

Het optimaliseren van de samenwerking tussen begeleiders en ouders binnen Instelling X.

Afstudeeronderzoek hoger beroepsonderwijs

Toetscode: 89V4J-AFOZ

Naam: Linda Lioen

Datum: 19 juni 2019

Studentnummer: 2221094

Klas: 4V04J

Opleiding: Sociale Studies (richting Jeugdzorg)

School: Hogeschool Fontys

Afstudeerbegeleider: Maria Stortelder (uiteindelijk)

Marieke Steeg-van Dam (aanvankelijk)

Studiebegeleider: Lily van den Dobbelsteen

Samenvatting

Dit is een onderzoek gericht op het optimaliseren van de samenwerking tussen ouders en begeleiders binnen een geanonimiseerde jeugdhulpverleningsinstantie die dagbegeleiding aanbiedt aan vroegtijdig schoolverlaters. De doelstelling van dit onderzoek is om kennis en inzicht te verkrijgen in de manier waarop begeleiders de samenwerking met de ouders van de jongeren (in de leeftijd van 12 tot 20 met diverse problematieken en achtergronden die deelnemen aan het hulpverleningsaanbod van de dagbegeleiding voor schooluitval) vorm geven. Daarnaast heeft het onderzoek als doel handvatten te bieden aan de begeleiders om de samenwerking met de ouders zo vorm te geven dat het ontwikkelingsrendement van de jongeren en de kans op het succesvol afronden van het hulpverleningstraject bij Instelling X vergroot wordt.

Het betreft een kwalitatief onderzoek, waarbij twee onderzoekspopulaties betrokken zijn. Er zijn diepte-interviews uitgevoerd met ouders en er is een focusgroep geweest voor de begeleiders van de instelling. In totaal hebben er negen respondenten deelgenomen, vier ouders en vijf begeleiders. De hoofdvraag van dit onderzoek is: Hoe kunnen begeleiders de samenwerking met ouders vormgeven om het ontwikkelingsrendement van de jongeren te vergroten binnen Instelling X? En de deelvragen zijn als volgt: Hoe verloopt op dit moment de samenwerking tussen begeleiders en ouders? Welke bevorderende en belemmerende factoren ervaren begeleiders en ouders nu binnen de samenwerking? Wat is er volgens ouders en begeleiders nodig binnen de samenwerking om het ontwikkelingsrendement van de jongeren te vergroten? Het onderzoek beantwoordt deze vragen.

Uit dit onderzoek komt naar voren hoe op dit moment de samenwerking plaats vindt binnen de instelling. Zo zijn de ouders over het algemeen tevreden maar ervaren de begeleiders de rol van de ouders als minimaal. De bevorderende en belemmerende factoren binnen de samenwerking worden toegelicht. Ouders zijn vooral positief over de sfeer en begeleiders geven aan vooral baat te hebben bij duidelijke afspraken rondom taken en verantwoordelijkheden. Begeleiders ervaren op dit moment veel onduidelijkheid en hebben behoefte aan meer werkafspraken. Ouders zijn vooral negatief over de intakeprocedure. Het is ook opvallend dat maar twee respondenten op de hoogte zijn van de doelen. Vervolgens wordt omschreven hoe ouders en begeleiders denken de samenwerking te verbeteren, voornamelijk door het aanpakken van de belemmerende factoren. In de conclusie komt naar voren dat de samenwerking vooral belemmerd werd door onduidelijkheid binnen verschillende aspecten van de organisatie. Er zijn meerdere aanbevelingen opgesteld om deze onduidelijkheid verminderen.

Voorwoord

Iedere keer als ik voor een uitdaging sta, verbaas ik me over de liefdevolle wijze waarop de mensen die dicht bij mij staan inspringen om iets voor mij te betekenen. Bij deze wil ik graag iedereen bedanken die mij geïnspireerd, gestimuleerd en gesteund heeft tijdens het schrijven van dit boekwerk en de weg daarnaartoe. Zonder jullie had ik nooit mijn weg gevonden.

Graag bedank ik de instelling waar ik dit onderzoek heb mogen uitvoeren voor de vrijheid en flexibiliteit die ik heb mogen ontvangen. Daarnaast bedank ik mijn begeleiders van de Fontys voor de contactmomenten en de feedback op de eerste versies van dit verslag. Heel erg bedankt voor de tijd, moeite en liefde die jullie allemaal in mij geïnvesteerd hebben.

Linda Lioen

Boxtel, 19 juni 2019

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Voorwoord.....	3
Inleiding	7
Hoofdstuk 1: Context en probleemschets.....	8
1.1 Probleemanalyse	8
1.1.1 Schooluitval in Nederland (macro niveau)	8
1.1.2 Educatief partnerschap binnen de jeugdzorg (meso niveau)	10
1.1.3 Samenwerking met ouders bij Instelling X (micro niveau)	11
1.2 Probleemstelling en verificatie	14
1.2.1 Probleemstelling	14
1.2.2 Verificatie	14
1.3 Onderzoeksdoelstelling.....	16
1.4 Hoofdvraag en deelvragen	17
1.4.1 Hoofdvraag	17
1.4.2 Deelvragen.....	17
1.5 Begripsafbakening	18
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	19
2.1 Belangrijke aspecten van communicatie	19
2.2 Ondersteunen van ouders in de optimale opvoeding.....	19
2.2 Niveaus van ouderbetrokkenheid	21
2.4 Middelen om in te zetten bij de jeugdhulpverlening.....	22
2.5 Wetgeving rondom jeugdhulpverlening	22
2.6 Veranderingen in de maatschappij.....	23
Hoofdstuk 3: Methodologie	25
3.1 Populatie en steekproef:	25
3.1.1 Onderzoekspopulatie	25
3.1.2 Steekproef.....	26
3.2 Dataverzamelmethode	27
3.3 Meetinstrumenten	28
3.3.1 Focusgroep voor begeleiders	28
3.2.2 Diepte-interview voor ouders	28
3.4 Data-analyse.....	29

Hoofdstuk 4: Resultaten	30
4.1 Feitelijke steekproef.....	30
4.2 Hoe verloopt op dit moment de samenwerking tussen begeleiders en ouders bij Instelling X?	31
4.2.1 Beleving begeleiders.....	31
4.2.2 Beleving ouders	32
4.2.3 Beantwoording deelvraag.....	33
4.3 Welke bevorderende en belemmerende factoren ervaren begeleiders en ouders nu binnen de samenwerking?	34
4.3.1 Beleving begeleiders.....	34
4.3.2 Beleving ouders	35
4.3.3 Beantwoording deelvraag.....	38
4.4 Wat is er volgens ouders en begeleiders nodig binnen de samenwerking om het ontwikkelingsrendement van de jongeren te vergroten?	39
4.4.1 Beleving begeleiders.....	39
4.4.2 Beleving ouders	40
4.4.3 Beantwoording deelvraag.....	41
Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen	43
5.1 Conclusie.....	43
5.2 Aanbevelingen.....	45
5.2.1 Overzicht van aanbevelingen en prioriteiten	45
5.2.2 Aanbeveling 1: Interne en externe communicatie rondom (beleids)wisselingen binnen de instelling.....	46
5.2.3 Aanbeveling 2: Succesvolle structurele distributie van de nieuwsbrief.....	46
5.2.4 Aanbeveling 3: Professionaliseren en uitbreiden van intake procedure	46
5.2.5 Aanbeveling 4: Doelbewuste begeleide procescommunicatie vanuit jongeren naar ouders.....	47
5.2.6 Aanbeveling 5: Opdrachten meegeven voor thuis die aansluiten bij de hulpvraag van de jongeren	47
5.2.7 Aanbeveling 6: Concretiseren takenpakket van begeleiders rondom mentorschap	48
5.2.8 Aanbeveling 7: Verdiepen in de doelen van de jongeren, deze handhaven en (ontwikkelingen) communiceren naar ouders.....	48
5.2.9 Aanbeveling 8: Meer beleidsafspraken over de inhoud en uitvoering van contact met ouders.....	48
5.2.10 Aanbeveling 9: Verbeteren informatie voorzieningen voor interne en externe partijen.....	49
5.2.11 Aanbeveling 10: Structurele interne overlegmomenten voor alle professionals binnen de instelling.....	49

5.2.12 Extra aanbevelingen vanuit instellingen.....	49
Hoofdstuk 6: Discussie.....	51
6.1 Betekenis en bruikbaarheid	51
6.2 Sterkte en zwakte analyse.....	52
Literatuurlijst	54
Bijlages.....	58
Bijlage 1: Uitnodiging Begeleiders	58
Bijlage 2: Uitnodiging Ouders	59
Bijlage 3: Topiclijst begeleiders	61
Bijlage 4: Topiclijst ouders.....	64
Bijlage 5: Codeboom (instrument dataverzameling)	67
Bijlage 6: Basismodel ouderbetrokkenheid	70

Inleiding

Bij Instelling X kunnen jongeren die uitgevallen zijn van het onderwijs terecht voor dagbegeleiding. Dit zijn vaak nog leer- of kwalificatie plichtige jongeren die soms al langere tijd thuis zitten. Instelling X biedt ze een zinvolle dagbesteding waarbij veel aandacht is voor een positief toekomstperspectief met uitstroom naar arbeid of onderwijs. Door middel van dit onderzoek wil Instelling X in kaart brengen wat er nodig is aan kennis en vaardigheden om de samenwerking tussen ouders en begeleiders te versterken. Binnen Instelling X wordt gewerkt met maattrajecten waardoor ieder traject en daarbij ook de samenwerking met ouders uniek is. Instelling X bestaat nu ongeveer drie jaar en is dus een relatief jonge instelling. Recent zijn er beleidsveranderingen geweest binnen de instelling wat een proces van professionaliseren in gang heeft gezet. Met de nieuwe Jeugdwet is de professionele autonomie toegenomen waardoor de beroepscode en vakinhoudelijke richtlijnen steeds belangrijker worden (Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming, g.d.). Het professionaliseren van het hulpaanbod helpt jeugdhulpverleners om hun handelen te verantwoorden naar verschillende partijen. Dit onderzoek is de eerste stap in het professionaliseren van het contact tussen ouders en begeleiders. Tevens dient dit onderzoek als afstudeeropdracht van de opleiding Sociale Studies te Fontys Hogeschool.

Dit onderzoek is onderverdeeld in verschillende hoofdstukken. In hoofdstuk 1 vindt u de probleemanalyse, probleemstelling, doelstelling, vraagstellingen en begripsafbakening. In hoofdstuk 2 vindt u de theoretische basis van dit onderzoek. In hoofdstuk 3 wordt omschreven hoe deze theoretische basis vormgeeft aan de gekozen onderzoeksinstrumenten. Alle methodologische keuzes worden in hoofdstuk 3 verantwoord. In hoofdstuk 4 vindt u de resultaten die zijn verkregen aan de hand van deze onderzoeksinstrumenten. Deze informatie is voor uw leesgemak opgedeeld in de deelvragen en wordt weergegeven per onderzoekspopulatie. Aan dit onderzoek hebben zowel begeleiders als ouders betrokken bij Instelling X deelgenomen. In totaal hebben negen respondenten deelgenomen. In hoofdstuk 5 vindt u de conclusie. In de conclusie worden alle deelvragen samengevat en wordt de hoofdvraag beantwoord. Vervolgens worden er diverse aanbevelingen gedaan waarmee de instelling de samenwerking zou kunnen versterken. In hoofdstuk 6 wordt kritisch gekeken naar de betekenis en bruikbaarheid, ook worden de sterke en zwakke punten van het onderzoek toegelicht. Als laatste vindt u de bijlage. In sommige hoofdstukken wordt verwezen naar de bijlage. Dit zijn aanvullende bestanden die u niet nodig zult hebben tijdens het lezen van dit onderzoek. In de bijlage vindt u onder andere de uitnodigingen voor de respondenten, de topiclijsten en de codeboom.

Hoofdstuk 1: Context en probleemschets

In dit hoofdstuk zal uitgelegd worden welk vraagstuk dit onderzoek wil oplossen en waarom. De probleemanalyse is verspreid over macro, meso en microniveau. Op macro niveau wordt uitgelegd over schooluitval in Nederland. Op meso niveau wordt gekeken naar educatief partnerschap in de jeugdzorg. Op microniveau wordt gekeken naar de samenwerking met ouders van Instelling X. De probleemanalyse wordt samengevat in de probleemstelling. In de probleemstelling wordt de kern van het probleem weergegeven en dit wordt toegelicht aan de hand van praktijkvoorbeelden. Bij de onderzoekdoelstelling wordt concreet gemaakt wat er met dit onderzoek bereikt wil worden. De hoofd en deelvragen zijn op basis hiervan opgesteld en daaronder terug te lezen. Verder is er een begrippenlijst waarin de begrippen die in de doelstelling en vraagstelling voorkomen worden gedefinieerd met betrekking tot dit onderzoek.

1.1 Probleemanalyse

1.1.1 Schooluitval in Nederland (macro niveau)

In Nederland geldt de leerplicht. Alle kinderen tussen vijf en zestien jaar zijn verplicht om naar school te gaan (Rijksoverheid, 2019). Als jongeren op hun zestiende nog geen startkwalificatie hebben (minimaal havo, vwo of mbo-niveau 2 diploma) geldt de kwalificatieplicht tot het achttiende levensjaar. Kwalificatieplicht houdt in dat deze jongeren volledig dagonderwijs moeten volgen en niet voltijd mogen werken (met uitzondering van BBL-opleidingen). Het doel hiervan is om de kansen van startende jongeren op de arbeidsmarkt te vergroten en schooluitval tegen te gaan. In speciale situaties kan het zijn dat iemand vrijstelling krijgt van het onderwijs. Bij ziekte, schorsing, religieuze verplichtingen, huwelijken en uitvaarten is geoorloofd schoolverzuim mogelijk (Rijksoverheid, 2019). Het kan zijn dat door lichamelijke en/of psychische oorzaken de leerling niet geschikt is voor het onderwijs en hierdoor vrijstelling krijgt van de leerplicht en/of kwalificatieplicht. Deze vrijstelling duurt over het algemeen één jaar, daarna wordt de situatie van de leerling herzien. Bij ernstige lichamelijke en/of psychische klachten kan de vrijstelling langer uitgesproken worden.

Wanneer een leerling die leer- of kwalificatie plichtig is niet aanwezig is tijdens les- of praktijktijd wordt er gesproken van spijbelen oftewel verzuim (NJI, 2018). Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee soorten verzuim: relatief en absoluut. Bij absoluut verzuim

staat een leerling niet ingeschreven bij een school. Bij relatief verzuim staat een leerling wel ingeschreven maar is de leerling niet aanwezig. Er zijn twee vormen van relatief verzuim: luxe verzuim en signaalverzuim. Luxe verzuim is als een leerling ongeoorloofd tijdens schooltijd op vakantie gaat. Signaal verzuim is wanneer de leerling niet aanwezig is in verband met eigen (psychosociale) problemen, of problemen in diens omgeving. In 2015 waren er 66 duizend jongeren in Nederland die niet werkten en ook niet naar school gingen (Rijksoverheid, 2015). In 2016 waren er in Gemeente X 24 situaties bekend waarin er sprake was van absoluut verzuim (KBA Nijmegen, 2017). In 129 gevallen was er sprake van relatief verzuim en er werd gesproken van 25 thuiszitters (langdurig relatief verzuim).

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Welzijn maakt onderscheid tussen verschillende soorten vroegtijdig schoolverlaters (TPE Direct, 2009). De eerste categorie zijn de 'klassieke risicoleerlingen', leerlingen waarbij de onderwijsdeelname belemmerd wordt door omstandigheden. Onder deze categorie vallen twee soorten leerlingen. Dit zijn de 'niet-kunners', die wegens omstandigheden niet het vermogen hebben om een startkwalificatie te behalen, en de 'verhinderden', die wel het vermogen hebben maar hierin tijdelijk verhinderd worden. De tweede categorie zijn de 'opstappers'. Dit zijn leerlingen die zonder probleemgeschiedenis plotseling het onderwijs verlaten. Instelling X begeleidt 'niet-kunners' naar een passend arbeidstraject en 'verhinderden' en 'opstappers' terug naar school.

Het afronden van een schoolopleiding is een belangrijke stap naar succes in het verdere leven (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, g.d.). Het behalen van een diploma vergroot de kansen op de arbeidsmarkt en daarbij de maatschappelijke participatie. Onderwijsparticipatie (weinig verzuim en afronding van schoolopleiding) leidt tot een hoger opleidingsniveau en daarbij een hogere sociaaleconomische positie (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, 2014). Jongeren die onderwijs volgen komen hoger op de sociale ladder terecht, daardoor krijgen ze meer inkomenszekerheid en meer belang in maatschappelijke participatie (TPE Digitaal, 2009). Daarnaast draagt het volgen van onderwijs ook bij aan bewustwording van wat er in de maatschappij gaande is. Een hogere sociaaleconomische positie leidt tot betere kansen in het leven en een betere gezondheid. Mensen die een hbo- of universitaire opleiding hebben afgerond leven gemiddeld ruim zes jaar langer dan mensen die alleen het basisonderwijs hebben afgerond (Kompas voor Volksgezondheid, 2018).

Uit onderzoek blijkt dat onderwijs ook een sterk 'peer group effect' met zich meebrengt (TPE Digitaal, 2009). Hiermee wordt bedoeld dat jongeren die onderwijs volgen op school hun netwerk opbouwen en dit dus niet op straat doen. Dit verlaagt de kans en de mogelijkheid dat jongeren vermengd raken in criminele activiteiten. Omdat het volgen van onderwijs

doorgaans ook leidt tot een hoger loon maakt het arbeid aantrekkelijker dan crimineel gedrag. Het is ook aannemelijk dat jongeren die onderwijs volgen zich bewuster zijn van de consequenties die crimineel gedrag met zich mee brengt. Al met al draagt onderwijs bij aan het voorkomen en verminderen van criminaliteit door het verstrekken van kennis, het leiden tot gezonde sociale contacten en het vergroten van de kansen in het verdere leven. De gevolgen van jongeren, die thuis komen te zitten, zijn groot voor zowel de jongeren als de omgeving (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, g.d.). Hierdoor is het niet alleen in belang van de jongeren om hen terug te begeleiden naar school, maar ook in het belang van de maatschappij. Om de kans op re-integratie zo groot mogelijk te maken is het dus belangrijk om op alle mogelijke gebieden ondersteuning te bieden. Hiervoor is partnerschap met de ouders van deze jongeren noodzakelijk.

