

Ouders graag gezien

De behoeften van ouders van jeugdigen binnen Gastenhof locatie Venlo met betrekking tot de betrokkenheid tussen ouders en hun kind en ouders en groepsleiders



Tineke Leijsten

Ouders graag gezien

De behoeften van ouders van jeugdigen binnen Gastenhof locatie Venlo met betrekking tot de betrokkenheid tussen ouders en hun kind en ouders en groepsleiders

Tineke Leijsten
Student nummer: 2061391

Afstudeerproject in het kader van
Fontys Hogeschool Pedagogiek te Sittard
Begeleid door:
Ton Haeren (Fontys Hogeschool Sittard)
Helmi Maas (Koraal Groep Gastenhof Venlo)

Panningen, maart 2008

Voorwoord

Dit rapport is geschreven in het kader van het afstudeerproject, binnen de opleiding HBO-Pedagogiek. Ik, als vierdejaars ABV-student, rond mijn opleiding af met een afstudeerproject. De opleiding stelt als voorwaarde dat het verslag voldoet aan de eisen die gesteld worden aan het schrijven van een rapport.

Ik ben in het derde jaar van de opleiding Pedagogiek begonnen aan mijn stage binnen Gastenhof locatie Venlo. Het vierde jaar was ik eveneens aan deze instelling gekoppeld. Gastenhof is een orthopedagogische behandelinstelling voor moeilijk lerende kinderen.

Dit afstudeerproject bestaat uit een theoretisch onderzoek (hoofdstuk 1 t/m 4) en een praktijkonderzoek (hoofdstuk 5). Dit afstudeerproject wordt afgesloten met een hoofdstuk waarin conclusies en aanbevelingen worden beschreven (hoofdstuk 6).

Voor het lezen van deze scriptie heb ik gekozen voor de mannelijke vorm, zo wordt het lezen een stuk gemakkelijker.

Ik wil de instelling Gastenhof bedanken voor de mogelijkheid en ruimte die ze mij gegeven heeft voor het uitvoeren van mijn afstudeerproject. Ook wil ik alle medewerkers van Gastenhof Venlo bedanken die, op welke manier dan ook, hun medewerking hebben verleend aan mijn afstudeerproject.

Daarnaast wil ik alle geïnterviewde ouders bedanken voor hun aandeel in mijn onderzoek. In het bijzonder wil ik mijn drie begeleiders Helmi Maas, Daniëlle van Went en Ton Haeren bedanken voor de begeleiding van mijn scriptie. En niet te vergeten mijn moeder en Marlies van den Munckhof voor hun adviezen en inzet betreffende het gebruik van de Nederlandse taal.

Ik hoop door middel van dit afstudeerproject een bijdrage te hebben geleverd aan het vergroten van de betrokkenheid van de ouders van de jeugdigen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven.

Tineke Leijsten
Panningen, maart 2008

Samenvatting

In het kader van mijn afstudeerproject heb ik mijn onderzoek gedaan binnen de 24-uurs opvang van Gastenhof locatie Venlo. Gastenhof is een orthopedagogisch behandelinstituut voor moeilijk lerende kinderen in de leeftijd van 4 tot 21 jaar. Het einddoel is de terugkeer van het kind naar het ouderlijk huis of naar een andere woonvorm. Voorop staat steeds dat er samen met de ouders aan de toekomst van het kind gewerkt wordt.

Binnen Gastenhof wonen kinderen uit verschillende gezinnen. Vanuit mijn eigen privé-situatie weet ik hoe belangrijk ouders zijn. Dit geldt ook voor de kinderen binnen de instelling van Gastenhof. Omdat ik deze betrokkenheid van ouders niet duidelijk terugzag in de praktijk ontstond bij mij het idee voor mijn afstudeerproject.

De volgende doelstelling is daarom geformuleerd:

Door het uitvoeren van dit onderzoek lever ik een bijdrage aan het vergroten van de betrokkenheid / het contact tussen de ouders en jeugdigen en tussen de ouders en groepsleiders binnen Gastenhof.

De daaruit afgeleide vraagstelling luidt:

Hoe ziet de betrokkenheid tussen de jeugdigen van Gastenhof locatie Venlo en hun ouders en tussen de ouders en de groepsleiders eruit, en waar hebben ouders behoefte aan als het gaat om de betrokkenheid tussen kind en ouders en tussen ouders en groepsleiders? Hoe betrek je ouders meer bij hun kind, daarbij rekening houdend met de interesses van ouders en kinderen?

Uit het theoretisch onderzoek blijkt dat de band tussen ouders en kinderen onverbreekbaar is. Ouders zijn een zekere loyaliteit naar hun kinderen verschuldigd en andersom. Verder blijkt dat communicatieproblemen vaker op betrekkingniveau liggen dan op inhoudsniveau. Van daaruit zijn thema's naar voren gekomen die van belang zijn om de vraagstelling te beantwoorden. Door middel van vragen worden die thema's beantwoord. Uiteindelijk is er een halfgestructureerde vragenlijst tot stand gekomen die is afgenomen bij de ouders van de jeugdigen binnen Gastenhof. De resultaten zijn verwerkt en geanalyseerd.

Ondanks dat ik uit mijn onderzoek kan concluderen dat ouders over het algemeen tevreden zijn over de betrokkenheid tussen de ouders en hun kind en tussen ouders en groepsleiders, komt eveneens naar voren dat ouders een meer structureel contact willen met de groep. Ze willen weten wie wanneer bereikbaar is en ze willen weten dat er tijd voor ouders vrij wordt gemaakt als ze op de groep komen. De doelstelling is bereikt door aan de hand van de resultaten aanbevelingen te beschrijven die een bijdrage kunnen leveren aan het vergroten van de betrokkenheid tussen ouders en hun kind en tussen ouders en groepsleiders.

Inhoud

Voorwoord

Samenvatting

Inleiding

1. Mijn stageverlenende instelling ‘Gastenhof Venlo’	7
Inleiding	7
1.1 Mijn stageverlenende instelling	7
1.2 Missie	9
1.2.1 Visie	9
1.2.2 Strategie	10
1.3 KOK in het kort	10
1.4 De 8 werksettings kort uitgelegd	11
1.4.1 De Hondsborg	12
1.4.2 De La Salle	12
1.4.3 Maashorst	12
1.4.4 Maasveld	12
1.4.5 Op de Bies	13
1.4.6 Saltho Onderwijs	13
1.4.7 St. Anne	13
1.4.8 Sterk in Werk	13
1.5 De organisatie	13
1.6 Mijn stageplaats nader bekeken	14
1.7 Aanleiding tot het onderzoek	18
2. Het gezin als systeem	21
Inleiding	21
2.1 Het ontstaan van de systeemtheorie	21
2.2 De vier dimensies	22
2.2.1 Analyse van cliëntgezin	25
2.3 Kenmerken en eigenschappen van systemen	25
2.3.1 Openheid	25
2.3.2 Subsystemen	25
2.3.3 De organismische visie op levende systemen	26
2.3.4 Grenzen	26
2.3.5 Kluwen- en los-zand gezinnen	27
2.3.6 Systeemhiërarchieën	28
2.4 De systeemtheorie en mijn stageplaats	29
3. Het begrip loyaliteit beter bekeken	32
Inleiding	32
3.1 Een onverbreekelijke band	32
3.2 Loyaliteit gerelateerd aan de stage-instelling	33
4. Communicatietheorie	36
Inleiding	36
4.1 Definitiebepaling	36

4.2 De vijf axioma's en wat er mis kan gaan	37
4.3 Kenmerken, eigenschappen en vormen van de communicatie	39
4.3.1 Coderen en decoderen	39
4.3.2 Communicatiestoornis	40
4.3.3 Inhouds- en betrekkingniveau	41
4.3.3.1 Verdieping betrekkingniveau	41
4.4 Metacommunicatie	41
4.5 Verstoringen op betrekkingniveau	42
4.6 Communicatie vaardigheden	42
4.7 Taal en soorten communicatie	43
4.8 Communicatietheorie en systeemtheorie en mijn stage instelling	44
5. Onderzoek	47
Inleiding	47
5.1 Aanleiding tot het onderzoek	47
5.2 Doelstelling / vraagstelling en deelvragen	47
5.2.1 Doelstelling	47
5.2.2 Vraagstelling	48
5.2.3 Deelvragen	48
5.2.4 Definities	48
5.3 Onderzoekstype	49
5.4 Onderzoekspopulatie	49
5.5 Dataverzamelmethode	50
5.5.1 Opzet vragenlijst	50
5.6 Verwerking en analyse	51
5.7 Resultaten van het onderzoek	53
6. Conclusies en aanbevelingen	59
Inleiding	59
6.1 Conclusies	59
6.1.1 Conclusies gericht op de betrokkenheid tussen ouder en kind	59
6.1.2 Conclusies gericht op de betrokkenheid tussen ouder en groepsleiders	60
6.2 Aanbevelingen	61
Nawoord	
Literatuurlijst	65
Bijlage 1. Brief ouders	70
Bijlage 2. Vragenlijst	71
Bijlage 3. Turfschema resultaten vragenlijst	79
Bijlage 4. Genogrammen Gele groep Gastenhof Venlo	99
Bijlage 5. Resultaten genogrammen	104

Inleiding

“Die snotapen gaan mij niet vertellen hoe ik mijn kind op moet voeden.”

“Ik heb het gevoel dat ik niet welkom ben op de groep, er wordt niet naar mij geluisterd.”

“Ik heb het gevoel dat ik geen recht van spreken meer heb als het om mijn kind gaat.”

Enkele uitspraken van ouders waarvan hun kind binnen Gastenhof verblijft. De kinderen die binnen Gastenhof verblijven hebben namelijk ook ouders, waar men rekening mee moet houden. Deze uitspraken geven enigszins een beeld van de relatie tussen ouders en groepsleiders op de groep. Gastenhof stelt de samenwerking met ouders ver op de voorgrond.

Dit afstudeerproject is totstandgekomen binnen Gastenhof locatie Venlo. Vanuit de praktijkervaringen is bij mij de vraag ontstaan: hoe tevreden zijn ouders van kinderen die binnen Gastenhof Venlo verblijven, en waar hebben ouders behoefte aan als het gaat om contact tussen ouder en kind en tussen ouder en groepsleiders. Ik heb hier een praktijkonderzoek naar gedaan, met als doel de betrokkenheid / het contact tussen ouders en jeugdigen en tussen de ouders en groepsleiders binnen Gastenhof locatie Venlo te vergroten.

Betrokkenheid tussen kind en ouders is van groot belang, niet alleen voor het kind en diens ouders, maar ook als het gaat om de samenwerking tussen ouders en groepsleiders. Daarom heb ik in mijn theoretisch onderzoek aandacht besteed aan de band tussen ouders en kinderen en het belang van een goede communicatie.

Dit afstudeerproject geeft het theoretisch onderzoek en het praktijkonderzoek weer. Het eerste hoofdstuk beschrijft de organisatie waarin mijn afstudeerproject tot stand is gekomen. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 de systeemtheorie beschreven, om daarna in hoofdstuk 3 stil te staan bij de loyaliteit tussen ouders en kinderen. In het laatste hoofdstuk van het theoretisch onderzoek, hoofdstuk 4, beschrijf ik de communicatietheorie en het belang van een goede communicatie, waarna vervolgens in hoofdstuk 5 het praktijkonderzoek wordt weergegeven. In hoofdstuk 6 worden de conclusies uit dit praktijkonderzoek getrokken, met tot slot een aantal aanbevelingen om de betrokkenheid tussen kind en ouders en tussen ouders en groepsleiders te vergroten.

1. Mijn stage instelling ‘Gastenhof Venlo’

Inleiding

Dit hoofdstuk staat in het teken van het beschrijven van de stageverlenende instelling “Gastenhof Venlo”.

Gastenhof is een werksetting van de stichting Koraal Groep.

Dit hoofdstuk begint met een algemene beschrijving van Gastenhof, verder een beschrijving van de doelgroep, de medewerkers en de uitgangspunten.

Vervolgens beschrijf ik in paragraaf 1.2 de visie en missie van de Koraal Groep en mijn mening over deze visie en missie. In paragraaf 1.3 geef ik kort de methodiek weer waar Gastenhof mee werkt. Voor de volledigheid heb ik in paragraaf 1.4 de 8 andere werksettings beschreven. Om de concernstichting in één oogopslag te kunnen bekijken staat in paragraaf 1.5 een organogram. Ook de groep waar ik stage loop komt uitgebreid aan bod in paragraaf 1.6. En in paragraaf 1.7 wordt verteld wat de aanleiding van dit afstudeerproject is.

