluderen dat er in deze gevallen sprake is van een “dubbele ouder”. De ouder bestaat in deze gevallen niet meer uit één gezamenlijk deel van vader&moeder waar de begeleider mee moet kunnen samenwerken maar uit opgesplitste partijen.

Van de 18 gescheiden ouders hebben 10 ouders onderling nog enigszins contact. Zij hebben onderling nog enige vorm van communicatie, meestal in belang van het kind.

Hierin wordt de scheiding niet zozeer als een belemmering gezien in de ogen van de persoonlijke begeleiders.

Acht ouders hebben onderling moeizaam tot geen contact.

Dit nauwelijks onderling contact hebben is van invloed op de werkwijze van de persoonlijke begeleidster.

Deze moet in dit geval beide ouders op de hoogte stellen betreft ontwikkelingen omtrent het kind.

Dit betekent dat er in een dubbele lijn gecommuniceerd wordt, zowel naar vader als naar moeder toe.

De positie die de persoonlijke begeleider inneemt ten aanzien van de ouder kan hierdoor tevens veranderen.

Zo zal deze in plaats van aan de zijlijn meer in het midden van de ouders komen te staan. De persoonlijke begeleider moet hierin objectief en onpartijdig de samenwerking kunnen voortzetten.

Laag cognitief vermogen/psychiatrische achtergrond

Een ander knelpunt dat door de persoonlijke begeleiders ter sprake kwam is het cognitieve niveau van sommige ouders. Zij zijn cognitief van laag niveau. Dit door een verstandelijk beperking of psychiatrische achtergrond die zij hebben.

Persoonlijke begeleiders die hier mee te maken hebben zijn één, twee, drie en vijf.

Citaat persoonlijke begeleider één:

“Afen toe wordt ik zo moe van dat continue herhalen van de afspraken die we hebben gemaakt.”

Citaat persoonlijke begeleider twee:

“Ik moet ook wel heel vaak om haar lachen hoor dan komt ze weer met een verhaal aan dat ik denk hoe komt ze daar nou weer bij.”

Citaat persoonlijke begeleider drie:

“Ik weet afen toe nog steeds niet waar ik aan toe ben met haar. Ze kan me door de telefoon heel vriendelijk te woord staan maar dat kan na een kwartier ook zo weer omgeslagen zijn en dan krijg is een hele scheldpartij over me heen. Ze blijft me continue verassen.”

Citaat persoonlijke begeleider vijf:

“Het is alsof er meer tijd gaat zitten in de ouder dan in het kind. Naast het feit dat ik al de administratie op mij neem. Soms heb ik het gevoel dat al die bureaucratie en al dat gedoe met de ouder zo ten koste gaat van de zorg voor het kind zelf”

Er wordt door allen benadrukt dat de ouder alles doet wat in zijn/haar vermogen ligt om er te zijn voor het kind.

Echter de gesteldheid van de ouder heeft zijn bijwerkingen voor de samenwerking met de persoonlijke begeleider.

Belemmeringen die hierin genoemd worden, zijn variërend van aard.

Ik zet ze voor de duidelijkheid op een rijtje.

- Afspraken die niet tot nauwelijks nagekomen worden.
- Het niet kunnen begrijpen van de regels die gelden voor de woonvoorziening.
- Ruis in de communicatie, het niet begrijpen van wat gezegd wordt.
- Geen tijdsbesef waardoor afspraken vergeten worden.
- Stemningswisselingen, geen stabiliteit.
- Een onveilig (thuis) leefklimaat voor het kind.

Het cognitieve laag niveau van de ouder vergt veel tijd van een persoonlijke begeleider. Meer tijd dan een ouder die een normaal cognitief niveau heeft. Dit is voornamelijk omdat er veel tijd wordt gestoken in het herhalen van afspraken, controle uitvoeren op het geen onthouden is en gedaan wordt. Maar ook door steeds af te tasten wat kan en wat niet kan, in hoeverre is de ouder in staat om te doen wat gevraagd wordt?

Hierdoor worden veel taken door de persoonlijke begeleider zelf uitgevoerd zoals dokters afspraken maar ook financiële en administratieve zaken. Dit geeft de zekerheid dat deze dingen gedaan worden die van belang zijn voor het kind.

De persoonlijke begeleider neemt dan letterlijk de taken van de ouders over waardoor de positie van naast de ouder nog wel eens veranderd door juist meer op de voorgrond te treden.

Deze positie verandering is op zich geen probleem. De persoonlijke begeleider is er namelijk in eerste instantie voor de zorg en begeleiding van het kind.

De taken die letterlijk worden overgenomen zijn voor zowel het kind als de persoonlijke begeleider van groot belang. Dit in het kader van het kunnen continueren van de zorg. Toch schijnt dit tevens ervaren te worden als iets dat ten koste gaat van de zorg. Er wordt ervaren dat er meer tijd in de administratie rondom de cliënt wordt gestopt dan in de zorg en begeleiding die deze nodig heeft.

Voorlopige conclusie:

In totaal zijn er van de 21 ouders 2 verstandelijk beperkt. Deze vallen onder persoonlijke begeleider één en drie. Hiernaast hebben twee ouders een psychiatrische achtergrond zoals borderline. Deze vallen onder begeleider twee en vijf. Uit de grafiek is te lezen dat persoonlijke begeleider 3 en 5 dit het meest als een knelpunt ervaren. Zij benoemen hierbij de onevenwichtigheid die zij tegen komen in de persoonlijkheid van de ouder en de hoeveelheid tijd die er in de ouder gaat zitten. Tijd in de manier van communiceren met elkaar.

De persoonlijke begeleider moet hierin continue afwegen of de ouder in staat is om te doen wat deze gevraagd wordt.

Of deze de afspraken onthouden heeft en kan waar maken. Het vergt geduld van de persoonlijke begeleiders om te kunnen blijven herhalen en continue deze overweging te maken.

Naast de tijd die de persoonlijke begeleider in de ouder stopt, is er ook meer tijd die in de werkzaamheden gaat zitten. Zo worden bepaalde taken zoals doktersbezoek, financiële- en administratieve zaken vaak geheel door de persoonlijke begeleider overgenomen. Dit in belang van het kind en de continuering van de zorg.

Het administratieve gedeelte is iets wat bij de zorg hoort. Het is in deze tijd overal verplicht om je als hulpverlener schriftelijk te kunnen verantwoorden. Er moet inzichtelijk worden gemaakt hoe en wanneer er op welke manier gehandeld is.

Deze verantwoording maakt dat de hulpverlener veel bezig is met de administratie van de cliënt. De begeleiders zijn blij als ze deze verantwoordelijkheid voor een deel aan de ouders kunnen overlaten. Daar en tegen maakt het dat de belemmering zich vergroot als zij alle administratie zelf moeten uitvoeren.

Vele administratie maakt dat de begeleider minder tijd kan steken in de begeleiding en zorg die de cliënt nodig heeft.

Financiële gesteldheid van de ouder

Een laatste knelpunt waar de persoonlijke begeleiders zeggen tegen aan te lopen is de financiële situatie waarin de ouder zich bevind.

Hierin worden voornamelijk schulden en geldzorgen bedoeld.

Ouders hebben een lage opleiding, geen baan en maken in sommige gevallen gebruik van een uitkering. De begeleiders die hiermee te maken hebben zijn begeleider één, drie, vijf en zes

In grafiek 2 is op te maken dat vooral begeleider drie en vijf hierin een belemmering ondervinden.

Dit belemmert de persoonlijke begeleider in verschillende opzichten.

Te denken is aan verzorgingsartikelen die niet of nauwelijks gekocht kunnen worden omdat er simpelweg geen geld voor is. Nieuwe kleding die een cliënt nodig heeft omdat deze eruit is gegroeid, is soms een probleem.

Maar zo zit er ook een sportactiviteit of een uitje er niet of nauwelijks in voor deze cliënten.

De persoonlijke begeleider wordt hierdoor belemmert in de activiteiten die deze wil uitvoeren voor de cliënt.

De meeste begeleiders ervaren hierdoor frustratie.

citaat persoonlijke begeleider 3:

”Ik zou haar zo graag meer willen bieden maar dat gaat simpelweg niet zonder geld.”

Citaat persoonlijke begeleider 5:

“Laatst waren we in de Bart Smit voor een verjaardagscadeau voor een vriend van een cliënt. Toen zag hij opeens een spel dat hij graag wilde hebben. Je had zijn gezicht moeten zien toen ik zei dat het spel helaas niet gekocht kon worden.”

In eerste instantie lijkt dit niet zozeer te maken te hebben met het contact dat de persoonlijke begeleider met de ouder heeft.

Deze belemmering beïnvloedt de begeleider meer als het gaat om het welzijn van het kind.

Toch echter wordt er door de persoonlijke begeleiders aangehaald dat de ouder tevens verantwoordelijk is voor het welzijn van het kind. Net zoals de persoonlijke begeleider hierin verantwoordelijk is.

Het gegeven dat de ouder in een moeilijke financiële situatie verkeerd is dus wel degelijk van invloed op het contact dat de persoonlijke begeleider met de ouder onderhoudt.

Een voorbeeld van hoe de financiële situatie de omgang tussen de persoonlijke begeleider en de ouder beïnvloedt zie je terug in de manier van communiceren.

Er is vanuit de persoonlijke begeleiders zorgvuldigheid in communicatie nodig naar de ouder toe.

Vragen om bijvoorbeeld een nieuwe fles shampoo omdat de ander leeg is, kan als een obstakel door de ouder ervaren worden als deze weinig geld te bieden heeft.

Dit moet met enige mate van tact door de persoonlijke begeleider gebracht worden en kan niet zomaar even tussen neus en lippen door gemeld worden. Dit vergt vanuit de persoonlijke begeleider alertheid op het geen deze tegen de ouder zegt.

Het vergt vanuit de persoonlijke begeleiders tevens steeds een overweging van prioriteit. Wat heeft de cliënt daadwerkelijk nodig, nieuwe shampoo of een nieuw spel?