1.1.2 Educatief partnerschap binnen de jeugdzorg (meso niveau)

Hulpverleningsprocessen zijn vele mate succesvoller wanneer ouders hierbij betrokken zijn (NJI, 2010). Ouders zijn verantwoordelijk voor de opvoeding van hun kinderen en dit maakt de samenwerking nodig (Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming, g.d.). Wanneer ouders betrokken zijn is de kans groter dat gestelde doelen gehaald worden, het probleemgedrag verbetert, opvoedstress bij ouders vermindert en de geboden hulp planmatig kan worden beëindigd. Daarnaast kan samenwerking met ouders het contact tussen de jongeren en het gezin verbeteren. Goede samenwerking tussen professionals en ouders kan de band tussen de ouders en de jongere positief beïnvloeden waardoor er meer vertrouwen en openheid ontstaat binnen het gezin. Betrokkenheid van ouders heeft een positieve invloed op het sociaal functioneren van jongeren (Emmelot, 2013). Het ondersteunen van ouders in onderwijs- en ontwikkeling ondersteunend gedag wordt ook wel educatief partnerschap genoemd (Cijvat, Van Tuijl & Ruiterkamp, 2014).

Eppstein maakt onderscheid tussen zes verschillende vormen van ouderbetrokkenheid (Cijvat, van Tuijl en Ruiterkamp, 2014). Type een is 'parenting', dit is het pedagogische klimaat waarin ouders hun kinderen steunen. Type twee is 'communicating' dit is wanneer de instelling informatie aan ouders presenteert en ze hierop respons kunnen geven. Type drie is 'volunteering', dit is wanneer ouders vrijwilligerswerk kunnen doen bij de instelling. Type vier is 'learning at home', dit is wanneer ouders hun kinderen thuis kunnen helpen bij eventuele opdrachten van de instelling. Type vijf is 'decision making and advocacy', dit is formele betrokkenheid op beleidsniveau, wanneer ouders bijvoorbeeld deel kunnen nemen aan een ouderraad. Type zes is 'collaborating with the community', dit is wanneer ouders een rol hebben in de gemeenschap waar ze samen met de instelling een deel van uitmaken. Deze types ouderbetrokkenheid dragen bij aan een ontwikkeling- en onderwijs stimulerend klimaat.

Bij ouderbetrokkenheid wordt bij jongeren verbetering gezien in hun gedrag, relaties, sociale competenties en motivatie (Cijvat, van Tuijl en Ruiterkamp, 2014). Om deze reden is het voor scholen verplicht om ouders te laten participeren in de medezeggenschapsraad (Hanzehogeschool Groningen Lectoraat Integraal Jeugdbeleid, 2010). Binnen de jeugdzorg zijn hiervoor geen regels. Uit eerder onderzoek van Hanzehogeschool Groningen blijkt dat onderwijsprofessionals verwachten dat ouders betrokken zijn en samenwerken met de instelling in het belang van het kind. Professionals geven aan dat ouders ondersteund moeten worden in onderwijs- en ontwikkeling ondersteunend gedrag. Veel professionals geven aan niet zeker te zijn van wat hun rol is bij het bieden van deze ondersteuning. Veel professionals geven ook aan het lastig te vinden om te communiceren of een band op te bouwen met ouders die een bepaalde houding, taalgebruik en/of gedrag vertoonden. Deze professionals gaven aan dat ze vooral moeite hadden met omgaan met agressie, het stellen van grenzen, het brengen van slecht nieuws en het motiveren van de ouder. Een kleine groep professionals gaf aan dit niet te zien als hun rol. Bij Instelling X is het op dit moment niet duidelijk wat de rol is van de begeleider in de communicatie naar de ouder (persoonlijke communicatie). Begeleiders geven wel aan het belang te zien van het ondersteunen en betrekken van de ouderrol. Om de ouderrol goed te kunnen ondersteunen is een geïntegreerde samenwerking tussen professionals en ouder noodzakelijk.

1.1.3 Samenwerking met ouders bij Instelling X (micro niveau)

Instelling X houdt zich bezig met de jongeren die niet mee kunnen in wat de maatschappij van ze verwacht. Ze dreigen uit te vallen uit het onderwijs, zitten al langere tijd thuis of zijn soms zelfs al langer van de leer/kwalificatieplicht ontszegd. Instelling X begeleidt deze jongeren op eigen tempo terug naar het onderwijs of naar een passende leer/werkplek. Voor iedere jongere wordt een individueel maatwerk traject vormgegeven om in te spelen op de individuele wensen en ondersteuningsbehoefte. De begeleiding vindt plaats in dagdelen van drie aaneengesloten uren. Aan de hand van de situatie van de jongere en de gemeente waarin de jongere woont wordt bepaald voor hoeveel uur ze een beschikking krijgen. Gemiddeld komen jongeren drie dagdelen, dit is negen uur in totaal. De rest van de uren hebben deze jongeren over het algemeen geen zinvolle dagbesteding.

Bij Instelling X is gebleken dat het erg lastig kan zijn voor ouders als kinderen thuis komen te zitten. De aanloop naar het thuiszitten is soms al erg ingrijpend voor ouders. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat ze al een langere periode worstelen met ernstige gedragsproblemen van hun kind. Een ander voorbeeld is dat door een onverwachte tragedie in de familiesfeer iedereen in het gezin stagneert en het kind thuis komt te zitten. Ouders die vaak al een grote

draaglast hebben, krijgen door hun thuiszittende kind extra verantwoordelijkheid erbij. De signalerende en begeleidende functie en dag invulling die school het kind eerder bood, valt weg. Dit moet de ouder op zien te vangen. Op dit moment vinden bij veel trajecten bij Instelling X maar enkele contactmomenten plaats. Hierdoor is er onvolledig zicht op de thuissituatie en geen ruimte tot partnerschap of het versterken van de rol van de ouder.

Van de zes verschillende vormen ouderbetrokkenheid vindt op dit moment bij de ouders van Instelling X vooral betrokkenheid van type een 'parenting' plaats (Cijvat, Van Tuijl & Ruiterkamp, 2014). In alle gevallen is er ten minste een ouder die betrokken is in het leven van de jongeren. Veel ouders hebben voogdij of gezag, bij andere ouders is er een voogd betrokken maar is er wel contact tussen ouder en kind. Betrokkenheid van type twee 'communicating' vindt minimaal plaats. Als jongeren ziek zijn, melden ze zichzelf af bij de organisatie, dan belt iemand van de organisatie wel ter bevestiging de ouders op. Als er iets ernstigs gebeurd is of wanneer belangrijke keuzes gemaakt moeten worden, wordt ook contact met ouders opgenomen. Tussendoor is amper tot geen contact en de mate waarin verschilt per casus. Ouders hebben in het verleden zelfs aangegeven geen ruimte te voelen om op gesprek te komen of vragen te stellen. Wat dat betreft zijn er nog vele verschillende manieren mogelijk waarop ouders kunnen worden uitgenodigd om hun betrokkenheid te tonen. Onderwijs en ontwikkeling ondersteunend gedrag door ouders is noodzakelijk voor de ontwikkeling van kinderen, het is belangrijk dat dit gestimuleerd wordt (Hanzehogeschool Groningen Lectoraat Integraal Jeugdbeleid, 2010).

De belangrijkste factor in ouderbetrokkenheid is het bieden van een veilige een stabiele omgeving in de thuissituatie (NJI, 2013). In situaties waarin sprake is van mogelijke onveiligheid is het extra belangrijk voor hulpverleners om contact met ouders te maken en te behouden (NJI, 2019). Het is belangrijk dat de hulpverlener aan de ouder kan laten zien dat deze te vertrouwen is en betekenisvol kan zijn in het proces van het kind. Hulpverleners moeten ouders laten zien dat ze naast ze staan en samen willen werken, niet tegenover ze staan en tegenwerken. Soms is dit voor ouders lastig om te accepteren, omdat ze niet hebben gevraagd om bemoeienis. Ouders willen vaak het beste voor hun kind. Als hulpverlener moet je de ouder laten inzien dat je dit als gemeenschappelijk belang hebt. Het is voor ouders dan ook makkelijker te accepteren wanneer je ze wijst op gedragingen die mogelijk niet goed zijn voor het kind. De thuissituatie kan alleen versterkt worden wanneer ouders het belang inzien van de geboden hulpverlening. Zolang het contact tussen begeleiders van Instelling X en de ouders zo afwezig blijft kan deze partnerschap niet tot stand komen.

Vaak is er bij jongeren die uit het onderwijs vallen sprake van psychosociale problemen of problemen in de omgeving (NJI, 2008). Dit worden ook wel de kind- en omgevingsfactoren genoemd. De kindfactoren die invloed hierop hebben zijn: sekse, leeftijd, etniciteit, cognitieve prestaties, handicaps en stoornissen, en persoonlijkheidskenmerken. De omgevingsfactoren die van invloed zijn op schooluitval zijn gezinskenmerken, leeftijdgenoten en schoolkenmerken. Om jongeren zo goed mogelijk terug naar het onderwijs of naar arbeid te begeleiden is het van belang dat Instelling X rekening houdt met al deze factoren. Op dit moment wordt bij Instelling X vooral gekeken naar kindfactoren en hoe deze versterkt kunnen worden. Ondersteuning met betrekking tot de omgevingsfactoren wordt op dit moment niet geboden bij Instelling X. Door meer rekening te houden met de omgevingsfactoren en daarbij de gezinskenmerken kan de ouderbetrokkenheid versterkt worden. Door de ouderbetrokkenheid te vergroten vergroot de kans op een succesvolle afronding van het begeleidingstraject (Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming, g.d.).

1.2 Probleemstelling en verificatie

1.2.1 Probleemstelling

Het is voor de begeleiders van Instelling X onduidelijk hoe ze contact moeten maken en onderhouden met de ouders van de jongeren die ambulante hulp ontvangen van Instelling X in de vorm van dagbegeleiding. Deze jongeren zijn in de leeftijd van 12 tot 20 jaar en hebben diverse achtergronden en hulpvragen waardoor ze nu allemaal (dreigen) uit (te) vallen in het onderwijs. Het ontwikkelingsrendement van de jongeren kan vergroot worden door de samenwerking met de ouders te versterken. Doordat het voor begeleiders onduidelijk is hoe ze dit contact moeten vormgeven, vindt de samenwerking tussen ouders en begeleiders minimaal plaats, ten nadele van de ontwikkeling van de jongeren. Het optimaliseren van deze samenwerking biedt de jongeren meer kans op een succesvol afronden van hun hulpverleningstraject bij Instelling X.

1.2.2 Verificatie

Het afgelopen jaar hebben meerdere ouders aangegeven knelpunten te ervaren met betrekking tot de communicatie (persoonlijke communicatie, 2019). Tijdens diverse team overleggen hebben verschillende begeleiders geuit moeite te hebben bij het aangaan en onderhouden van contact met de ouders. Hierover zijn binnen de organisatie ook geen eenduidige afspraken. De mate en wijze waarop op dit moment communicatie plaatsvindt tussen ouders en begeleiders wisselt enorm per casus. Hieronder enkele praktijkvoorbeelden waarin knelpunten ervaren werden door ouders of begeleiders over de onderlinge communicatie.

1.2.2.1 Wisseling van mentor

Een jongen kwam al een jaar naar de dagbegeleiding en zijn moeder had eens in de zoveel tijd contact met zijn mentor die in bezit is van een werktelefoon. Wegens beleidsveranderingen worden de werktelefoons ingeleverd en wordt er op de dagbegeleiding alleen gecommuniceerd via een algemeen telefoonnummer en per mail. Dit werd via een algemene nieuwsbrief gecommuniceerd naar moeder. Tevens kreeg de mentor van deze jongen een andere functie waardoor het mentorschap werd overgenomen door een collega. Enkele weken probeert de nieuwe mentor contact te maken met moeder om kennis te maken, maar moeder geeft steeds geen gehoor. Enkele weken later geeft moeder aan niet te willen communiceren via een algemeen nummer.

1.2.2.2 Ziekmelding

Een van de jongeren stuurt in de ochtend een bericht naar de algemene telefoon dat ze de avond daarvoor erg ziek is geweest. Ze geeft aan graag te willen proberen te komen in de middag, maar dat het haar die ochtend echt niet gaat lukken. Er is geen contact met ouders betreffende deze ziekmelding. Eenmaal op locatie vraagt een van de andere jongeren hoe het met haar kater is. Hierop reageert de jongere gefrustreerd. Ze gaf aan het zo goed verscholen te hebben.

1.2.2.3 Behoeftte aan contact

Bij contact met een moeder over een ander onderwerp geeft moeder aan dat ze al meerdere malen bij de woongroep van haar zoon heeft aangegeven graag een persoonlijk kennismakingsgesprek te willen bij Instelling X. Hierover is niets bij de instelling bekend. Er is nog geen face to face contact geweest met moeder. Een begeleider van de woongroep was aanwezig bij de eerste intake en kennismaking. Moeder loopt hierdoor al enkele weken met frustratie en voelde geen ruimte om dit zelf bij Instelling X aan te kaarten.

1.3 Onderzoeksdoelstelling

Het onderzoek heeft als doel het verkrijgen van kennis en inzicht in de manier waarop begeleiders de samenwerking met de ouders van de jongeren (in de leeftijd van 12 tot 20 met diverse problematieken en achtergronden die deelnemen aan het hulpverleningsaanbod van de dagbegeleiding voor schooluitval) vorm geven. Daarnaast heeft het onderzoek als doel handvatten te bieden aan de begeleiders om de samenwerking met de ouders zo vorm te geven dat het ontwikkelingsrendement van de jongeren en de kans op het succesvol afronden van het hulpverleningstraject bij Instelling X vergroot wordt.

1.4 Hoofdvraag en deelvragen

1.4.1 Hoofdvraag

Hoe kunnen begeleiders de samenwerking met ouders vormgeven om het ontwikkelingsrendement van de jongeren te vergroten binnen Instelling X?

1.4.2 Deelvragen

Hoe verloopt op dit moment de samenwerking tussen begeleiders en ouders?

Welke bevorderende en belemmerende factoren ervaren begeleiders en ouders nu binnen de samenwerking?

Wat is er volgens ouders en begeleiders nodig binnen de samenwerking om het ontwikkelingsrendement van de jongeren te vergroten?

1.5 Begripsafbakening

Tabel 1. Begrippen en definitie in relatie tot het onderzoek

Begrip	Definitie in relatie tot het onderzoek
Begeleiders	Iemand die beroepsmatig hulp verleent aan mensen die gedurende een bepaalde tijd ondersteuning nodig hebben op een of meerdere levensgebieden (Algemeen Nederlands Woordenboek, 2017). Dit onderzoek wordt beperkt tot de begeleiders van Instelling X.
Bevorderende en belemmerende factoren	Alle mogelijke condities en omstandigheden die invloed kunnen hebben op het slagen van initiatieven (Timmerman, 2014). Dit kunnen eigenschappen zijn van de betrokkenen of kenmerken van de omgeving waarin het initiatief plaatsvindt. Een initiatief is geslaagd wanneer de initiatiefnemer deze succesvol acht.
Jongeren	Met jongeren wordt de cliëntgroep van Instelling X bedoelt. Dit betreft jongeren met de leeftijd van twaalf tot twintig jaar. Deze terminologie omvat zowel de cliënten in de pubertijd als cliënten in de adolescentie (Jeugd Team, 2016).
Ontwikkelingsrendement	Ontwikkeling is een verandering die gezien wordt als vooruitgang (Boon, 2013). Rendement betekent opbrengst of winst (Van Dale, 2019). Het ontwikkelingsrendement is dus de winst die gemaakt kan worden in vooruitgang, in dit geval de persoonlijke groei van de cliënten van Instelling X.
Ouders	De term ouders kan verwijzen naar zowel biologisch als juridisch ouderschap (Rijksoverheid, g.d.). In dit onderzoek wordt gedoeld op biologisch ouderschap.
Samenwerking	Samenwerking is een soort overeenkomst waarbij beide partijen van elkaar afhankelijk zijn en werkzaamheden op elkaar afstemmen (Leber, 2014). Dit onderzoek verdiept zich in de zorgovereenkomst die ouders van de cliënten met de begeleiders van de instelling hebben ten behoeve van hun kind.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden bestaande kennis, inzichten en methodieken geïnventariseerd met betrekking tot communicatie tussen ouders en begeleiders binnen de jeugdzorg. Gezien Instelling X een nieuw concept is waarbij zowel gericht wordt op een educatieve ontwikkeling als zorgverlening zullen ook enkele bronnen gebruikt worden waarbij onderzoek is gedaan binnen onderwijsinstellingen. Hierbij wordt vooral ingegaan op hoe onderwijsprofessionals samenwerking met ouders kunnen optimaliseren.

2.1 Belangrijke aspecten van communicatie

Wanneer een zender een boodschap via een medium aan een ontvanger overdraagt, is er sprake van communicatie (Aars & Woerkum, 2008). Een belangrijk doel van communicatie is kennisoverdracht. Wanneer kennis wordt ontwikkeld of verzameld moet het op de juiste plek komen. Als gevolg van de verandering en innovatie is de maatschappelijke manier van communicatie door de jaren heen veranderd. Communicatie nu is vaak gericht op het bijhouden van ontwikkelingen en het verspreiden van deze ontwikkelingen aan zo veel mogelijk mensen. Dit wordt ook wel strategische communicatie genoemd. Door gebruik te maken van nieuwe communicatiemiddelen worden mensen gestimuleerd om gedachten en ervaringen uit te wisselen waardoor ze samen weer tot nieuwe ideeën komen. Communicatie is belangrijk in het aangaan en onderhouden van sociale relaties. Bij alle vormen van interactie ontstaat er een dilemma tussen twee onvoorwaardelijke behoeftes. De behoefte om verbonden te zijn en de behoefte om afhankelijk te zijn. Vaak ervaren professionals ook (ethische) dilemma's in de communicatie rondom (vecht)scheidingen. Bij een scheiding krijgen kinderen nieuwe ontwikkelingstaken gericht op rouw en verwerking (Jeugdzorg Nederland, g.d.). De ouder krijgt ook extra rollen. Niet alleen is de ouder nu opvoeder van het kind, maar ook ex-partner en collega opvoeder. Jeugdhulpverlening moet de veiligheid, de ontwikkeling en het belang van het kind vooropstellen. Indien er sprake is van een complexe scheiding is het belangrijk dat de jeugdhulpverleningsinstantie hier passend op inspeelt. Hiervoor zijn verschillende methoden ontwikkeld. Het is belangrijk dat de communicatie transparant verloopt en alle partijen ten allen tijde op de hoogte zijn van gemaakte afspraken en eventuele bijzonderheden.

2.2 Ondersteunen van ouders in de optimale opvoeding

De Department of Health maakt rondom opvoeding en ontwikkeling onderscheid in drie domeinen: ontwikkelingsbehoeften van het kind, de opvoedingscapaciteit van de ouder en de gezins- en omgevingsfactoren (Jeugdzorg Nederland, g.d.). Hierin zijn verschillende termen

gespecificeerd die belangrijk zijn voor de ontwikkeling van het kind binnen dit domein. Bij de ontwikkeling van het kind zijn dit: gezondheid, emotionele ontwikkeling, cognitieve ontwikkeling, identiteit, gedragsontwikkeling, gezins- en sociale relaties, sociale prestaties en zelfzorgvaardigheden. Bij de opvoedingscapaciteiten zijn dit: basale verzorging, garanderen van veiligheid, emotionele warmte, stimuleren, regels, grenzen en stabiliteit. Bij de gezins- en omgevingsfactoren zijn dit: voorgeschiedenis functioneren gezin, bredere familie, woonsituatie, werksituatie, financiële situatie, sociale integratie gezin, faciliteiten en bronnen van hulp, steun in de omgeving en de werkrelatie tussen hulpverleners en het gezin. Bij het ondersteunen van een kind tot optimale ontwikkeling, of het ondersteunen van ouders in optimale opvoeding is het belangrijk al deze factoren binnen de domeinen in acht te nemen.