1.1 Mijn stageverlenende instelling

Gastenhof Venlo viel tot voor kort nog onder stichting St. Anna; tegenwoordig valt Gastenhof onder stichting Koraal Groep. De stichting Koraal Groep is per 1 juli 2006 ontstaan uit een fusie tussen de stichtingen St. Anna en Saltho¹.

Kinderen opvoeden is niet altijd even gemakkelijk. Soms hebben ouders hierbij behoefte aan deskundige ondersteuning. De ene keer kan die ondersteuning in de thuissituatie worden gegeven, de andere keer komen ouders en hulpverleners tot de conclusie dat het beter is het kind tijdelijk elders te laten wonen. Bijvoorbeeld in een van de voorzieningen van Gastenhof. Daar kan de jeugdige intensief geholpen, behandeld en begeleid worden zodat het weer alle kansen krijgt zich verder te ontwikkelen. Het einddoel van die behandeling is de terugkeer van het kind naar het ouderlijk huis of naar een andere woonvorm, bijvoorbeeld een gezinsvervangend tehuis of begeleid kamer wonen.

Voorop staat steeds dat er samen met de ouders aan de toekomst van het kind gewerkt wordt en samen beslissingen genomen worden.

Gastenhof is een erkende instelling voor moeilijk lerende jeugdigen, met een IQ-score van rond de 75, in de leeftijd van 4 tot 21 jaar, die door een of andere oorzaak in de problemen zijn geraakt, thuis, op school of op beide plaatsen. Door deze moeilijkheden zijn ze problematisch gedrag gaan vertonen en is hun ontwikkeling verstoord. Ook kan er sprake zijn van een psychische problematiek (bijvoorbeeld ADHD, PPD-nos, autisme). Zij kunnen er terecht voor dagbehandeling die vanuit de drie behandelcentra gegeven wordt. Is er een intensievere behandeling nodig, dan kunnen ze tijdelijk

in een van de voorzieningen van Gastenhof gaan wonen. Daarvoor zijn er in totaal 200 plaatsen beschikbaar. Deze zijn verdeeld over de leefgroepen bij een van de drie behandelcentra en drie trajecthuizen.

De behandelcentra liggen in Simpelveld, Urmond en Venlo. De leefgroepen onderscheiden zich in groepssamenstelling onder andere door leeftijd, problematiek en de mate van zelfstandigheid van de jeugdigen die er behandeld worden. Omdat de hele aanpak van Gastenhof erop gericht is de jeugdigen zo snel mogelijk terug te laten keren naar hun eigen leefomgeving, zijn vele leefgroepen in gewone huizen ondergebracht, die midden in een woonwijk liggen. Alleen in Urmond is er sprake van een iets meer besloten ligging.

De drie trajecthuizen liggen in Bunde, Roermond en Landgraaf. Deze zijn bedoeld voor jeugdigen die minder intensief begeleid hoeven te worden en die zich voorbereiden op de terugkeer naar huis, op een W.B.C. (Woon Begeleiding Centrum) of op het begeleid en zelfstandig gaan wonen.

Via een gerichte behandeling en begeleiding wil Gastenhof de jeugdigen weer een nieuwe kans bieden. Het uitgangspunt daarbij is: zo gericht mogelijk hulp bieden, ofwel zorg op maat. **Gastenhof vindt het erg belangrijk dat de ouders en de jeugdige het met deze beslissing eens zijn.** Ze kunnen wel hulp bieden, maar de jeugdige, de ouders, voogden of verzorgers moeten bereid zijn mee te werken.

Iedere leefgroep wordt begeleid door een team van minstens zes groepsleiders. In de eerste fase van de opname wordt een behandelplan gemaakt. Daarin wordt vastgesteld hoe de behandeling eruit zal zien. Elke jeugdige krijgt een persoonlijk begeleider toegewezen. Deze zorgt voor een individuele belangenbehartiging. Het team kan voor deskundige adviezen en begeleiding terugvallen op een zogenaamde behandelingsstaf. Daarin werken onder andere de clustermanager, een teamhoofd, psychiater en een psycholoog of orthopedagoog samen. Er worden vooraf afspraken gemaakt over hoe ze met de jeugdige omgaan en wat dit kan betekenen voor de ouders. **Er wordt nauw samengewerkt met de ouders.**

Als dat nodig is, krijgt de jeugdige of de jongere één of meerdere therapieën zoals fysiotherapie, logopedie, speltherapie, muziektherapie of sociale vaardigheidstraining.

Voor de medische zorg is aan Gastenhof een arts verbonden.

De jeugdigen die worden opgenomen hebben doorgaans een dagbesteding. De meesten volgen overdag onderwijs voor Moeilijk Lerende Kinderen (MLK). Een klein deel van de jongeren volgt individueel beroepsonderwijs of ZMLK-onderwijs, speciaal onderwijs voor Zeer Moeilijk Lerende Kinderen. Jeugdigen die te veel problemen hebben om naar school te kunnen gaan, krijgen intensieve therapeutische dagbehandeling die in een van de drie behandelcentra plaatsvindt.

In de leefgroepen is er de nodige aandacht voor vrije tijd, bijvoorbeeld na schooltijd, in de weekenden en tijdens vakanties. Meer specifieke groepsactiviteiten worden door de activiteitendienst of door de locatie georganiseerd. Daarnaast zijn er nog jaarlijkse feesten, typische locatiefeesten zoals het lentefeest of het herfstfeest, en zomerkampen.

Het is ook de bedoeling dat jongeren deelnemen aan clubs en sportactiviteiten buitenshuis. Dat kan individueel zijn of in groepsverband.

De jeugdigen kunnen in principe in het weekend of tijdens vakanties naar huis. Per kind wordt gekeken of dit mogelijk en wenselijk is. Uiteraard mogen de ouders contact houden met hun kind. Dat kan telefonisch, maar ze zijn ook welkom voor een bezoek aan de leefgroep. Hierover worden in overleg met het team van de leefgroep, de maatschappelijk werkende en de ouders afspraken gemaakt.

Gastenhof vindt de betrokkenheid van de ouders bij de behandeling van hun kind vanzelfsprekend. Ouders kunnen die betrokkenheid tonen door mee te denken en te praten over de behandeling van hun eigen kind. Ze kunnen daarnaast lid worden van de ouderraad en cliëntenraad die de belangen van alle ouders en de jeugdigen behartigt.” Ook kunnen ze een toestemmingsverklaring invullen voor SIKOOB-HOME. SIKOOB-HOME is een zorgrapportagesysteem dat binnen Gastenhof gehanteerd wordt. Met een toestemmingsverklaring kunnen ze meelezen in de dagelijkse zorgrapportage van hun eigen zoon of dochter².

1.2 Missie

De Koraal Groep geeft in zijn missie aan: de cliënt staat centraal.

De gehele missie luidt als volgt:

“Mensen met een beperking en/of belemmering professioneel adviseren en ondersteunen! Koraal Groep doet dit vanuit de persoonlijke vragen en behoeften van ieder van deze mensen. Op basis hiervan bieden ze, desgewenst, elke ondersteuning op het gebied van wonen, begeleiding, diagnostiek, behandeling, onderwijs, werken en/of vrijetijdsbesteding. In dialoog met de cliënten zet de Koraal Groep zich in om het unieke van hun persoon tot ontplooiing te brengen en hun leven waardevol te laten zijn.”

Deze missie wordt als uitgangspunt beschouwd van de Koraal Groep³.

1.2.1 Visie

De manier waarop de Koraal Groep met mensen werkt wordt in de volgende visie duidelijk.

“Mensen met beperkingen en/of belemmeringen geven zelf aan wat zij belangrijk vinden voor de invulling van hun leven. Beperkingen en/of belemmeringen kunnen liggen op verstandelijk, lichamelijk en/of psychosociaal gebied. Koraal Groep bevordert dat ieder van

hen optimale kansen krijgt. De advisering en ondersteuning zijn erop gericht de cliënten actief te laten meedoen aan onze samenleving. Voor de ondersteuning van deze mensen is een belangrijke rol weggelegd voor de medewerkers. De organisatie is eveneens gericht op ontplooiingsmogelijkheden voor medewerkers³.”

1.2.2 Strategie

Om de missie en visie te kunnen realiseren werkt de Koraal Groep vanuit 4 verschillende perspectieven, en wel de volgende:

- De cliënt: vanuit een Full-Service-Concept (komt later uitgebreid aanbod) komt in overleg met iedere cliënt één integraal plan tot stand; dit bevat een op de cliënt afgestemd arrangement met heldere afspraken over doelen en de wijze van realisatie van deze doelen;
- De medewerker: medewerkers zijn het belangrijkste middel om de doelen te realiseren; de organisatie bevordert dat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen;
- De organisatie: de organisatie stelt kennis, innovatie, vaardigheden, middelen en relaties aan de cliënt beschikbaar; door nauwe interne en externe samenwerking is het mogelijk om brede, op individuele cliënten afgestemde, arrangementen te ontwikkelen;
- De financiën: het realiseren van het Full-Service-Concept vindt plaats vanuit de maatschappelijke verantwoordelijkheid en de daarmee samenhangende financiering; de organisatie streeft naar het optimaal verwerven en inzetten van middelen⁴.

De visie van Gastenhof komt duidelijk terug in de methodieken die gebruikt worden en het dagelijks werken op de groep. ‘De cliënt staat centraal’ staat voorop in de missie. Dit zie je terug binnen Gastenhof, doordat alle mogelijke middelen waarover ze beschikken, worden ingezet om een behandeling in gang te zetten en het kind te behandelen. Zoals ik hierboven al genoemd heb biedt de Koraal Groep een Full-Service-concept: geïntegreerde zorg, onderwijs, arbeidstoeleiding, observatie, diagnostiek en behandeling. Voor elk kind dat een behandeling nodig heeft, biedt Gastenhof een aangepaste mogelijkheid. De HTM’s (Hypothese Toetsend Model) en de IZP’s (Individueel Zorg Plan) komen regelmatig terug in het teamvergaderingen. Dit zijn methodieken waar Gastenhof mee werkt. Zo worden ook de strategieën van KOK toegepast op de leefgroep.

1.3 KOK in het kort

Volgens Kok⁵ worden de volgende strategieën onderscheiden:

1. de eerstegraadsstrategie: het scheppen en in stand houden van (voorwaarden voor) een leefmilieu (statisch en dynamisch) waarin cliënten zich kunnen handhaven en/of ontwikkelen.

Binnen de groep waar ik stage loop werken ze aan de eerstegraadsstrategie door middel van het

basisritme dag in dag uit na te leven. Van het consequent opstaan tot het naar bed gaan. Iedere jeugdige heeft zijn eigen tijd om op te staan. Twee keer per dag (4-uurtje en 8-uurtje) hebben de kinderen een moment voor wat drinken en een koekje. De kleinere kinderen die dat nodig hebben, hebben meerdere malen per dag een rustmoment van ongeveer 15 minuten. De groepsregels worden structureel nageleefd. Er worden afspraken gemaakt van 30 minuten vrije tijd. Iedere jeugdige mag 2 x 30 minuten aan de computer werken. De jongere kinderen hebben een vast rustuurtje na het avondeten, hierin wordt iedereen dan gedoucht. En iedereen heeft zijn/haar eigen bedtijd. Ik werk als begeleider op een groep waar veel structuur geboden moet worden. Deze eerstegraadsstrategie is daarom zeer van belang op de groep.

2. de tweedegraadsstrategie: het methodisch groepswork.

Als we kijken naar de tweedegraadsstrategie en we koppelen dit aan de groep, dan zien we dat binnen deze groep gewerkt wordt met dagprogramma's en beloningssystemen. Dit werkt uitermate goed en geeft veel structuur en duidelijkheid. In de dagprogramma's wordt bijvoorbeeld elk halfuurtje beschreven en als het nodig is met pictogrammen. Activiteiten kunnen zijn: buitenspelen, lezen, computeren, gezelschapsspel spelen, enz. De dagprogramma's zijn op de groep opgehangen zodat de jeugdigen zelf mee kunnen kijken. Op de oudere groep, groep 24 ziet het er algemener uit. Daar wordt bijvoorbeeld beschreven wie welke dag de kamer moet poetsen. Beloningssystemen hebben de vorm van een snoepje of een sticker. Als een jeugdige een hoeveelheid stickers heeft behaald mag hij bijvoorbeeld een kwartier langer opblijven.

