



Handleiding Intakeformulier

Niet praten voor,
maar praten met!

Handleiding Intakeformulier

Het intakeformulier Gezinsplan Gebiedsteam Jeugd is ontstaan naar aanleiding van de komende transitie in het jeugdbeleid. Door de verandering binnen het jeugdbeleid komt het gezin meer centraal te staan binnen de hulpverlening. Dit betekent voor de professional dat er een andere rol ingenomen zal worden binnen de jeugdhulpverlening. Als reactie op deze veranderingen heeft er een onderzoek plaatsgevonden naar hoe de ervaringsdeskundigheid¹ van het gezin ingezet kan worden binnen deze hulpverlening.

Om de ervaringsdeskundigheid van het gezin op een juiste wijze mee te nemen in het hulpverleningstraject is er naar aanleiding van de onderzoeksresultaten besloten om het intakeformulier 'Gezinsplan Gebiedsteam Jeugd' toe te spitsen op ervaringsdeskundigheid. Vanaf januari 2015 is iedere professional binnen het CJG regio Arnhem namelijk verplicht om te werken via het 'Gezinsplan Gebiedsteam Jeugd'.

Het intakeformulier en derhalve de toelichting zijn gebaseerd op de vraaggerichte en oplossingsgerichte gespreksvoering. De professional laat het gezin sterke kanten ontdekken door het inzetten van verschillende gesprekstechnieken waarin toekomstgerichtheid, uitzonderingen en oplossingen centraal staan. Dit betekent dat het gezin centraal staat binnen de hulpverlening en dat deze als expert wordt gezien. Het hoofddoel van oplossingsgericht werken is de cliënt langs de kortste weg naar het doel te leiden door maximalisering van krachten. In het oplossingsgericht werken wordt er gekeken naar wat goed gaat en wat kan bijdragen aan een oplossing. De cliënt heeft het laatste woord binnen het eigen hulpverleningsproces waardoor de regie bij de cliënt blijft.

In het intakeverslag en in deze handleiding zijn verschillende theorieën en methodes verwerkt. Wellicht is deze informatie nieuw voor je of geeft het je meer duidelijkheid, lees dan de theorie hierover (bijlage 1).

Veel succes!

¹ Ervaringsdeskundigheid zijn verworven ervaringen die een persoon (ervaringsdeskundige) heeft opgedaan in bijvoorbeeld zijn leven, de opvoeding en de hulpverlening. Door ervaring weet de ervaringsdeskundige op welke manier het beste wel of niet gehandeld kan worden.

Inleiding

Deze handleiding fungeert als leidraad bij het intakeformulier. Elke stap die gevolgd moet worden in het intakeformulier wordt hierin toegelicht. Bij elke stap staan tips en voorbeeldvragen die richtinggevend zijn voor het inzetten van de ervaringsdeskundigheid.

Elke stap die in het intakeformulier wordt afgesloten met 'opmerkingen'. Hier kunnen belangrijke zaken worden opgeschreven die wel aan bod komen maar niet zijn opgenomen binnen de vragen.

De uitgangspunten van het intakeformulier zijn als volgt:

- Dit is een eerste gesprek waarbij luisteren en erkenning geven het belangrijkste uitgangspunt is.
- Zoek naar mogelijkheden in plaats van beperkingen.
- Ieder gezin heeft hulpbronnen in het sociaal netwerk.
- Ieder gezin bevat krachten, deze dienen inzichtelijk gemaakt te worden.

Tot slot is het belangrijk dat de veiligheid van het kind altijd voorop staat. Indien je merkt dat deze veiligheid niet wordt gewaarborgd, wordt er aangeraden het organisatie protocol 'Kindermishandeling en Huiselijk Geweld' te raadplegen en mogelijke vervolgstappen te nemen.

In het intakeformulier en in deze handleiding wordt vooral gesproken over 'het gezin', dit kan ook 1 persoon zijn: een opvoeder, een jeugdige etc.

In de handleiding kan het woord 'je' ook worden vervangen door 'jullie', dit hangt af van de situatie.

Dit geldt ook voor het woord 'kind', dit kan ook worden vervangen door 'kinderen'.

Stap 1: Personalia

Vul samen met het gezin de gegevens in.

Tip:

- Wees transparant: Laat het gezin mee kijken wanneer het intakeformulier wordt ingevuld.

Stap 2: Betrokken hulpverlening

Breng in kaart welke hulpverlening momenteel aanwezig is binnen het gezin. Deze informatie kan aanknopingspunten bieden en kan zorgen voor korte lijnen met andere organisaties.

Tip: Mogelijk geeft dit weerstand, ben daarom transparant en geef aan wat je met deze informatie doet.