In 2010 heeft de Tweede Kamer de Onderwijsraad gevraagd om advies te geven over ouderbetrokkenheid in het onderwijs (NJI, 2013). Op basis van dit advies is er onderscheid gemaakt in drie verschillende soorten relaties die ouders met onderwijsprofessionals hebben. De eerste relatie is de individuele, juridische relatie. Deze relatie bevat alle communicatie die te maken heeft met vastgestelde rechten en plichten van zowel het kind als ouders met betrekking tot de zorg en het onderwijs van het kind. De tweede relatie is partnerschap. In deze relatie zijn ouders en onderwijsprofessionals samenwerkingspartners met betrekking tot het leerproces en het opvoeden van het kind. De laatste relatie is het (informele) oudergemeenschap. In deze relatie zijn ouders deel van de onderwijssetting en verrichten ze werkzaamheden op de locatie. De aanbeveling van de Onderwijsraad was om vooral in te zetten op educatief partnerschap tussen ouders en onderwijsprofessionals.

Bij scholen wordt er gesproken van ouderbetrokkenheid 1.0, 2.0 en 3.0 (Christelijk Pedagogisch Studiecentrum Onderwijsontwikkeling en Advies, 2019). Dit zijn verschillende niveaus waarop communicatie en samenwerking tussen ouders en onderwijsprofessionals plaats vinden. Ouderbetrokkenheid 1.0 houdt in dat de school alleen eenzijdige communicatie met de ouders hanteert. Er wordt informatie naar ouders gestuurd over de leerlingen maar alleen de school bepaalt hiervan het moment, de vorm en de inhoud. Bij ouderbetrokkenheid 2.0 vindt er uitwisseling van informatie tussen ouders en school plaats. Er is hierbij nog geen sprake van samenwerking. Bij ouderbetrokkenheid 3.0 stellen ouders en school beide de ontwikkeling van het kind centraal. Dit wordt gezien als het hoogste doel. Er wordt informatie uitgewisseld over de leerling en samen actief naar nieuwe informatie gezocht die de ontwikkeling kan bevorderen. Hierbij vindt dus een verschuiving plaats van informeren naar samenwerken ten behoeve van de leerling.

2.2 Niveaus van ouderbetrokkenheid

Eppstein maakt onderscheid tussen zes verschillende vormen van ouderbetrokkenheid (Cijvat, van Tuijl en Ruiterkamp, 2014). Type een is 'parenting', dit is het pedagogische klimaat waarin ouders hun kinderen steunen. Type twee is 'communicating' dit is wanneer de instelling informatie aan ouders presenteert en ze hierop respons kunnen geven. Type drie is 'volunteering', dit is wanneer ouders vrijwilligerswerk kunnen doen bij de instelling. Type vier is 'learning at home', dit is wanneer ouders hun kinderen thuis kunnen helpen bij eventuele opdrachten van de instelling. Type vijf is 'decision making and advocacy', dit is formele betrokkenheid op beleidsniveau, wanneer ouders bijvoorbeeld deel kunnen nemen aan een ouderraad. Type zes is 'collaborating with the community', dit is wanneer ouders een rol hebben in de gemeenschap waar ze samen met de instelling een deel van uitmaken. Deze types ouderbetrokkenheid dragen bij aan een ontwikkeling- en onderwijs stimulerend klimaat. Er zijn vier verschillende soorten doelstellingen waar van uit ouderbetrokkenheid plaats kan vinden (NJI, 2013). Het eerste doelstellingsoort is het toerustingsdoel. Dit zijn doelen gericht op het beter toerusten van ouders en leerlingen. Het tweede soort doelstelling is de pedagogische doelstelling. Hieronder vallen alle doelen die gericht zijn op het afstemmen en optimaliseren van de benadering van de leerlingen op de locatie en thuis. Het derde soort doelstelling is de organisatorische doelstelling. Dit zijn alle doelen die ouders een bijdrage laten leveren aan de manier waarop het onderwijs georganiseerd wordt. Het vierde soort doelstelling is de democratische of politiek-maatschappelijke doelstelling. Hieronder vallen alle doelen die te maken hebben met het ouders mee laten denken en beslissen over het beleid van de school.

In 1997 hebben Hoover-Dempsey & Sandler een theoretisch model ontwikkeld waarin zichtbaar wordt hoe en waarom ouders betrokken raken bij het onderwijs en wat voor invloed dat heeft op hun kinderen (Kenniscentrum Onderwijs en Opvoeding Hogeschool Amsterdam, 2010). Zie voor dit model tabel 1. In 2005 hebben ze dit model herzien samen met Walker. Dit wordt nu het basismodel genoemd voor ouderbetrokkenheid. Het model is onderverdeeld in vijf niveaus waarop ouderbetrokkenheid beïnvloed kan worden. In niveau één van het model wordt ingegaan op de redenen waarom ouders beslissen om betrokken te zijn of niet. Niveau twee gaat in op welke redenen ouders beslissen om betrokken te zijn in een bepaalde vorm. Niveau drie gaat in op welke manier de ouderbetrokkenheid de schoolresultaten van de kinderen beïnvloedt. Niveau vier gaat in op de verzachtende en verbindende materialen. Niveau vijf gaat in op welke resultaten de kinderen kunnen tonen. Dit model wordt bijzonder geacht omdat het niet alleen verklaard waarom en hoe ouders de keuze maken om betrokken te raken, maar er ook aanknopingspunten geboden worden om ouderbetrokkenheid te beïnvloeden. Verder bleek uit hetzelfde onderzoek waaruit dit model

voortkwam dat ouders over het algemeen alle suggesties en ideeën op prijs stellen van leraren over hoe ouders hun kinderen kunnen helpen. Daarnaast bleek dat ouders vaak het gevoel hebben dat hun betrokkenheid bij school wordt beperkt door de manier waarop ze door de leraren worden behandeld. Zie voor de volledige methode, zie tabel 2 in bijlage 6.

2.4 Middelen om in te zetten bij de jeugdhulpverlening

In 2015 is er een onderzoek geweest over hoe integratie in de jeugdhulp cliënten kon helpen de eigenkracht van cliënten en hun netwerk te benutten (Baecke, Welmers-van de Poll & de Swart, 2015). Uit dit onderzoek bleek dat eigenkracht in het netwerk alleen goed kan worden doorgevoerd wanneer hier in de startfase van het traject al de focus wordt gelegd en de hulpverleners hier ook goed op zijn toegerust. Door dit toe te passen leek er voor de cliënten een natuurlijker hulpverleningstraject te ontstaan. De trajecten werden vervolgens afgesloten door het opstellen van een familieplan, zodat de steun vanuit de eigen omgeving beter kon worden gewaarborgd. Uit dit onderzoek bleken de volgende factoren de kans op succes van het hulpverleningstraject te vergroten: de kwaliteit en kwantiteit van contact tussen ouder en jongere, hoe meer ouders betrokken bij de hulpverlening en hoe beter de relatie tussen de hulpverlener en het cliëntsysteem.

Er bestaan verschillende instrumenten die onderwijsprofessionals kunnen inzetten om ouderbetrokkenheid te vergroten (NJI, 2013). De overheid stimuleert bijvoorbeeld scholen om contracten op te stellen met ouders over het meedoen aan oudergesprekken, fatsoenlijk gedrag te stimuleren, het gebruik van de Nederlandse taal op school en ook het tegengaan van verzuim en spijbelen. Deze school-oudercontracten voorkomen dat betrokkenheid van ouders vrijblijvend is en stimuleren een gemeenschappelijk verantwoordelijkheidsgevoel. Sommige scholen kiezen ervoor om ouderbetrokkenheid te vergroten via sociale media. Ouders kunnen via een speciale websitepagina bekijken wat er op de school speelt. Ze kunnen zich aanmelden voor activiteiten en ook foto's en filmpjes plaatsen. Ouders kunnen ook via deze pagina vragen en adviezen uitwisselen met elkaar. Dit zorgt voor meer betrokkenheid met de school en met elkaar. Ouders weten beter wat er speelt vanwege de geplaatste foto's en informatiestukken.

2.5 Wetgeving rondom jeugdhulpverlening

In 2015 is de wetgeving rondom jeugdhulpverlening veranderd (NJI, g.d.). De Jeugdwet heeft de Wet op jeugdzorg vervangen. Hiermee zijn ook de uitgangspunten van de jeugdzorg herzien. De herziende uitgangspunten zijn als volgt. Jeugdzorginstanties zetten zich in voor een effectieve en efficiënte samenwerking rondom gezinnen. De doelstelling is om het

probleemoplossend vermogen van kinderen, jongeren, hun ouders en de sociale omgeving te versterken. Daarnaast is de jeugdhulpverlening in Nederland gericht op het bevorderen van opvoedcapaciteiten van de ouders en de sociale omgeving. Om aan deze uitgangspunten te kunnen voldoen is het contact tussen ouders en begeleiders van belang. Daarnaast is preventie en vroeg signalering een belangrijke functie van de jeugdhulpverlening. Iedere organisatie en zelfstandige beroepskracht die werkt met kinderen en/of ouders is verplicht om een eigen meldcode te ontwikkelen voor misbruik en mishandeling (Rijksoverheid, 2019). Deze moet ontwikkeld worden op basis van het Basismodel meldcode. Dit Basismodel bestaat uit vijf stappen. De eerste stap is om signalen van mogelijk huiselijk geweld of kindermishandeling te signaleren. Stap twee is om te overleggen met collega's over de signalen. Eventueel kan Veilig Thuis ook geraadpleegd worden, ze beschikken over een advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Er kan eventueel ook overlegd worden met een deskundige op gebied van letselduiding. Stap drie is om samen met alle betrokkenen te spreken en mogelijke zorgen te uiten. Bij stap vier wordt afgewogen of er sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling en wordt gekeken of er mogelijk sprake is van acute of structurele onveiligheid. Hiervoor kan eventueel (anoniem) overlegd worden met Veilig Thuis. Bij stap vijf moeten er twee beslissingen gemaakt worden. De eerste beslissing is of het melden noodzakelijk is. Bij sprake van acute of structurele onveiligheid is melden altijd noodzakelijk. De tweede beslissing is of het eventueel mogelijk is om zelf hulp te verlenen of te organiseren omtrent de onveiligheid. Hierbij is het van belang dat de professional passende en effectieve hulp kan bieden of organiseren. Ook is het van belang dat de betrokkenen aan de hulp willen meewerken. Verder is het belangrijk dat de geboden hulp leidt tot duurzame veiligheid. Mocht aan een van deze eisen niet kunnen worden voldaan, moet er alsnog een melding gemaakt worden bij Veilig Thuis.

2.6 Veranderingen in de maatschappij

In de afgelopen jaren heeft de maatschappij diverse ontwikkelingen ondergaan (Dekker, 2001). Zo heeft er bijvoorbeeld een verplaatsing plaatsgevonden van face to face contact naar via de telefoon of via de mail. In verschillende organisaties en samenlevingen heeft er een verplaatsing plaatsgevonden van actief lidmaatschap naar een meer individuele, afstandelijke en incidentele vorm van betrokkenheid. Dit heeft een negatief effect gehad voor het publieke leven. De sociale samenhang is negatief beïnvloed. Een civiele samenleving is een samenleving waarin leden met elkaar verbonden zijn door gezamenlijke activiteiten en interesses. Het toenemen van individualisme is op de volgende manieren terug te zien in de samenleving. Er komt meer onderscheid in het belang dat wordt gehecht aan normen en

waarden. Respect wordt bijvoorbeeld belangrijk gevonden, maar het wordt niet meer belangrijk gevonden om ouderen met u aan te spreken. Bij de communicatie is het belangrijk om bepaalde waarden te respecteren, hiervoor zijn collectieve normen steeds minder belangrijk. Er is een verschuiving van deze normen, in de vorm van vaste regels, naar losse principes. Daarnaast wordt er minder onderscheid gemaakt tussen wat goed of wat slecht is met betrekking tot geloof, ideologie en traditionele groepsloyaliteit. Hierdoor wordt gesproken van een geïndividualiseerde moraal.

Hoofdstuk 3: Methodologie

In dit hoofdstuk wordt onderbouwd op welke manier het onderzoek is samengesteld om de validiteit en de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten te kunnen waarborgen. Het plan van aanpak wordt toegelicht en er wordt verteld waarom bepaalde keuzes gemaakt zijn en waarom deze bijdragen aan de kwaliteit van dit onderzoek. Er wordt ingegaan op waarom de onderzoekspopulatie en steekproef passend zijn voor dit onderzoek. Er wordt verteld waarom er is gekozen voor bepaalde dataverzamelingsmethodes en meetinstrumenten. Daarnaast wordt het proces van data-analyse uitgebreid toegelicht.

3.1 Populatie en steekproef:

De hoofdvraag van dit onderzoek is: 'Hoe kunnen begeleiders de samenwerking met ouders vormgeven om het ontwikkelingsrendement van de jongeren te vergroten binnen Instelling X?'. Dit onderzoek heeft dus betrekking op zowel de begeleiders als de ouders betrokken bij de jongeren van Instelling X. Hierdoor bevat dit onderzoek twee onderzoekspopulaties waarvan uit beide een steekproef is opgesteld.

3.1.1 Onderzoekspopulatie

De eerste onderzoekspopulatie bestaat uit de begeleiders in dienst bij Instelling X. Het team van Instelling X bestaat uit acht medewerkers. Deze populatie bevat zowel het mannelijk als het vrouwelijk geslacht. De leeftijd varieert tussen de 21 en de 55 jaar. Er zijn begeleiders van verschillende culturele en religieuze achtergronden. Het grootste deel betreft begeleiders met een Nederlandse nationaliteit die niet actief religie beoefenen. Alle begeleiders hebben een sociaal agogische opleiding afgerond of zijn hier momenteel mee bezig. Het niveau varieert tussen MBO niveau vier en universitaire master. Er zijn verschillende disciplines aanwezig: maatschappelijk werker, (ortho)pedagoog, psycholoog, persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen en onderwijsassistent. Deze begeleiders stellen ieder zelfstandig maar in overleg met het team maattrajecten samen voor de jongeren van Instelling X en hebben hierin de regie met betrekking tot de communicatie met ouders. Het betreft een zelfsturend team onder de hoede van een regiomanager die het grootste deel van de tijd op de dagbegeleiding locatie aanwezig is. Dit onderzoek betreft alle medewerkers met de functie van jongerebegeleider op de dagbegeleiding van Instelling X.

De tweede onderzoekspopulatie bestaat uit ouders van de jongeren die deelnemen aan de dagbegeleiding van Instelling X. Dit zijn ongeveer dertig ouders. Deze populatie bevat zowel het mannelijk als het vrouwelijk geslacht. De leeftijd varieert tussen de 35 en de 62. Er zijn ouders van verschillende culturele en religieuze achtergronden. Het grootste deel betreft begeleiders met een Nederlandse nationaliteit die niet actief religie beoefenen. De populatie bevat ouderstellen in verschillende samenstellingen. Er zijn ouders die bij elkaar zijn, ouders die gescheiden zijn en ouders die aan het scheiden zijn. Er zijn ook ouders wie een relatie hebben maar ervoor kiezen om gescheiden te leven en ouders die van tafel en bed gescheiden leven. Verder bevat de populatie zowel ouders die zelfstandig de opvoeding van hun kinderen dragen als ouders waarbij een voogd betrokken is, een ondertoezichtstelling is uitgesproken of waarvan er gezagsbeëindigende maatregelen opgelegd zijn. Daarnaast zijn er voor sommige ouders omgangsregelingen samengesteld met betrekking tot hun kind door middel van mediatie of door de rechter. Verder komen veel van de jongeren uit een samengesteld gezin. Bij sommige jongeren is maar een ouder in beeld en bij sommige jongeren heeft een nieuwe partner van de ouder een ouderrol op zich genomen. Dit onderzoek zal zich beperken tot de biologische ouders van de jongere.

3.1.2 Steekproef

Omdat het, binnen de beschikbare termijn voor dit onderzoek, niet mogelijk was om de gehele populatie te onderzoeken bestaat dit onderzoek uit een kleine selectie. Deze selectie wordt steekproef genoemd. Er is gekozen om van beide onderzoekspopulaties vijf respondenten te betrekken. De respondenten zijn niet geselecteerd aan de hand van bepaalde voorwaarden. Het betreft een quotasteekproef op basis van bereidbaarheid om mee te doen aan het onderzoek en beschikbaarheid op de mogelijke onderzoeksdata van zowel ouders als begeleiders. Bij de ouders is wel rekening gehouden met dat de regie van het traject van hun kind en de daarbij behorende communicatie onder verantwoordelijkheid valt van verschillende medewerkers. Hiervoor is gekozen om zo veel mogelijk verschillende ervaringen van verschillende benaderingswijzen vast te kunnen leggen. De ouders en begeleiders die hebben meegedaan waren verbonden via het traject van hun kind. Om anonimiteit te kunnen garanderen zijn alle resultaten afzonderlijk verwerkt en niet per traject. Bij de uitnodiging naar ouders en begeleiders is al beloofd de resultaten te anonimiseren. Dit is nogmaals besproken vooraf aan de uitvoering van de focusgroep en interviews.

3.2 Dataverzamelmethode

Het onderzoek vindt plaats door middel van kwalitatieve methodes: een focusgroep voor de begeleiders en diepte-interviews voor de ouders. Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek omdat het onderzoek zich richt op de ervaring van ouders en begeleiders omtrent de communicatie en hierover nieuwe (verbeter)inzichten op wil doen. Door gebruik te maken van kwalitatieve methodes zal er meer ruimte zijn om in te gaan op waarom een bepaald antwoord wordt gegeven (Baarda, Goede & Teunissen, 2009). Op deze manier kan er een betere interpretatie gemaakt worden van de betekenis van de gedragingen, opvattingen en houding van zowel de begeleiders als de ouders. Er is gekozen voor twee verschillende dataverzamelmethodes. Voor de begeleiders is een focusgroep samengesteld. Voor de ouders is een diepte-interview samengesteld. Beide zijn semigestructureerd voorbereid door middel van een topiclijst. Vanuit de informatie van het theoretisch kader is een topiclijst voor de begeleiders opgesteld en een topiclijst voor de ouders (zie bijlage 3 en 4).