3. de derdegraadsstrategie: het per cliënt gericht bijkleuren/inpassen van de eerste- en tweedegraadsstrategie.

Gastenhof biedt ook mogelijkheden binnen de derdegraadsstrategie. Jeugdigen die het nodig hebben kunnen binnen Gastenhof gebruik maken van speltherapie en bijvoorbeeld een maatschappelijk werker of psychiater. Zo gaan twee jeugdigen elke vrijdag naar speltherapie. Door middel van spel probeert de speltherapeut bepaald gedrag te interpreteren, bijvoorbeeld het omgaan met seksueel misbruik. Op de meeste gezinnen binnen Gastenhof staat een maatschappelijk werker. Als jeugdigen het nodig vinden kunnen ze een afspraak maken met de maatschappelijk werker. Hier kunnen ze hun vragen of wensen bespreekbaar maken. Bijvoorbeeld: een jeugdige wil een aangepaste weekendregeling. Jeugdigen en begeleiders kunnen ook een beroep doen op een psychiater. Bijvoorbeeld voor het aanpassen van medicatie.

1.4 De 8 werksettingen kort uitgelegd

Zoals eerder beschreven bestaat de Koraal Groep uit 9 werksettingen. Negen regionale werkstichtingen die zich samen sterk maken voor de ontplooiing van unieke personen en het bieden van optimale kansen voor een waardevol leven. De naam Koraal Groep staat voor veelkleurig en

veelsoortig, kwetsbaar en beschermend, maar oersterk door lange ontstaansgeschiedenis, flexibel en meedeinend met de soms woelige omgeving en ontroerend mooi. Stichting Koraal Groep werkt voor mensen met een verstandelijke en/of psychosociale beperking of belemmering binnen de provincies Noord-Brabant en Limburg.

Gastenhof is er hier één van. Omdat de Koraal Groep een Full-Service-Concept is staan hier onder de andere 8 werksettingen kort uitgelegd.

De meerwaarde van de Koraal Groep is dat een cliënt voor alle mogelijke combinaties van hulpverlening terecht kan bij deze nieuwe stichting. Mocht een bepaalde werkstichting de vraag van een cliënt niet (volledig) kunnen beantwoorden, dan zal op concernniveau naar een oplossing worden gezocht.

1.4.1 De Hondsborg

De Hondsborg is een Observatiecentrum en Specialistisch behandelinstituut. Tevens heeft De Hondsborg een afdeling VG Kinder- en jeugdpsychiatrie. Aansluitend op de vraagstelling van kind en ouders wordt de hulp intramuraal geboden. Daarnaast biedt De Hondsborg extramurale hulpverlening vanuit de Dagcentra Vroegtijdige Interventie en vanuit de polikliniek algemeen en de polikliniek eetproblematiek⁶.

1.4.2 De La Salle

De La Salle is een orthopedagogisch behandelingsinstituut. De behandeling wordt ambulant en/of in de vorm van naschoolse dagbehandeling of 24-uursbehandeling geboden⁷.

1.4.3 Maashorst

Stichting Maashorst is een instelling voor jeugdhulpverlening en specialistisch onderwijs. Maashorst biedt ambulante hulp, (naschoolse) dagbehandeling, behandeling in een leefgroep (residentieel), logeeropvang en specialistisch onderwijs⁸.

1.4.4 Maasveld

Maasveld is een organisatie voor ondersteuning aan mensen. Deze ondersteuning kan plaatsvinden op verschillende gebieden: verpleging en verzorging, opvoeding en aanleren van zelfredzaamheid, stabiliseren en/of behandelen van mensen met een verstandelijke beperking, maar daarnaast ook ondersteuning aan het netwerk van de cliënt. De vorm waarin deze ondersteuning geboden wordt, is divers; wonen op de centrumlocatie of wonen in de wijk (beide 24-uurszorg), ondersteuning bij zelfstandig wonen,

gespecialiseerde thuiszorg, dagbesteding, onderzoek, adviseren en behandelen, en vrijetijdsbesteding⁹.

1.4.5 Op de Bies

Op de Bies biedt zorg en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking. Om individuele zorgvragen goed te kunnen beantwoorden, biedt Op de Bies niet alleen een breed scala aan zorgproducten, maar is de organisatie ook afgestemd op een individuele benadering van cliënten. Het zorgpalet valt uiteen in enkele hoofdgebieden: wonen, dagbesteding en behandeling en begeleiding¹⁰.

1.4.6 Saltho Onderwijs

Saltho Onderwijs bestuurt scholen voor leerlingen met ernstige gedrags- en/of psychiatrische problemen, onder andere SO (Speciaal Onderwijs), VSO (Voortgezet Speciaal Onderwijs, ZMLK (Zeer Moeilijk Lerende Kinderen, ZMOK (Zeer Moeilijk Opvoedbare Kinderen)¹¹.

1.4.7 St. Anne

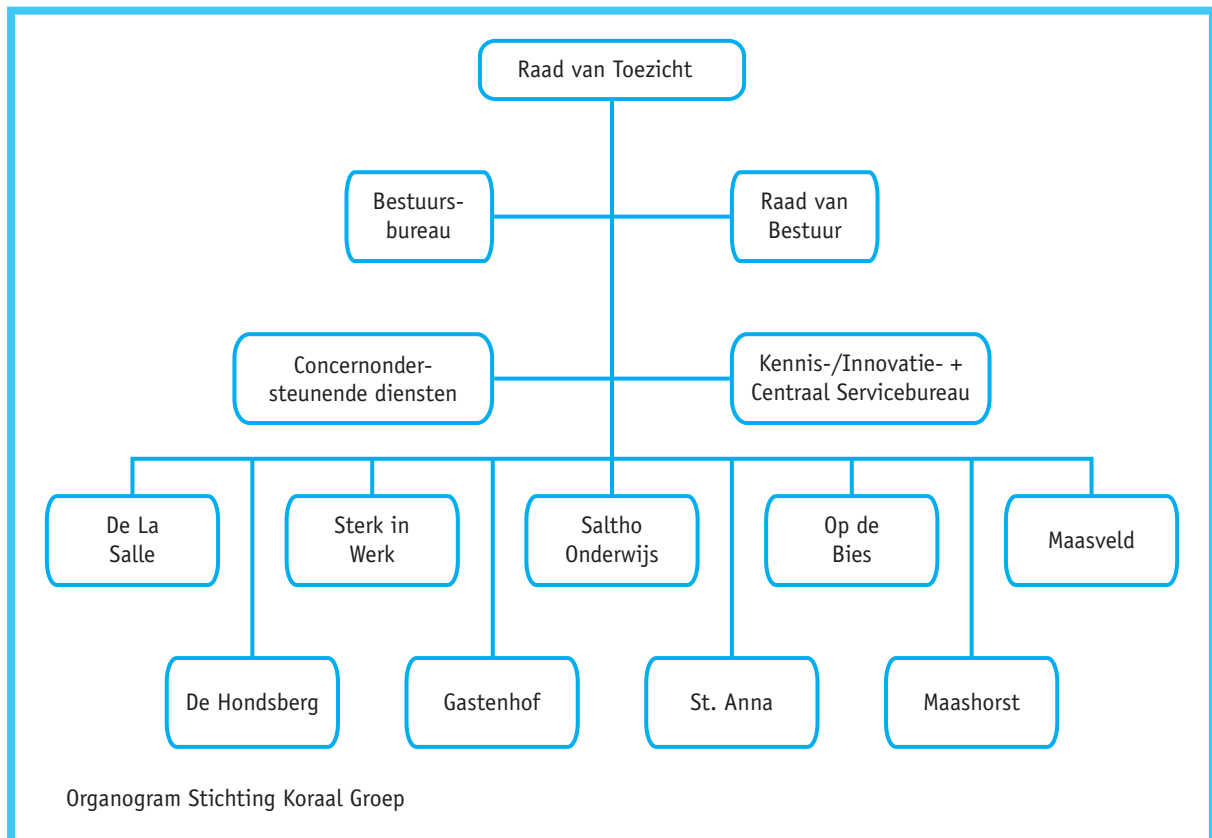
Bij de werksetting St. Anne kan advies en/of ondersteuning liggen op het gebied van wonen, werken en dagbesteding, vrijetijdsbesteding, behandeling en begeleiding en thuisondersteuning. Maar ook zaken als behandelcontacten en crisisopvang horen bij de ondersteunings- en adviesfunctie van St. Anna¹².

1.4.8 Sterk in Werk

Sterk in Werk heeft zich tot doel gesteld om voor jongeren een volwaardige arbeidsparticipatie te realiseren. Daartoe zijn verschillende producten (trajecten) aanwezig, te weten: arbeidsintegratie, assessment (de beoordeling van een werknemer op geschiktheid voor een bepaalde functie) arbeidsscholing en training en jobcoaching¹³.

1.5 De organisatie

De Koraal Groep bestaat uit een concernstichting (grote onderneming) met 9 regionale werkstichtingen. De concernstichting biedt onder leiding van de Raad van Bestuur concernondersteunende diensten aan de werkstichtingen. Zoals onder meer financiën, informatisering en automatisering, sociaal beleid, communicatie en public relations. Het Centraal Servicebureau en het Kennis-, Innovatie- en Kwaliteitsbureau maken deel uit van de stafafdeling Koraal Support. Elke werkstichting werkt zelfstandig en heeft een eigen specialisme, identiteit en herkenbaarheid voor cliënten, ouders en medewerkers.



De Stichting Koraal Groep is erop gericht het kwaliteitsmanagementsysteem op een verantwoorde wijze uit te voeren en in stand te houden.

De Raad van Bestuur en de directeurs van de werkstichtingen zijn verantwoordelijk voor de initiatie (het inwijden) van het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit is bereikt middels het creëren van voorwaarden en het voorzien van middelen, alsmede middels het aanstellen van een beleidsmedewerker kwaliteit, die verantwoordelijk is voor het beheer van het kwaliteitsmanagementsysteem.

De directeurs van de werkstichtingen en de clustermanagers zijn verantwoordelijk voor advisering ten aanzien van het kwaliteitsmanagementsysteem en voor de invoering en het onderhouden van het kwaliteitsmanagementsysteem in de onder hun verantwoording vallende werkeenheden¹⁴.

1.6 Mijn stageplaats nader bekijken

Sinds eind november 2006 loop ik stage binnen Gastenhof op de locatie Venlo. Venlo is een van de orthopedagogische behandelinstellingen. De locatie kent 2 leefgroepen, de groene en de gele groep, ook wel groep 22-24 en 26-28 genoemd. Ik loop stage op de gele groep. Deze groep is weer in 2 groepen verdeeld. De verdeling is gebeurd op leeftijd, problematiek en mate van zelfstandigheid. De jeugdigen in groep 22 hebben meer structuur en duidelijkheid nodig, zo zijn ze ook sociaal-emotioneel een stuk minder ontwikkeld dan hun normale leeftijd zou doen vermoeden. De jeugdigen in groep 24 zijn zelfstandiger en hebben meer vrijheid, ze hebben daarom minder structuur nodig maar meer begeleiding.

Een dag in de praktijk van groep 22.