Het vergt niet alleen overweging maar ook zeker creativiteit vanuit de begeleiders. Zo wordt kleedgeld opgespaard en uitgegeven aan verzorgingspullen.

Voorlopige eindconclusie betreft de knelpunten

In alle drie de knelpunten die genoemd werden, kwamen begeleider drie en vijf naar voren. Zij ervaren allebei de drie knelpunten die omschreven zijn als een gemiddelde tot hoge mate van belemmering.

Zoals eerder omschreven is, hebben deze begeleiders te maken met de meeste problematiek omtrent de situatie waarin de ouder zich bevindt. Het betreft hier tevens meerdere situaties die onder één ouder kunnen vallen waardoor het als een grotere belemmering ervaren zou kunnen worden.

Ouders worden niet uitgekozen. Ouders komen er automatisch bij. Er wordt niet gekeken naar de problematiek die de ouder met zich meedraagt maar naar de zorg en begeleiding van zijn/haar kind.

De problematiek van de ouder wordt bij een intake niet in kaart gebracht maar komt tijdens de contactmomenten steeds meer in beeld. Dit kan er voor zorgen dat het spanningsveld niet gelijk zichtbaar is maar gaande weg steeds meer ontstaat.

De begeleiders die een knelpunt ervaren, noemden bijna allen de hoeveelheid werkzaamheden die zij verrichten. Ze krijgen naar mate van problematiek van de ouder meer taken om uit te voeren. Het administratieve gedeelte vergroot zich, wat ten koste van de zorg en begeleiding voor het kind kan gaan.

Net zoals elke cliënt verschillende zorg en begeleiding vergt, is dit dus ook het geval bij de ouder. De één zal meer in staat zijn om betrokken te worden bij de zorg en begeleiding dan de ander.

Dit betekent dat er een onevenwichtige mate van hoeveelheid werkzaamheden bij de begeleiders aanwezig is.

Dit zou een verklaring kunnen zijn voor de mate van belemmering die de begeleiders ervaren.

5.3 Positieve ervaringen

Om te kunnen onderzoeken wat goed gaat in de samenwerking tussen de begeleider en de ouder heb ik de volgende vraag tijdens het interview gesteld:

Wat vind je goed gaan in relatie tot de ouder?

In de interviews met de persoonlijke begeleiders is naar voren gekomen dat de begeleiders die geen spanningen en weinig tot geen belemmeringen in de samenwerking tegenkomen, de samenwerking als relatief goed benoemen.

Dit zijn begeleider twee, vier en zes.

Zij zijn van mening dat de communicatie over en weer goed verloopt en dat afspraken worden nagekomen.

Hierin komt opnieuw de bereikbaarheid, inzetbaarheid en betrokkenheid van de ouder ter sprake. Als de ouder bereikbaar is, is het makkelijker met elkaar communiceren. Zo kunnen over en weer afspraken gemaakt worden naar aanleiding van de verzorging en begeleiding van het kind.

Er schijnt tevens meer ruimte te zijn voor humor in de contactmomenten die goed verlopen. Humor wordt hierbij beschouwd als waardering.

De persoonlijke begeleiders benoemen dat ze er niet van uit gaan dat ze deze waardering vanuit de ouder ontvangen. Ik geef hier wat citaten ter verduidelijking.

Citaat persoonlijke begeleider twee:

“Zodra de ouder een grapje maakt is er sprake van een verstandshouding waarin er wordt weerspiegeld dat je als persoonlijke begeleider te vertrouwen bent. Je krijgt door humor een stukje erkenning van de ouder”.

Citaat persoonlijke begeleider vier:

“Ik weet nog wel dat ik in het begin dat ik hier werkte het zo goed wilde doen en dat ik echt zat te wachten op een stukje waardering. Het duurde lang alvorens ik doorhad dat deze niet zo makkelijk te geven is vanuit de ouder. Ik zou ook niet blij zijn als iemand anders mijn kind zou verzorgen. Gaandeweg is dat veranderd, dit maakt dat ik nu elke keer echt niet weet wat ik precies terug moet zeggen als de ouder ineens met een compliment komt. “

Citaat persoonlijke begeleider zes:

“Ik heb drie weken geleden een cliënt aangemeld voor internet bankieren. Dit ging eigenlijk in een impuls. Pas later bedacht ik shit, ik had dat eerst even met moeder moeten overleggen. Ik durfde gewoon niet te bellen omdat ik het zo dom van mezelf vond dat ik niet even had overlegd. Uiteindelijk toch gebeld en stotterend met vele excuses vermeld wat ik had gedaan. Weet je wat ze zei? Joh, dat geeft toch helemaal niet, hartstikke goed van je, dan wordt het voor jou ook wat makkelijker. Ik wordt er nog steeds zo blij van als ik daar aan terug denk.”

Voorlopige conclusie:

Onder een effectieve samenwerking valt volgens de begeleiders het aspect goede communicatie waarin duidelijke afspraken met elkaar gemaakt kunnen worden. Naar mijn optiek is het voornamelijk de afstemming op elkaar die dit mogelijk maakt. Er kan onderling afgestemd worden wie welke taak op zich neemt betreft de zorg en begeleiding van het kind. Er is in zoverre sprake van een goede verstandhouding dat er ook daadwerkelijk vanuit gegaan kan worden dat afspraken nagekomen worden. Er hoeft geen controle op uitgevoerd te worden dat de afspraak ook daadwerkelijk nagekomen wordt.

De communicatie wordt in een goede verstandhouding tevens beïnvloed met humor. Dit wordt door de begeleiders gezien als een vorm van waardering voor het geen zij doen namelijk het verzorgen en begeleiden van het kind van de ouder.

Uit de citaten is te zien dat de begeleiders de waardering vooral in de kleine dingen zien. Het zijn geen grote aspecten die de waardering van een ouder aantoonbaar maken , toch worden ze als zeer waardevol door de begeleiders ervaren.

Bij de knelpunten is omschreven dat een begeleider juist alert moet zijn op het geen deze zegt. De communicatie verloopt daar waar een knelpunt wordt ervaren zorgvuldiger waarbij meer sprake is van aftasten en controleren of het geen gezegd is ook daadwerkelijk begrepen is.

Hieruit is te concluderen dat de manier van communiceren wordt aangepast naar de cognitie van de ouder maar ook naar gelang de situatie waarin de ouder zich bevindt en dat deze verschillende vormen aanneemt.

5.4 Capaciteiten

Aangezien ik nog wat meer positieve aspecten in dit onderzoek naar voren wil laten komen, is besloten om meer verdieping aan de brengen betreft de capaciteiten die een persoonlijke begeleider bezit. Dit zal meer inzicht scheppen in waar de persoonlijke begeleider goed in denkt te zijn in relatie tot de ouder.

Om te kunnen onderzoeken wat de capaciteiten van de begeleiders zijn, heb ik de volgende vraag tijdens het interview gesteld:

Wat zijn jouw sterke punten als je het hebt over jouw positie tot de ouder?(wat kan je in jouw opzicht goed in relatie tot de ouder?)

Communicatie wordt als een capaciteit genoemd die de begeleiders beheersen. Feedback geven en ontvangen aan de ouder is dan ook het eerste wat naar voren komt aan sterke punten van de persoonlijke begeleiders. Communicatie geven is in de vorige paragraaf behandeld. Feedback ontvangen werd door de begeleiders verwoord als het open staan voor meningen van de ouder. Het goed kunnen luisteren wat de ouder zegt en bedoeld en hierop kunnen inspelen.

Hieruit ontstaat het tweede sterke punt wat de persoonlijke begeleiders benoemden; empathie kunnen tonen.

Dit werd omschreven als je kunnen openstellen voor de ander en compassie kunnen tonen voor de situatie waarin de ouder zich bevindt.

Een ieder probeerde zich in te leven hoe het zou zijn als je kind in een woonvoorziening woont in plaats van thuis.

Dit bepaalt in zekere mate de omgang met de ouder. In zoverre dat de persoonlijke begeleider probeert om de ouder zoveel mogelijk op de hoogte te stellen over wat er met hun kind in de woonvoorziening gebeurt. Wat voor ontwikkelingen deze doormaakt en welke toekomstzaken er voor hem/haar van belang zijn.

Op de hoogte stellen van de ouder werd dan ook als sterk punt omschreven. Hierin werd tevens het gehele team benoemd en de mate waarin er op elkaar wordt ingespeeld.

Het gehele vaste team dat werkzaam is op de Schakel heeft verschillende manieren om van de werkzaamheden van een ieder op de hoogte te blijven. Zo is er elke twee weken een vergadering waarbij een ieder aanwezig behoort te zijn. Tevens wordt er gebruik gemaakt van een algemene rapportagemap waarin belangrijke punten vermeld worden. Hier zal in de paragraaf voorwaarden uitgebreider op terug gekomen worden.

Citaat persoonlijke begeleider vier:

“Als ik er niet ben kan ik er van op aan dat anderen belangrijke zaken aan de ouders zullen doorspelen, dat is een geruststelling.”

De persoonlijke begeleiders benoemden zelf dat zij effectieve begeleiding kunnen bieden. Zij zijn van mening de verzorgende en ondersteunende functie goed te kunnen uitvoeren.

Dit in het kader wat de begeleiders denken goed te kunnen in relatie tot de ouder.

De begeleiders hebben er vertrouwen in dat de huidige opvoeders de goede ondersteuning voor het kind tevens als capaciteit van de begeleiders zouden benoemen.

Dit geeft weer dat elke begeleider zich volledig inzet om het kind zo goed mogelijk te begeleiden en te verzorgen.

Persoonlijke begeleider drie benoemd als capaciteit haar creativiteit. Zij is van mening dat zij goed kan inspelen op onverwachte situaties. Zij zegt hierin efficiënt te kunnen handelen en creatieve oplossingen weet te bedenken.