Stap 3: Verwachting gesprek

1. Vraag naar de verwachtingen van het gezin.
2. Maak helder wat je taak als professional is en wat je kunt betekenen voor het gezin.

Tips:

- Stel geen suggestieve vragen, op deze wijze belemmer je de ander om tot een eigen formulering van zijn standpunt te komen.
- Luister naar het gezin en vraag door om de verwachting te specificeren.
- Parafraseer de verwachting van het gezin en check of dit klopt.

Stap 4: Hulpvraag

1. Stel de bijbehorende vragen van deze stap.
2. Zorg bij het formuleren van de hulpvraag dat dit samen met het gezin wordt gedaan en dat iedereen zich kan vinden in die geformuleerde hulpvraag.

3. Vaak komt het voor dat gezinnen veel klachten hebben, deze zijn subjectief. Om een heldere hulpvraag te krijgen is het van belang dat de klachten geobjectiveerd worden naar concreet gedrag.
Bijvoorbeeld: 'Mijn kind is vervelend'. Professional: 'Wat bedoel je met vervelend, welk gedrag zie je dan? Vervolg vraag: 'Wat maakt het dat jij het vervelend vindt?'
4. Stel de vraag betreft de veiligheid van het kind indien dit relevant is en aansluit op de hulpvraag:
'Hoe schat je de veiligheid in van je kind op fysiek, sociaal of emotioneel gebied op een schaal van 0-10?'

Tips:

- Denk ook weer bij deze stap: vooral luisteren en erkenning geven, niet al willen oplossen!
- Zoek naar uitzonderingen: 'Zijn er ook momenten dat het wel goed gaat? Wat is er dan anders?'
- Stel schaalvragen naar aanleiding van de hulpvraag.
Bijvoorbeeld: 'Op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 is hoe jij je voelt als het niet zo goed gaat en 10 dat het beter gaat dan je ooit had durven te dromen. Op welk cijfer denk je dat je nu zit?
Het is wenselijk om hierop te vragen: 'Wat maakt het dat het een 5 is?'

Stap 5: Gezinssituatie

1. Bespreek aan de hand van de bijbehorende vragen hoe de gezinssituatie eruit ziet.
Richt je op dat wat goed gaat. Vraag door op concrete gedragingen om een specifiek en helder beeld te krijgen.

Gebruik hier bijvoorbeeld de uitzonderingsvraag voor:

'Kun je een situatie beschrijven waarbij je het samen zijn met je gezin fijn vond?'

of

'Kun je een positieve eigenschap benoemen van je kind/partner?'

- Probeer negatieve formuleringen te herkaderen d.m.v. coping- vragen bijvoorbeeld:
'Ik merk hoe zwaar je leven is. Ik ben verbaast dat je ondanks deze moeilijkheden op de been blijft. Hoe lukt het je om je toch te redden, om de dag door te komen?'

Tips:

- Denk ook weer bij deze stap: vooral luisteren en erkenning geven, niet al willen oplossen!

Stap 6: Sociaal netwerk

1. Bij deze stap bespreek je samen met het gezin hoe het sociaal netwerk eruit ziet. Je start met de vragen die bij stap 6 beschreven staan.
Het is belangrijk is om duidelijk te krijgen waarom iemand wel of niet gebruik maakt van het sociaal netwerk. Vraag hier op door.
2. Laat het gezin de ecogram invullen. Leg uit dat er een verschil is tussen korte en lange lijnen: korte lijnen geven een goede relatie weer, lange lijnen geven een wat minder goede relatie weer.

Het ecogram kan digitaal ingevuld worden door in de cirkel te klikken. Wanneer er meer mensen bijgezet moeten worden dan de 7 mogelijkheden, is dit digitaal lastig toe te voegen. Aangeraden wordt daarom de ecogram te laten tekenen met pen en papier. Dit kan later worden ingescand zodat het kan worden toegevoegd aan het digitale intakeformulier.

3. Vul samen met het gezin de hier opvolgende vragen in om duidelijk te krijgen welke hulp het gezin van wie ontvangt. Vraag hier goed op door. Op deze manier krijg je o.a. inzicht in de betekenis van de verschillende relaties.

Tips:

- Indien het gezin weinig relaties kan beschrijven, help hen dan door vragen te stellen over belangrijke personen in de buurt, op school, de sportclub, het werk, de school ed. Dit kan tevens gedaan worden door de vraag te stellen naar wie het gezin momenteel toe gaat als ze vragen hebben of ergens hulp bij nodig hebben.
- Let ook hier weer op de krachten, dat wat wel goed is/gaat.

Bijlagen

Bijlage 1 Literatuur

In deze lijst staan verschillende begrippen en methodieken uitgelegd. Het is namelijk mogelijk dat niet iedereen de begrippen en methodieken die in het intakeformulier en de bijbehorende handleiding volledig zullen begrijpen. Daarbij is het belangrijk dat er zoveel mogelijk op een en de zelfde manier wordt gewerkt door iedereen, ook bij invullen van dit intakeformulier.