Mijn dienst begint om 14.30 uur. Ik ga als eerst de rapportage lezen in SIK00B, wat zijn eerdere belangrijke gebeurtenissen, calamiteiten, bijzondere gebeurtenissen met bepaalde jeugdigen, en To Do (hierin staat bijvoorbeeld: medicatie bestellen of ophalen). Daarna bekijk ik het logboek, welke afspraken staan er voor vandaag? Vervolgens wordt er koffie gedronken met de begeleiders en afspraken gemaakt voor die dag. Bijvoorbeeld wie 1 op 1 met welke jeugdige staat, of wie wat gaat doen. Er wordt drinken klaar gezet en langzaam druppelen de kinderen binnen (deze komen terug van school of van de dagbesteding). Vier jeugdigen hebben eerst een rustmoment van een half uur of van een kwartier. Ze gaan dan naar hun kamer toe en doen wat voor zichzelf. De rest krijgt wat te drinken en een koekje (ook wel 4-uurtje genoemd) en er wordt gevraagd hoe de dag verlopen is; ook worden de communicatieschriftjes van school gelezen. Als iedereen wat heeft gedronken worden er afspraken gemaakt van een half uur. De jeugdigen worden zoveel mogelijk gestimuleerd om buiten te spelen. Er gelden afspraken dat de televisie pas na 17.00 uur aangaat en de jeugdigen mogen 2 keer 30 minuten per dag achter de computer. Ik vul de dag met verschillende dingen, ik doe een spelletje met de kinderen, houd buiten toezicht op het spelen of ik werk praktische zaken af. De kinderen hebben in de week ook taakjes: tafel dekken, kleine boodschappen doen voor de groep en vaatwasser in- en uitruimen. Om 17.15 uur gaat een kind de tafel dekken en om 17.30 uur wordt er gezamenlijk gegeten. Aan iedere tafel zit een begeleider die de structuur aan die tafel begeleidt. Om 18.30 uur wordt er opgeruimd. De begeleider ruimt samen met 1 jeugdige, die taak heeft, alles op. De rest gaat naar boven toe. Er wordt voor iedereen een individueel rustuurtje gehouden. In dit rustuur worden de jeugdigen om de beurt gedoucht, en de jeugdigen die beldag hebben, met bijvoorbeeld de ouders, mogen gaan bellen; dit wordt begeleid door 1 begeleider. Als beneden alles is opgeruimd gaat het kind ook naar boven en gaan de begeleiders van de twee groepen koffie drinken en bespreken bepaalde gebeurtenissen van die dag. Om 19.30 uur mogen de jeugdigen weer naar beneden en gaan ze voor de televisie zitten. Er wordt wat gedronken met een koekje (8-uurtje) en jeugdigen mogen weer opnieuw afspraken maken tot het naar bed gaan. De eerste gaat om 19.45 uur en de laatste om 21.00 uur. Eén begeleider gaat scoren (rapportage schrijven), en de anderen zijn bij de jeugdigen. Als alle jeugdigen om 21.00 uur op bed liggen, is het tijd om op te ruimen en is de dienst afgelopen.

Naar de dagindeling gekeken lijkt het een rustig dagje, maar in de praktijk is geen dag hetzelfde. Zo komen er bijna dagelijks calamiteiten voor. De jeugdigen hebben onderling ruzie of zijn het niet eens met de begeleiders. Zo komt het regelmatig voor dat begeleiders in conflict zijn met jeugdigen en dat de jeugdigen fysieke en verbale agressie laten zien. Dit uit zich in schelden, schoppen, slaan, duwen, spugen en bijten. Elke dag is het weer een uitdaging om de dag goed te laten verlopen. Het werk is daarom uiterst interessant, maar er zitten ook dagen bij dat bepaalde agressie mij ook wel raakt. Bijvoorbeeld als een jeugdige in een calamiteit helemaal de weg kwijt is, zegt het liefst dood te willen zijn, en zich de polsen open wilt krassen. Het vergt dan de nodige inspanning en professionaliteit om het in goede banen te leiden. Is het een vorm van aandacht vragen en schenk je

daar geen aandacht aan of denk je aan de veiligheid van het kind en houd je het kind zolang vast dat het zichzelf niet kan verwonden? Wij hebben toen voor het tweede gekozen en hebben het kind vast gehouden totdat de boosheid omsloeg in verdriet.

Het is vaak moeilijk te begrijpen wat kinderen al op jonge leeftijd hebben meegemaakt. Huiselijk geweld of seksueel misbruik zijn geen uitzonderingen.

Mijn stageperiode binnen Gastenhof Venlo is een grote leerervaring geweest. Ik vind het werken met deze jeugdigen een grote uitdaging. De jeugdigen binnen Gastenhof kampen met vele problematieken, die nu niet in de theorie, maar in de praktijk een eigen rol gingen spelen en waar ik mijn handelen op aan heb kunnen passen.

Om terug te komen op de visie vind ik het positief dat de jeugdigen altijd worden opgevangen (Full-Service-Concept), binnen Gastenhof locatie Venlo zowel op de groep als op het dagcentrum dat naast de groep ligt. Wat ik een heel positief punt vind op groep 22-24 is dat de kinderen hun vrije tijd moeten indelen in eigen activiteiten van 30 minuten. Dit mogen ze zelf bepalen maar er wordt maar 2 keer 30 minuten gecomputeerd. Zo leren de kinderen zichzelf bezig te houden en is er meer variatie voor het kind op een dag.

Het team van Gastenhof bestaat uit onder andere groepsleiders, die meestal de opleiding SPW/SPH/Pedagogiek hebben gedaan of daar nog mee bezig zijn (stagiaires). Hun taken zijn de cliënten begeleiding, behandeling en ondersteuning bieden. Zo ook het observeren en signaleren van problemen om die vervolgens met collega's en de cliënt zelf te analyseren en helpen op te lossen. Er zijn ook andere deskundigen aanwezig zoals:

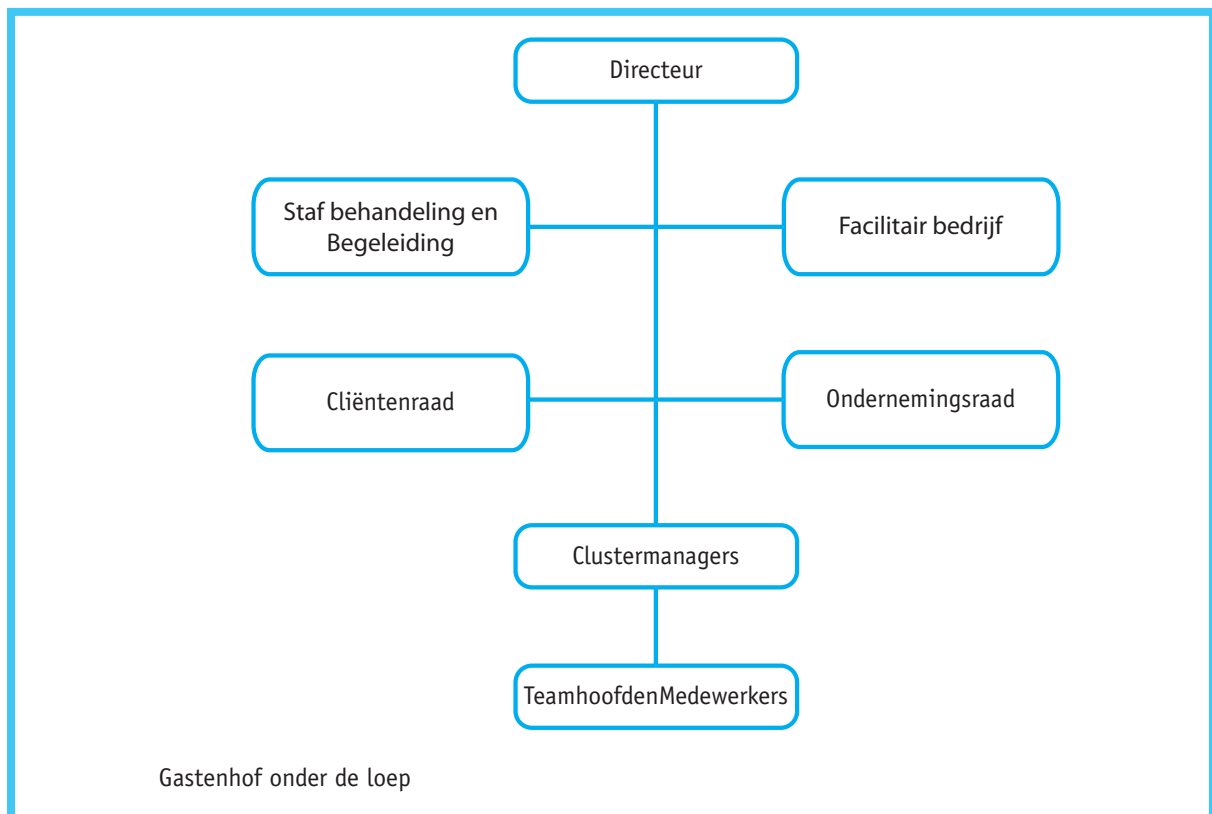
- stafmedewerkers: bestaande uit clustermanager, teamhoofden, psycholoog/orthopedagoog, maatschappelijk werker. Deze deskundigen hebben als taak het borgen, bewaken en verbeteren van de kwaliteit, van de dienst- en hulpverlening;
- een arts, die kijkt voornamelijk vanuit zijn medisch-biologische visie naar de lichamelijke gezondheid van een cliënt;
- psycholoog/orthopedagoog: deze heeft de ambitie om het volledige gedrag van de mens te verklaren, en dit op verschillende niveaus (cognitieve processen, neurologische processen), in verschillende domeinen (sociale psychologie, differentiële psychologie) en via verschillende invalshoeken (ontwikkelingspsychologie, gedragsgenetica);
- fysiotherapeut: deze laat cliënten met verschillende lichamelijke klachten oefeningen doen. Het doel van de behandelingen kan zijn dat iemand zijn lichaam beter kan gebruiken, pijn te verminderen en gewrichten beweeglijker te maken;

- maatschappelijk werker: het maatschappelijk werk is een moeilijk te definiëren beroep. Binnen de hulpverlenende sector kunnen de werkers zich met veel uiteenlopende zaken bezighouden: van kortdurende therapeutische gesprekken tot langdurige en intensieve begeleiding met de cliënt en zijn omgeving. Daarnaast behoort de maatschappelijk werker zich bezig te houden met belangenbehartiging en signaleren van situaties binnen de samenleving.

Deze personen zijn op bepaalde dagen aanwezig op de locatie, verder zijn ze goed te bereiken via de mail.

Eens in de twee weken is er teamvergadering. Hierbij zijn het teamhoofd, de orthopedagoog en de groepsleiders van de gele groep aanwezig. In de teamvergaderingen worden allerlei zaken besproken zoals: jeugdigen individueel (hoe verloopt de behandeling), vrijheden van de jeugdigen, afspraken omtrent de jeugdigen, problemen die zich voordoen, praktische zaken en mededelingen. De vergadering kent een agenda en heeft daardoor een duidelijke structuur. Punten voor de agenda kunnen bij het teamhoofd gemeld worden.

Als er specifiek gekeken wordt naar de gele groep waar ik stage loop, is er qua deskundigheid een grote variatie, allen met hun eigen kwaliteiten. Zo hebben de medewerkers ook andere HBO-opleidingen gevolgd zoals: creatieve therapie en bewegingsagogie. Maar ook opleidingen zoals activiteitenbegeleiding en CIOS (Centraal Instituut Opleiding Sportleiders) zien we terug in het team. Omdat het team uit verschillend opgeleide mensen bestaat, kijkt ieder ook vanuit zijn eigen invalshoek naar de cliënt. Zo bestaan er verschillende mogelijkheden om dingen op de groep op te pakken, omdat die deskundigheid aanwezig is.



1.7 Aanleiding tot het onderzoek

Jeugdigen die binnen Gastenhof verblijven, komen allemaal uit een gezin. Deze vaak nog jonge kinderen zijn 24 uur per dag opgenomen in een instelling, soms ver van huis. Contacten tussen ouders en kinderen zijn evengoed zeer belangrijk, ook al zien ze elkaar niet zo vaak.

De contacten met de ouders die beschreven staan in paragraaf 1.1 zie je bij sommige kinderen ook terug, maar bij het merendeel niet. Persoonlijk vind ik dat er te weinig contact/ betrokkenheid is, zo ook tussen ouders en groepsleiding. Kinderen worden opgehaald en teruggebracht, maar ouders komen niet of maar even binnen. Het samenwerken met ouders kan beter. Ouders geven dit ook aan. Niet bij de medewerkers op de groep maar bij het teamhoofd of de maatschappelijk werker die huisbezoeken doet. Dit probleem is daarom wel bekend, maar staat nergens duidelijk op papier. Ik heb daarom besloten om hieraan mijn afstudeerproject te wijden. In mijn afstudeerscriptie staan het gezin, de ouders en de jeugdigen binnen Gastenhof centraal. Om nu eens nader te gaan bekijken hoe een gezin oftewel een systeem in elkaar zit heb ik de systeemtherapie in het volgend hoofdstuk beschreven.