Er is een mail opgesteld om zowel ouders als begeleiders uit te nodigen deel te nemen aan het onderzoek (zie bijlage 1 en 2). In deze mail wordt aan beide partijen uitgelegd wat het onderzoek inhoudt en op welke manier het mogelijk is om deel te nemen. In de mail wordt al uitgelegd dat de gesprekken zullen worden opgenomen. Dit wordt ook bij aanvang van de contactmomenten verteld. Daarnaast wordt bij aanvang van de contactmomenten benadrukt dat het onderzoek vrijwillig is en de respondent mag aangeven als hij een antwoord niet wil beantwoorden, of als hij het onderzoek stop wil zetten. Door gebruik te maken van individuele diepte-interviews kan er worden gewaarborgd dat er goed aangesloten wordt bij het niveau en de belevingswereld van de ouders. Bij ethisch onderzoek doen is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie van de respondenten (Baarda, Goede & Teunissen, 2009).

3.3 Meetinstrumenten

3.3.1 Focusgroep voor begeleiders

Binnen Instelling X hangt een informele en open sfeer (Persoonlijke communicatie, 3 maart 2019). Alle begeleiders hebben een opleiding afgerond of volgen momenteel een opleiding binnen het sociaalagogisch domein. Er wordt iedere ochtend overlegd over lopende zaken en de actuele dagstructuur. Het betreft een zelfsturend team dat in overleg werkzaamheden en afspraken afstemt rondom het traject van de jongeren. Er is gekozen voor een focusgroep omdat deze samenstelling van begeleiders mogelijk wordt geacht om een discussie te voeren over ideeën, motieven, belangen en denkwijze (Ketelaar, 2011). Deze discussie zal worden genotuleerd door een van de medewerkers die niet deelneemt aan de focusgroep. Daarnaast neemt de onderzoeker de regie als gespreksleider aan de hand van de opgestelde semigestructureerde topiclijst (zie bijlage 4). Het gebruik van de topiclijst garandeert dat alle belangrijke gespreksonderwerpen en de kernbegrippen van dit onderzoek besproken worden (zie hoofdstuk 1.5). De onderzoeker beïnvloedt het onderzoek niet door verbale of non-verbale reacties, maar leidt enkel het gesprek op een respectvolle manier naar de juiste onderwerpen (Raadinformatie Eindhoven, 2004). Daarnaast dient de onderzoeker als tijdbewaker en zorgt deze voor bewijsopnames.

3.2.2 Diepte-interview voor ouders

Instelling X bezit een zeer divers cliëntsysteem. Daarbij is iedere ouder met opvoedingswijze en visie uniek. Om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij de verschillende niveaus en denkwijzen van ouders is er gekozen om een verschillend meetinstrument te gebruiken ten opzichte van focusgroep van de begeleiders. Voor de ouders is een diepte-interview opgesteld. Sommige relaties tussen ouders liggen gevoelig en hierdoor biedt een persoonlijk interview een veiligere omgeving dan een gedeelde focusgroep. Op deze manier kan iedere ouder de keuze maken om deel te nemen zonder zich belemmerd te voelen door problematieken in de sociale sfeer. Daarnaast vergroot het de kans dat ouders open kunnen spreken en verkleint het de kans op sociaal wenselijke antwoorden. Het interview is voorbereid door middel van een semigestructureerde topiclijst (zie bijlage 5). Net zoals bij de focusgroep garandeert het gebruik van een topiclijst dat alle belangrijke gespreksonderwerpen en de kernbegrippen van dit onderzoek besproken worden (Baarda, Goede & Teunissen, 2009). De onderzoeker beïnvloedt ook hier het onderzoek niet door verbale of non-verbale reacties, maar leidt enkel het gesprek op een respectvolle manier naar de juiste onderwerpen (Raadinformatie Eindhoven, 2004). Daarnaast dient de onderzoeker als tijdbewaker en zorgt deze voor bewijsopnames.

3.4 Data-analyse

Het analyseren van kwalitatieve data vindt plaats op twee verschillende manieren, namelijk door te structureren en te analyseren (Baarda, Goede & Teunissen, 2009). Het structureren van data vindt plaats in drie verschillende stappen: ordening, labeling en het vaststellen van verbanden. Dit wordt ook wel open, axiaal en selectief coderen genoemd (Kwalon, 2007). Bij de ordening van informatie wordt ten eerste alle niet relevante tekst geschrapt. De probleemstelling (hoofdstuk 1.4) luidt dat de begeleiders van Instelling X op dit moment onduidelijkheid ervaren over hoe ze contact met de ouders moeten maken en onderhouden. Tijdens de interviews bleek dat ouders het fijn vonden om te kunnen vertellen over de knelpunten die ze met andere instellingen hadden ervaren. Hier is steeds kort de aandacht aan besteed waarna het onderwerp weer teruggedleid werd naar Instelling X. De informatie over de andere jeugdhulpinstellingen is niet verwerkt, tenzij het direct verband had met de samenwerking die plaats vond tussen ouder en begeleider bij Instelling X. Het duidelijk afbakenen van informatie draagt bij aan de validiteit van het onderzoek.

Na het filteren van informatie als relevant en niet relevant zijn de getranscribeerde zinnen gelabeld (Baarda, Goede & Teunissen, 2009). Bij een kwalitatief onderzoek kan het selecteren en interpreteren van gehele zinnen leiden tot een completer beeld dan bijvoorbeeld het gebruik van woorden. Daarnaast kan kwalitatief onderzoek nieuwe inzichten leiden. Bij de labeling fase wordt vervolgens bij iedere zin die van belang is een label geplaatst. Een label wordt gebaseerd op kernbegrippen die naar voren kwamen in het eerdere theoretische onderzoek. In de labeling fase worden fragmenten nog niet geïnterpreteerd, dit wordt ook wel open coderen genoemd. In de volgende stap wordt er gezocht naar verbanden. Door het reduceren van data met labels blijft er relatief weinig informatie over. Deze informatie wordt vervolgens met elkaar vergeleken, waarbij vooral gezocht wordt naar de verschillen en gelijkenissen in gegeven antwoorden. Het analyseren van de data vindt plaats op een exploratieve manier. Dit houdt in dat er gezocht wordt naar verbanden tussen verschillende labels. Deze verbanden worden gegroepeerd onder bepaalde subgroepen, dit wordt axiaal coderen genoemd (Kwalon, 2007). Door deze subgroepen te vergelijken kunnen ook hierin verbanden gelegd worden en kunnen deze ook verklaard worden, dit wordt selectief coderen genoemd. De gebruikte codes zijn te vinden in het codeboek (zie bijlage 5).

Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit hoofdstuk zal de informatie die is vergaard via de methode in hoofdstuk 3 omschreven worden. Eerst wordt toegelicht welke wijzigingen er in de praktijk hebben plaats gevonden met betrekking tot de methodologie. Vervolgens wordt alle data per deelvraag omschreven. De data wordt eerst opgedeeld in de beleving van de begeleiders en de beleving van de ouders, vervolgens worden verschillen en overeenkomsten toegelicht om de deelvraag te beantwoorden. Aan de hand van deze antwoorden zal in de conclusie de hoofdvraag beantwoord worden.

4.1 Feitelijke steekproef

In bijlage 1 en 2 is de uitnodiging te lezen die bij aanvang van dit onderzoek naar de begeleiders en de ouders is gestuurd. In eerste instantie zou deze naar zowel de begeleiders als ouders toe ge-maïld worden. Bij navraag in de organisatie bleek dat het praktischer was om deze via WhatsApp naar de werktelefoons te verspreiden gezien deze meer gebruikt worden dan de mail. De uitnodiging naar de ouders is alsnog via de mail verstuurd. In de uitnodiging werd al aan beide partijen uitgelegd dat de contactmomenten rondom het onderzoek als audiobestand zouden worden opgenomen. Bij aanvang van de contactmomenten is hier nogmaals expliciet toestemming voor gevraagd. Alle deelnemers is verteld dat het onderzoek volstrekt vrijwillig is en dat ze er ieder moment voor mogen kiezen om te stoppen en mogen aangeven wanneer ze vragen niet willen beantwoorden (Baarda, Goede & Teunissen, 2009). Tijdens de focusgroep werd de mogelijkheid geboden om via mail nog ervaringen en kennis te delen indien deelnemers zich hier niet vrij toe voelden bij de aanwezigheid van de andere begeleiders. Hier is geen gebruik van gemaakt. Het werven van ouderrespondenten verliep moeizaam (zie bijlage 2). Hiervoor werd onder andere als reden gegeven dat de ouders overbelast waren. Om deze reden zijn twee interviews bij ouders thuis afgenomen. Sommige ouders werden emotioneel tijdens de interviews. Er is begrip voor de ouders getoond en de keuze gegeven om te stoppen. Voor deze ouders is nazorg gefaciliteerd door een contactmoment na de interviews. De focusgroep bestond uit vijf begeleiders en er zijn uiteindelijk vier ouders geïnterviewd. Na deze interviews is voor de directeur en manager van de organisatie een presentatie gegeven met daarin de voorlopige resultaten en de aanbevelingen. Aan de hand van hun feedback zijn deze vervolgens aangepast. Het gehele verslag is volledig geanonimiseerd om de privacy van de deelnemers en organisatie te waarborgen.

4.2 Hoe verloopt op dit moment de samenwerking tussen begeleiders en ouders bij Instelling X?

4.2.1 Beleving begeleiders

Drie van de vijf begeleiders hebben eens in de twee weken telefonisch contact met de ouders van hun mentorkinderen. Begeleider 2 geeft aan één keer in de twee maanden telefonisch contact te hebben met de ouders van haar mentorkinderen, hierbij vermeld ze dat in het begin van een traject er altijd veel contact is en dit in de loop van de tijd afneemt. Begeleider 3 geeft aan dat van de vijf mentorkinderen die ze heeft, ze maar bij twee trajecten contact heeft met ouders. Bij de overige drie trajecten is dus geen sprake van communicatie met ouders vanuit de begeleider (Aars & Woerkum, 2008). Ze geeft aan dat dit bij die drie trajecten zo gelopen is en er geen afspraken over zijn. Alle begeleiders geven aan dat wanneer er een voorval plaatsvindt bij de instelling, of wanneer er zorgen zijn er altijd (na intern overleg) telefonisch contact wordt gezocht met ouders.

Het telefonisch contact heeft vanuit de begeleiders de voorkeur omdat ze dit persoonlijker achten dan andere communicatiemiddelen en er directe verbinding is waardoor informatie snel wordt overgedragen. Andere communicatiemiddelen die regelmatig worden gebruikt zijn: WhatsApp, e-mail, face to face en de nieuwsbrief. Hierbij wordt WhatsApp vooral gebruikt voor korte berichten van en naar ouders, bijvoorbeeld wanneer een ouder een kind ziek wil melden. E-mail wordt vooral gebruikt om algemene afspraken door te geven, bijvoorbeeld een planning die gemaakt is door een begeleider. Face to face communicatie vindt vooral plaats bij multidisciplinaire overleggen, evaluaties, wanneer ouders toevallig aanwezig zijn en bij geplande gesprekken wanneer er veel zorgen zijn. Via de nieuwsbrief wordt vooral gecommuniceerd over veranderingen en gebeurtenissen binnen de organisatie, het voorstellen van nieuwe medewerkers en het aangeven van vrije dagen en vakanties. In het afgelopen half jaar zijn twee nieuwsbrieven uitgebracht.

De begeleiders geven aan dat het partnerschap tussen hen en de ouders in de relatie op de voorgrond staat. Het grootste deel van het contact wat plaatsvindt, bestaat uit het bespreken van het traject, waarin de ouder door de begeleiders wordt gezien als deskundige van het kind (Hoek, 2013). Op deze manier vindt samenwerking plaats (NJI, 2013). Daarnaast ervaren de begeleiders ook een juridische relatie met de ouders. Alle begeleiders geven aan dat ze vooral bij wisselende gezinssituaties de juridische relatie ervaren als een constante afweging tussen ethiek en wetgeving. Hierbij vinden de begeleiders het vooral belangrijk om transparant te zijn en gelijkheid te creëren in de communicatie naar alle partijen. Deze communicatie gebeurt niet methodisch maar op gevoel. Wel kijken begeleiders naar

eventuele afspraken rondom voogdij/gezag en de leeftijd van het kind. De begeleiders zijn het erover eens dat een klein deel van de ouders goed op de hoogte is rondom rechten en plichten en hierover in gesprek gaat. Bij de rest van de ouders komt dit niet naar voren in het contact.

Bij het benoemen van de methode ouderbetrokkenheid 3.0 gaven de begeleiders aan tussen 1.0 (eenzijdige communicatie) en 2.0 (uitwisselen van informatie) te zitten qua ouderbetrokkenheid binnen de instelling (Christelijk Pedagogisch Studiecentrum Onderwijsontwikkeling en Advies, 2019). De begeleiders gaven aan dat 3.0 (het samen actief op zoek gaan naar informatie) wel het streven is. In enkele trajecten vindt dit al plaats. In sommige trajecten is er eenzijdige communicatie, waarbij begeleiders wel bellen en mailen naar ouders, maar hierop geen reactie is. Begeleider 4 zegt hierover: "Het doel is wel om samen op zoek te gaan naar informatie, maar ik heb het gevoel dat ouders hier ons niet in tegemoetkomen."

4.2.2 Beleving ouders

Twee van de vier ouders hebben één keer in de twee weken telefonisch contact met de begeleiders. Waarvan een ouder wekelijks op gesprek komt. Ouder 4 geeft aan dat de mate waarin het contact tussen haar en de begeleider plaatsvindt wanneer het nodig is en dit geheel afhangt van de staat van haar kind en hoe het traject op dat moment loopt. Haar contact loopt vooral telefonisch, maar ook via mail en face to face. Ouder 3 geeft aan dat het contact lastig tot stand komt vanwege zijn wisselende diensten. Hij en de begeleider lopen elkaar vaak mis in het telefonisch contact. Wel geeft hij aan dat wanneer zijn dochter herhaaldelijk niet naar de instelling gaat, de begeleider thuis op bezoek komt en dan spreken ze elkaar face to face. Twee van de vier ouders geven aan dat hun contact vooral bestaat uit het afwezig en aanwezig melden van hun kinderen bij ziekte of een voorval.

Alle ouders geven aan zelf contact met de instelling op te nemen op het moment dat ze zorgen hebben over hun kind of over het traject. Andere redenen die genoemd werden waren: wanneer er vragen zijn over iets wat bij de instelling gebeurd is, er onduidelijkheden zijn, wanneer iets niet klopt, om te waarschuwen wanneer ouders iets signaleren en bij belangrijke wisselingen in het leven van de jongeren. Alle ouders gaven aan de instelling als een luisterend oor te ervaren en een plek om hun hart te luchten. Twee van de vier ouders gaven aan zelf hulp te ontvangen bij een GGZ instelling, deze ouders gaven aan dat het niet de rol van de instelling was om hen te ontlasten. Een ouder gaf aan wekelijks op gesprek te komen bij de instelling en dit als ontlastend te ervaren. Alle ouders gaven aan dat de manager tegen hen had gezegd dat ze mochten "aanwaaien" wanneer ze hier behoefte aan

hadden. Twee ouders gaven aan het hier te druk voor te hebben. Een druk leven kan leiden tot een druk hoofd waarin weinig ruimte is voor nieuwe ervaringen (Berg, 2007). Twee andere ouders gaven aan niet op gesprek te komen vanwege nadelige gevolgen voor hun kind dat de instelling en thuis gescheiden wilde houden.

Bij de schaalvraag over ouderbetrokkenheid 3.0 geven twee van de drie ouders aan samen actief op zoek te gaan naar informatie (Christelijk Pedagogisch Studiecentrum Onderwijsontwikkeling en Advies, 2019). Eén ouder geeft aan alleen ervaringen uit te wisselen en een andere ouder geeft aan voornamelijk ervaring uit te wisselen en soms op zoek te gaan naar informatie. Alle ouders geven aan dat het partnerschap tussen ouder en begeleider binnen het contact centraal staat, waarin al het belang bij het kind ligt.

4.2.3 Beantwoording deelvraag

Bij vijf van de negen respondenten vindt er eens in de twee weken telefonisch contact plaats. Er worden op dit moment geen afspraken aangehouden over de communicatie en over contactmomenten. Dit probeert de instelling wel te implementeren. Zo is er recent afgesproken dat er een maandelijkse update vanuit begeleiders naar ouders uit moet gaan. Vier van de negen respondenten herkennen dit niet. Een begeleider heeft zelfs bij drie van de vijf trajecten die ze begeleid geen contact met de betrokken ouders. Er zijn duidelijke momenten waarop zowel ouder als begeleider contact met elkaar opnemen. Dit is wanneer er iets is voorgevallen waarvan de andere partij op de hoogte moet zijn of wanneer er zorgen zijn. Begeleiders gaven aan vooral eenzijdig communicatie te ervaren waarbij ze geen respons krijgen van de ouder. Bij sommige trajecten ervoeren de begeleiders wel een uitwisseling van informatie. De begeleiders zien als doel om samen actief op zoek te gaan naar informatie, echter hadden ze het gevoel dat de ouders hen hierin niet tegemoetkwamen (Christelijk Pedagogisch Studiecentrum Onderwijsontwikkeling en Advies, 2019). Het merendeel van de ouders daarentegen gaf aan samen actief op zoek te gaan naar informatie. Slechts een ouder gaf aan dit niet te herkennen, maar wel een uitwisseling van informatie te ervaren. De ervaring die de ouders hebben van de samenwerking komt dus niet overeen met de ervaring van de begeleiders. De ouders ervaren meer betrokkenheid dan dat de begeleiders herkennen.

4.3 Welke bevorderende en belemmerende factoren ervaren begeleiders en ouders nu binnen de samenwerking?

4.3.1 Beleving begeleiders

4.3.1.1 *Bevorderende factoren*

Wat begeleiders op dit moment goed vinden binnen de samenwerking met de ouders is dat er steeds meer structuur komt in contactmomenten. Zo geeft begeleider 3 als voorbeeld dat er nu is afgesproken maandelijkse updates naar de ouders te sturen. Verder geven de begeleiders aan dat het positief is dat ouders open staan voor contact en dat er korte lijntjes zijn. Alle begeleiders geven aan baat te hebben bij interne afspraken over hoe contactmomenten en samenwerking met ouders vorm te geven. Door consequent te zijn in de contactmomenten wordt het gemakkelijker om een werkrelatie op te bouwen (NJI, 2013). In de relatie tussen ouders en begeleiders benoemen alle begeleiders dan dat het kind centraal staat. Alle begeleiders zeiden bij ouders vooral veel liefde voor hun kind te herkennen. Begeleiders vinden de professionaliteit van de werkrelatie belangrijk. Begeleider 1 zei hierover: “Een professionele werkrelatie is een relatie waarbij je betrokken bent met een gepaste afstand”. Wat begeleiders verder belangrijk vinden in de werkrelatie is dat ouders hen als benaderbaar ervaren, dat er een klik is, dat het niet moeizaam verloopt en dat er een professionele afstand is. Begeleiders geven aan deze professionele afstand te bewaren door alleen persoonlijke informatie te delen wanneer dit relevant is voor de ondersteuning die op dat moment geboden wordt (Tijdschrift Geestelijke Verzorging, 2018). De begeleiders zien hun rol in het traject als rolmodel naar jongeren en ondersteuner naar ouders en de jongeren. De rol van de ouders zien ze als opvoeder.