Persoonlijke begeleider één benoemd haar geduld als sterke punt. Zij is van mening dat zij ter aller tijden geduldig kan blijven. Al is zij dit niet, heeft zij een methode gecreëerd waarin zij een rustige vertoning blijft hebben.

Voorlopige conclusie:

Uit de capaciteiten is te halen wat voor competenties de begeleiders bezitten en gebruiken als middel om te kunnen samenwerken. Hierin kwam opnieuw communicatie ter sprake. Dit keer werd meer het luisteren benoemd dat zij noodzakelijk achten om te kunnen.

Ook het inlevingsvermogen werd benoemd waarbij er een inzicht wordt gegeven op de vraag die ik eerder in mijn probleemstelling heb gesteld: In hoeverre kan de persoonlijke begeleidster stilstaan bij de gevoeligheden en de visie van de ouder?

De persoonlijke begeleiders proberen zich in te leven in hoe het zou zijn als hun kind in een woonvoorziening zou wonen. Zij willen begrip tonen naar de ouder toe voor de situatie waarin deze zich bevindt.

5.5 Positiebepaling

Om te kunnen onderzoeken of er een belemmering wordt ervaren in de positie die de begeleider inneemt ten aanzien van de ouder, heb ik de volgende vraag tijdens het interview gesteld:

Welke positie neem jij in ten opzichte van de ouder?

Alle begeleiders zouden zichzelf naast de ouder plaatsen, aan de zijlijn. Aan de zijlijn wordt volgens de begeleiders ervaren als naaste ten opzichte van de zorg en begeleiding van de cliënten. Zij benoemen dat de cliënten niet de kinderen zijn van de hulpverleners maar van de huidige opvoeders.

Er is eerder in dit onderzoek geconcludeerd dat de positie van de begeleider verandert naar de situatie waarin de ouder zich bevindt.

Daar waar de ouders onderling moeizaam contact onderhouden is er als het ware sprake van een opsplitsing van twee partijen; vader/moeder.

De persoonlijke begeleider wordt dan min of meer in een middenpositie gezogen.

Al is deze zich hiervan bewust en probeert hierin een positie in te nemen die nog meer aan de zijlijn staat.

De begeleider behoort beide ouders tegemoet te kunnen treden.

Daar waar er sprake is van een ouder die cognitief beperkt is verandert de positie van de begeleider aan de zijlijn meer naar voren.

Aangezien er taken door de persoonlijke begeleiders zelf uitgevoerd worden zoals dokters afspraken maar ook financiële en administratieve zaken.

Dit geeft de zekerheid dat deze dingen gedaan worden die van belang zijn voor het kind.

Deze positie verandering is op zich geen probleem. De persoonlijke begeleider is er namelijk in eerste instantie voor de zorg en begeleiding van het kind.

De taken die letterlijk worden overgenomen zijn voor zowel het kind als de persoonlijke begeleider van groot belang. Dit in het kader van het kunnen continueren van de zorg. Al wordt het administratieve gedeelte als iets omschreven dat ten koste gaat van de zorg en begeleiding.

Koppeling literatuur en voorlopige conclusie:

In de literatuur is er inzicht verschaft in de positie die de hulpverlener inneemt ten aanzien van de ouder. Hierin werd een driehoeksverhouding beschreven waarbij de hoeken als gelijkzijdigheid worden omschreven. De gelijkzijdigheid bestaat uit een gelijkwaardige inbreng waarvan ouder er hulpverlener de basis vormen voor de ontwikkeling van de cliënt.

Tijdens het interview werd duidelijk dat de begeleiders deze gelijkwaardigheid niet zo ervaren. Zij zeggen dat zij meer naasten zouden zijn van de ouder. Zij plaatsen zelf de ouder voorop aangezien zij dit associëren met de band die de huidige opvoeder met het kind heeft. De hulpverlener blijft altijd enige mate van afstand houden ten aanzien van de cliënt. Dit hoort bij de professionaliteit die deze bezit. Het contact in de hulpverlening verschilt namelijk essentieel van een familierelatie.

De relatie tussen hulpverlener en cliënt en zo ook diens ouders wordt gebruikt als een middel met het oog op het oplossen van of verbeteren van problemen. In plaats van een hechte band moet de hulpverlener een functionele relatie ontwikkelen.

Een driehoek heeft rechte lijnen die lijnrecht tegenover elkaar staan, in mijn optiek zou een cirkel meer passen als de term gelijkwaardigheid aan bod komt. Een cirkel is rond waarbij er geen lijnen getrokken worden en dus ook niemand lijnrecht tegenover elkaar komt te staan. In een cirkel zou een ieder daadwerkelijk een positie naast elkaar innemen. Er zou geen sprake zijn van hoeken en lijnen en geen boven en onder kant.

Een ander inzicht dat wordt verleend vanuit de literatuur is de ondergeschikte positie die de ouder ervaart. Deze geeft als het ware de verantwoordelijkheid voor het zorgen van het kind aan de hulpverlener.

De ouder kan het als falen voelen als deze zelf niet meer de juiste zorg aan het kind kan geven.

De begeleiders zeggen in het interview dat de ouder, als deze daar capabel genoeg voor is tevens verantwoordelijkheid voor het kind blijft dragen. Zij ervaren het niet zo dat de ouder geheel zijn verantwoordelijkheid kwijt is als zijn/haar kind in een woonvoorziening wordt geplaatst.

Er zit hier een groot verschil in optiek. De ouder voelt het als falen en draagt haar verantwoordelijkheid, het zorgen van het kind, over aan de hulpverlening.

De hulpverlener bevindt zich aan de zijlijn en vindt dat de ouder de huidige opvoeder blijft en dus ook een stuk verantwoordelijkheid blijft houden. Wie bevindt zich hier nu precies in een ondergeschikte positie?

Daar waar de ouder zelf geen eigen verantwoordelijkheid meer kan dragen voor de zorg wordt de verantwoordelijkheid wel degelijk overgenomen door de hulpverlener. De begeleiders bevestigen dat zij in dit geval steeds meer taken op zich nemen om de zorg te kunnen continueren. Zij plaatsen zichzelf hierbij meer op de voorgrond al zullen zij nooit de ouder geheel kunnen overnemen. De afstand blijft hierin gewaarborgd.

Daar waar de taken steeds meer worden overgenomen, wordt het als een belemmering ervaren door de begeleiders.

Zij zeggen dat zij meer bezig zijn met alle administratieve zaken en dat dit ten koste gaat van de zorg voor de cliënt.

5.6 Voorwaarden voor een goede samenwerking

Om te kunnen onderzoeken wat de begeleiders zien als een voorwaarde voor een goede samenwerking heb ik de volgende vragen tijdens het interview gesteld:

Wat heb je nodig om een relatie met de ouder aan te gaan of te behouden?

Verschilt jouw werkwijze naar jouw gevoel met die van collega's?

Zo ja, wat zijn de verschillen? Zo nee, vind je het belangrijk dat je hetzelfde doet?

Eerlijkheid en vertrouwen:

Eerlijkheid wordt als de belangrijkste behoefte gezien.

Het gegeven; eerlijkheid komt volgens de begeleiders dicht bij het woordje vertrouwen. Het is een mate van vertrouwen dat iemand "de waarheid" vertelt.

Als men iets in eerlijkheid vertelt, wil deze de andere persoon vertrouwen.

De eerlijkheid die als een voorwaarde wordt gezien, schijnt tevens een gegeven te zijn waarop de persoonlijke begeleider balanceert. In hoeverre wordt iets wat een cliënt in eerlijkheid en dus in vertrouwen aan de begeleider heeft verteld, doorgespeeld aan de ouders?

Dit levert soms ethische dilemma's op voor de persoonlijke begeleidsters.

Openheid:

Als tweede wordt door de begeleiders openheid genoemd.

Openheid over gevoelens en gedachten.

Citaat persoonlijke begeleider één:

"Ik hoop dat de ouders mij vertellen wat zij denken en voelen. Ik wil enige mate van openheid ook daar waar het ze niet bevalt, eigenlijk juist daar waar het ze niet bevalt."

Het over en weer uitspreken van gedachten en gevoelens is iets wat de persoonlijke begeleider tevens zelf stimuleert.

Citaat persoonlijke begeleider zes:

"Ik vraag altijd wat de ouder er zelf van vindt als ik vertel wat ik er van vind."

In sommige interviews komt de onzekerheid van de ouder ter sprake. De persoonlijke begeleiders willen graag horen wat de ouders denken in belang van hun kind. Onzekerheid is een manier van openheid, je kwetsbaar durven opstellen.

Dit wordt geaccepteerd maar er wordt ook gestimuleerd om de ouder zoveel mogelijk zelf te laten nadenken.

Respect:

Naast eerlijkheid en openheid wordt respect genoemd.

Respect ten opzichte van elkaar waarbij de begeleiders zeggen dat het een voorwaarde is om een ieder in zijn/haar waarde te kunnen laten en te kunnen accepteren hoe een ander is en kan zijn.

Citaat persoonlijke begeleider vijf:

“Het is belangrijk om niet in je oordeel gaan zitten over een ouder. Niet oordelen en veroordelen maar accepteren.”

Verschillende werkwijzen :

De begeleiders vinden het niet noodzakelijk om dezelfde werkwijze te hanteren als die van hun collega's. Er wordt gedacht dat de werkwijze sterk samenhangt met de houding van de ouder.

De werkwijze wordt als het ware afgestemd op de houding, het gedrag, de kennis van een ouder.

Eens in de zoveel tijd wordt getoetst of de werkwijze nog werkzaam is voor beide partijen door een mondeling evaluatiemoment. Er wordt gekeken of de werkwijze nog bevat zowel voor de ouder als de persoonlijke begeleider. Zo niet, wordt deze bijgesteld of verandert.

Het is uit de interviews gebleken dat een persoonlijke begeleider erg met zijn eigen cliënten en ouders bezig is, en eigenlijk niet veel aandacht besteed aan de werkwijze van hun collega's.

De persoonlijke begeleiders op de Schakel berusten erin dat deze werkwijze van elkaar kan verschillen aangezien ze van mening zijn dat zij zelf ook verschillen.