1. <http://www.koraalgroep.nl/wie-zijn-wij.koraal>
Gastenhof
Koraal Groep
26 april 2007
2. <http://www.stanna.nl/WieZijnWij/Gastenhof.html>
Wie zijn wij?
Stichting St. Anna
17 december 2006
3. Intranet Gastenhof
Algemeen
missie en visie
22 april 2007
4. Intranet Gastenhof
Algemeen
kernwaarden en strategie
22 april 2007
5. www.centrum45.nl/therap/soc6.htm
Ordering van sociotherapeutische interventies
Stichting Centrum '45
17 december 2006
6. <http://www.koraalgroep.nl/de-hondsberg.koraal>
Hondsberg, Wat doet De Hondsberg en voor wie?
Koraal Groep
17 december 2006
7. <http://www.de-la-salle.nl/>
Welkom op de website van "De La Salle"
Koraal Groep
17 december 2006
8. <http://www.stichtingmaashorst.nl/>
Stichting maashorst, Onderdeel van Koraal Groep, Multifunctionele organisatie voor jeugdzorg en onderwijs
Koraal Groep
17 december 2006

9. <http://www.koraalgroep.nl/maasveld.koraal>
Maasveld, Wat doet Maasveld en voor wie?
Koraal Groep
17 december 2006
10. <http://www.koraalgroep.nl/op-de-bies.koraal>
Op de Bies, Wat doet Op de Bies en voor wie?
Koraal Groep
17 december 2006
11. <http://www.koraalgroep.nl/saltho-onderwijs.koraal>
Saltho Onderwijs, Wat doet Saltho Onderwijs en voor wie?
Koraal Groep
17 december 2006
12. <http://www.stanna.nl/WieZijnWij/>
Wie zijn wij? De stichting St. Anna
Stichting St. Anna
17 december 2006
13. <http://www.koraalgroep.nl/sterk-in-werk.koraal>
Sterk in Werk, Wat doet Sterk in Werk en voor wie?
Koraalgroep
17 december 2006
14. Intranet Gastenhof
Kwaliteitshandboek, Gastenhof
Organisatiebeschrijving, diagram
22 april 2007

2. Het gezin als systeem

Inleiding

De groepsleiders binnen Gastenhof hebben te maken met de jeugdigen. Deze jeugdigen komen uit een gezin. Ouders, grootouders, broers en zussen vormen samen een systeem. Betrokkenheid van ouders bij hun kind is daarom erg belangrijk. Maar hoe ziet een gezin er nu uit? Dit wil ik verduidelijken met de systeemtheorie. In paragraaf 2.1 volgt een korte beschrijving over het ontstaan van de systeemtheorie en de definitiebepaling. Aansluitend in paragraaf 2.2 wordt er gekeken naar de vier dimensies die Nagy beschreven heeft, met een duidelijk voorbeeld uit de praktijk. Dit wordt in paragraaf 2.3 gevolgd door de verschillende eigenschappen van een systeem en het hoofdstuk wordt in paragraaf 2.4 afgesloten met een uiteenzetting over hoe de systeemtheorie in verhouding staat met de stage-instelling. Er is voor Nagy gekozen omdat zijn visie rondom deze theorieën bij mijn eigen bevindingen aansluiten, ten aanzien van mijn stage-instelling. Hoe Nagy een systeem beschrijft kan ik koppelen aan mijn eigen ervaringen, de systeemtheorie is duidelijk en relateerbaar. Hij geeft handreikingen om een bepaald beeld te creëren van een systeem en hoe een systeem in elkaar zit.

2.1 Het ontstaan van de systeemtheorie

De belangrijkste grondlegger van de algemene systeemtheorie is de bioloog Von Bertalanffy¹. Hij definieert een systeem als volgt: ‘a set of elements standing in interaction’. Een systeem vormt een Gestalt², het systeem kan worden samengevat in vijf basisprincipes³:

1. Wij nemen gehelen waar.
2. Het geheel is meer dan de som der delen.
3. het geheel bepaalt de betekenis van het deel.
4. Het deel bepaalt de betekenis van het geheel.
5. Wij nemen steeds een figuur tegen een achtergrond waar.

Kortom de definitie van systemen:

“het begrip systeem wijst op een eenheid, opgebouwd uit deelverhoudingen.

Het gaat niet alleen om de delen op zich, ook niet om het geheel, maar om de betrekkingen tussen dit alles”.

Om een voorbeeld te geven van de vijf basisprincipes, beschrijf ik een gezin. Er is een vader en een moeder, die kinderen hebben. Als je deze delen los van elkaar ziet, is het geen gezin meer. De vader, een man, alleen vormt geen gezin. Je kunt de delen, vader, moeder en kinderen dus niet los van elkaar zien. Het gezin is het geheel met een eigen functie, eigen relaties en interactie en is meer dan een som der delen.

Er is een samenhang tussen de subsystemen. Daarom kan men ook geen verandering aanbrengen in een van de subsystemen zonder dat het invloed uitoefent op de andere subsystemen en zonder dat het totale systeem verandert⁵.

Denk bijvoorbeeld aan een kind dat uit huis geplaatst wordt. Het gezin, het systeem, krijgt een andere samenstelling, omdat één kind niet meer thuis woont. Men spreekt in dit geval van 'levende' systemen, omdat het systeem telkens weer in wisselwerking is met de omgeving.

In de beschrijving van de visie van Gastenhof staat dat de cliënt centraal staat. Maar kun je een cliënt ook daadwerkelijk als een op zichzelf staand individu zien? In de theorie niet en mijn mening sluit hierbij aan.

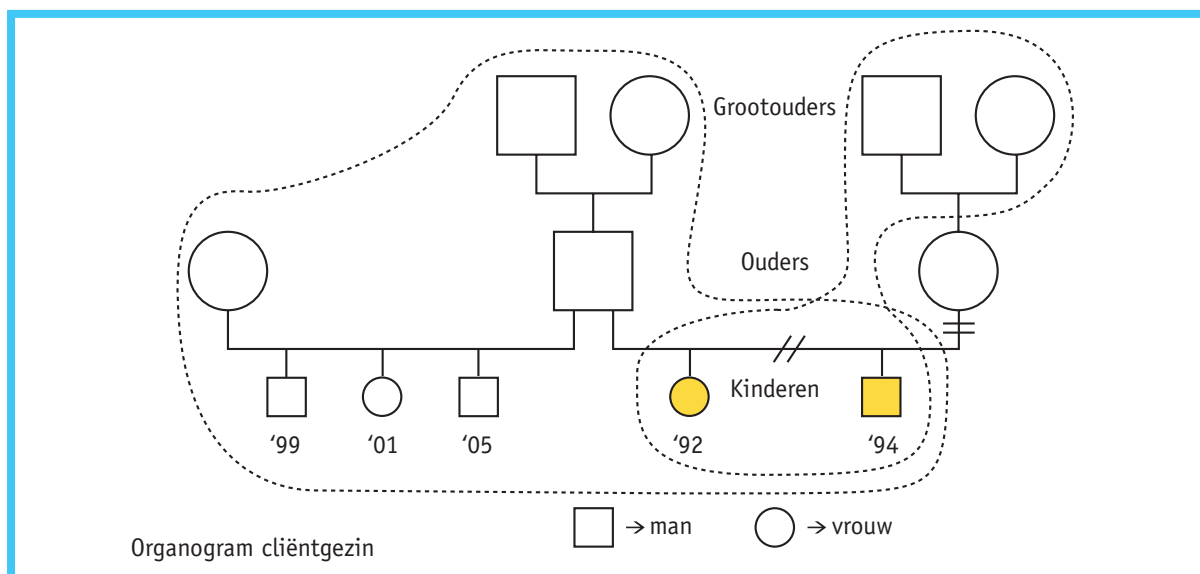
Een cliënt staat altijd in wisselwerking met zijn omgeving⁶.

Denk bijvoorbeeld aan kinderen die na hun behandeling weer terug naar huis mogen. Het kan zijn dat deze kinderen thuis een terugval krijgen of dat zelfs een van de andere gezinsleden problematisch gedrag gaat vertonen. In dit geval is het gezinslid een symptoom van het probleemgezin, de wisselwerking onder gezinsleden, daarom kun je een cliënt niet als individu zien.

2.2 De vier dimensies

Boszormenyi-Nagy en Krasner beschrijven in de systeemtherapie vier dimensies in de rationele werkelijkheid van ieder mens⁷. Deze vier dimensies worden geïllustreerd met een concreet voorbeeld van één van de cliënten binnen Gastenhof. De systeemtheorie werkt met genogrammen, omdat uit ervaring blijkt dat het benutten van een visuele voorstelling in een beperkte tijd een volledige cliëntsituatie op een overzichtelijke en efficiënte manier voor te stellen⁸.

1. *De dimensie van feiten:* In deze dimensie gaat het om elk objectief feit van een individu bijvoorbeeld het geslacht, de afkomst, religie en gezin. Maar ook om gebeurtenissen die een persoon meemaakt bijvoorbeeld adoptie, scheiding, ziektes, of een financieel aspect.



Hierboven zie je een gezin dat uitgebeeld is in een genogram. Vader, moeder en twee kinderen, een jongen en een meisje, ook zie je in dit genogram de grootouders. De ouders zijn gescheiden, dit wordt aangeduid met streepjes. Ook bij moeder zie je streepjes, dit wil zeggen dat moeder uit beeld is, en geen contact meer heeft met haar kinderen.

Dit is een algemene kijk op een gezin. Dit is een buitenlands gezin, met eigen culturele normen.

Vader heeft een restaurant, en als de kinderen in het weekend thuis komen gaan ze bij de grootouders (ouders van vader) logeren. Beide kinderen wonen door de week uit huis, dit wordt aangeduid met de gele kleur. Opvallend is dat de kinderen vaak in het weekend, in plaats van bij vader, bij de grootouders (ouders van vader) logeren. Ook hebben de kinderen nog regelmatig contact met de ouders van moeder. Het contact met vader en de ouders van moeder is niet zo goed. Zowel de vader, de kinderen en de grootouders van vader en moeder hebben geen contact met moeder. De interacties tussen de gezinnen worden aangegeven met een stippellijn. Vader heeft een nieuwe vrouw en heeft hier twee kinderen mee. Deze kinderen wonen wel thuis. Door de hoeveelheid van informatie over dit gezin, is het genogram beperkt. De bedoeling is eigenlijk dat ook de generatie van grootouders volledig afgebeeld is. Zo ook de interacties tussen de familieleden.

De culturele verschillen spelen een grote rol. Vader spreekt gebrekkig Nederlands, en begrijpt veel dingen die groepsleiders vertellen niet.

2. *De dimensie van psychologie:* Deze dimensie heeft betrekking op innerlijke processen van het individu: zijn behoeften, egosterkte, afweermechanismen, fantasieën, motivaties en leerprocessen.

De zoon uit dit gezin verblijft binnen Gastenhof. Hij heeft PPD-NOS en is erg in zichzelf gekeerd. In het weekend als hij thuis is zit hij vaak achter de computer. Als het even kan de hele dag. Omdat zijn vader een restaurant heeft, verblijft zijn zoon veel bij zijn grootouders. Bij terugkomst in de groep is het voor hem moeilijk om zich aan te passen. Hij is de structuur kwijt en is opstandig. Thuis krijgt hij

weinig structuur, waardoor hij dit gedrag ook in de groep laat zien. Hij is erg geïnteresseerd in alles wat met techniek en spionage te maken heeft. Wel geeft hij aan zijn moeder te missen, hij heeft behoefte aan contact met zijn moeder. Beide kinderen uit dit gezin zijn uit huis geplaatst (geel gemarkeerd). Vader heeft samen met een andere vrouw een gezin opgebouwd. Innerlijke processen van de rest van de gezinsleden zijn onbekend.

3. *De dimensie van de interacties:* Volgens de systeemtheorie de belangrijkste dimensie: interactie- en communicatiepatronen, zondebokmechanismen, triadevorming, coalities, rolverschillen en macht.

Coalities: Met coalities wordt het proces beschreven van gemeenschappelijke activiteiten tussen twee personen, die tegen een derde persoon bedoeld zijn.

Perverse triade: Karakteristiek hierbij is dat er drie personen in een interactieproces zijn verwickeld, waarvan twee behoren tot dezelfde generatie en de derde behoort tot een lagere generatie (een bepaald niveau in de machts hiërarchie).

Zondebokmechanismen: Met dit begrip wordt bedoeld dat iemand de schuld van andere personen krijgt. De zondebok is niet altijd schuldig. Dit is vaak een normaal verschijnsel binnen kleine groepen, bijvoorbeeld een gezin.