4.3.1.2 *Belemmerende factoren*

Wat op dit moment minder goed gaat in het contact is dat sommige ouders onbereikbaar zijn, door langdurig niet beschikbaar te zijn voor contactmomenten. Daarnaast ervaren begeleiders het als lastig dat sommige ouders de gemaakte afspraken niet nakomen. Begeleider 2 en 3 geven aan dat ze de interne rolverdeling binnen de organisatie als onduidelijk ervaren en dit hen belemmert in het contact naar ouders toe. De rest van de begeleiders zeggen dit niet te herkennen. Wel geven alle begeleiders aan behoefte te hebben aan verduidelijking van het takenpakket wat bij mentorschap hoort. Alle begeleiders vragen om duidelijkere interne communicatie, met meer interne overlegmomenten zoals teamvergaderingen. Structurele overleg momenten zijn belangrijk voor het effectief functioneren van een team (CNV Connectief, 2015). Daarnaast zijn alle begeleiders het

erover eens dat het nu onduidelijk is hoe ze moeten handelen wanneer een ouder langdurig niet beschikbaar is voor contact. Hierover zouden alle begeleiders graag interne afspraken maken, ook hebben alle begeleiders behoefte aan meer beleid rondom het algemene contact met ouders.

Begeleiders geven aan bij meerdere trajecten geen vertrouwen te hebben in het behalen van de doelen. Bij deze trajecten voelen de begeleiders toch veel motivatie om de jongeren zo goed mogelijk te ondersteunen in iedere mogelijke positieve ontwikkeling. Alle begeleiders geven aan in grote lijnen op de hoogte te zijn van de doelen van hun mentorkinderen. Alleen begeleider 1 kan specifieke doelen van haar mentorkinderen opnoemen. De rest van de begeleiders geven aan niet precies te weten wat de doelen zijn van hun mentorkinderen. Bij de vraag of ouders op de hoogte zijn van de doelen zegt iedereen dat als ze zelf niet de doelen weten, de ouders het ook onmogelijk kunnen weten. De gezamenlijke conclusie is dat ouders op dit moment niet op de hoogte worden gebracht van de doelen van hun kinderen. Alle begeleiders geven aan dat ze het wel belangrijk vinden dat hier iets in veranderd en dat alle ouders op de hoogte worden gebracht van de doelen waaraan hun kinderen werken. De begeleiders geven gezamenlijk aan dit als een openbaring te zien en als team nu het vraagstuk hebben: Wat communiceer je naar ouders? Om jongeren optimaal te kunnen ondersteunen is het belangrijk om de ontwikkelfactoren en de opvoedfactoren van de ouder te verwerken in het traject (Jeugdzorg Nederland, g.d.). Hierover willen de begeleiders graag op korte termijn als team in overleg gaan en afspraken vaststellen. Het team zegt dat het onduidelijk is welke algemene afspraken en procedures er op dit moment gelden en dat het hierdoor ook onmogelijk is om dit naar ouders te communiceren. Ze geven aan dat de organisatie hier op dit moment over in ontwikkeling is.

4.3.2 Beleving ouders

4.3.2.1 Bevorderende factoren

Bij de vraag wat ouders als positief ervaren geven drie van de vier ouders als reactie: alles. Bij de vraag om verduidelijking vertellen ze dat de informele en laagdrempelige sfeer, de respectvolle en open communicatie samen met de positieve en betrokken houding van de begeleiders zorgen voor een fijne samenwerking. Wat ouders ook positief ervaren is dat er goed naar hen geluisterd wordt en dat alle afspraken worden nagekomen. Drie van de vier ouders geven aan dat hun kind zichtbare ontwikkeling heeft doorgemaakt sinds het starten bij de instelling. Alle ouders geven aan dat het deelnemen aan het hulpaanbod van de instelling de draagkracht van hun kind versterkt heeft. Alle ouders geven aan zich versterkt te

voelen door de instelling. Dit sluit aan bij de uitgangspunten van de jeugdhulpverlening in Nederland (NJI, g.d.). Twee ouders geven aan dat dit komt door de ontvangen opvoed adviezen, de overige drie ouders geven aan dat dat komt omdat de instelling hun een luisterend oor biedt. Alle ouders geven aan dat de instelling de jongeren een rijke leeromgeving biedt die uitnodigt tot het opdoen van nieuwe kennis en ervaringen. Alle ouders zijn positief op de manier dat hun kinderen gestimuleerd en gesteund worden door de instelling. Alle ouders zijn positief over de manier waarop er gecommuniceerd wordt naar het kind, ze ervaren een duidelijke communicatie waarin realistische verwachtingen worden uitgesproken.

Alle ouders geven aan een positieve houding tegenover de instelling te hebben. Ouder 2 zegt: "Het voelt als thuiskomen, iedereen kent mij, maakt een praatje en er is altijd koffie. Iedereen kent mijn zoon en weet van zijn situatie." Ouder 4 zegt: "Jullie behandelen de jongeren als een grote familie, dat is fijn, dat is leerzaam." Ouders geven aan te ervaren dat de begeleiders op een professionele werkwijze veel nabijheid bieden. Drie van de ouders geven aan op de hoogte gehouden te worden van de ontwikkelingen van hun kind binnen het traject. Ouder 4 geeft aan erg positief te zijn over de communicatie omtrent de ontwikkeling. Tijdens de beginfase van het traject is er een persoonlijk gesprek geweest met ouder, jongere en begeleider waarin een plan werd uitgelegd waarin alle doelen in stappen waren verwerkt. De begeleider neemt contact op met de ouder wanneer de zoon nieuwe stappen maakt of wanneer er zorgen zijn. Ouder 3 geeft aan dat er geen communicatie is omtrent de ontwikkelingen van zijn kind. Twee ouders geven aan samen met de instelling initiatief te hebben genomen in het organiseren van het traject van de jongeren (in deze gevallen wordt de stageplaats als voorbeeld gegeven). Ouder 2 geeft aan dat de instelling dit prima zelf kan. Ouder 3 geeft aan niets te hebben georganiseerd binnen het traject. Alle ouders geven aan dat ze mee hebben kunnen denken en beslissingen hebben kunnen maken in het traject. Alle ouders geven aan dat wanneer ze contact opnemen met de instelling hier altijd iets mee gedaan wordt. Alle ouders ervaren de instelling als betrouwbaar, alle afspraken die gemaakt worden komt de instelling na. Daarbij geven alle ouders aan beperkt tot niet op de hoogte te zijn van de afspraken en procedures die binnen de instelling gelden.

Twee van de vier ouders geven aan dat de communicatie met andere opvoeders stroef loopt. Ze gaven hierin wel aan dat de instelling er niets aan kon doen. Alle ouders geven aan dat de communicatie open, transparant en respectvol verloopt. Ouder 2 geeft aan dat de manager van de instelling hem heeft uitgelegt aan welke regels ze gebonden is in de communicatie naar beide partijen. Ze legt hem ook uit wat zijn rechten en plichten zijn indien hij hier behoefte aan heeft. Alle andere ouders geven aan niet op de hoogte te zijn van hun

rechten en plichten binnen de jeugdzorg, maar hier tot het heden nog niet tegenaan gelopen zijn.

4.3.2.1 Belemmerende factoren

Vier van de vier ouders gaven aan ontevreden te zijn over de informatie die ze hebben ontvangen bij opstart van het traject. De ouders ervaren de site als lastig te navigeren en dat de informatie die gepresenteerd wordt geen duidelijk beeld schetst. Ouder 1 geeft aan verkeerd geïnformeerd te zijn door haar verwijzer, deze was nog niet op de hoogte van de beleidsveranderingen. Ouders gaven aan tijdens de intake weinig informatie te hebben ontvangen en dat er ook om weinig informatie is gevraagd. Meerdere ouders gaven aan al een lang traject te hebben doorlopen. Doordat deze instelling hier niet op inspeelt ervaren de ouders dat het doorlopen traject niet erkend wordt en wordt de kennis die eerder is verworven niet benut (Hoek, 2013). Drie van de vier ouders gaven aan dat er geen contact is met derden en dat deze partijen op dit moment niet op een lijn zitten. Ouder 4 geeft aan verdriet te hebben gehad, de andere opvoeder heeft met haar zoon het intake traject doorlopen en zij is hierbij niet betrokken geweest. Enkele maanden na start van haar zoon is er pas contact geweest, in de tussentijd had ze geen informatie over de instelling of over het traject wat haar zoon doorloopt. Ouder 3 heeft veel frustratie gehad omdat de andere opvoeder niet werd uitgenodigd, hierdoor kwam alle verantwoordelijkheid bij hem te liggen. Een goede intake is belangrijk voor een vloeiende opstart van het traject (Meziani & Van der Net, 2015).

Van de vier ouders is maar een ouder bekend met de doelen voor haar zoon. Drie van de vier ouders geven aan wel ontwikkeling te zien. Twee ouders geven aan dat de mate van zinvolheid van het traject beperkt is. Deze ouders noemde het traject zelfs zinloos. Deze beide ouders geven aan dat hun kind voornamelijk gezelschapsspellen speelt bij de instelling. Daarnaast geven alle ouders aan dat er geen afspraken zijn gemaakt over de rol van de begeleider en de rol van de ouder binnen het traject. Het is voor ouders belangrijk dat professionals overzicht creëren binnen het hulpverlenigstraject (Hoek, 2013). Twee ouders geven aan dat zij het traject aansturen, door zorgen te signaleren of ideeën te benoemen, en dat de instelling hier actie op onderneemt. Drie van de vier ouders geven aan dat de instelling ook een signalerende functie heeft. Ouder 2 geeft een voorbeeld van een voorval. Ouder 3 geeft aan dat zijn dochter bij de instelling veel dingen deelt die ze thuis niet kan of wil delen, dit ontlast haar en heeft dus een preventieve werking. Ouder 1 geeft aan dat signaleren en preventief werken vooral thuis plaats vindt, omdat de jongere daar de meeste tijd doorbrengt. Ouder 1 en ouder 3 geven aan dat hun kinderen zeer onregelmatig aanwezig

zijn bij de instelling vanwege hun problematiek, hierdoor zeggen beide ouders dat het traject 'nog niet van de grond is gekomen'.

4.3.3 Beantwoording deelvraag

Bevorderend

Bij de vraag wat ouders goed vinden gaan geven drie van de vier ouders als antwoord: alles. De ouders zijn overwegend positief over de instelling en stellen dat de informele en laagdrempelige sfeer, de respectvolle en open communicatie, samen met de positieve en betrokken houding van de begeleiders zorgen voor een fijne samenwerking. De begeleiders geven aan dat het positief is dat ouders open staan voor contact en dat er korte lijntjes zijn. Ouders geven aan het fijn te vinden dat er via meerdere communicatiemiddelen contact gelegd kan worden met de instelling: WhatsApp, telefonisch, e-mail en face to face. Alle begeleiders geven aan een professionele werkrelatie erg belangrijk te vinden. Alle ouders ervaren dat de begeleiders op professionele werkwijze veel nabijheid bieden. Twee ouders geven zelfs aan dat de instelling een familiale sfeer opwekt. De begeleiders geven aan het als positief te ervaren dat er meer structuur komt in contactmomenten, zoals een maandelijks update. De begeleiders geven aan baat te hebben bij concrete afspraken over taken en verantwoordelijkheden. De begeleiders geven aan dat de organisatie hierover op dit moment in ontwikkeling is.

Belemmerend

Van de negen respondenten konden maar twee respondenten doelen opnoemen: één ouder en één begeleider. Twee ouders gaven aan dat de mate van zinvolheid van het traject beperkt is. Alle begeleiders geven aan het belangrijk te achten dat ouders op de hoogte zijn van de doelen van hun kind, maar daarover op dit moment nog niet te communiceren. Alle begeleiders hebben de behoefte om op korte termijn afspraken te maken over wat er gecommuniceerd wordt naar ouders. Daarnaast hebben begeleiders behoefte aan het verduidelijken van afspraken over taken en verantwoordelijkheden die behoren tot het mentorschap. Alle begeleiders geven aan dat interne afspraken en procedures niet duidelijk zijn, waardoor ze deze ook niet uit kunnen dragen naar ouders. Ouders geven aan hier niet van op de hoogte te zijn. Alle begeleiders geven aan behoefte te hebben aan een opfriscursus over rechten en plichten in de jeugdzorg (NJI, 2013). Daarnaast zijn vanuit beide partijen negatieve uitspraken gedaan over de intakeprocedure. Zo gaven ouders aan dat er onvoldoende informatie gegeven werd. Ze gaven ook aan dat door niet te vragen naar voorgaande trajecten die trajecten niet erkend worden en de eerder vergaarde informatie niet benut wordt. Daarnaast gaven twee van de vier ouders aan dat tijdens de intake niet alle betrokken opvoeders meegenomen werden in het traject. Dit leidde bij hen tot frustratie en

verdriet. De begeleiders gaven aan te ervaren dat ouders vaak niet weten waar ze terecht komen. Beide partijen geven aan de site als onduidelijk en lastig te navigeren te ervaren.

4.4 Wat is er volgens ouders en begeleiders nodig binnen de samenwerking om het ontwikkelingsrendement van de jongeren te vergroten?

4.4.1 Beleving begeleiders

Alle begeleiders geven aan de rol van de ouders binnen de instelling op dit moment als minimaal te ervaren. Zo worden als voorbeelden benoemd dat er geen ouderraad is en ouders geen inspraak kunnen hebben in het beleid. Begeleider 5 zegt hierover: “Wij betrekken de ouders erg weinig, we kunnen dan ook niet veel inspraak verwachten.” Enkele ouders komen eens in de paar weken langs om te praten. Verder komen ouders over het algemeen niet naar de instelling. Hierover zeggen de begeleiders dat het goed is dat de instelling een plek is voor de jongeren. Zo zou het betrekken van ouders door bijvoorbeeld vrijwilligerswerk in de instelling ongewenst zijn voor de begeleiders. Indien het past in de ouder kind relatie zouden begeleiders wel graag opdrachten mee naar huis willen geven die aansluiten bij het traject. Op dit moment gebeurt dat nog niet binnen de instelling. Bij de vraag aan de begeleiders wat ze ervan zouden vinden om ouders te betrekken op beleidsniveau kwamen wisselende reacties. Deze reacties waren onder te verdelen in aanmoedigende opmerkingen en zorgen over het behouden van de autonomie van de instelling. Uiteindelijk was de gezamenlijke conclusie dat het goed zou zijn om ouders om hun mening te vragen, maar de uiteindelijke beslissingen bij de instelling zou moeten blijven (Cijvat, Van Tuijl & Ruiterkamp, 2014).

Alle begeleiders zijn het erover eens dat enkele aanpassingen in de intakeprocedure mogelijk kunnen leiden tot een betere samenwerking tussen ouders en begeleiders. Tijdens de focusgroep werden meerdere voorbeelden genoemd waar alle begeleiders het over eens waren. Een voorbeeld wat hiervoor genoemd was is om direct afspraken te maken bij de intake over wat de verwachtingen zijn van de ouders. De begeleiders hopen op deze manier de ouders bewuster te maken van hun belang en hun verantwoordelijkheid binnen het traject. Dit wordt in het onderwijs ook gedaan door middel van school-oudercontracten (NJI, 2013). Daarnaast werd genoemd dat er meer inhoudelijke informatie gegeven moet worden over het traject. Alle begeleiders zijn het erover eens dat de website van de instelling onduidelijk is, en het lastig is om bij de informatie van de dagbegeleiding te komen. De

begeleiders ervaren dat ouders hierdoor vaak niet weten waar ze terecht komen. De begeleiders benoemen dat het meegeven van een flyer dit ook zou kunnen verhelpen. Verder benoemen de begeleiders dat het goed zou zijn om een onderscheid te maken tussen de hulpvraag van de jongeren en de hulpvraag van de ouders. Er wordt ook benoemd dat het voor aanvang van het traject goed zou zijn om de jongere en hun ouders afzonderlijk te spreken. Op deze manier zouden de partijen elkaars verhalen niet beïnvloeden.

4.4.2 Beleving ouders

Zoals omschreven bij de vorige deelvraag zijn veel ouders ontevreden over de intakeprocedure. Ze vinden dat er te weinig informatie wordt aangeboden en dat er ook om te weinig informatie gevraagd wordt. Daarnaast gaven twee ouders aan dat niet alle betrokken opvoeders werden meegenomen in het traject en de informatiewisseling. Dit zorgde voor deze ouders voor frustratie en verdriet. Een ouder was verkeerd geïnformeerd door haar verwijzer omdat deze nog niet op de hoogte was van beleidsveranderingen. Daarnaast vinden ouders de site lastig te navigeren en de informatie onduidelijk. Hierdoor weten ouders niet goed waar ze terecht komen. Voor toekomstige ouders zou het dan ook fijn zijn als de intakeprocedure zou worden uitgebreid en geprofessionaliseerd. Ouder 1 geeft aan behoefte te hebben aan een kennismaking met alle begeleiders en dit vooral sterk te hebben gevoeld tijdens de start van het traject. Alle ouders geven aan dat er nog nooit contact is geweest vanuit de instelling met de sociale omgeving. Twee ouders geven aan dat de sociale omgeving wel profijt heeft van het ontvangen hulpaanbod omdat er gedragsveranderingen bij de jongeren hebben plaatsgevonden. Ouder 1 en 4 geven aan het lastig te vinden om aan de omgeving uit te leggen wat de diagnose van hun kind inhoudt, ouder 4 geeft aan hiervoor hulp ontvangen te hebben vanuit de instelling. Ouder 1 geeft aan hiervoor geen hulp te hebben ontvangen, omdat de instelling geen hulp aanbiedt binnen de sociale omgeving.' Daarnaast geven ouders aan dat er ook geen contact is met behandelaars en dat deze vaak niet op een lijn zitten. Dit zien de ouders als een gemis.

Alle ouders geven aan indien mogelijk en passend bij de hulpvraag van hun kind ook thuis activiteiten of opdrachten uit te willen voeren die aansluiten bij het traject (NJI, 2013). Drie van de vier ouders geven aan dat ze het 'heel interessant' zouden vinden om mee te mogen denken over beleidsveranderingen. Drie van de vier ouders geven aan dat indien er vraag is, en ze op dat moment tijd beschikbaar hebben, ze eventueel in een vrijwilligersfunctie hulp aan willen bieden aan de instelling. Ouder 2 geeft aan behoefte te hebben aan een moment waarbij de jongeren, ouders en begeleiders in een andere setting contact kunnen maken bij de instelling.