Citaat persoonlijke begeleider twee:

“Je neemt jezelf mee in het werkproces. Een ieder is weer anders in zijn of haar werkhouding omdat we tevens van elkaar verschillen. Zoals wij van elkaar verschillen, verschillen ook de ouders van elkaar. Hierin is het bijna onmogelijk om allemaal dezelfde werkwijze te hanteren. De werkbaarheid zou dan sterk achteruit lopen als dit een eis of protocol zou zijn. Het zou ervoor zorgen dat je op je tenen moet lopen omdat je een houding zou moeten aannemen die misschien wel niet bij je past. Het is niet voor niets dat transparantie zo belangrijk is. Jezelf zijn en kunnen blijven zijn is eigenlijk het mooie van dit vak”

Collega's:

Al werkt elke persoonlijke begeleider zelfstandig en ondersteunt deze zijn eigen cliënten, ze zijn allen van mening dat ze elkaar nodig hebben.

Zij vinden het een voorwaarde om op bepaalde fronten van de werkzaamheden van anderen op de hoogte te blijven. De begeleiders zijn van mening dat er een vorm van overdracht moet zijn onderling. Een voorbeeld ter verduidelijking is dat een begeleider ziek kan worden en tijdelijk uit de roulatie is. De zaken die dan blijven liggen kunnen door anderen worden overgenomen mits deze op de hoogte zijn van het geen er speelt. De begeleiders vinden dat zij goed onderling op elkaar ingespeeld zijn en elkaar aanvullen in werkzaamheden.

Dit wordt ook belangrijk geacht in de samenwerking met de ouder.

Citaat persoonlijke begeleider vier:

“Andere collega’s staan de ouder ook te woord, het is niet dat ik 24 uur beschikbaar voor ze ben.”

Objectief advies:

Tevens kwam in het interview de rol van het locatiehoofd aan bod. De begeleiders ervaren het als nodig dat er iemand een objectieve blik kan werpen op de samenwerking. Zij zijn van mening dat het locatiehoofd deze objectiviteit kan bieden. Zij zien het locatiehoofd als iemand die als buitenstaander naar de samenwerking kan kijken en een advies kan geven daar waar nodig. De begeleiders zeggen zelf om advies te vragen daar waar nodig maar tevens zonder vragen advies krijgen.

Citaat persoonlijke begeleider drie:

“Hij komt af en toe met een uitspraak waar ik echt wat mee kan. Hij kan het net even van een andere hoek belichten. Zo blijf ik zelf vaak ook meerscherp.”

De rol van het locatiehoofd zal uitgebreider terugkomen in hoofdstuk 6.

Voorlopige conclusie

Uit wat de begeleiders nodig achten voor een goede samenwerking komen verschillende aspecten aan de orde. Zo betreffen respect, openheid en eerlijkheid voorwaarden voor de houding naar elkaar toe. Als deze aspecten er zijn is naar mijn optiek de basis voor een samenwerking gelegd. Van hieruit kan het vertrouwen in elkaar steeds meer toenemen.

De begeleiders zeggen het niet noodzakelijk te vinden om dezelfde werkwijze te hanteren. Het wordt wel als een voorwaarde gezien om op de hoogte te blijven van de werkwijze van anderen.

Er heerst in de functie van persoonlijke begeleider een taakafhankelijkheid.

Deze betreft een goede afstemming / overdracht naar elkaar toe.

Deze is noodzakelijk om zaken te kunnen blijven continueren.

In grote lijnen moet er onderling overeenstemming zijn, maar tegelijkertijd geldt de teamnorm “acceptatie van verschillen”

Het op de hoogte houden van elkaar heeft opnieuw met communicatie te maken. Niet alleen tussen de persoonlijke begeleider en de ouder komt deze aan bod maar in het gehele team is de mate van overdracht van belang.

5.7. Verwachtingen

Om te kunnen onderzoeken wat de begeleiders voor verwachtingen hebben van de ouder heb ik de volgende vraag tijdens het interview gesteld:

Wat zijn de verwachtingen die jij van een ouder hebt?

Deze vraag werd door alle begeleiders heel kort en evenredig beantwoord. Zij zeiden allen geheel niets van de ouder te verwachten. Er werd benoemd dat als er niets verwacht werd er ook geen teleurstelling kan zijn. Er werden veel beelden geschetst van hoe zij in dit vak gegroeid zijn. Hier werd gezegd dat zij hebben geleerd om geen verwachtingen vanuit de ouder te stellen

Citaat persoonlijke begeleider zes:

“Ik heb wel geleerd om geen verwachtingen vanuit de anderen te ervaren. Zo krijg je vele verrassingen die positief maar ook negatief kunnen zijn. Dat maakt dat dit vak een uitdaging blijft, je weet nooit wat de dag zal brengen.”

Citaat persoonlijke begeleider twee:

“Een ouder hoeft niets, zo simpel is het.”

Voorlopige Conclusie:

De begeleider verwacht niets van de ouder. Hieruit maak ik op dat er in het beginmoment dat ouder en begeleider elkaar ontmoeten geen verwachtingen naar elkaar worden uitgesproken.

Aangezien er bij de intake een begeleidingsplan wordt opgesteld is er wel degelijk sprake van verwachtingen. Deze verwachtingen betreffen de zorg en begeleiding van het kind. Er wordt inzicht gegeven in de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt, hierin worden afspraken over en weer gemaakt. De verwachting is dat er aan die afspraken wordt voldaan. Als de begeleider hierin geen verwachtingen heeft, geeft dit naar mijn optiek weer dat er in het eerste ontmoetingsmoment alleen sprake is van de verwachtingen die worden uitgesproken vanuit de ouder en niet zozeer van de begeleider naar de ouder toe. De ouder maakt zijn verwachtingen kenbaar naar de begeleider toe waarbij de begeleider niets terug verwacht.

Eerder in het onderzoek is duidelijk geworden dat de ouder daar waar mogelijk tevens zijn/ haar verantwoordelijkheid voor het kind behoudt. Daar waar dit niet mogelijk is neemt de begeleider de verantwoordelijkheid meer op zich. De meer taken die de begeleider op zich krijgt de meer belemmering deze ervaart. Als er geheel niets verwacht wordt van de ouder, zou dit naar mijn mening betekenen dat de begeleider ervan uitgaat dat deze alle taken op zich neemt, de ouder hoeft namelijk niets.

Verwachting is wat anders dan een verplichting. Een begeleider mag niets aan de ouder verplichten maar deze mag in mijn optiek zeker wat verwachten. De ouder kan als deze er capabel toe is tevens een begeleidende/sturende rol behouden in de ontwikkelingen van het kind. Dit is een verwachting die mag worden uitgesproken. Dit zou tevens bevorderlijk kunnen werken voor de betrokkenheid die de ouder bij de woonvoorziening kan ervaren. Juist door de ouder te laten weten dat er een verwachting is dat deze in beeld blijft en enige zeggenschap blijft houden over de zorg en begeleiding.

In de probleemstelling beschreef ik dat een kind niet voor niets in een woonvoorziening terecht komt, hier gaat een reden aan vooraf. Dit geeft weer dat in de meeste gevallen de ouder de zorg en begeleiding niet meer op zich kan nemen, deze heeft hier hulp bij nodig. Dit is naar mijn inzien de reden dat er geen verwachting wordt uitgesproken.

De ouder heeft de stap genomen om hulp te roepen, een begeleider laat blijken dat deze de juiste stap heeft genomen en laat weten dat deze en diens kind welkom zijn op de woonvoorziening. De begeleider komt de ouder tegemoet en het is de vraag in hoeverre de ouder de begeleider tegemoet zal treden.

6. Visie van het locatiehoofd en de gedragsdeskundige

In dit hoofdstuk zal er aandacht besteed worden aan de visie van het locatiehoofd en de gedragsdeskundige. Er zal een samenvatting weergegeven worden van het geen gezegd is door beide personen waarna er een inzichtelijker beeld wordt geschetst.

In de bijlage zijn de vragen te vinden die de topics vormden voor de gesprekken.

Locatiehoofd

“Ik ben degene ‘met de dubbele pet’. Ik heb zowel met het management te maken als met de clustermanager van de Schakel. Dit bevindt zich extern. Daarnaast heb ik te maken met het personeel en de cliënten deze bevinden zich intern.

Ik vind het belangrijk om ruimte te creëren voor de standpunten van een ieder. Ik wil weten wat een ieder vindt en als belangrijk acht dit naast de visie die ik zelf bezit. Op de grond hiervan neem ik besluiten en beslissingen. Ik sta hierdoor in contact met het beleid van de instelling.

Hierdoor sta ik in een andere positie dan die van een persoonlijke begeleider. Ik ben als het ware degene die aanstuurt, de persoonlijke begeleiders zijn degenen die het uitvoeren.

De persoonlijke begeleiders staan in direct contact met de ouders van de cliënten, ik sta dat niet. Ik ben hier meer een toeschouwer in, ik sta op een afstand en kan hierdoor objectief kijken. Ik behoud hiermee het overzicht en blijf onpartijdig.

Dit maakt dat als ik met een ouder in contact kom omdat de samenwerking te veel spanningen oplevert vanuit feiten kan praten en niet vanuit een emotie. Ik bepaal een grens voor de persoonlijke begeleider en voor de ouder door tussen dit contact te komen. Hier hak ik knopen door die de persoonlijke begeleider opnieuw op weg helpen om weer naast de ouder te laten staan.”

Het locatiehoofd wordt ingeschakeld daar waar er een spanningsveld in de samenwerking optreedt. Hierbij is te denken aan afspraken die niet worden nageleefd, communicatiemoeilijkheden maar ook dilemma's waar de persoonlijke begeleiders tegen aan lopen.

Het locatiehoofd krijgt in dit soort gevallen een middenpositie tussen persoonlijke begeleider en ouder.

De reden hiervoor is puur om de samenwerking en relatie tussen begeleider en ouder te beschermen.