Om er in ieder geval voor te zorgen dat iedereen op een zelfde manier invulling geeft aan de beschreven begrippen en methodieken is deze literatuur hier nog even bij elkaar gezet.

In deze stukken literatuur worden verschillende benamingen gebruikt voor 'de burger' die bij jou als professional op gesprek komt. Er wordt o.a. gesproken over ouders/jeugdigen, ervaringsdeskundigen, cliënten etc. Hier wordt constant het zelfde me bedoelt.

De 'professional' kan ook op andere manieren worden aangeduid, maar ook hier worden met aanduidingen als bijvoorbeeld de hulpverlener en CJG- medewerker steeds het zelfde bedoeld.

Coping- vragen

Er zijn situaties waarbij cliënten hun situatie zo hopeloos inzien dat zij niet in staat zijn om zelfs de kleinste uitzonderingen te noemen. Ook niet nadat er allerlei pogingen zijn gedaan hen via een variatie van vragen uit de dagen om iets positiefs of prettigs te beschrijven. Op zo'n moment kun je coping- vragen stellen. Deze vragen helpen je te ontdekken hoe een cliënt zich staande weet te houden ondanks zijn moeilijke en hopeloos lijkende omstandigheden. Bijvoorbeeld: Ik merk hoe zwaar je leven is. Ik ben verbaasd dat je ondanks al die moeilijkheden op de been blijft. Hoe lukt het je om je toch te redden, om de dag door te komen?

Ecogram

Het ecogram is een grafische weergave van de contacten van de ouders/jeugdige waarin hij/zich bevindt. De beoogde doelen van het ecogram zijn het in beeld brengen van familie en sociaal netwerk en het verkennen van bronnen voor ondersteuning. Met het ecogram worden de contacten uit zowel het informele circuit als het formele circuit inzichtelijk gemaakt. In het ecogram wordt zichtbaar met wie de verschillende systemen feitelijk contact hebben.

Bij het tekenen van een ecogram wordt de betreffende persoon centraal genomen doormiddel van een bolletje. Aan dit bolletje worden door middel van een streep andere cirkels gekoppeld

welke voorzien zijn van een naam, bijvoorbeeld: oma, opa, school, vriendin en zus. De afstand tussen het bolletje en de cirkel geeft aan hoe belangrijk iemand is. Hoe dichterbij iemand staat, hoe dichterbij de cirkel aan het bolletje wordt gekoppeld.

Erkenning geven

Iedereen heeft erkenning nodig, het is belangrijk om gezien en gehoord te worden en dat je unieke persoonlijkheid wordt geaccepteerd. We willen geloofd worden en serieus genomen worden. Ook willen we sympathiek gevonden worden en er toe doen. Erkenning krijgen en geven speelt zich af tussen mensen, heeft dus te maken met relaties. Het gaat daarbij niet zozeer om de inhoud, maar hoe wij met elkaar omgaan. Wij willen ook gezien en gehoord worden voor wat we doen.

Ervaringsdeskundigheid

Een ervaringsdeskundige is een persoon die bepaalde deskundigheid heeft verworven door ervaringen. De ervaringsdeskundige heeft door zijn ervaringen geleerd om op een bepaalde manier te handelen en weet uit ervaring wat wel en niet werkt.

Gezin als expert

Binnen het oplossingsgericht werken wordt de ouder/jeugdige expert gezien binnen de hulpverlening. Zij worden gezien als expert van hun eigen leven. Dit vertrouwen in de deskundigheid en krachten van de cliënten is zichtbaar op de volgende manieren:

- De hulpverlener vraagt aan zijn cliënten wat zij graag veranderd zouden willen zien. De hulpverlener accepteert de wijze waarop zij hun eigen problemen definiëren.
- De hulpverlener bespreekt wat er anders zou zijn in hun leven als hun probleem opgelost zou zijn. Hiermee worden cliënten geholpen doelen te stellen en richting van de hulp te bepalen. De hulpverlener sluit aan bij die richting en bij de woorden die cliënten daarbij gebruiken.
- De hulpverlener vraagt naar gebeurtenissen die goed gaan (de positieve uitzonderingen op het probleem). De hulpverlener respecteert de visie van de cliënten op de uitzonderingen. Op deze wijze benadrukt en versterkt de hulpverlener hun sterke kanten en wint informatie in over externe bronnen ban steun.