4.4.3 Beantwoording deelvraag

Zowel de begeleiders als de ouders geven aan ontevreden te zijn met de intakeprocedure. Zo geven ze aan dat er meer informatie-uitwisseling plaats moet vinden met alle betrokken partijen. Er waren twee ouders die aangaven veel spanning te ervaren over of hun kind nog naar Instelling X zou kunnen komen na de 18^e verjaardag. Dit soort belangrijke grondvoorwaarden kunnen bij de intake al worden vastgesteld. De begeleiders geven aan verschillende ideeën te hebben over hoe de intakeprocedure kan worden verbeterd. Bijvoorbeeld door aan het begin afspraken te maken over wat de verwachtingen zijn van de ouders (NJI, 2013). Begeleiders vragen ook om een onderscheid te maken tussen de hulpvraag van de ouder en de hulpvraag van de jongeren. Zowel de begeleiders als de ouders geven aan de site als lastig te navigeren te ervaren en de informatie onduidelijk. Daarnaast geven ouders aan dat er nooit contact is tussen Instelling X en de betrokken behandelaren waardoor deze vaak niet op een lijn zitten. Instelling X zou als deel van de intakeprocedure een contactmoment met behandelaren in kunnen plannen (NJI, 2013).

Zoals bij de vorige deelvraag omschreven gaven alle begeleiders aan dat de huidige afspraken en procedures binnen de instelling niet duidelijk zijn, waardoor ze deze niet naar de ouders kunnen overdragen. Alle begeleiders geven aan behoefte te hebben aan een opfriscursus over rechten, plichten en wetgeving binnen de jeugdzorg (NJI, 2013). Begeleider 2 zei hierover: “Ik hoop dat ik op de hoogte ben, ik denk dat ik het meeste wel kan verantwoorden, ik hoop dan maar dat dat dan klopt.” Alle begeleiders hebben behoefte aan concrete werkafspraken, voornamelijk over welke taken en verantwoordelijkheden behoren tot het mentorschap. Twee van de vier ouders geven aan dat ze het lastig vonden om de omgeving te vertellen over de diagnose van hun kind. Eén van deze ouders heeft hier hulp voor ontvangen van de instelling. De andere ouder werd verteld dat de organisatie geen hulp aanbiedt binnen de sociale omgeving. Dit toont aan dat het hulpaanbod van de organisatie ook niet duidelijk is bij zowel de begeleiders als bij de ouders (Jeugdzorg Nederland, g.d.).

Bij de belemmerende factoren werd omschreven dat van alle negen respondenten slechts twee respondenten doelen konden opnoemen: een begeleider en een ouder. Een begeleider kan alleen naar een doel toe werken als de begeleider op de hoogte is van dat doel. Pas als zowel begeleider als ouder op de hoogte is van dat doel kan samenwerking om dat doel te bereiken tot stand komen. Twee ouders gaven aan dat de mate van zinvolheid van het traject laag vonden. Twee ouders gaven aan dat vanwege de problematieken van hun kind het erg lastig is om thuis na te vertellen wat ze bij de dagbegeleiding gedaan hebben. De begeleiders zouden hierin kunnen ondersteunen door naar ouders te communiceren over de activiteiten die plaats vinden binnen de instelling. Ook zouden de begeleiders de jongeren

kunnen ondersteunen in de communicatievaardigheden door hiermee te oefenen of een hulpmiddel aan te bieden. Verder gaven alle begeleiders en alle ouders aan ervoor open te staan om ook thuis opdrachten uit te voeren die aansluiten bij het traject. Op deze manier vindt thuis ook rendement plaats (NJI, 2013). Daarnaast zouden twee van de vier ouders graag, indien gewenst, hun mening geven over (beleids)veranderingen. Dit is wenselijk vanuit de begeleiders zolang de keuze en daarbij autonomie bij de instelling blijft.

Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt het onderzoek geconcludeerd. Openstaande thema's worden beantwoord aan de hand van eerder vastgestelde informatie. Hierin wordt een terugkoppeling gemaakt naar de probleemstelling, doelstelling en vraagstelling. De deelvragen worden samengevat en de hoofdvraag wordt beantwoord. Aan de hand van de resultaten en de conclusie zijn tien aanbevelingen opgesteld. Deze zijn op 7 juni 2019 gepresenteerd aan de directeur van de organisatie en de manager van de instelling. Een van de doelen van deze presentatie was om de aanbevelingen te prioriteren. De directeur en manager vonden echter alle aanbevelingen passend, realistisch en uitvoerbaar. In overleg is de keuze gemaakt om alle tien de aanbevelingen te implementeren. In tabel 3 is een overzicht te zien van alle aanbevelingen, daarnaast is ook te zien welke prioriteit de directeur en manager de aanbevelingen gaven.

5.1 Conclusie

In de probleemstelling werd omschreven dat het voor begeleiders onduidelijk is hoe ze contact moeten vormgeven met ouders en hierdoor deze samenwerking minimaal plaatsvindt. Dit terwijl onderzoek heeft vastgesteld dat de kans op het slagen van een jeugdhulpverleningstraject succesvoller is bij een goede samenwerking tussen ouder en begeleider (NJI, 2013). De doelstelling van dit onderzoek was dan ook om handvatten te bieden aan de begeleiders om de samenwerking met de ouders zo vorm te geven dat de kans op het succesvol afronden van het hulpverleningstraject bij Instelling X vergroot wordt.

Om dit te onderzoeken werden vier vragen gesteld. De eerste was: Hoe verloopt op dit moment de samenwerking tussen begeleiders en ouders bij Instelling X? In de resultaten is te lezen dat ouders over het algemeen erg positief zijn over de samenwerking. De ouders ervaren meer betrokkenheid dan dat de begeleiders herkennen. De begeleiders ervaren de rol van de ouder als minimaal met weinig ruimte tot inspraak. Er zit wel enigszins structuur in contactmomenten. Bij vijf van de negen respondenten vindt eens in de twee weken telefonisch contact plaats. Bij de rest van de respondenten is dit wisselend.

De tweede vraag was: Welke bevorderende en welke belemmerende factoren ervaren begeleiders en ouders nu binnen de samenwerking? Ouders zijn vooral positief over de sfeer van de instelling. Begeleiders zijn vooral gebaat bij duidelijke werkafspraken. Dit is gelijk ook de belemmerende factor: begeleiders ervaren veel onduidelijkheid rondom hun taken en verantwoordelijkheden. Ze hebben behoefte aan meer afspraken. De ouders zijn vooral

ontevreden over de intake. Verder valt het op dat maar twee van de negen respondenten de doelen van hun traject weten te benoemen: één ouder en één begeleider.

De volgende vraag was: Wat is er volgens ouders en begeleiders nodig binnen de samenwerking om het ontwikkelingsrendement te vergroten? Hierin zijn zowel de bevorderende als belemmerende factoren te herkennen. Zowel ouders als begeleiders zouden graag de intakeprocedure uitbreiden. De begeleiders geven aan dat ze duidelijkere werkafspraken willen vaststellen. Verder geven begeleiders aan het belangrijk te vinden dat ouders op de hoogte zijn van de doelen van hun kinderen. Gezien deze doelen nu niet duidelijk zijn voor de begeleiders geven ze aan dit niet te kunnen overdragen. Twee ouders gaven aan dat ze op dit moment de zinvolheid van het traject beperkt vinden. Het is van belang dat de begeleiders de doelen gaan inventariseren en het hulpaanbod en de communicatie hierop afstemmen. Ouders gaven aan te willen ondersteunen waar mogelijk, door bijvoorbeeld thuis opdrachten uit te voeren of mee te denken over de organisatie.

De laatste vraag, en daarbij de hoofdvraag, was: Hoe kunnen begeleiders de samenwerking met ouders vormgeven om het ontwikkelingsrendement van de jongeren te vergroten binnen Instelling X? Er zijn gedurende dit onderzoek verschillende voorbeelden naar voren gekomen waarin conflict was vanwege het niet uitspreken van verwachtingen. Twee begeleiders gaven aan conflict te hebben over een onduidelijke rolverdeling binnen het traject. Twee ouders gaven aan de zinvolheid als beperkt te ervaren. Eén begeleider geeft aan dat van de vijf trajecten die ze begeleidt ze bij drie trajecten geen contact heeft met ouders. Ze geeft aan dat dit zo is gelopen en dat hierover geen afspraken zijn gemaakt. Door niet te communiceren over wat zowel ouders als begeleider, als begeleiders van elkaar verwachten, kunnen geen duidelijke afspraken tot stand komen. Dit veroorzaakt onduidelijkheid en stagnatie binnen het traject wat nadelig is voor de jongere. De knelpunten die genoemd zijn en ook wat benoemd is nodig te zijn volgens ouders en begeleiders omvat voornamelijk (het voorkomen/oplossen van) onduidelijkheden. Dit beantwoordt gelijk de hoofdvraag: Door het creëren van duidelijkheid over verwachtingen, taken en verantwoordelijkheden kan de samenwerking zo vormgegeven worden dat het ontwikkelingsrendement van de jongeren vergroot wordt.

5.2 Aanbevelingen

5.2.1 Overzicht van aanbevelingen en prioriteiten

Tabel 3: overzicht van aanbeveling en prioriteiten

Aanbevelingen	Prioriteit Directeur	Prioriteit Manager
Aanbeveling 1: Interne en externe communicatie rondom (beleids)wisselingen binnen de instelling	3	10
Aanbeveling 2: Succesvolle structurele distributie van de nieuwsbrief	4	12
Aanbeveling 3: Professionaliseren en uitbreiden van intake procedure	1	7
Aanbeveling 4: Doelbewuste begeleide procescommunicatie vanuit jongeren naar ouders	6	5
Aanbeveling 5: Opdrachten meegeven voor thuis die aansluiten bij de hulpvraag van de jongeren	5	8
Aanbeveling 6: Concretiseren takenpakket van begeleiders rondom mentorschap	8	2
Aanbeveling 7: Verdiepen in de doelen van de jongeren, deze handhaven en (ontwikkelingen) communiceren naar ouders	2	3
Aanbeveling 8: Meer beleidsafspraken over de inhoud en uitvoering van contact met ouders	10	4
Aanbeveling 9: Verbeteren informatie voorzieningen voor interne en externe partijen	9	1
Aanbeveling 10: Structurele interne overlegmomenten voor alle professionals binnen de instelling	7	6
Extra aanbeveling vanuit directeur: GAS score invoegen *niet meegenomen bij het prioriteren, vraag om deze op te nemen in aanbeveling 7	*	
Extra aanbeveling vanuit manager 1: Vervolg op onderzoek		9
Extra aanbeveling vanuit manager 2: Informatiefolder voor ouders		11

Bron: Persoonlijke communicatie directeur en manager Instelling X, 7 juni 2019

5.2.2 Aanbeveling 1: Interne en externe communicatie rondom (beleids)wisselingen binnen de instelling

Drie van de vier ouders gaven aan hinder te hebben ervaren van beleidswisselingen. Deze hinder zou verminderd kunnen worden door de wisselingen aan te kondigen, begrip te creëren door de wisselingen te verantwoorden en door het rendement van de wisseling te schetsen (Hoek, 2013). Drie van de vier ouders gaven aan interesse te hebben in het meedenken en het geven van hun mening over de organisatie. Alle begeleiders gaven aan dat het goed zou zijn om ouders om hun mening te vragen, zo lang er gewaakt wordt dat de uiteindelijke keuze en dus de autonomie bij de instelling blijft (NJI, 2013). Eén ouder was op basis van verouderde informatie doorverwezen, hierdoor sloot de instelling niet aan bij haar verwachtingen. Door het professionele netwerk van de instelling op de hoogte te brengen van belangrijke beleidswisselingen kan dit in de toekomst voorkomen worden. De eerste aanbeveling is dan ook voor de instelling om beter te communiceren over invloedrijke wisselingen naar alle werknemers, jongeren, ouders en betrokken (zorg) instellingen.

5.2.3 Aanbeveling 2: Succesvolle structurele distributie van de nieuwsbrief

De begeleiders gaven aan dat er het afgelopen halfjaar tweemaal een nieuwsbrief is verspreid naar alle ouders. Slechts één van de ouders deelnemend aan dit onderzoek had in het afgelopen halfjaar één nieuwsbrief ontvangen. Deze ouder was zeer positief over de nieuwsbrief en gaf aan het te zien als een kijkje achter de schermen. Wel vond de ouder het niet duidelijk wanneer ze deze nieuwsbrief kon verwachten, ze had er maanden geleden een gehad en sindsdien niets meer ontvangen. Dit zou de instelling kunnen verduidelijken door hier data voor vast te stellen. De ouders die geen nieuwsbrief hadden ontvangen waren erg verbaasd en teleurgesteld. Het is van belang dat de instelling na gaat wat er fout gaat tijdens het distributieproces en dit herstelt zodat de nieuwsbrief succesvol en structureel gedistribueerd kan worden.

5.2.4 Aanbeveling 3: Professionaliseren en uitbreiden van intake procedure

De geïnterviewde ouders waren overwegend negatief over de huidige intakeprocedure. Ze gaven aan dat er te weinig informatie was aangeboden, maar er ook om te weinig informatie gevraagd werd. De aanbeveling is dan ook om de intake procedure uit te breiden en te structureren. Door te vragen wat wel en wat niet heeft gewerkt in de vorige trajecten wordt de duur van het traject erkend en wordt de informatie die eerder is opgedaan benut. Daarnaast gaven twee ouders aan zorgen te hebben over of hun kind bij de instelling zou kunnen blijven wanneer deze 18 werd. Door bij de intake duidelijke grondvoorwaarden te schetsen

kunnen deze zorgen voorkomen worden. Daarnaast gaven twee ouders aan dat bij hun trajecten niet alle opvoeders betrokken werden tijdens de intake, dit zorgde voor teleurstelling en frustratie. Door nog voor aanvang van het intakegesprek te inventariseren wie er in welke rol betrokken is en hierop de communicatie af te stemmen kan dit voorkomen worden (Meziani & Van der Net, 2015). Twee ouders gaven aan dat er geen contact is met betrokken externe behandelaars en dat deze niet op een lijn zitten met de instelling. Het toevoegen van een contactmoment met behandelaars bij de intake kan ervoor zorgen dat alle professionals vanuit dezelfde visie werken.

5.2.5 Aanbeveling 4: Doelbewuste begeleide procescommunicatie vanuit jongeren naar ouders

Twee ouders geven aan dat vanwege de problematieken van hun kind het erg lastig is om thuis na te vertellen wat ze bij de dag begeleiding gedaan hebben. Ze vragen om een hulpmiddel waardoor het makkelijker wordt voor het kind om te vertellen wat hij gedaan heeft bij de instelling. Verder geven twee andere ouders aan dat ze het traject van hun kind als zinloos ervaren omdat er bij hen geen doelen bekend zijn en hun kinderen alleen spreken over gezelschapsspellen. Door de jongeren te begeleiden in de procescommunicatie naar ouders toe zullen ouders beter op de hoogte zijn van de activiteiten en het proces dat bij de instelling plaatsvindt (NJI, 2013). Een voorbeeld wat door twee ouders werd gegeven was een boekje waarin de jongeren iedere week een kort verhaaltje schrijven over hun traject en proces. Een andere ouder gaf aan dat een soortgelijk boekje leuk zou zijn om mee te krijgen bij een afronding van een traject zodat jongeren kunnen terugkijken op hun traject en proces.

5.2.6 Aanbeveling 5: Opdrachten meegeven voor thuis die aansluiten bij de hulpvraag van de jongeren

Ouder 1 en 3 geven aan dat hun kind zeer vaak afwezig is en dat het traject hierdoor niet van de grond komt. Door ook een stukje van het traject te implementeren in de thuissituatie heeft de instelling ook enigszins rendement bij jongeren die niet kunnen komen (NJI, 2013). Dit zorgt ook direct voor het bespreken van het doel en het aantonen van de zinvolheid. Alle ouders zijn bereid om dit te doen en alle begeleiders vinden dit een goed idee, zolang het past bij de ouder kind relatie.

5.2.7 Aanbeveling 6: Concretiseren takenpakket van begeleiders rondom mentorschap

Begeleiders geven aan vele vragen te hebben omtrent het mentorschap. Wat betekent het nu precies om mentor te zijn? Wat zijn de verwachtingen van een mentor vanuit de jongeren, ouders, het team en management? Wat is belangrijk in mentorschap? Wat is de taak van een mentor? Wat kan en mag een mentor eventueel delegeren? Hoe behoudt de mentor de regie van het traject en communiceert deze met interne en externe partijen? Door het plannen van een intern overleg rondom deze vraagstukken zouden veel vragen al beantwoord kunnen worden (Meziani & Van der Net, 2015). Eventueel zou hiernaar aanvullend onderzoek gedaan kunnen worden.

5.2.8 Aanbeveling 7: Verdiepen in de doelen van de jongeren, deze handhaven en (ontwikkelingen) communiceren naar ouders

Er is maar één begeleider die specifiek de doelen van haar jongeren kan noemen. De rest van de begeleiders geeft aan het wel in grote lijnen te weten, maar kan dit niet opnoemen. Begeleiders geven aan dat het belangrijk is om hierover te communiceren met ouders maar dit nu nog niet te doen. Er is maar één ouder die op de hoogte is van de doelen van haar kind. Twee ouders ervaren het traject als doelloos en de activiteiten als zinloos. Dit zou te maken kunnen hebben met dat de begeleiders niet op de hoogte zijn van de doelen of onvoldoende communicatie rondom de doelen naar de ouders (Jeugdzorg Nederland, g.d.).

5.2.9 Aanbeveling 8: Meer beleidsafspraken over de inhoud en uitvoering van contact met ouders

Alle begeleiders gaven aan baat te hebben bij concrete (beleids)afspraken over contact met ouders. Twee begeleiders geven aan zich belemmerd te voelen doordat ze hun rol binnen de instelling niet duidelijk achten, hierover hebben ze regelmatig conflict met elkaar.

Onduidelijke afspraken kunnen leiden tot meningsverschillen (De Geschillencommissie, 2015). Naast het verduidelijken van het takenpakket wat bij mentorschap hoort, (aanbeveling 6) zou het team graag de volgende vragen gezamenlijk willen beantwoorden:

- Wat wordt er gecommuniceerd naar ouders?
- Wanneer neemt een begeleider contact op met ouders?
- In welke situaties moet je eerst intern overleg plegen?
- Wanneer geef je het contact door aan een mentor?
- Wanneer geef je als mentor het contact over aan een andere begeleider en wat is de invloed op het mentorschap?

Eén begeleider heeft bij drie van de vijf trajecten die ze begeleid geen contact met de ouders, ze geeft aan dat dit zo is gelopen en hier geen afspraken over zijn gemaakt. Door duidelijke afspraken te maken binnen de instelling over contactmomenten en de inhoud van het contact kan gestimuleerd worden dat begeleiders de ouders betrekken bij het traject (NJI, 2013).