De frustratie die vanuit beide partijen aan bod kunnen komen, wordt op deze manier op het locatiehoofd geprojecteerd.

Deze neemt daar waar nodig de communicatie en dus ook letterlijk de contactmomenten over.

Hierdoor wordt de persoonlijke begeleider even uit beeld gezet met als doel deze later weer in beeld te kunnen brengen en de samenwerking opnieuw voort te zetten zonder dat dit contact te veel beschadigd is.

De persoonlijke begeleider wordt als het ware ontzien van een breuk in de samenwerking. Spanningsvelden kunnen namelijk oplopen totdat de samenwerking zelfs stagneert en in zijn geheel niet meer mogelijk is.

Door het locatiehoofd erbij te betrekken wordt deze stagnatie voorkomen en blijft er openheid voor contact bestaan.

Het locatiehoofd brengt als het ware de samenwerking in bescherming door zichzelf als wapen te gebruiken.

Het is een feit dat de positie van het locatiehoofd zijn uitwerking heeft op de ouders. Het is alsof de ouders meer van hem aannemen, alsof ze de belangrijkheid van iets beter inzien als ze met hem communiceren. De status van locatiehoofd wordt door ouders beter getolereerd. Hij is tenslotte degene die over het beleid gaat binnen de woonvoorziening en het meest hierover te vertellen heeft. Het is degene die beslissingen kan en mag nemen waardoor de belangrijkheid vaak sneller wordt ingezien. Het resultaat is dan ook dat de situatie opnieuw werkbaar wordt voor beide partijen omdat het uitgangspunt meestal op een compromis stuit waarin alle partijen tevreden zijn.

Het locatiehoofd heeft als het ware een helikopterview. Hij zorgt dat hij het overzicht heeft en bewaard over verschillende systemen. (ouder/persoonlijke begeleider/kind/management/woonvoorziening etc.) Hij bewaakt enige mate van afstand om het overzicht hierover te kunnen bewaren. Hij is als het ware een toeschouwer op het geheel daar waar de samenwerking stagneert. Hij is degene die tevens de grens bepaalt als een samenwerking dreigt te stagneren. Hij is hierin onpartijdig en kan meer vanuit de feiten redeneren dan vanuit gevoelens.

Gedragdeskundige

“Ik ben gespecialiseerd als orthopedagoog.

Ik ben degene die zich naast het team en het locatiehoofd bevindt. Mijn rol is hierbij een adviserende, ondersteunende waarbij ik doorverwijzingen kan aanbieden naar andere specialisaties. Mijn netwerk is groot en ik heb een inzicht in de inhoudelijke projecten die binnen de organisatie lopen.

Ik ben niet degene die in direct contact staat met de ouder, wel met de persoonlijke begeleiders. Ik zit vergaderingen bij en het multidisciplinair overleg. Ik hoor hier en daar wel wat betreft de ouders en ik begrijp dat er een hoop bij komt kijken om gezamenlijk de juiste zorg aan de cliënt te kunnen bieden.

Het is heel duidelijk te zien dat het locatiehoofd een ondersteunende functie heeft, dit is niet overal het geval. Het hangt sterk van het locatiehoofd af hoe er intern wordt gewerkt.

Hier is er een team aanwezig dat goed op elkaar is ingespeeld en die duidelijke grenzen hanteert. Zo ken ik instellingen waar de persoonlijke begeleiders niet zoveel afstemmingen op elkaar hebben en waar echt orde op zaken gesteld moet worden.

Dit team hanteert duidelijke grenzen naar de ouder toe. Ik ken een instelling waar de persoonlijke begeleiders een werkmobieltje krijgen en die ook thuis nog met de ouders bezig zijn. Het is voor mij een hele klus om hierin grenzen zichtbaar te maken voor de begeleiders.”

De gedragdeskundige bevindt zich voornamelijk in een adviserende rol waarbij zij doorverwijzingen kan bieden naar andere specialisaties.

De communicatie tussen de persoonlijke begeleiders en de ouders wordt door de gedragdeskundige als sterk punt benoemd binnen het team. Het locatiehoofd heeft hierin een ondersteunende rol.

Wat de gedragdeskundige tevens benoemde en wat interessant is voor dit onderzoek, is de mate van grenzen stellen.

Zij benoemde dat de persoonlijke begeleiders grenzen hanteren omtrent de ouder.

Zo zijn persoonlijke begeleiders alleen bereikbaar voor de ouder als zij daadwerkelijk aan het werk zijn. Voor de persoonlijke begeleiders op de Schakel

is dit heel normaal en altijd zo geweest. Echter zijn er ook instanties die de persoonlijke begeleiders een werkmobiel meegeven zodat deze ter aller tijden bereikbaar zijn.

Dit maakt dat als er net een stap te veel in de richting van de ouder wordt gedaan de persoonlijke begeleider in de meeste gevallen niet meer terug kan. Op de Schakel heerst er dus een zekere mate van het afbaken van aandacht voor de ouder. De persoonlijke begeleiders zijn alleen tijdens het werk bereikbaar voor de ouder.

Wat niet weg neemt dat de woonvoorziening ter aller tijden bereikbaar is voor de ouder, zij kunnen wat er speelt aan andere medewerkers doorgeven als dit noodzakelijk blijkt te zijn.

7. Conclusies

In dit hoofdstuk zullen er conclusies gesteld worden en zal er antwoord gegeven op de deelvragen en de hoofdvraag.

7.1 Deelvragen

Deelvraag 1

Bij welke werkzaamheden ondervinden de persoonlijke begeleiders knelpunten in de samenwerking met de ouder?

- *Het niet tot nauwelijks bereikbaar zijn.*

Dit wordt als een knelpunt ervaren omdat het niet bereikbaar zijn van de ouder letterlijk kan leiden tot het nauwelijks hebben van contact momenten. Persoonlijke begeleiders spreken van een gelijkwaardig contact daar waar de ouder goed bereikbaar is. Gelijkwaardig in het opzicht van elkaar op de hoogte kunnen stellen.

De bereikbaarheid wordt door de persoonlijke begeleiders geassocieerd met betrokkenheid en de mate van inzet die de ouder kan laten zien om betrokken te blijven.

Met welke mate de ouder zich inzet om, interesse te tonen, op de hoogte te blijven.

Daar waar de ouder niet goed bereikbaar is ontstaat een meer zakelijke manier van communiceren waarbij sneller tot de kern zal worden gekomen.

Hierdoor ontstaat een afstandelijke manier van relatie tussen persoonlijke begeleider en ouder. De momenten die er qua contact zijn, zijn puur zakelijk en dit wordt door de persoonlijke begeleiders als afstandelijk ervaren.

- *Gescheiden ouders.*

Dit wordt als een probleem ervaren als er sprake is van twee partijen die amper tot geheel geen contact meer met elkaar hebben. De persoonlijke begeleider zit in dit geval min of meer in een middenpositie.

Het maakt dat de persoonlijke begeleider dubbele werkzaamheden moet verrichten. In plaats van met een gezamenlijk contactpersoon te maken te hebben, zowel vader als moeder, heeft de persoonlijke begeleider er in dit geval een extra contact persoon bij.

Beide ouders worden op de hoogte gehouden betreft ontwikkelingen van het kind. Voor het kind kan zowel vader als moeder een belangrijke rol in zijn/haar leven spelen, hier mag geen onderscheid in gemaakt worden door de persoonlijke begeleider. Of deze nu wel of geen contact met elkaar onderhouden beiden worden zo gelijkwaardig mogelijk bij de begeleiding en verzorging betrokken.

- *Het cognitieve vermogen van de ouder.*

Dit wordt als een knelpunt ervaren als er sprake is van een laag cognitief vermogen door een verstandelijk beperking of psychische achtergrond zoals borderline.

De persoonlijke begeleider krijgt in deze gevallen vaak meer werkzaamheden op zich omdat de ouder hier niet toe in staat is. De vele tijd die in de administratieve zaken gaat zitten vormen een belasting voor de verzorging en begeleiding van de cliënt

Er ontstaat in een situatie van een ouder met een laag cognitief vermogen een andere manier van communiceren waarin de persoonlijke begeleider veel moet herhalen en controleren. Van bijvoorbeeld afspraken die gemaakt zijn met de ouder. Er heerst continue de vraag waar de ouder toe in staat is en in hoeverre deze bij de zorg betrokken kan worden.

- *De financiële gesteldheid van de ouder.*

Dit wordt als een probleem ervaren als er sprake is van schulden en geldzorgen bij de ouders. Dit kan de persoonlijke begeleider belemmeren in haar werkzaamheden. Te denken is aan het kopen van verzorgingsartikelen of een dagje uit.

Hierdoor moet continue afgewogen worden wat prioriteit heeft in belang van de cliënt. Het vergt een zekere mate van creativiteit vanuit de persoonlijke begeleider om de zorg en begeleiding zo aangenaam te kunnen voortzetten. Tevens vergt het een oplettende houding naar de ouder toe waarbij een tactische manier van communiceren van belang is.

Na deze analyse kan gesteld worden dat de persoonlijke begeleiders dezelfde knelpunten benoemen.

Maar deze knelpunten op verschillende mate in de werkzaamheden ervaren. De mate van verschillendheid hangt naar mijn mening sterk samen met de persoonlijkheid en karaktereigenschappen van de persoonlijke begeleiders zelf. Ik denk hier aan kennis, ervaring, normen/waarden etc.

Wat door de één als een knelpunt benoemd werd, was voor de ander in sommige gevallen geen issue. Hieruit maak ik op dat het een feit is dat elke begeleider zichzelf meeneemt in het werk. Hoe deze is, wordt weerspiegeld in het werk, en zo ook in de samenwerking met de ouder.

Waar de mate van verschillendheid ook mee te maken heeft, is het verschil van ouders en de grote van het knelpunt dat deze met zich meedraagt.

Wat continue naar voren kwam is de hoeveelheid werkzaamheden die er overgenomen worden van de ouder.