Hiervoor in het genogram, zijn onderlinge interacties aangegeven met een stippellijn. Opvallend bij dit gezin is dat de perverse triade niet tussen ouders en kind plaatsvindt maar tussen grootouders en kleinkinderen. Coalities en zondebokmechanismen zullen in dit gezin ook aanwezig zijn maar staat niet op de voorgrond en vormen ook geen probleem binnen dit gezin. Nogmaals is het opvallend dat de kinderen een goed contact hebben met de ouders van moeder.

4. *De dimensie van de relationele ethiek:* Deze laatste dimensie is het belangrijkste, en heeft betrekking op het geven en nemen in relaties en loyaliteit. Op het begrip loyaliteit kom ik later terug. Andere begrippen die hieronder vallen en de betekenis hiervan⁹ zijn:

- a. vertrouwen: iemand voor eerlijk en trouw aanzien,
- b. het volste recht: gehoord worden, inspraak hebben,
- c. dialoog: tweespraak, samenspraak
- d. exploitatie: het in werking brengen en houden,
- e. rechtvaardigheid: eerlijk, deugdzaam,
- f. verantwoordelijkheid: verantwoordingdragend, aansprakelijk,
- g. zelfvalidatie: jezelf als waardig zien.

De relaties van familieleden door de generaties heen zijn bepalend voor het herstellen of afbreken van het eerder genoemde evenwicht.

Omdat moeder geen contact heeft met dit gezin is het evenwicht behoorlijk verstoord. Kinderen vragen zich af waarom moeder hen niet wil. De kinderen worden meer door de grootouders dan door hun vader opgevoed. Vader is veel aan het werk in zijn restaurant. De zoon die binnen Gastenhof verblijft is lokaal

naar vader en naar de grootouders toe. Dit merk je in zijn manier van communiceren en in de reacties die hij geeft naar andere kinderen die iets verkeerd zeggen over één van zijn familieleden.

2.2.1 Analyse van cliëntgezin

In het voorbeeld hierboven wordt de samenstelling van een gezin beschreven, waarvan een van de kinderen binnen Gastenhof Venlo verblijft. Binnen Gastenhof zie je veel kinderen uit gezinnen die een complexe samenstelling hebben. Veel gebroken gezinnen of gezinnen waar vader of moeder geen contact meer heeft met het gezin. Het lijkt mij voor dit hoofdstuk een grote bijdrage om de gezinnen binnen de gele groep van Gastenhof locatie Venlo in een genogram neer te zetten. Zo kan men in één oogopslag de gezinssamenstelling bekijken. Zie hiervoor bijlage 4, in bijlage 5 ziet men de resultaten hiervan.

2.3 Kenmerken en eigenschappen van systemen

De systeemtheorie maakt het mogelijk om beter inzicht te krijgen in de samenstelling van het gezin. In het onderstaande wordt een aantal kenmerken en eigenschappen beschreven van een systeem, die niet los van elkaar gezien kunnen worden.

2.3.1 Openheid

Een systeem kan open of gesloten zijn. Bij een open systeem is er steeds interactie. Bijvoorbeeld: ouders communiceren met hun kinderen, problemen worden bespreekbaar gemaakt, er is interesse in elkaars bezigheden en er mogen vriendjes op bezoek komen. Er is dus ook interactie met de omgeving.

In een gesloten systeem is dit niet het geval. Er is geen interesse in elkaar en er is weinig interactie met de omgeving. De interactie is op een negatieve manier aanwezig. Er is veel ruzie en weinig respect naar elkaar toe. De relatie tussen systemen en omgeving is essentieel voor het functioneren van het systeem.

2.3.2 Subsystemen

Elk systeem kan worden gezien als subsysteem, dit omdat het samen met andere (sub)systemen deel uitmaakt van weer andere systemen. Bijvoorbeeld een gezin is een systeem dat bestaat uit ouders en kinderen, dezelfde ouders behoren weer tot het systeem van werknemers, maar kunnen ook lid zijn van een buurtvereniging, hetgeen weer een ander systeem vormt.

2.3.3 De organismische visie op levende systemen

Een open systeem wordt beschreven als een actief systeem. Interne factoren zijn op de eerste plaats verantwoordelijk voor de activiteit van het systeem, externe factoren staan op de tweede plaats. Dit komt overeen met een organismische visie, hierin wordt de mens gezien als een zich ontwikkelend organisme dat zich actief aanpast aan zijn omgeving. Een belangrijk begrip dat hier aan de orde komt is 'feedback'. Binnen systemen en subsystemen worden boodschappen uitgezonden en ontvangen, in het hoofdstuk over de communicatietheorie ga ik hier dieper op in.

Feedback is het resultaat van een leerproces, dat alleen verklaard wordt door omgevingsfactoren. Er is altijd sprake van circulaire causaliteit. Von Bertalanffy¹² zegt over circulaire causaliteit het volgende:

"Causal trains within the feedback system are linear and unidirectional. The basic feedback scheme is still the classical stimulus-response (S-R) scheme, only the feedback loop being added so that causality becomes circular"

Circulaire causaliteit wil zeggen dat er niet één oorzaak en één gevolg is. De oorzaak heeft gevolgen, die gevolgen hebben weer gevolgen voor de gebeurtenis die op het eerste gezicht de oorzaak leek te zijn. Oorzaak en gevolg volgen elkaar op, hierdoor ontstaat een vicieuze cirkel die draaiende gehouden wordt, en die moeilijk te doorbreken is.

Het woord circulariteit geeft als zodanig een goede aanduiding wat onder het begrip 'circulaire causaliteit' moet worden verstaan. "Circulair is een ronddraaiende beweging van elkaar onderling beïnvloedende delen¹³". Het begrip circulaire causaliteit wordt hieronder met een voorbeeld uitgelegd.

Bij een onvrijwillige uithuisplaatsing geven ouders aan niet mee te werken met de behandeling van hun kind. Deze uitspraak heeft vervolgens nadelige gevolgen voor het kind. Het kind zit in een tweestrijd, waarbij enerzijds de ouders en anderzijds de hulpverlening invloed uitoefenen op het kind.

2.3.4 Grenzen

Uit de eerder beschreven definitie van systemen, is af te leiden dat een systeem wordt gevormd door min of meer zelfstandige delen. Een aantal delen van subsystemen in gezinnen zijn:

- het partner-substelsysteem (man en vrouw)
- het opvoeder-substelsysteem (ouders en hun kinderen)
- het opvoeder-substelsysteem (zoals uit het voorbeeld: grootouders en hun kleinkinderen)
- het kind-substelsysteem (broertjes en zusjes)

Weijenberg¹⁴ beschrijft bovengenoemde subsystemen als volgt:

“Ieder subsysteem heeft zijn eigen functies en taken en diegenen die tot een specifiek subsysteem behoren, gedragen zich normaliter als zodanig. Gebeurt dit niet dan komt een subsysteem onder druk te staan. De regels en normen die behoren bij een specifiek subsysteem bepalen tevens de grenzen.”

Mick verblijft binnen Gastenhof en is een jeugdige van 14 jaar. Op een middag stonden er twee vrienden van school aan de deur. De groepsleider opende de deur en de vrienden vroegen of Mick met hen wilde afspreken. Er werd verzocht om van tevoren eerst te bellen. Uit het niets begint Mick met uitdagen, hij pakt de telefoon van de groepsleider af. Eerst wordt hem netjes verzocht de telefoon terug te geven. Hij geeft de telefoon terug en vervolgens pakt hij de pieper voor persoonlijk alarm van de groepsleider af. Jeugdigen behoren hier niet aan te zitten. De groepsleider verheft zijn stem. Mick neemt op zijn beurt een dreigende houding aan, maar geeft de pieper terug. De groepsleider stuurt Mick naar boven. Mick negeert dit en loopt naar buiten toe.

In dit voorbeeld overschrijdt Mick zijn kind-subsysteem en dringt binnen in het opvoeder-subsysteem. Hij negeert de regels van de groepsleider en bepaalt zelf wat hij gaat doen.

In de wisselwerking tussen een gezinssysteem en zijn omgeving zijn grenzen werkzaam die worden gezien als een graadmeter voor het functioneren van een gezin. Er zijn volgens Minuchin twee uitersten mogelijk waarvoor de benamingen worden gebruikt van ‘kluwen gezin’ en ‘los-zand gezin’. Bij een ‘normale’ ontwikkeling bewegen gezinnen zich op een flexibele wijze tussen de genoemde twee uitersten, afhankelijk van de fase (leeftijd van de kinderen) waarin een gezin zich bevindt. Vaak ontstaan er problemen wanneer gezinnen zich in de extreme posities bevinden.

2.3.5 Kluwen- en los-zand gezinnen

Bij kluwen gezinnen zijn grenzen tussen het opvoeder-subsysteem en het kind-subsysteem vervaagd ten gevolge van een niet realistisch besef wat betreft eensgezindheid. Bij kluwen gezinnen is er een gebrek aan grenzen. Kinderen mogen zelf bepalen hoe laat ze thuis komen, deze kinderen tonen geen verantwoordelijkheidsgevoel, er is geen gezag in huis, ieder wordt als volwassene en gelijke gezien en alles is een zaak van allen.

Bij los-zand gezinnen is er sprake van starre en strakke grenzen ten gevolge van een niet realistisch besef wat betreft zelfstandigheid. De regels en normen, ‘ieder voor zich en God voor ons allen’ worden strak en star gehanteerd. Toch is het opvallend dat in los-zand gezinnen vaak duidelijke regels bestaan met betrekking tot hun saamhorigheid. In dit soort gezinnen heeft niemand iets met de ander te maken. Gezinsleden leven langs elkaar heen en er is weinig structuur en betrokkenheid.

Het overschrijden van grenzen kan het functioneren van een gezinssysteem onder druk zetten en uit balans brengen. Gelukkig niet bij elke overschrijding: systemen hebben een zekere veerkracht in zich en door incidentele overschrijdingen van grenzen raakt een gezinssysteem niet in een crisissituatie. Dit gebeurt alleen als grensoverschrijdingen frequent plaatsvinden en binnen het gezinssysteem een vast patroon gaat vormen.

2.3.6 Systeemhiërarchieën

Het woord hiërarchie heeft ten onrechte een negatieve betekenis omdat het vaak wordt verward met autoritair handelen. Het functioneren van een gezinssysteem valt of staat met een gepaste hiërarchische ordening.

Een jeugdige van 16 jaar moet 's morgens om 7.00 uur de taxi hebben naar zijn dagbesteding. Het is al een paar keer voorgekomen dat hij op maandagmorgen ongeoorloofd nog thuis is. Hij heeft dan zijn ouders zover gekregen dat hij thuis mocht blijven, dit tegen het advies van Gastenhof in. Ouders beloven Gastenhof dat hij op tijd op zijn dagbesteding is. In de morgen lukt het de ouders weer niet om hem uit bed te krijgen. Hij lapt alles aan zijn laars, en ouders durven hier niet tegenin te gaan. Er wordt met Gastenhof geschakeld voor advies. Het is zelfs al een keer zover gekomen dat moeder dreigde de politie te bellen om hem op te laten halen en naar de groep te brengen. Dit is toen geëscaleerd. Hij kwam op de locatie van Gastenhof en moest meteen door naar het dagcentrum, het was niet de bedoeling dat hij naar zijn kamer ging. Dit was tegen zijn zin en hij begon met dreigen. Voordat de groepsleiding het in de gaten had, had hij de autoruit van zijn moeders auto ingegoooid. Na deze reactie is de politie gebeld en heeft de politie hem meegenomen. Dit is een jeugdige die frequent wilt bepalen wie, wat en hoe. Ouders hebben hier geen grip op, de hiërarchische ordening in dit geval is niet juist.

Het is een duidelijk voorbeeld van hiërarchie, ofwel gezagsverhoudingen. In deze casus zijn de gezagsverhoudingen verstoord, zelfs zo erg dat de gezagsverhoudingen door de politie hersteld dienen te worden. Verstoorde gezagsverhoudingen worden op den duur verstoorde gezinsverhoudingen.

Zoals eerder werd genoemd bestaat een systeem uit subsystemen. Ieder subsysteem heeft zijn eigen functies en taken en er moet sprake zijn van een hiërarchische ordening. Een voorbeeld is het subsysteem ouders en kinderen.