5.2.10 Aanbeveling 9: Verbeteren informatie voorzieningen voor interne en externe partijen

Alle ouders en begeleiders vinden de site onduidelijk, lastig te navigeren en de informatie ontoereikend. De site is voor ouders en andere instellingen vaak de eerste kennismaking. Doordat de informatie niet (helder) gepresenteerd wordt, weten ouders bij het intakegesprek vaak weinig tot niets over de dag begeleiding. Verder geven begeleiders aan dat algemene afspraken en procedures niet duidelijk zijn en het ook niet duidelijk is waar deze te vinden zijn. Begeleiders geven aan de afspraken hierdoor niet aan ouders te kunnen uitleggen. Ouders bevestigen dit. Hetzelfde geldt voor de rechten en plichten binnen de jeugdzorg. Alle begeleiders geven aan hierover onvoldoende of gedateerde kennis te beschikken en hierdoor geen advies of informatie aan ouders te kunnen geven. Alle begeleiders hebben behoefte aan een opfriscursus over rechten en plichten binnen de jeugdzorg. Door deze cursus aan te bieden of begeleiders erop te wijzen waar ze zich kunnen informeren zal het zorgaanbod geprofessionaliseerd worden (NJI, 2013).

5.2.11 Aanbeveling 10: Structurele interne overlegmomenten voor alle professionals binnen de instelling

Alle begeleiders geven aan meer behoefte te hebben aan overleg momenten, omdat er veel interne onrust is. Door structureel agendapunten te vragen, inventariseren en bijeenkomsten in te plannen, zal de onduidelijkheid en onrust in het team verminderen (Meziani & Van der Net, 2015).

5.2.12 Extra aanbevelingen vanuit instellingen

De directeur gaf als aanbeveling om bij aanbeveling 7 (het verdiepen in de doelen van de jongeren, deze handhaven en ontwikkelingen communiceren naar ouders) het gebruik van een GAS score toe te voegen. GAS staat voor Goal Attainment Score (Berg Op, 2018). Met een vragenlijst van ongeveer 10 minuten kan per doel een score worden toegerekend. Vervolgens kan deze vragenlijst weer worden uitgevoerd bij een tussen- of eindmeting om te

bepalen of de score is veranderd. Instelling X heeft hiervoor een licentie beschikbaar. De manager gaf aan graag aanvullend onderzoek te willen waarbij meer ouders deel zouden nemen. Daarnaast gaf de manager aan dat ze het fijn zou vinden als er een informatiefolder zou komen voor ouders om ze meer kennis te bieden over de organisatie.

Hoofdstuk 6: Discussie

In dit hoofdstuk wordt op kritische wijze teruggeblikt op het gehele proces van dit onderzoek. Bij 6.1 Betekenis en bruikbaarheid wordt een terugkoppeling gemaakt naar de probleemanalyse, probleemstelling, doelstelling en vraagstelling. Op basis hiervan zal worden vastgesteld of dit onderzoek betekenis heeft en bruikbaar is voor de instelling. In 6.2 zullen de sterkte en zwakke punten van dit onderzoek worden toegelicht en verantwoord.

6.1 Betekenis en bruikbaarheid

Bij aanvang van dit onderzoek is een probleemanalyse opgesteld (zie hoofdstuk 1) waarin op macro, meso en microniveau aandachtspunten benoemd werden met betrekking tot dit onderzoek. Op macroniveau is de wetgeving in Nederland omtrent de doelgroep vroegtijdig schoolverlaters toegelicht. De begeleiders van de instelling gaven aan behoefte te hebben aan een opfriscursus over de rechten en plichten binnen de jeugdzorg. De ouders gaven aan hier ook geen kennis over te beschikken, maar dit niet als belemmerend te ervaren. Op meso niveau werd het educatief partnerschap in de jeugdzorg toegelicht. Er werd omschreven wat de noodzaak en positieve invloed is van een goede samenwerking tussen ouders en begeleiders. Er werd toegelicht dat veel begeleiders hun rol hierin onduidelijk vinden. De begeleiders van instelling X gaven aan veel onduidelijkheid te ervaren over hun taken en verantwoordelijkheden. Op microniveau werd omschreven op welke manier de samenwerking nu plaats vindt tussen ouders en begeleiders. Begeleiders gaven aan dat het onduidelijk is hoe ze contact kunnen maken en onderhouden met ouders. Er werd ook omschreven op welke manieren het mogelijk is voor ouders om betrokken te zijn binnen een instelling. Begeleiders gaven aan de rol van de ouders op dit moment als minimaal te ervaren. De ouders gaven aan open te staan voor meerdere vormen van betrokkenheid: thuis opdrachten doen, vrijwilligerswerk en meedenken over (beleids)veranderingen. Begeleiders gaven aan opdrachten thuis te willen stimuleren maar dat vrijwilligerswerk ongewenst is. Het betrekken van ouders in (beleids)veranderingen is wel gewenst zolang de uiteindelijke beslissing bij de instelling blijft. Vele aspecten van de probleemstelling zijn terug te vinden in de resultaten, conclusie en aanbevelingen.

In de probleemstelling werd omschreven dat het voor begeleiders onduidelijk is hoe ze contact moeten vormgeven met ouders en hierdoor minder samenwerking plaatsvindt. Dit terwijl onderzoek heeft vastgesteld dat de kans op het slagen van een jeugdhulpverleningstraject succesvoller is bij een goede samenwerking tussen ouder en begeleider. De doelstelling van dit onderzoek was dan ook om handvatten te bieden aan de

begeleiders om de samenwerking met de ouders zo vorm te geven dat de kans op het succesvol afronden van het hulpverleningstraject bij Instelling X vergroot wordt. In de resultaten en conclusie wordt omschreven dat de meeste knelpunten die genoemd zijn, en ook wat benoemd is nodig te zijn volgens ouders en begeleiders, gaan over (het voorkomen/oplossen van) onduidelijkheden. Om deze onduidelijkheden op te lossen worden verschillende aanbevelingen aangeboden. De aangeboden aanbevelingen variëren van kleine praktische verbeterpunten tot het aankaarten en oplossen van grotere vraagstukken. De begeleiders gaven aan dat er het afgelopen half jaar twee nieuwsbrieven waren verstuurd naar alle ouders. Slechts één van de vier ouders had één van deze twee nieuwsbrieven ontvangen, de andere ouders hadden geen nieuwsbrieven ontvangen. Het veranderen van het distributieproces is in dit geval een kleine oplossing met een groot informatie bereik. Maar één van de vijf begeleiders kon de doelen van haar mentor kinderen opnoemen en maar één van de vier ouders wist de doelen van haar zoon. Het inventariseren van de huidige doelen en deze meenemen in de activiteiten en de communicatie is een groter vraagstuk. Het vraagt om innovatie vanuit zowel het beleid als de begeleiders. De directeur en manager vonden alle aanbevelingen passend, realistisch en uitvoerbaar. In overleg is de keuze gemaakt om alle tien de aanbevelingen te implementeren.

6.2 Sterkte en zwakte analyse

Het onderzoek bevat zowel sterke punten als zwakke punten. Een van de sterke punten is dat het grootste deel van de begeleiders deelnam aan het onderzoek, dat waren namelijk vijf van de acht begeleiders. Deze groep begeleiders bevatte verschillende disciplines: een psycholoog, (ortho)pedagogen en maatschappelijk werkers. Bij de focusgroep was één begeleider aanwezig die niet deelnam aan de focusgroep en het gesprek notuleerde. De gehele focusgroep is opgenomen als audiobestand. Het audiobestand en de notulen samen zijn opgenomen in het codeboek (zie bijlage 5) en op basis hiervan zijn de resultaten uitgewerkt. Op deze manier is de interne validiteit gewaarborgd. Het onderzoek was specifiek gericht op het optimaliseren van de samenwerking binnen Instelling X. Dit maakt dat de interne validiteit groter is dan externe validiteit. De externe validiteit is gewaarborgd door gebruik te maken van een wetenschappelijke theoretische basis. De topiclijsten zijn geformuleerd op basis van verschillende wetenschappelijke theorieën en methodes.

Alle gegevens die verwerkt zijn in het onderzoek zijn voor zo ver mogelijk geanonimiseerd om de privacy van de deelnemers te waarborgen. Deze privacy is bij de uitnodiging tot deelname al beloofd (zie bijlage 1 en 2). Bij aanvang van het onderzoek was het plan om twee focusgroepen te plannen, een voor begeleiders en een voor ouders. Al snel bleek dit voor ouders niet haalbaar. Direct gaven een aantal ouders aan mee te willen doen maar

vanwege overbelasting niet te kunnen of willen reizen. Andere ouders gaven aan alleen individueel mee te willen doen. Om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de onderzoekspopulatie is gekozen om de focusgroep van de ouders om te zetten naar diepte-interviews. Er is met alle ouders na de interviews nog contact opgenomen ter nazorg. Uit het onderzoek zijn tien aanbevelingen gekomen. Het sterke hieraan is dat zowel de directeur als manager van de instelling alle aanbevelingen willen implementeren omdat ze deze relevant, betrouwbaar en valide achten. Tegelijkertijd is dit ook een nadeel, doordat er nu is gekozen om alle aanbevelingen aan te nemen is het lastiger om deze allemaal in detail uit te werken.

Het onderzoek bevat ook een aantal zwakke punten. Het verwerven van ouder-respondenten verliep erg moeizaam (zie bijlage 2). Uiteindelijk zijn maar vier ouders geïnterviewd terwijl het streven was om vijf ouders en vijf begeleiders te interviewen. Daarnaast zijn er ongeveer 30 ouders betrokken bij de instelling. Vier ouders is in vergelijking een hele kleine populatie. Het zou mogelijk kunnen zijn dat de ouders die hebben meegedaan behoren tot de meest betrokken ouders. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat de verworven resultaten een onrealistisch beeld schetsen van het perspectief van een gemiddelde ouder van de instelling. De directeur en de manager gaven dan ook als feedback dat ze graag van meer ouders willen horen hoe ze erin staan. Daarnaast gaven zowel de directeur als manager aan onder de indruk te zijn van de omvang van de resultaten die verworven waren met de beperkte tijd en respondenten.

Literatuurlijst

Aarts, N. & Woerkum, C. (2008). *Strategische communicatie*. Opgehaald op 4 april 2019 via https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=VWBi2pyi4zYC&oi=fnd&pg=PT12&dq=communicatie&ots=nJz_pE2qsV&sig=QYC3vlxYrV9MmOr_TE7GvsOxwME#v=onepage&q&f=false

Algemeen Nederlands Woordenboek (2017). *Begeleider*. Opgehaald op 3 maart 2019 via <https://www.ensie.nl/anw/begeleider>

Baarda, D., Goede, M. & de Teunissen, J. (2009). Basisboek kwalitatief onderzoek. Noordhoff Uitgevers, Groningen/ Houten.

Baecke, Welmers- van de Poll & de Swart (2015). *Werken in trajecten bij jeugdhulp*. Opgehaald op 3 april 2019 via <https://link.springer.com/article/10.1007/s12451-014-0067-x>

Berg Op (2018). *Goal Attainment Score*. Opgehaald op 13 juni 2019 via <https://www.bergop.info/wp-content/uploads/2018/06/vignet-Doelen-juni-2018.pdf>

Bosman, M. (2016). *Quickscan ouderparticipatie en ouderbetrokkenheid thuis*. Opgehaald op 28 maart 2019 via <https://docplayer.nl/15177877-Quickscan-ouderparticipatie-en-ouderbetrokkenheid-thuis.html>

Berg, A. (2009). *Innerlijke versus uiterlijke ruimte*. Opgehaald op 18 juni 2019 via <https://library.wur.nl/WebQuery/wurpubs/355186>

Boon, T. (2013). *Kind in ontwikkeling*. Opgehaald op 3 maart 2019 via <https://kindinontwikkeling.pressbooks.com/chapter/hoofdstuk-1/>

Christelijk Pedagogisch Studiecentrum Onderwijsontwikkeling en Advies (2019). *Hoe 3.0 is uw school?* Opgehaald op 3 april 2019 via https://www.cps.nl/scan_ouderbetrokkenheid

Cijvat, I., Tuijl, C. & Ruiterkamp, E. (2014). *De schoolleiding en ouderbetrokkenheid*. Opgehaald op 20 februari 2019 via <https://www.saxion.nl/binaries/content/assets/onderzoek/meer-onderzoek/gedrag-en-leerproblemen/2014-basisschoolmanagement.pdf>

CNV Connectief (2015). *Professionele ruimte*. Opgehaald op 18 juni 2019 via https://www.mijnvakbond.nl/Documenten%20MijnVakbond.nl/Zorg/Professionele%20ruimte_eindrapport-1.pdf

Dekker, P. (2001). *Morele feiten: opvattingen en ontwikkelingen*. Opgehaald op 3 april 2019 via

https://www.researchgate.net/publication/242107853_Morele_feiten_Opvattingen_en_ontwikkelingen_in_Nederland

De Geschillencommissie (2015). *Onduidelijke afspraken kunnen leiden tot meningsverschil over naleving huisregels*. Opgehaald op 18 juni 2019 via

<https://www.degeschillencommissie.nl/uitspraken/onduidelijke-afspraken-leiden-tot-meningsverschil-over-naleving-huisregels/>

Emmelot, Y. (2013). *Educatief Partnerschap Realiseren*. Opgehaald op 20 februari 2019 via http://www.kortlopendonderzoek.nl/onderwijs_pdf/OS106_Educatief%20partnerschap%20realiseren.pdf

Hanzehogeschool Groningen Lectoraat Integraal Jeugdbeleid (2010). *Eindrapportage werkgroep Ouderbetrokkenheid*. Opgehaald op 20 februari 2019 via <http://www.driehoektraining.nl/wp-content/uploads/Eindrapportageouderbetrokkenheid.pdf>

Hoek, M. (2013). *Deze hulp heb ik nodig*. Opgehaald op 18 juni 2019 via https://vng.nl/files/vng/deze_steun_heb_ik_nodig.pdf

Jeugd Team (2016). *Ontwikkelingsfases van het kind*. Opgehaald op 3 maart 2019 via <https://www.jeugdteamhw.nl/document.php?m=28&fileid=4312&f=0c70bb827bde469d9363b084be64c983&attachment=0>

Jeugdzorg Nederland (g.d.). *Methodiek bij de aanpak van complexe scheidingen*. Opgehaald om 4 april 2019 via

<https://www.jeugdzorgnederland.nl/contents/documents/complexe-scheidingen-methodiek.pdf>

KBA Nijmegen (2017). *Monitor Voortgezet Onderwijs Eindhoven 2016*. Opgehaald op 10 februari 2019 via https://eindhoven.raadsinformatie.nl/document/5814702/1/17bst01368_-_Bijlage_1a_-_Monitor_VO_Eindhoven_2016

Kenniscentrum Onderwijs en Opvoeding Hogeschool Amsterdam (2010).

Ouderbetrokkenheid in het onderwijs. Opgehaald op 26 maart 2019 via

http://www.tolkinfo.nl/pdf/Ouderbetrokkenheid_in_het_onderwijs.pdf

Kompas voor Volksgezondheid (2018). *Sociaal Economische Status*. Opgehaald op 17 februari 2019 via <https://www.kvnog.nl/onderwerpen-voorst/bevolking-voorst/sociaaleconomische-status>

Kwalon (2007). *Theorie toetsen in kwalitatief onderzoek*. Opgehaald op 13 juni 2019 via https://www.tijdschriftkwalon.nl/inhoud/tijdschrift_artikel/KW-12-3-2/Theorie-toetsen-in-kwalitatief-onderzoek

Leber, J. (2014). *Samenwerken, een belangrijke bouwsteen voor een team*. Opgehaald op 3 maart 2019 via <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/301584>

Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (g.d.). *Het Probleem Thuiszitten*. Opgehaald op 17 februari 2019 via http://reikthuiszittersdehand.nl/het_probleem_thuiszitten/

Meziani, M. & Van der Net E (2015). *Naar een gezamenlijke intake*. Opgehaald op 18 juni 2019 via https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&ved=2ahUKEwjzzy1vPiAhVJaVAKHceaA5E4ChAWMAB6BAgFEAI&url=http%3A%2F%2Fs01.qind.nl%2Fusefiles%2F271%2FFile%2FS2TBijlage%2520%2520Instrumentenkoffer%2520Intake%2520010%2520definitief.doc&usg=AOvVaw1pF83G-xbGWPr_W5nCRad6

Moerings, J. (2007). *10 stappen dicht bij elkaar*. Opgehaald op 28 maart 2019 via <https://anzdoc.com/in-10-stappen-dicht-bij-elkaar.html>

NJI (g.d.). *Jeugdwet*. Opgehaald op 3 april 2019 via <https://www.nji.nl/Jeugdwet>

NJI (2010). *Betrokkenheid ouders verbeteren hulpverlening*. Opgehaald op 20 februari 2019 via <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Betrokken-ouders-verbeteren-hulpverlening.pdf>

NJI (2013). *Ouderbetrokkenheid in het onderwijs*. Opgehaald op 26 maart 2019 via <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/KOJ-Ouderbetrokkenheid.pdf>

NJI (2018). *Cijfers over jeugd en opvoeding*. Opgehaald op 10 februari 2019 via <https://www.nji.nl/nl/Databank/Cijfers-over-Jeugd-en-Opvoeding/Cijfers-per-onderwerp-Schoolverzuim>

NJI (2019). *Houding en uitgangspunten, het belang van partnerschap*. Opgehaald op 20 februari 2019 via <https://www.nji.nl/nl/Aanpak/In-gesprek-met-kind-en-ouders/Houding-en-uitgangspunten-het-belang-van-partnerschap>

NJI (2013). *Ouderbetrokkenheid in het onderwijs*. Opgehaald op 20 februari 2019 via <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Ouderbetrokkenheid-in-het-onderwijs.pdf>

NJI (2013). *Opvoedingsondersteuning*. Opgehaald op 13 juni 2019 via <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/JGZ-richtlijn-Opvoedingsondersteuning.pdf>

Professionalisering van de Jeugdhulp en Jeugdbescherming (g.d.). *Beroepsethiek*. Opgehaald op 13 juni 2019 via <https://professionaliseringjeugdhulp.nl/beroepsethiek/>

Raadinformatie Eindhoven (2004). *Handleiding focusgroep onderzoek*. Opgehaald op 4 april 2019 via https://eindhoven.raadsinformatie.nl/document/5411705/1/17bst00794_-_Bijlage_1_-_Handleiding_Focus_onderzoek

Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming (g.d.). *Samenwerken met ouders*. Opgehaald op 20 februari 2019 via <http://richtlijnenjeugdhulp.nl/residentiele-jeugdhulp/samenwerken-met-ouders/samenwerken-met-ouders/>

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (2014). *Gezondheid en Maatschappelijke Participatie*. Opgehaald op 17 februari 2019 via <https://www.rivm.nl/bibliotheek/rapporten/010003001.pdf>

Rijksoverheid (g.d.). *Biologisch en juridisch ouderschap*. Opgehaald op 3 maart 2019 via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ouderlijk-gezag/vraag-en-antwoord/biologisch-juridisch-ouderschap>

Rijksoverheid (2015). *Kabinet: onzichtbare jongeren naar school of aan het werk*. Opgehaald op 10 februari 2019 via <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2015/11/30/kabinet-onzichtbare-jongeren-naar-school-of-aan-het-werk>

Rijksoverheid (2019). *Leerplicht en kwalificatieplicht*. Opgehaald op 10 februari 2019 via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leerplicht/leerplicht-en-kwalificatieplicht>

Rijksoverheid (2019). *Meldcode geweld en kindermishandeling*. Opgehaald op 2 april 2019.