Oplossingsgericht werken

Het hoofddoel van oplossingsgericht werken is de ouder/jeugdige langs de kortste weg naar het doel te leiden door maximalisering van de werkzame factoren, optimalisering van de werkrelatie

en ontsluiting van de aanwezige eigenschappen van de cliënt. De krachtige factoren van het oplossingsgericht werken zijn motivatie, toekomstgerichtheid en uitzonderingen op de regel. Bij het oplossingsgericht werken wordt er specifiek gekeken naar wat er wel goed gaat en wat kan bijdragen aan een (deel)oplossing. Problemen worden echter niet benaderd vanuit het perspectief van oorzaken maar vanuit het brede perspectief van oplossingen. Doordat er constant een nadruk wordt gelegd op de sterke kanten van de cliënt wordt de motivatie versterkt. De hulpverlener laat de cliënt sterke kanten ontdekken door een coöperatieve exploratie waarbij de cliënt het laatste woord heeft.

Schaalvraag

Met behulp van schaalvragen kun je op een eenvoudige wijze een concreet beeld vormen van de opvatting van een cliënt over iets wat in feite abstract is. Opvattingen over onderwerpen als: de mate van vooruitgang die ze boeken, zelfvertrouwen, motivatie, geloof in verandering etc. Het is zoiets als het geven van een cijfer aan jezelf, een ander, een situatie. Het geven van cijfers is herkenbaar voor veel cliënten en ook begrijpelijk voor kinderen. Bij het stellen van een schaalvraag nodig je iemand uit om diens ideeën en voorspellingen op een schaal van bijvoorbeeld 0 tot 10 te zetten.

Bijvoorbeeld: 'Als op het moment van aanmelden het probleem een 0 verdient en het moment dat het probleem is opgelost een 10 is, waar zit je nu dan?' Een vervolgvraag kan dan zijn: 'Wat moet er gebeuren om een punt hoger te komen?' Deze vraag helpt een doel of werkpunt te formuleren.

Sociaal netwerk

Voor gezinnen is het hebben van een steunend sociaal netwerk van groot belang. Het is zinvol om het sociale netwerk van een gezin of een gezinslid in kaart te brengen. Het doel hiervan is het mobiliseren en vergroten van de steun van personen uit het netwerk van het gezin.

Suggestieve vragen

Het doorvragen naar iemands mening is iets anders dan nagaan of jouw veronderstellingen over wat hij/zij denkt wel kloppen. Voorkom in je vraagstelling formuleringen als 'Vind jij ook niet dat..' of 'Dan vind jij natuurlijk dat..'. Op deze wijze belemmer je de ander om tot een eigen formulering van zijn standpunt te komen.

Uitzonderingen

De oplossingen die cliënten construeren worden opgebouwd uit krachten, kwaliteiten en

vaardigheden die zij bij zichzelf (in hun omgeving) ontdekken. Het is de taak van de professional om met cliënten die krachten op te sporen, te bendrukken en te versterken. Dit gebeurt aan de hand van gebeurtenissen die als succesvol ervaren worden, de zogenaamde 'uitzonderingen' op het probleem.

Wanneer er uitzonderingen ontdekt zijn, wordt er een aantal vragen gesteld. Vragen als: wat maakt deze situatie succesvol, wat werkt, en wat maakt het verschil met andere situaties? De antwoorden op deze vragen bepalen de volgende stap. Hoe kun je gebruikmaken van uitzonderingen om een eerste stap te maken in de richting van het doel, de oplossing?

Vraaggericht werken

Bij vraaggericht werken kiest de professional nadrukkelijk het perspectief van de ouder als uitgangspunt. De wijze waarop het gesprek gevoerd wordt, moet zodanig zijn dat de aanwezige competenties bij de ouders versterkt worden, uitgaande van de vraag waar de ouder mee komt. De CJG-er activeert de eigen kracht en de mogelijkheden van de ouder om zelf problemen te kunnen oplossen. Ouders worden zoveel mogelijk ondersteund in hun persoonlijke benadering van de opvoeding: wat willen de ouders en wat kunnen de ouders; wat past bij het gezin? De CJG-medewerker probeert daar steeds met medeweging van de professionele kennis bij aan te sluiten. Bovendien zoekt de medewerker steeds naar sterke punten van de ouder in de opvoedingssituatie en benoemt deze ook. Door ouders daar bewust van te maken en van daaruit de opvoedingssituatie verder te versterken, neemt de kans op verbetering van de situatie en het voorkomen of verhelpen van problemen sterk toe. Met andere woorden: bij empowerment gaat het om het tot stand brengen van een gelijkwaardige samenwerking tussen de professional en de ouder. Om zo'n samenwerking tot stand te brengen worden ouders op een positieve manier geactiveerd en aangemoedigd, zodat toegewerkt kan worden naar een optimale situatie voor het hele gezin.

*Vraaggericht werken is hier geschreven zoals het in het competentieprofiel van de CJG-professional staat.