Ik zou kunnen stellen dat ook hierin een spanningsveld te vinden is.

Hoe meer knelpunten de ouder met zich mee draagt hoe meer tijd er in de ouder geïnvesteerd wordt.

Dit gaat deels onbewust aangezien dit in belang is van het kind en de continuering van de zorg en begeleiding. Hierbij het voorbeeld van de financiën en administratieve zaken die een persoonlijke begeleidster op zich heeft genomen dat waar de ouder hiertoe niet in staat is.

Dit grotendeels om er zeker van te zijn dat dit gebeurt. Dat de formulieren zoals PGB (Persoons Gebonden Budget) en ZZP (Zorg Zwaarte Pakket) op de juiste manier ingevuld worden en op tijd verstuurd zijn.

De persoonlijke begeleider ziet dit als een deel van haar taken pakket, iets wat er gewoon bij hoort.

Toch komt hierin ook het bewuste deel ter sprake. Een andere persoonlijke begeleider deelt zijn administratieve zaken namelijk wel met de ouder. Deze is capabel genoeg om een groot deel van de financiële en administratieve zaken zelf in te vullen en op tijd te versturen.

De ene persoonlijke begeleidster neemt meer zaken waar van de ouder terwijl de ander meer aan de ouder zelf kan overlaten.

Dit betekent dat er een onevenwichtige mate van hoeveelheid werkzaamheden bij de begeleiders aanwezig is.

Het cognitieve niveau van de ouder en de situatie waarin deze leeft heeft dus invloed op de werkzaamheden van de persoonlijke begeleider. Niet alleen in tijd die in de ouder geïnvesteerd kan worden maar zo ook in omgang. Zo verandert de persoonlijke begeleider in positie in relatie tot de ouder.

Deelvraag 2

Wat gaat volgens de persoonlijke begeleider goed in de samenwerking tot de ouder?

Onder een effectieve samenwerking valt volgens de begeleiders het aspect goede communicatie waarin duidelijke afspraken met elkaar gemaakt kunnen worden. Het betreft hier de afstemming die onderling plaatsvindt. Een samenwerking wordt als goed ervaren als er sprake is van wisselwerking tussen de persoonlijke begeleider en ouder. Wisselwerking in communicatie en in verdeling van taken. Communicatie wordt als een capaciteit genoemd die de begeleiders beheersen. Feedback geven en ontvangen aan de ouder komt aan bod betreft de sterke punten van de persoonlijke begeleiders.

De persoonlijke begeleider plaatst zichzelf in het geval van een goede samenwerking naast de ouder, aan de zijlijn. Dit is het tegengestelde van degenen die moeite ervaren in de samenwerking. Hierin treden de persoonlijke begeleiders meer naar de voorgrond en nemen letterlijk de taken van de ouder over.

De persoonlijke begeleiders vinden dat ze een effectieve vorm van hulpverlening bieden aan de cliënten. Zij proberen de cliënten zo goed mogelijk te begeleiden en verzorgen. Zij hebben er vertrouwen in dat de ouder dit ook vindt. Net zoals de begeleiders van mening zijn dat de ouders alles geven wat in hun vermogen ligt om betrokken te blijven bij het kind. Hieruit blijkt dat het kind hoe dan ook centraal blijft staan en dat dit uiteindelijk toch het geen blijft waar het in deze sector om gaat.

Er is gebleken dat de begeleiders geen grote aspecten noemden van het geen goed gaat in de samenwerking met de ouder. Zij zijn tevreden met de kleine dingen en zien de goede dingen als een geschenk.

Deelvraag 3

Wat heeft een persoonlijke begeleider nodig om een samenwerking met de ouder tot stand te kunnen brengen of te behouden?

Uit wat de begeleiders nodig achten voor een goede samenwerking komen verschillende aspecten aan de orde. Zo betreffen respect, openheid en eerlijkheid voorwaarden voor de houding naar elkaar toe. Als deze aspecten er zijn is naar mijn optiek de basis voor een samenwerking gelegd. Van hieruit kan het vertrouwen in elkaar steeds meer toenemen.

De begeleiders zeggen het niet noodzakelijk te vinden om dezelfde werkwijze te hanteren. Het wordt wel als een voorwaarde gezien om op de hoogte te blijven van de werkwijze van anderen.

Er heerst in de functie van persoonlijke begeleider een taakafhankelijkheid. Deze betreft een goede afstemming / overdracht naar elkaar toe. Deze is noodzakelijk om zaken te kunnen blijven continueren. In grote lijnen moet er onderling overeenstemming zijn, maar tegelijkertijd geldt de teamnorm “acceptatie van verschillen”

Het op de hoogte houden van elkaar heeft opnieuw met communicatie te maken. Niet alleen tussen de persoonlijke begeleider en de ouder komt deze aan bod maar in het gehele team is de mate van overdracht van belang.

Het locatiehoofd wordt tevens noodzakelijk geacht. Dit in situaties waar een advies nodig is of daar waar de samenwerking een belemmering vormt of zelfs tracht te stagneren. De begeleider zit zelf te dicht op het contact met de ouder vanwege het kind dat daar tussen in zit. Het locatiehoofd heeft hier meer een afstandelijke positie in en kan reageren op de feiten in plaats van emotie. Er worden opnieuw afspraken met elkaar gemaakt waarop de begeleider het contact opnieuw overneemt. Gebleken is dat het locatiehoofd meer zeggenschap heeft en hierdoor meer invloed op de ouders uitoefent.

De begeleiders benoemden niet de kennis die zij achten nodig te hebben om te kunnen omgaan met de ouders. In mijn optiek missen zij deze als het gaat om de grotere mate van problematiek omtrent de ouder. Het zou te makkelijk zijn om te stellen dat de persoonlijke begeleiders er alleen voor het kind zijn en niet voor de ouder. Er is inmiddels genoeg inzicht verschaft om te concluderen dat deze onvoorwaardelijk met elkaar verbonden zijn. Dit inzicht maakt dat ik tevens de voordelen ben gaan inzien, van hoe er vroeger gekeken werd naar de zorg. Stel dat er nog steeds zo hulpverlening verleend werd op het hutje ver weg op de hei. De grenzen van professie zouden dan veel zichtbaarder zijn en er zou een duidelijker afbakening zijn betreft wie nou wie verzorgd. Het is feitelijk te zien geweest dat het aantal ouders met één of meerdere situaties van ‘problematiek’ bijna gelijk staat aan het aantal cliënten. Geen van de begeleiders is opgeleid in de ouderproblematiek, deze zijn gespecialiseerd in het verzorgen en begeleiden van jongeren met een beperking.

Deelvraag 4

Wat verwacht de persoonlijke begeleider van de ouder?

De begeleider verwacht niets van de ouder. Hieruit maak ik op dat er in het beginmoment dat ouder en begeleider elkaar ontmoeten geen verwachtingen naar elkaar worden uitgesproken. Aangezien er bij de intake een begeleidingsplan wordt opgesteld is er wel degelijk sprake van verwachtingen. Deze verwachtingen betreffen de zorg en begeleiding van het kind. Er wordt inzicht gegeven in de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt, hierin worden afspraken over en weer gemaakt. De verwachting is dat er aan die afspraken wordt voldaan. Als de begeleider hierin geen verwachtingen heeft, geeft dit naar mijn optiek weer dat er in het eerste ontmoetingsmoment alleen sprake is van de verwachtingen die worden uitgesproken vanuit de ouder en niet zozeer van de begeleider naar de ouder

toe. De ouder maakt zijn verwachtingen kenbaar naar de begeleider toe waarbij de begeleider niets terug verwacht.

Eerder in het onderzoek is duidelijk geworden dat de ouder daar waar mogelijk tevens zijn/ haar verantwoordelijkheid voor het kind behoudt. Daar waar dit niet mogelijk is neemt de begeleider de verantwoordelijkheid meer op zich. De meer taken de begeleider op zich krijgt de meer belemmering deze ervaart. Als er geheel niets verwacht wordt zou dit naar mijn mening betekenen dat de begeleider ervan uitgaat dat deze alle taken op zich neemt, de ouder hoeft namelijk niets. Verwachting is wat anders dan een verplichting. Een begeleider mag niets aan de ouder verplichten maar deze mag in mijn optiek zeker wat verwachten. De ouder kan als deze er capabel toe is tevens een begeleidende/sturende rol behouden in de ontwikkelingen van het kind. Dit is een verwachting die mag worden uitgesproken. Dit zou tevens bevorderlijk kunnen werken voor de betrokkenheid die de ouder bij de woonvoorziening kan ervaren. Juist door de ouder te laten weten dat er een verwachting is dat deze in beeld blijft en enige zeggenschap blijft houden over de zorg en begeleiding.

In de probleemstelling beschreef ik dat een kind niet voor niets in een woonvoorziening terecht komt, hier gaat een reden aan vooraf. Dit geeft weer dat in de meeste gevallen de ouder de zorg en begeleiding niet meer op zich kan nemen, deze heeft hier hulp bij nodig. Dit is naar mijn inzien de reden dat er geen verwachting wordt uitgesproken.

De ouder heeft de stap genomen om hulp te roepen, een begeleider laat blijken dat deze de juiste stap heeft genomen en laat weten dat deze en diens kind welkom zijn op de woonvoorziening. De begeleider komt de ouder tegemoet en het is hierbij de vraag in hoeverre de ouder de begeleider tegemoet zal treden.

7.2 Hoofdvraag

Welke factoren spelen een rol in de samenwerking tussen persoonlijke begeleiders en ouders van de cliënten van de Schakel?

De persoonlijke begeleider zelf

Ten eerste zit er een factor in de persoonlijke begeleider zelf. Hiermee wordt bedoeld op ervaringen, kennis, normen, waarden, persoonlijkheid en houding. Elke persoonlijke begeleider gaf tijdens de interviews aan dat je letterlijk in het vak moet groeien.

Door de ervaringen die een persoonlijke begeleider meemaakt groeit de zekerheid en de taakafhankelijkheid met ze mee.