Rijksoverheid (2019). *Wanneer hoeft mijn kind niet naar school?* Opgehaald op 10 februari 2019 via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leerplicht/vraag-en-antwoord/wanneer-hoeft-mijn-kind-niet-naar-school>

Smit, F. (2006), 'Herken de ouder'. OCW Magazine, jaargang 2006, nummer 1.

Tijdschrift Geestelijke Verzorging (2018). *Afstand en Nabijheid*. Opgehaald op 18 juni 2019 via <https://vgvz.nl/wp-content/uploads/2018/04/4-67-Afstand-en-nabijheid.pdf>

Timmerman, J. (2014). *Bevorderende en belemmerende factoren bij burger initiatieven*. Opgehaald op 3 maart 2019 via <https://bouwstenen.nl/fileswijkplaats/Timmerman,%20J.%20-%20Scriptie.pdf>

TPE Digitaal (2009). *Goed beleid loont: de maatschappelijke kosten en baten van het verminderen van voortijdig schoolverlaten*. Opgehaald op 20 februari 2019 via https://www.tpedigitaal.nl/sites/default/files/bestand/goed_beleid_loont_de_maatschappelijke_kosten_en_baten_van_het_verminderen_van_voortijdige_schooluitval.pdf

Van Dale (2019). *Rendement*. Opgehaald op 3 maart 2019 via https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/rendement#.XQFUg4_gqUk

Bijlages

Bijlage 1: Uitnodiging Begeleiders

Beste collega's,

Zoals jullie weten ben ik bezig met een onderzoek met betrekking tot hoe we de communicatie met de ouders kunnen verbeteren. Graag wil ik hierover in gesprek met een aantal van jullie door middel van een focusgroep. Dit houdt in dat we met een aantal begeleiders rond de tafel gaan zitten en ik samen met jullie een lijst met onderwerpen zal doorlopen waarover ik graag meer te weten zou willen komen van jullie kennis, houding en visie. XXXXX zal deze bijeenkomst notuleren en er zullen gespreksopnames gemaakt worden om de validiteit van het onderzoek te versterken. Graag hoor ik van jullie wie er mee zou willen doen.

Met vriendelijke groet,

Linda Lioen

Op 10 april 2019 werd het bovenstaande bericht verspreid via whatsapp onder alle acht begeleiders van de instelling. Diezelfde dag gaven zes begeleiders mee te willen doen. Er is via datumprikker een dag gekozen waarop de meeste begeleiders aanwezig konden zijn. Dit waren er vijf. De focusgroep vond plaats op 23 mei 2019.

Bijlage 2: Uitnodiging Ouders

Beste ouders,

Zoals jullie weten werkt Instelling X met maattrajecten. Dit houdt in dat er voor iedere jongere een speciaal traject wordt opgesteld. Om dit te kunnen verwezenlijken werken we met verschillende begeleiders van verschillende disciplines. Iedereen werkt op een eigen manier vanuit eigen talenten op een manier die bij de jongere aansluit. Hierin is het mij opgevallen dat de manier waarop er gecommuniceerd wordt met ouders en de wijze en mate waarop de ouders betrokken worden bij het traject van hun kind erg verschilt. Uit vele recente onderzoeken blijkt dat hoe meer ouders betrokken zijn, hoe groter de resultaten zijn in de ontwikkelingen die hun kinderen doorgaan. Daarnaast wil ik jullie allemaal zo belangrijk mogelijk maken! Vandaar dat ik aan het onderzoeken ben hoe we vanuit Instelling X het contact met ouders zo optimaal mogelijk kunnen laten verlopen. Om dit te realiseren is het belangrijk dat jullie laten weten hoe jullie het huidige contact ervaren en waar jullie behoefte aan hebben. Graag wil ik jullie uitnodigen om hierover met mij in gesprek te gaan. Omdat dit een wetenschappelijk onderzoek zal zijn zullen deze gesprekken anoniem worden opgenomen (dit is nodig voor de verwerking van de resultaten). Het onderzoek wordt begeleid vanuit Fontys Hogeschool en zal tevens dienen als mijn afstudeeropdracht voor HBO Social Work.

Graag zou ik hierover met jullie in gesprek komen. Sta je ervoor open om deze uitdaging met ons aan te gaan? Ik hoor graag van je of je mee wilt doen. Mocht je eerst graag meer informatie willen is dit ook mogelijk. De mening en ervaring van iedere ouder is belangrijk en jij maakt het verschil, schroom dus vooral niet en neem contact op! Ik ben te bereiken via mail XXXXXXXXXXXXXXXX of via ons algemene nummer XXXXXXXXXXXX.

Met vriendelijke groet,

Linda Lioen

Op 10 april 2019 werd het bovenstaande bericht per mail verspreid aan alle ouders van de jongeren die deelnamen aan het hulpaanbod van de instelling. Dezelfde week gaven vier ouders deel te willen nemen aan het onderzoek. Met drie ouders is direct het interview ingepland. De overige ouder bleek niet meer bereikbaar en reageerde niet op de vele telefoontjes en e-mails. Vanuit de instelling lukte het ook niet om contact te krijgen met deze moeder. Daarna is er met verschillende ouders telefonisch contact opgenomen om te vragen

of ze deze mail hadden gezien en of ze deel wilde nemen aan het onderzoek. Deze ouders weigerden en gaven als reden dat ze overbelast waren, en een gesprek zoals dit als zeer belastend ervaren. Een andere reden die gegeven werd was omdat ze het erg druk hadden. Vervolgens zijn de begeleiders van de instelling tijdens contactmomenten aan ouders gaan vragen of ze deel wilden nemen met dit onderzoek. Twee ouders stemde hierin toe. Beide interviews zijn direct gepland. Een interview heeft plaats gevonden. Het andere interview is twee maal verzet. Vervolgens heeft de ouder afgemeld en was er niet meer genoeg tijd om een nieuw interview in te plannen.

Bijlage 3: Topiclijst begeleiders

Intro: voorstellen, doel, aanpak, anonimiteit, resultaatverwerking, tijdsduur, vrijwillig, als je het niet prettig vindt, hoef je niet te beantwoorden en het interview mag te alle tijden beëindigd worden

Algemene vragen: (context te schetsen voor het interview)

Leeftijd?

Sinds wanneer in dienst bij XXXXXXXX?

Aantal uren per week aanwezig?

Aantal mentorkinderen?

Hoofddoelen per mentorkind?

Achtergrond/ specialiteit?

Hoe verloopt op dit moment de samenwerking? // kort bondig

Basismodel ouderbetrokkenheid / Ouderprofiel

Contact ouders en begeleiders?

Kunt u omschrijven wat u vindt van de hoeveelheid, inhoud en uitvoering van dit contact?

In welke soort situaties zou u zelf contact opnemen met ouders?

Wat bepaald voor u of u wel of niet contact op neemt met ouders?

Kunt u uw houding tegenover de ouders omschrijven?

Houding tegenover instelling?

Welke drie eigenschappen zijn kenmerkend van u?

Zijn kenmerken van deze eigenschappen aanwezig in het contact met ouders?

Communicatie veranderende gezinssystemen

Bij wisselende gezinssituatie, hoe wordt de communicatie omtrent ouders vormgegeven?

Aspecten van communicatie

Kennisoverdracht

Communicatiemiddelen

Sociale relatie

Afstand-Nabijheid

Doelen communicatie

Uitwisselen van informatie

Ontwikkeling van het kind

Organiseren

Meedenken en beslissen

Soorten relaties

Rechten en plichten (juridisch)

Partnerschap ouder begeleider

Rol van ouder binnen de instelling

Geïndividualiseerd moraal

Vind u dat de manier van communiceren aansluit bij de huidige maatschappij?

Heeft u het gevoel dat XXXXXX aansluit bij uw normen en waarden?

Ervaart u de begeleiders van XXXXXXXXXX als onbevooroordeeld en onpartijdig?

Schaalvraag ouderbetrokkenheid 3.0

1.0 eenzijdige communicatie

2.0 uitwisseling van informatie

3.0 samen actief op zoek naar informatie

Bevorderende en belemmerende factoren?

Wat gaat op dit moment goed binnen het contact met u en de ouders?

Hoe komt het dat dit goed gaat?

Wat gaat op dit moment minder goed binnen het contact met u en de ouders?

Hoe komt het dat dit minder goed gaat?

Wat is er nodig om dit beter te laten gaan?

Wat is er nodig binnen de samenwerking om het ontwikkelingsrendement te vergroten?

Effectief teamfunctioneren

wat -> Doel

Wie -> Taak en rolverdeling

Hoe -> Verhouding ouder en begeleider

Welke -> Afspraken, procedures

Eigen motivatie/ vertrouwen in het traject en begeleiding

Types ouderbetrokkenheid -> wat vindt er plaats en waar is ruimte voor

Bieden pedagogisch klimaat

Informatie-uitwisseling

Vrijwilligerswerk binnen de instelling

Opdrachten thuis

Betrokken op beleidsniveau

Uitgangspunten jeugdhulpverlening/ meldcode

Effectieve en efficiënte samenwerking

Preventie en vroeg signalering

Versterken ouders, kind, sociale omgeving

Integratie eigenkracht

Wat zou u belangrijk vinden bij het afronden van het traject van het eigen mentorkind?

Stel we zouden uw mentorkind een plan meegeven voor de toekomst, wat zou hierin moeten worden opgenomen?

Quicksan

Tips vanuit begeleiders over:

- Het bieden van een rijke leeromgeving aan het kind?
- Realistische verwachtingen uiten naar en over het kind?
- Duidelijke communiceren naar elkaar en het kind?
- Het kind stimuleren en steunen?

In 10 stappen dichterbij elkaar / sociale media

Hoe kunnen we uw rol binnen XXXXXX belangrijker maken?

Welke materialen, middelen en/of media zouden wij in kunnen zetten om de communicatie te verbeteren?

Wat is uw visie op een optimale samenwerking tussen ouder en begeleider?

Heeft u verder nog vragen of toevoegingen die niet aan bod zijn gekomen? Hoe vond u dit interview? Bedankt voor de samenwerking.

Bijlage 4: Topiclijst ouders

Intro: voorstellen, doel, aanpak, anonimiteit, resultaatverwerking, tijdsduur, vrijwillig, als je het niet prettig vindt, hoef je niet te beantwoorden en het interview mag te alle tijden beëindigd worden

Algemene vragen: (context te schetsen voor het interview)

Wat is uw leeftijd?

Wat is de leeftijd van uw kind?

Wanneer is uw kind begonnen bij Instelling X?

Met welk doel is uw kind aangemeld bij Instelling X?

Merkt u hierin verschil sinds uw kind is gestart bij Instelling X?

Kunt u kort uw relatie met uw kind omschrijven?

Zijn er naast u nog andere opvoeders betrokken?

Hoe verloopt op dit moment de samenwerking?

Basismodel ouderbetrokkenheid / Ouderprofiel

Kunt u het contact tussen u en de begeleiders van uw kind omschrijven?

Kunt u omschrijven wat u vindt van de hoeveelheid, inhoud en uitvoering van dit contact?

In welke soort situaties zou u zelf contact opnemen met Instelling X?

Wat bepaalt voor u of u wel of niet contact opneemt met Instelling X?

Kunt u uw houding tegenover de instelling omschrijven?

Welke drie eigenschappen zijn kenmerkend van u?

Wat vindt u van de manier waarop Instelling X met deze eigenschappen omgaat?

Communicatie veranderende gezinssystemen

Wat vindt u van de verhouding tussen Instelling X, u en de andere opvoeders?

Aspecten van communicatie

Kennisoverdracht

Communicatiemiddelen

Sociale relatie

Afstand-Nabijheid

Doelen communicatie

Uitwisselen van informatie

Ontwikkeling van het kind

Organiseren

Meedenken en beslissen

Soorten relaties

Rechten en plichten (juridisch)

Partnerschap ouder begeleider

Rol van ouder binnen de instelling

Geïndividualiseerd moraal

Vind u dat de manier van communiceren aansluit bij de huidige maatschappij?

Heeft u het gevoel dat Instelling X aansluit bij uw normen en waarden?

Ervaart u de begeleiders van Instelling X als onbevooroordeeld en onpartijdig?

Schaalvraag ouderbetrokkenheid 3.0

1.0 eenzijdige communicatie

2.0 uitwisseling van informatie

3.0 samen actief op zoek naar informatie

Bevorderende en belemmerende factoren?

Wat gaat op dit moment goed binnen het contact met u en de instelling?

Hoe komt het dat dit goed gaat?

Wat gaat op dit moment minder goed binnen het contact met u en de instelling?

Hoe komt het dat dit minder goed gaat?

Wat is er nodig om dit beter te laten gaan?

Wat is er nodig binnen de samenwerking om het ontwikkelingsrendement te vergroten?

Effectief teamfunctioneren

wat -> Doel

Wie -> Taak en rolverdeling

Hoe -> Verhouding ouder en begeleider

Welke -> Afspraken, procedures

Eigen motivatie / vertrouwen in het traject en begeleiding

Types ouderbetrokkenheid

Bieden pedagogisch klimaat

Informatie uitwisseling

Vrijwilligerswerk binnen de instelling

Opdrachten thuis

Betrokken op beleidsniveau

Uitgangspunten jeugdhulp verlening / meldcode

Effectieve en efficiënte samenwerking

Preventie en vroeg signalering

Versterken ouders, kind, sociale omgeving

Integratie eigenkracht

Wat zou u belangrijk vinden bij het afronden van het traject van uw kind?

Stel we zouden uw kind een plan meegeven voor de toekomst, wat zou hierin moeten worden opgenomen?

Quicksan

Heeft u tips over hoe we samen het volgende kunnen bereiken:

- Het bieden van een rijke leeromgeving aan het kind?
- Realistische verwachtingen uiten naar en over het kind?
- Duidelijke communiceren naar elkaar en het kind?
- Het kind stimuleren en steunen?

In 10 stappen dichterbij elkaar / sociale media

Hoe kunnen we uw rol binnen Instelling X belangrijker maken?

Welke materialen, middelen en/of media zouden wij in kunnen zetten om de communicatie te verbeteren?

Wat is uw visie op een optimale samenwerking tussen ouder en begeleider?

Heeft u verder nog vragen of toevoegingen die niet aan bod zijn gekomen? Hoe vond u dit interview? Bedankt voor de samenwerking.

Bijlage 5: Codeboom (instrument dataverzameling)

Selectief	Axiaal	Open
Contactmomenten	Ervaring contact	Positief Negatief
	Frequentie	Structureel Noodzakelijk Afhankelijk Geen
	Contactmiddelen	Whatsapp Telefoon E-mail Face to face
	Reden tot initiatief	Voorval Zorgen Waarschuwing Wisselingen
	Houding	Positief Negatief
	Contact andere opvoeders	Stroef Juridisch Ethisch
Communicatie	Kennisoverdracht	Opvoed advies Meedenken Uitwisselen
	Sociale relatie	Nabijheid Laagdrempelig Open
	Afstand - Nabijheid	Nabijheid Professioneel Familiaire sfeer
	Doelen communicatie	Uitwisselen informatie Ontwikkelingen van het kind Organiseren Meedenken en beslissen

Soorten relaties	Rechten en plichten	Juridisch Opfriscursus Rechten Plichten Uitleggen
	Partnerschap	Samenwerking Kind centraal Opzoek naar informatie
	Rol ouder binnen instelling	Minimaal Face tot face Gesprekken Binnenlopen
Maatschappij	Normen en waarden	Open Respectvol Transparant Betrouwbaar
	Aansluiting maatschappij	Modern
Maat van betrokkenheid	Eenzijdig	Geen respons
	Uitwisseling van informatie	Opvoed advies Meedenken Uitwisselen
	Samen actief opzoek naar informatie	Educatief partnerschap
Factoren	Bevorderend	Professionele werkrelatie Respectvol Open en transparant Betrokken
	Belemmerend	Onduidelijkheden Onvoldoende informatie Niet bereikbaar
Teamwork	Doel	Onduidelijk Ontbrekende communicatie
	Rolverdeling	Afspraken Conflicten
	Afspraken	Niet duidelijk Niet overdraagbaar

	Motivatie	Doel onbereikbaar Positieve ontwikkeling
Types betrokkenheid	Vrijwilligerswerk	Gescheiden Instelling van het kind
	Thuiswerk	Afwezigheid Betrokkenheid Rendement thuis
	Beleidsniveau	Interesse Rol ouder vergroten Mening geven Autonomie
Uitgangspunten	Effectief	Communicatief
	Signaleren	Zorgen delen Waarschuwen Preventie
	Versterken	Ouder Kind Sociale omgeving
Intake	Ervaring	Ontevreden Onduidelijk Onvoldoende
	Informatie	Behandelaars Eerder traject
	Afspraken	Behoefte

Bijlage 6: Basismodel ouderbetrokkenheid

Tabel 2: Basismodel ouderbetrokkenheid

Niveau 1: De basisbeslissing van ouders om betrokken te zijn wordt beïnvloed door:						
Overtuigingen die motiveren tot betrokkenheid		Perceptie van ouders aangaande de uitnodigingen om betrokken te raken			Opvattingen die ouders over hun eigen leven hebben	
De wijze waarop de rol van ouder in elkaar zit	De opvatting van ouders of hulp aan het kind ook werkt	Uitnodigingen van de school in het algemeen om betrokken te raken	Uitnodigingen van het kind om betrokken te raken	Uitnodigingen van de leraar tot betrokkenheid	Opvattingen over hun tijd en energie	Opvattingen over hun kennis en vaardigheden
Niveau 2: De keuze van ouders voor vormen van ouderbetrokkenheid wordt beïnvloed door:						
Gedrag dat is gerelateerd aan schoolfactoren				Gedrag wat te maken heeft met de thuissituatie		
Niveau 3: Vormen van ouderbetrokkenheid die de schoolresultaten van het kind beïnvloeden:						
Modeling (fungeren als model)		Versterken (van gedrag)			Instructie	
Niveau 4: Verzachtende en verbindende variabelen:						
Het gebruik dat ouders maken van passende ontwikkelingsstrategieën				De aansluiting tussen wat ouders aan betrokkenheid doen en de verwachting van school		
Niveau 5: Resultaten voor de kinderen, waaronder:						
Kennis en vaardigheden				Zelfvertrouwen om op school succesvol te zijn		

Bron: overgenomen van Kenniscentrum Onderwijs en Opvoeding Hogeschool Amsterdam (2010). (http://www.tolkinfo.nl/pdf/Ouderbetrokkenheid_in_het_onderwijs.pdf)