Er moet een zekere hiërarchie zichtbaar zijn om kinderen te kunnen opvoeden. De ouders van vandaag zoeken naar een compromis waarin ze enerzijds gezag hebben, maar waar het kind ook ruimte heeft voor ontplooiing. Kinderen weten immers op jonge leeftijd nog niet wat goed en wat niet goed voor ze is^{10/11}.

2.4 De systeemtheorie en mijn stageplaats

Door de systeemtheorie te gebruiken wordt het gemakkelijker om verbanden in systemen te leggen. Maar het is ook gemakkelijker deze verbanden te herkennen en onderling te betrekken ondanks de verschillende mensen met verschillende achtergronden.

Kinderen die binnen Gastenhof verblijven komen uit verschillende soorten gezinnen, met hun eigen achtergronden en problematieken. Door middel van een genogram dat beschreven kan worden in de dimensies van Nagy krijg je een duidelijk inzicht in een dergelijk systeem en de wisselwerkingen onderling. Naar aanleiding van dit hoofdstuk heb ik de gezinnen van de gele groep binnen Gastenhof Venlo in een genogram geplaatst. Dit heb ik gedaan om zo een globaal overzicht te krijgen van de gezinnen binnen de gele groep van de locatie Venlo.

Om uitgebreider te gaan kijken hoe kinderen daadwerkelijk tegenover hun ouders staan en andersom beschrijf ik in het volgende hoofdstuk het begrip Loyaliteit. Dit is voor mijn afstudeerscriptie van belang omdat mijn hoofdvraag gaat over de betrokkenheid tussen ouders en kinderen.

1. Ludwig von Bertalanffy
General System theory: Foundations, Development, Applications
New York : George Braziller, 1968
2. J.A.E. Onderwaater
De theorie van Nagy: de onverbreekelijke band tussen ouders en kinderen
Lisse: Swets & Zeitlinger B.V., 1995 (vierde druk)
Vlg. p. 16
3. Drs. J.W. Boomkamp en Drs. R.P.I.J. Schreuder Peters
Psychologie de hoofdzaak
Groningen/Houten: Wolters Noordhoff, 2004 (vierde druk)
Vlg. p. 48
4. Jo weijenberg
Professionele ouderbegeleiding, een systemische wegwijzer voor hulpverleners
Assen: Koninklijke van Gorcum, 2004
p. 17
5. J.A.E. Onderwaater o.c.
Vlg. p. 16
6. J.A.E. Onderwaater o.c.
Vlg. p. 17
7. Ivan Boszormenyi-Nagy, Barbara R. Krasner
Tussen geven en nemen; Over contextuele therapie
Haarlem: De Toorts, 1994
Vlg. p. 63 - 85
8. Marleen Heylen en Kris Janssens
Het contextuele denken; Een methodieontwikkeling voor het welzijnswerk
Leuven: Acco, 2001
Vlg. p. 62
9. Drs. H. Coenders
Woordenboek Nederlands Kramers
Amsterdam: Elsevier, 1998 (eenentwintigste druk)

10. Jo weijenberg o.c.
Vlg. p. 18 – 26
11. J.A.E. Onderwaater o.c.
Vlg. p. 17 – 32
12. Ludwig von Bertalanffy o.c.
Vlg. p. 170
13. Jo weijenberg o.c.
p. 18
14. Jo weijenberg o.c.
p. 19 - 20

3. Het begrip Loyaliteit beter bekeken

Inleiding

Zoals in het vorige hoofdstuk staat beschreven is de vierde dimensie van Nagy het belangrijkste van zijn theorie. Die dimensie gaat onder andere over het begrip Loyaliteit.

In het woordenboek¹ wordt loyaliteit beschreven als 'getrouwheid'. In de praktijk vertaalt zich dit in het gegeven dat kinderen trouw zijn aan de eigen ouders en andersom. Wat ouders ook gezegd of gedaan hebben kinderen blijven in zekere zin loyaal aan hun ouders. Het is een onverbreekelijke band tussen ouder en kind. Een band die gerespecteerd moet worden, maar die ook in stand gehouden moet worden. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op het begrip loyaliteit, onder andere omdat loyaliteit niet los van de systeemtheorie gezien kan worden. In dit verslag gaat het om loyaliteit tussen ouders en kinderen, daarom is het relateerbaar aan de praktijk waarover dit afstudeerproject gaat.

3.1 Een onverbreekelijke band

Nagy en Krasner (1994) zeggen het volgende over loyaliteit:

"In contextuele bewoordingen is loyaliteit preferentiële (met voorkeur) trouw aan mensen met wie men een relatie heeft en die op voorrang gerechtigde aanspraak hebben bij het aangaan van een band²"

Ouders geven het leven en kinderen worden geboren. Na de geboorte blijft het kind afhankelijk van zijn ouders, het kind moet eten en dient beschermd te worden tegen bijvoorbeeld de kou. Ook heeft het aandacht nodig om in leven te blijven. Volgens Nagy zijn kinderen door dit feit hun ouders dankbaar voor het leven en het overleven. Daarom is een kind loyaliteit aan zijn ouders verschuldigd. Toch zit er nog een tweede kant aan het verhaal. Omdat kinderen niet hebben gekozen voor dit leven, niet hebben gekozen om geboren te worden zijn ouders een zekere verantwoording naar hun kinderen verschuldigd. Dus omdat een kind uit zijn ouders is geboren hebben deze twee een fundamentele band tot elkaar. Een voorbeeld dat Nagy over deze band geeft is dat geadopteerde kinderen op den duur willen weten wie hun biologische ouders zijn. Volgens Nagy is loyaliteit verplicht.

Een kind behoort tot zijn ouders, dit vormt een systeem, het gezin. Loyaliteit is daarom toepasbaar op het gezin³.

Volgens Nagy (1995) wordt loyaliteit bepaald door de volgende factoren:

- biologische erfelijke verwantschap of bloedverwantschap,
- een gemeenschappelijke geschiedenis van de familie en daarmee bepaalde verworvenheden en lasten van de vorige generaties, bijvoorbeeld het immigreren naar Nederland of moeder en kinderen zijn eerder mishandeld door vader,
- tradities, normen, ongeschreven wetten, ideeën over rechtvaardigheid en plicht van het gezinssysteem, die ook weer voortgekomen zijn uit de vorige generatie. Het gezamenlijk eten aan tafel, of het dankjewel zeggen nadat iemand wat voor je heeft gedaan.
- de instandhouding van het biologische leven, daarbij valt te denken aan het hebben van een inkomen.

Een gemeenschappelijke oorsprong en een gemeenschappelijke erfenis vormen volgens Nagy een niet te vervangen band tussen de gezinsleden en tussen de familieleden door de generaties heen⁴.

Nagy onderscheidt twee soorten loyaliteit: basale loyaliteit en verworven loyaliteit⁵. Basale loyaliteit ontstaat door het bestaansfeit dat het kind uit zijn ouders is geboren en als ouders tijdens de ontwikkeling van hun kind beschikbaar zijn voor hun kind dan wordt deze basale loyaliteit versterkt. Het verworven loyaliteitsbegrip wordt zo opgebouwd.

Loyaliteitsbanden tussen ouders en kind worden ook wel verticale loyaliteit genoemd.

Loyaliteitsbanden tussen broers, zussen, vrienden of partner noemt men horizontale loyaliteitsbanden.

3.2 Loyaliteit gerelateerd aan de stage-instelling

Zoals hierboven is aangegeven is loyaliteit tussen ouders en jeugdigen een belangrijk begrip als er gewerkt wordt met jeugdigen die niet meer thuis kunnen wonen. Ik heb het begrip beschreven omdat ik eens dieper wilde kijken naar wat de theorie zegt over de band tussen ouders en jeugdigen. Nogmaals, het is een hele belangrijke band.

Dit wil ik verhelderen met een voorbeeld uit de praktijk:

Binnen Gastenhof woont een jongen die elk weekend naar huis gaat. Totdat hij met een dikke bult op zijn voorhoofd terugkomt. Volgens de dokter heeft hij een hersenschudding. Als het weekend weer bijna voor de deur staat geeft hij aan bang te zijn om naar huis te gaan. Bij het doorvragen komt eruit dat vader hem expres van de trap heeft geduwd. Hier zijn direct acties op ondernomen, en er werd besloten dat hij voorlopig niet naar huis mag. Op zijn beldag met zijn vader wil hij vader toch spreken, maar vader wil hem niet spreken. Ik vond dit een heftige situatie, maar merkte aan het kind dat hij vader niets kwalijk nam. Hij wil evengoed contact houden en wil ook weer graag op weekend.

Omdat loyaliteit zo belangrijk is en de betrokkenheid van ouders binnen Gastenhof verbeterd moet worden, is dit een hoofdstuk dat hier goed op aansluit.

Nu is het systeem en de loyaliteit tussen ouders en kind nader bekeken, een ander belangrijk onderwerp dat aansluit bij mijn onderwerp is communicatie. Ik wil daarom een hoofdstuk communicatie toevoegen om hierna mijn onderzoek te kunnen starten.

1. Drs. H. Coenders
Woordenboek Nederlands Kramers
Amsterdam: Elsevier, 1998 (eenentwintigste druk)
2. Ivan Boszormenyi-Nagy, Barbara R. Krasner
Tussen geven en nemen; Over contextuele therapie
Haarlem: De Toorts, 1994
p. 477
3. J.A.E. Onderwaater
De theorie van Nagy: de onverbreekelijke band tussen ouders en kinderen
Lisse: Swets & Zeitlinger B.V., 1995 (vierde druk)
Vlg. p. 47 -50
4. J.A.E. Onderwaater o.c.
p. 48 - 49
5. J.A.E. Onderwaater o.c.
Vlg. p. 51

4. Communicatietheorie

Inleiding

Iemand die communiceert, dit kan bewust of onbewust, noemen we volgens de communicatietheorie een zender. Diegene gebruikt bijvoorbeeld zijn stem om een boodschap over te brengen. Degene die de boodschap ontvangt noemen we een ontvanger¹.

Bij communicatie is er sprake van tweerichtingsverkeer. Dat wil zeggen dat de ontvanger ook de zender is. De ontvanger reageert altijd op de zender. Watzlawick schreef in zijn boek 'de pragmatische aspecten van de menselijke communicatie' (2001):

“Het is niet mogelijk om niet te communiceren.”²

Wordt er niets gezegd dan is er altijd nog de lichaamstaal waar je iets uit laat blijken. Ook maakt het een groot verschil of er oogcontact is, de afstand die je aanhoudt, het zwijgen of het uitblijven van een antwoord. Watzlawick is een van de grondleggers van de communicatietheorie. Dit hoofdstuk begint met een definitiebepaling, in paragraaf 4.2 gevolgd door de vijf axioma's die Watzlawick beschreven heeft en die toepasbaar zijn in communicatiesituaties. Vervolgens worden er in paragraaf 4.3 verschillende kenmerken, eigenschappen en vormen van communicatie beschreven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met hoe de communicatietheorie relateerbaar is aan mijn stageverlenende instelling.

4.1 Definitiebepaling

In de literatuur zijn verschillende benamingen aan communicatie gegeven.

In het woordenboek³ spreekt men van 'Overdracht van informatie'.

Lievers & Lubberding (2002) beschrijven communicatie als volgt:

“Communicatie is een actief innerlijk gedrag. Het is een psychisch proces tussen personen. Het bestaat uit gevoelens, gedachten en strevingen. Het is gedeeltelijk onzichtbaar, meer subjectief gedrag.”⁴

Snellen (2000) zegt: “Taalgebruik en communicatieve gewoonten zoals de manier (of onderwerp) van vragen, wijze van iets beweren, expliciteren (uitdrukkelijk formuleren) van uitingen, kennis en hantering van het appellerende karakter van boodschappen.”⁵

En op internet geeft men de volgende beschrijving weer, die alle voorgaande definities samenvat:

“Een situationeel gedragsproces tussen mensen waarbij wederzijds boodschappen door middel van een kanaal worden aangeboden. De boodschappen worden zowel bewust als onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd. De intentie is dat de bewuste boodschappen worden verwerkt tot informatie met een betekenis zoals door de zender is bedoeld. Dit proces wordt beïnvloed door het verleden, heden en de toekomst van zowel de mensen als het proces zelf.”⁶

Na deze definities geef ik de volgende betekenis aan communicatie en de vertaling van communicatie

in mijn onderzoek naar de ouders toe is: In elke situatie de boodschap die mensen wederzijds overbrengen op elkaar. Dit kan verbaal (iets zeggen) of non-verbaal (bijvoorbeeld een glimlach).