Hierin komt tevens een stukje emotie kijken, wat voor de één als een heftige ervaring wordt gezien, kan voor de ander veel minder betekenen. De gevoeligheid en het empathievermogen dat een persoonlijke begeleider behoort te hebben, bepaalt tevens op welke mate deze handelt. Deze handelingen komen tot uiting in relatie met een ouder.

Naast het feit dat de begeleider door de ervaringen die deze meemaakt steeds beter de functie kan uitvoeren spelen zeker ook de persoonlijkheid en karaktereigenschappen van de persoonlijke begeleiders mee.

Het hangt sterk af van de opvattingen, normen en waarden, referentiekader van de persoonlijke begeleider hoe een samenwerking met een ouder verloopt.

Hierin worden tevens verschillen van persoonlijkheid gezien, en dus ook verschillen in manier van handelen.

Wat voor de één prettig werkt hoeft niet automatisch voor de ander goed te werken. Elke persoonlijke begeleider benadert de ouder weer op een andere manier omdat elke persoonlijke begeleider tevens weer verschilt van elkaar.

De ouder zelf.

De tweede factor die van invloed is op de samenwerking is de houding(en zo ook de persoonlijkheid en karaktereigenschappen) van de ouder. De persoonlijke begeleider zoekt naar een samenwerkingsrelatie die voor zowel zichzelf als voor de ouder prettig is.

Er is in dit onderzoek inzicht gegeven dat hier verschillende factoren een rol in kunnen spelen.

De betrokkenheid van de ouder in zijn/haar kind beïnvloedt sterk de manier van samenwerken tussen persoonlijke begeleider en ouder. Als er sprake is van betrokkenheid lijkt het makkelijker/prettiger samenwerken.

Hierin wordt namelijk duidelijk naar een doel gestreefd en betreft de samenwerking daadwerkelijk een middel om het doel te bereiken.

Het gaat beide partijen namelijk om het belang van het kind.

Als beide partijen hierin betrokken zijn kan er ook daadwerkelijk iets bereikt worden.

Daar waar minder betrokkenheid door de ouder in het kind wordt ervaren is de samenwerking meer gebaseerd op het zakelijke aspect en wordt de samenwerking soms als moeizaam ervaren. Dit kan zijn omdat de ouder letterlijk nooit bereikbaar is om op de hoogte gesteld te worden. Het kan ook zijn dat deze niet meer inzet voor interesse en betrokkenheid kan vertonen aangezien de ouder hier niet verder toe in staat is.

Het belang van het kind ligt in dit soort situaties sterk in de handen van de persoonlijke begeleider zelf. Al wordt hier keer op keer benadrukt dat de ouder het goed bedoeld maar gewoon niet anders weet of kan.

Met de betrokkenheid komt tevens de bereikbaarheid van een ouder in beeld die sterk zijn invloed heeft op de samenwerking. De mate waarin een ouder bereikbaar is voor de persoonlijke begeleider drukt zeker zijn stempel op de omgangsvorm tussen ouder en persoonlijke begeleider.

Daar waar telefonisch contact amper mogelijk is wordt de digitale manier van communiceren ingeschakeld. Dit maakt dat de communicatie op een zakelijke manier verloopt. Het niet bereikbaar zijn van een ouder maakt dat er weinig contactmomenten onderling zijn, waardoor onderlinge overeenstemmingen bijna onmogelijk worden. Overeenstemmingen die nodig zijn om te kunnen samenwerken.

Daar waar de bereikbaarheid van de ouder goed is, is ook meer ruimte voor overleg en overeenstemming met elkaar wat de samenwerking juist bevordert.

De situatie waarin de ouder verkeerd.

Naast de betrokkenheid en bereikbaarheid is ook de situatie waarin de ouder zich bevindt van grote invloed op de samenwerking.

In sommige gevallen zijn de ouders gescheiden. Dit maakt dat de persoonlijke begeleider twee personen moet benaderen om mee samen te werken.

Zowel vader als moeder worden vaak beiden ingelicht over de ontwikkelingen van het kind en met beide partijen moet overeenstemming gevonden worden. Dit vergt meer tijd van de persoonlijke begeleider.

Het komt tevens voor dat vader en moeder amper tot geen contact meer met elkaar hebben na de scheiding.

De persoonlijke begeleider wordt dan in een midden positie geplaatst en moet de communicatie letterlijk opsplitsen. Het wordt hierdoor steeds moeilijker om het belang van het kind voorop te stellen. Soms wordt het contact met het kind geheel verbroken of komen beide partijen om en om bij het kind langs. De scheiding van de ouders en de mate waarin deze onderling contact hebben vergt een andere manier van samenwerken.

De persoonlijke begeleider moet hierin een middenweg vinden die voor alle partijen als prettig ervaren wordt. Soms lukt dit maar soms ook niet.

Feit is wel dat dit zijn uiting heeft op het handelen van een persoonlijke begeleider. Deze moet namelijk onpartijdig kunnen blijven in belang van het kind. Hierin kan afstandelijkheid plaats vinden om beide partijen zo neutraal mogelijk te kunnen benaderen. Het is tevens een feit dat er meer tijd gaat zitten in de samenwerking met gescheiden ouders. Afspraken moeten aan twee partijen worden doorgegeven en gebeurd dus als het ware dubbelop.

Ook het cognitieve vermogen van de ouder speelt een sterke rol in de samenwerking.

Sommige ouders hebben een laag niveau qua cognitie of hebben zelf een psychiatrische aandoening.

Het vergt veel creativiteit van de persoonlijke begeleider om hier enige mate van samenwerking in stand te kunnen houden.

Communicatie is één van de belangrijkste factoren om de samenwerking in stand te kunnen houden. Juist hierin wordt in een situatie waarin de ouder een lager cognitief vermogen heeft veel spanning ondervonden.

Afspraken die niet nagekomen worden, elkaar niet begrijpen, het steeds veranderen van opvattingen waardoor overeenstemming bijna onmogelijk wordt. Het is in deze gevallen moeilijk te bepalen voor een persoonlijke begeleider welke strategie er het best bij de ouder past.

Omdat de ouder in deze gevallen niet anders kan, wordt veel zorg door de persoonlijke begeleider op zich genomen.

Er heerst een grotere mate van controle op de afspraken die onderling gemaakt worden maar ook is er meer overzicht op de contactmomenten tussen ouder en kind aangezien de situatie in deze gevallen onveilig is. Hierin wordt de positie van de ouder in enkele gevallen overgenomen door een voogd wat tevens een andere manier van samenwerken tot gevolg heeft.

Tevens is er een grote mate op de gehele zakelijke/administratieve kant die bij de functie als persoonlijke begeleider komt kijken.

Het administratieve gedeelte is iets wat bij de zorg hoort. Het is in deze tijd overal verplicht om je als hulpverlener schriftelijk te kunnen verantwoorden.

Het moet inzichtelijk worden gemaakt hoe en wanneer er op welke manier gehandeld is. Deze verantwoording maakt dat de hulpverlener veel bezig is met de administratie van de cliënt. De begeleiders zijn blij als ze deze verantwoordelijkheid voor een deel aan de ouders kunnen overlaten.

Daar en tegen maakt het dat de belemmering zich vergroot als zij alle administratie zelf moeten uitvoeren.

Vele administratie maakt dat de begeleider minder tijd kan steken in de begeleiding en zorg die de cliënt nodig heeft.

Het is dan ook de vraag welke doelgroep de persoonlijke begeleider behoort te begeleiden. In deze gevallen is de persoonlijke begeleider meer bezig met het begeleiden van de ouder dan het kind van de ouder. Naast het feit hoeveel tijd er in deze ouders gaat zitten.

Om toch enige mate van samenwerking tussen woonvoorziening en ouder in stand te kunnen houden, neemt het locatiehoofd de samenwerking over. Zo wordt de persoonlijke begeleider beschermd en wordt getracht het vertrouwen opnieuw te winnen.

Welke situatie tevens van invloed is, op de samenwerking is de financiële gesteldheid van de ouder. Als een ouder bijna geen geld heeft om te besteden voor zichzelf, laat staan voor het kind. Dit maakt dat een persoonlijke begeleider moet oppassen met het geen waar deze de prioriteit legt. Het maakt dat niet alles haalbaar is voor belang van het kind. Te denken is aan verzorgingsspullen die gekocht moeten worden of een simpel uitje buiten de woonvoorziening. Het vergt meer oplettendheid vanuit de persoonlijke begeleider voor welke overeenstemmingen er worden gesloten omtrent de woonvoorziening en de ouder.

Net zoals elke cliënt verschillende zorg en begeleiding vergt, is dit tevens het geval bij de ouder.

Dit betekent dat er een onevenwichtige mate van hoeveelheid werkzaamheden bij de begeleiders aanwezig is. Zo kan een persoonlijke begeleider meerdere ouders hebben die in een problematiek vallen een ander geen. De ouders zijn niet om uit te kiezen deze komen automatisch met de cliënt mee.

De band tussen kind en ouder

De relatie die de ouder met het kind heeft, is een andere relatie die de hulpverlener met het kind heeft.

De hulpverlener blijft altijd enige mate van afstand houden ten aanzien van de cliënt. Dit hoort bij de professionaliteit die deze bezit. Het contact in de hulpverlening verschilt namelijk essentieel van een familierelatie.

De relatie tussen hulpverlener en cliënt en zo ook diens ouders is een middel met het oog op het oplossen van of verbeteren van problemen. In plaats van een hechte band moet de hulpverlener een functionele relatie ontwikkelen.

Naar mijn inzien is het meer de houding en situatie van de ouder die een grote factor speelt in de samenwerking tussen ouder en persoonlijke begeleider. In al deze gevallen is te zien dat de persoonlijke begeleider zich min of meer aanpast aan de ouder.

Aanpassing aan de situatie of het cognitieve vermogen van de ouder. Centraal staat en blijft het belang van de cliënt. Waaruit ik de conclusie trek dat de samenwerking inderdaad het middel is om contact tussen woonvoorziening waarin het kind zich bevindt en de ouder te behouden.

Nawoord

Hierbij bent u aan het eind gekomen van dit onderzoek. Ik vond het zeer interessant om mij in dit thema te verdiepen.

Ik heb gezien hoeveel literatuur er is geschreven over het perspectief dat de ouders bezitten betreft de samenwerking met de hulpverlening.

Ik heb het dan ook als een uitdaging ervaren om hier een geheel ander beeld in te mogen belichten.

Hierbij hoop ik dat ook u door middel van dit onderzoek nieuwe of andere inzichten heeft gekregen en dat u plezier heeft beleefd tijdens het lezen van dit onderzoek.

Literatuur

Internetbronnen

Steinmetz de Compaan. *Visie van de organisatie*

Geraadpleegd op 15 oktober 2009

<http://www.steinmetzdecompaan.nl>

Steinmetz de Compaan. *Functieomschrijving*

<https://intranet.steinmetzdecompaan.nl/Werkproces/Leidinggeven/Leidinggevenmedewerkers/beleidadvies/functiegebouw/Documents/Functionies primair proces/1ab-2-1 Persoonlijk begeleider.doc>

Geraadpleegd op 2 februari.

Boeken

Baarda, D.B., de Goede, M.P.M., Teunissen, J. (2005), *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*, Pp 39 – 42-231,239 Tweede geheel herziene druk, Groningen/Houten: Stenfert Kroese

Baert, D (2000), *ouderbegeleiding en residentiële hulpverlening*, “Systeemtheoretisch Bulletin”. Pp 120-142. Bussum Coutinho

Bree, de Jaska, (1992), *De professionele inrichtingswerker* “Profilering van de specifieke deskundigheid.” Pp 63, 67 H. Nelissen Baarn

Borst, Elly, Neejes, Kees, (1995), *Samenwerking in (semi-)residentiële instellingen*. “Een methodiek voor samenwerking op het niveau van team en organisatie” Pp 25, Uitgeverij H. Nelissen Baarn.

Durrant Michael, (2006), *Oplossingsgericht werken met jongeren en hun gezin*. “Een creatieve benadering van de residentiële hulpverlening” Pp 183 Garant, Antwerpen;Apeldoorn

Egberts, Chiel (2007) *Ouders op hún plek* “samenwerken in de driehoek cliënt, ouders en begeleider” Pp 25-33 159-168 uitgeverij Agiel

Grit, Roel, Gerritsma Marco (2007) *Competent adviseren* “professioneel aan het werk!” Pp 86 – 110 Noordhoff uitgevers bv Groningen/Houten

Gualthérie, Lies, Weezel, van, Waaldijk, Kees.(2004) *Werken in de (semi-)residentiële hulpverlening*. PP140-148 Bohn Stafleu Van Loghum Houten

Keken, drs. H.R.M van. (2006) tweede oplage *Voor het onderzoek*, “Het formuleren van een probleemstelling”. Pp 17. Boom onderwijs.

Pas, van der, Alice (2009) *Handboek methodische ouderbegeleiding* “De interventiefase keuzes en kansen” Pp19. B.V. Uitgeverij SWP Amsterdam.

Rigter, Jakop (2008), *Het palet van de psychologie*. “Stromingen en hun toepassingen in hulpverlening en opvoeding” Pp 238 Bussum Uitgeverij Coutinho

Rooijendijk, Lambert, (1994) *Werken in instellingen 1* “werkboek groep en team” Pp79,58 Uitgeverij Nelissen B.V. Baarn

Vandereycken, W, Deth van R , 2004 *Psychiatrie “van diagnose tot behandeling”*. 2^{de} herziene druk. Pp 47 Bohn Stafleu Van Loghum

Wilterdink, Nico, Heerikhuizen Bart. (1993) *Samenleving Pp 58 – 101* Nelissen Baarn

Bijlagen

Bijlage 1. Draaiboek

15 september 2009	Gesprek opdrachtgever onderwerp
21 september 2009	Voorstel afstudeeropdracht ingeleverd
23 september 2009	Voorstel afstudeeropdracht ondertekend
8 oktober 2009	Introductiegesprek docent begeleider
12 november 2009	Inleveren concept onderzoeksopzet
26 november 2009	Feedback op onderzoeksopzet terug
30 november 2009	Aanvulling onderzoeksopzet ingeleverd
10 december 2009	Feedback gesprek docent begeleider
17 december 2009	Aanvulling onderzoeksonderwerp ingeleverd
7 januari 2010	Feedback gesprek docent begeleider
21 januari 2010	Contract bachelorproef ondertekend
28 januari 2010	Eerste opzet interviewvragen persoonlijke begeleiders
28 januari 2010	Contract ingeleverd bachelorproef
3 februari 2010	Gesprek opdrachtgever
5 februari 2010	Interview persoonlijke begeleider 1
6 februari 2010	Bijstellen interviewvragen
7 februari 2010	Interview persoonlijke begeleider 1
8 februari 2010	Interview persoonlijke begeleider 2 en 3
13 februari 2010	Interview persoonlijke begeleider 4
14 februari 2010	Interview persoonlijke begeleider 5
16 februari 2010	Interview persoonlijke begeleider 6
17 februari start	Start uitwerking interview
16 maart 2010	Interview locatiehoofd
18 maart 2010	Inleveren concept bachelorproef
22 maart	Interview gedragsdeskundige
1 april	Feedback gesprek docent begeleider t.a.v. concept
18 april	Gesprek opdrachtgever
21 april	Herschrijving analyse ingeleverd
26 april	Feedback gesprek docent analyse
26 april/6 mei	Verdere uitwerking onderzoek, adviesrapport
Vanaf 25 november tot 20 april	literatuuronderzoek
Vanaf 6 februari tot 21 april	Deadline verwerking literatuur
6 mei	Inleveren onderzoek
3 juni	Beoordeling onderzoek

Bijlage 2. Interviewvragen persoonlijke begeleiders.

Dit zijn voor zover de interview vragen die vastliggen om te kunnen stellen aan de persoonlijke begeleiders.

Ik zal daar waar nodig afwijken van de vraagstelling zoals deze hier omschreven is om dieper in te gaan op de beantwoording die wordt gegeven.

Echter zal in grove lijnen de vraagstelling worden aangehouden zoals hieronder vermeld

- o Wat versta jij onder de samenwerking met een ouder?
- o Hoe zou je jouw manier van samenwerken met de ouder omschrijven?
- o Verschilt jouw werkwijze naar jouw gevoel met die van collega's?
 - Zo ja, wat zijn de verschillen?
 - Zo nee, vind je het belangrijk dat je hetzelfde doet?
- o Zijn de contacten met verschillende ouders verschillend, heb je steeds een andere werkwijze? Zo ja, hoe komt dat?
- o Praat je wel eens met ouders hoe zij de ouder contact momenten vinden?
- o Hoeveel tijd in een week besteed je aan een ouder? (minimum/maximum tijd)
- o Welke positie neem jij in ten opzichte van de ouder?
- o Wat heb je nodig om een relatie met de ouder aan te gaan of te behouden?
- o Hoe ervaar je de betrokkenheid van de ouder in jouw werkzaamheden?
- o Hoe ervaar je de betrokkenheid van de ouder bij hun kind?
- o Wat zijn jouw uitgangspunten in relatie met ouders? (Welke doelen wil je behalen?)
- o Wat vind je minder belangrijk in jouw takenpakket in relatie tot de ouder?
- o Waar ondervind je knelpunten in relatie tot de ouder?
- o Wat mis je in relatie tot de ouder?
- o Wat vind je goed gaan in relatie tot de ouder?
- o Wat zijn jouw sterke punten als je het hebt over jouw positie tot de ouder?(wat kan je in jouw opzicht goed in relatie tot de ouder?)
- o Wat zijn jouw zwakte punten als je het hebt over jouw positie tot de ouder?(wat kan je in jouw opzicht minder goed, wat vind je moeilijk, in relatie tot de ouder?)
- o Wat voor verwachtingen denk je dat de ouder van jou heeft?
- o Wat zijn de verwachtingen die jij van een ouder hebt?
- o Welke rol heeft naar jou idee het locatiehoofd ten aanzien van oudercontacten?
- o Wat doe je als een samenwerking niet goed verloopt?

Bijlage 3. Interviewvragen locatiehoofd/opdrachtgever

Ik zal hier gebruik maken van een diepte interview. Dit houdt in dat ik in zal gaan op het geen gezegd wordt. Aangezien de antwoorden nog niet vastliggen, kan ik nog niet omschrijven welke vragen er geheel gesteld zullen worden. Wel kan ik een opzet geven van welke richting ik het interview wil sturen.

- In welke positie staat u ten opzichte van de persoonlijke begeleiders?
- In welke positie staat u ten opzichte van de ouders?
- Wat vindt u belangrijk als we het hebben over de positie en houding van een persoonlijke begeleiders ten aanzien van de ouders?
- Hoe zou u de samenwerking tussen een persoonlijke begeleider en ouder omschrijven?
- Wanneer besluit u taken met betrekking tot het oudercontact over te nemen van de persoonlijke begeleiders?
- Welke taken neemt u dan over en hoe doet u dat?

Bijlage 4. Interviewvragen gedragsdeskundige

Ik zal hier gebruik maken van een diepte interview. Dit houdt in dat ik in zal gaan op het geen gezegd wordt. Aangezien de antwoorden nog niet vastliggen, kan ik nog niet omschrijven welke vragen er geheel gesteld zullen worden. Wel kan ik een opzet geven van welke richting ik het interview wil sturen.

- o Welke positie neem jij in ten aanzien van de persoonlijke begeleiders?
- o Welke positie neem jij in ten aanzien van de ouders?
- o Wat krijg jij mee als gedragsdeskundige van de samenwerking tussen persoonlijke begeleiders en ouders?
- o Wat valt je dan op?
- o Waar zitten volgens jou verbeterpunten/aanbevelingen ten aanzien van deze samenwerking?