4.2 De vijf axioma's en wat er mis kan gaan

Watzlawick (1979) beschrijft vijf axioma's⁷ als uitgangspunt van de communicatietheorie. Hieronder worden ze beschreven en wat er per axioma fout kan gaan, dit wordt verduidelijkt met een voorbeeld uit de praktijk.

Een axioma is een niet bewezen maar wel een aanvaarde stelling.

Axioma 1: "Alle gedrag is communicatie." Men kan niet, niet communiceren.

- Wanneer een boodschap op een verkeerde manier over komt en daardoor verkeerd geïnterpreteerd wordt.
Aan ouders wordt aangegeven dat de instelling niet weet of ze hun kind hier de juiste begeleiding kunnen geven, dus of hun kind hier wel op de juiste plaats zit. Ouders denken dat we hun kind niet meer willen.
- De bedoeling van de boodschap en het gedrag zijn niet in overeenstemming met elkaar.
Een jeugdige heeft tranen in zijn ogen, hij lijkt erg verdrietig. Als een begeleider vraagt of hij verdrietig is zegt de jeugdige dat hij zich goed voelt.
- De invloed van het gedrag dat er vertoond wordt of dat van de betrokkenen wordt genegeerd.
Een jeugdige wordt voor zijn negatief gedrag naar boven gestuurd, maar de jeugdige zegt niet te gaan.
- Het niet bewust zijn van het gedrag dat er vertoond wordt en het niet reflecteren op het eigen gedrag.
Een jeugdige gaat op weekend. Hij vindt dit leuk, maar is daardoor wel nerveus en onrustig. Hierdoor raakt de jeugdige eerder in conflict met andere jeugdigen.
- Bang zijn om invloed uit te oefenen.
Een net afgestuurde jongeman wordt aangenomen. Op een avond krijgt hij een telefoontje van een ouder, deze ouder geeft aan een probleem te hebben met zijn kind en vraagt wat ze hier mee moet doen. De jonge man durft de ouder geen advies te geven, hij is bang dat de ouder dit niet van hem aanneemt.
- Onduidelijke boodschappen overbrengen.
Door negatief gedrag wordt een jeugdige na het eten naar boven gestuurd, hij mag niet meer naar beneden komen. Later haalt een begeleider hem weer naar beneden, omdat hij nog iets mag drinken en de vaatwasser nog moet in-/uitruimen.
- Contact wordt vermeden omdat er geen overeenstemming van gevoelens is ontstaan.
Een ouder geeft aan zich niet welkom te voelen op de groep, met als gevolg dat hij niet meer met de groepsleiders in gesprek gaat.

Axioma 2: "Mensen beïnvloeden met woorden en vooral zonder woorden." Elke communicatie bezit een inhoudsniveau en een betrekkningsniveau, hier komen we later uitgebreid op terug.

- Er is een misverstand, bijvoorbeeld door een dialect.
 - Analoge taal, de manier waarop iets gezegd wordt, is meerduldig en voor vele interpretaties vatbaar.
 - De boodschap komt niet overeen met de lichaamstaal.
- 's Avonds wordt er naar een film gekeken voor jeugdigen vanaf 12 jaar. Verschillende jeugdigen, boven de 12 jaar, kijken hiernaar. Later zeggen ze dat ze dit geen enge film vonden. Maar tijdens het naar bed brengen blijkt dit wel degelijk het geval, en durven een paar jeugdigen niet te gaan slapen.*
- Ieder systeem heeft een eigen rol, daarom kan niet in elk systeem hetzelfde gedrag vertoond worden.

Denk bijvoorbeeld aan een ouder-kind subsysteem en kind-kind subsysteem. Hierop zijn verschillende rollen toepasbaar dus ook een andere communicatievorm.

Axioma 3: "Wat ik bedoel is niet per se waar voor de ander."

Bij dit axioma gaat het om meningsverschillen. Meningsverschillen horen bij de menselijke communicatie. Dit kan ook tot conflicten leiden. Het wordt hierdoor moeilijk de mening van een ander aan te horen.

De begeleiders van een jeugdige verdenken hem van een depressie. Dit wordt besproken met de ouders van de jeugdige. De ouders zien dit niet zo en willen daarom ook niet dat er verdere stappen ondernomen worden. Toch denkt de begeleiding door de juiste diagnose te stellen, het gedrag van de jeugdige beter te kunnen begrijpen en hier ook beter op in te kunnen spelen.

Axioma 4: "Als ik wat zeg, zeg ik iets over hoe ik wil dat de ander met me omgaat."

Dit axioma heeft te maken met niveauverwarring in de boodschappenstructuur:

- Mensen gaan op inhoudelijk niveau met elkaar in conflict terwijl de vraag op betrekkningsniveau voorkomt (later komen we terug op de verschillende niveaus).
Een groepsleider wil de weekendregeling van een jeugdige bespreken, maar omdat het contact niet zo goed is en de ouders zich niet op één lijn voelen met deze groepsleider komen ze er samen niet uit.
- Het inhoudelijke wordt te letterlijk genomen, ook wel betrekkningsblindheid of interpretatieblindheid genoemd.
"Als je nu niet ophoudt, dan verander ik je in een kikker," vertelt een begeleider tegen een jeugdige. De jeugdige antwoordt hierop: "echt waar?!?"
- De analoge taal is niet in overeenstemming met de betrekkningsboodschap. Het verbale gedrag is in tegenstrijd met het non-verbale gedrag.

- Er ontstaat verwarring omtrent het inhoudelijke niveau en het relatievoorstel.
Een jeugdige zegt 'mam' tegen een groepsleiding.

Maar dit axioma heeft ook te maken met niveauverwarring in perspectievenuitwisseling:

- Er ontstaat verwarring door het negeren van de zelfomschrijving en de omschrijving van de ander.
Een jeugdige gaat met een groepsleider naar huis, wat als gevolg heeft dat de rol van opvoeder-kind subsysteem vervaagt.
- Er ontstaat strijd door verschillende sociale perspectieven en een interpersoonlijke strijd.
Ouders hebben geen geld of hebben de middelen er niet voor om op bezoek te komen bij hun kind in de groep.
- Paradoxe communicatie, dit komt later uitgebreid aanbod.

Axioma 5: "Wie heeft het voor het zeggen, wie laat het voor het zeggen hebben?" Elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair.

Bij symmetrische (gelijke) en complementaire (aanvullende) relaties kunnen moeilijkheden ontstaan als een van de relatievormen de overhand krijgt. Hierdoor kan een relatievorm overheersen en dat kan als drukkend ervaren worden. Op den duur gaat men elkaars zelfomschrijving negeren of dringt men de ander een negatief zelfbeeld op.

"Ik wil niet dat die 'snotapen' die net van school komen, mij gaan vertellen hoe ik met mijn kind om moet gaan", aldus een moeder.

4.3 Kenmerken, eigenschappen en vormen van de communicatietheorie

De communicatietheorie kent naast de genoemde axioma's ook verschillende kenmerken, eigenschappen en vormen van communicatie.

4.3.1 Coderen en decoderen

Een zender zet zijn boodschap om in taal. De ontvanger zet deze om in betekenis. Het lijkt een heel gemakkelijk proces, toch gebeurt het vaak dat de boodschap niet overkomt zoals de bedoeling is. Dit kan doordat de zender een ander communicatiesysteem hanteert of omdat de zender onvoldoende rekening houdt met de taalvaardigheid van de ontvanger. Of de zender gebruikt veel moeilijke woorden. Het is de bedoeling dat de boodschap eerst gecodeerd (bewerkt) wordt. Dit kan op verschillende manieren gebeuren. Een voorbeeld van een code is taal. Het belang van een code is dus dat de ontvanger het moet begrijpen. Dus als de inhoud van de communicatie niet helemaal past bij de omstandigheden, proberen de verbale en de andere signalen het tot een wel begrijpelijk geheel te maken. De ontvanger moet proberen te begrijpen wat de zender nu eigenlijk communiceert. De ontvanger moet de boodschap dus gaan decoderen, en nogmaals uitleggen wat er bedoeld wordt⁸.

In de groep vertaalt dit zich in het niet begrijpen van de gesproken taal binnen Gastenhof. Ouders geven veelvuldig terug dat ze dingen niet begrijpen. De begeleiders zijn onduidelijk of praten met moeilijke woorden. Ouders geven dit vaak niet terug naar de begeleiders maar koppelen dit terug naar het teamhoofd of de maatschappelijk werker. Vandaar dat het mij interessant lijkt om eens te kijken wat ouders over dit onderwerp ervaren en wat ze graag anders zouden willen zien.

4.3.2 Communicatiestoornis

Bij een communicatiestoornis is de bedoeling en het effect van de communicatie verschillend, en beide worden niet opgemerkt. Het decoderen is onjuist verlopen. Dit kan verschillende redenen hebben. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn⁹:

- Psychologische factoren: iets bij de zender of ontvanger belemmert een goede communicatie. *Bijvoorbeeld het cognitief geheugen is minder goed ontwikkeld en daardoor wordt de boodschap niet begrepen.*
- Omgangskundige factoren: de onderlinge relatie tussen zender en ontvanger is niet goed. *Met de een kan iemand het beter vinden dan met de ander. Met de ene ouder is het contact goed en wordt er uitgebreid geëvalueerd hoe bijvoorbeeld het weekend is geweest, en een andere ouder komt niet eens de auto uit.*
- Culturele factoren: er wordt een andere taal gesproken dan de taal van de gesprekspartner of er is geen of onvoldoende inzicht in elkaars culturele en/of religieuze achtergrond. *Bijvoorbeeld allochtone ouders die de Nederlandse taal niet beheersen.*
- De zender zendt slordige en onduidelijke berichten uit. *Een zender dient altijd na te vragen of iemand het begrepen heeft. Ook het letten op non-verbale communicatie is hierbij erg belangrijk.*
- De ontvanger is ongeconcentreerd. *Het gebeurt iedereen wel eens dat het lastig is om de concentratie langere tijd vast te houden, waardoor de boodschap niet helemaal duidelijk over komt.*
- Er gebeurt iets in de omgeving: een stoorzender oftewel ruis. Ruis kunnen we onderverdelen in interne ruis en externe ruis.

Externe ruis zijn externe factoren die de ontvanger afleiden en daardoor de communicatie verstoren: *omgevingsgeluiden of afleidingen uit de omgeving.*

Interne ruis zijn interne factoren: *onjuiste verwachtingen hebben met betrekking tot de boodschap, weinig voorkennis of afgeleid zijn door zijn eigen gedachten.*

4.3.3 Inhouds- en betrekkingniveau

In de communicatie met anderen kunnen we boodschappen op inhoudsniveau en op betrekkingniveau zenden. Bij inhoudsniveau gaat het om het overdragen van concrete inhoudelijke informatie, wat er wordt gezegd, de informatie zelf. Bij betrekkingniveau gaat het er om hoe de boodschap moet worden opgevat, hoe zijn de verhoudingen tussen de betrokkenen in een relatie. Het betrekkingniveau komt tot uiting in de intonatie, non-verbale uitingen en de context. Zo kan dezelfde boodschap c.q. dezelfde informatieve inhoud op tientallen manieren gezegd worden. In de intermenselijke communicatie is het betrekkingniveau minstens zo belangrijk als het inhoudsniveau⁶. Problemen en conflicten tussen mensen liggen vaak meer op betrekking- dan op inhoudsniveau.

4.4.3.1 Verdieping betrekkingniveau

De communicatie op betrekkingniveau kan onderverdeeld worden in drie aspecten⁶:

- het expressieve aspect: Dit zegt iets over de manier van uitdrukken van de zender en de indruk die dit maakt op de ontvanger.
Is hij deskundig genoeg om deze vraag te beantwoorden?
- het relationele aspect: Dit zegt iets over hoe de ontvanger de relatie en de verhoudingen met de zender ziet.
Is de positie gelijk, is de ander intelligenter? Krijgt de ander sneller iets gedaan?
- Het appellerende aspect: Hier gaat het erom dat de inhoud van de boodschap door de ontvanger wordt uitgevoerd. Dit kan op verschillende manieren worden overgebracht.
Bijvoorbeeld: 'Jij doet dit nu!' of 'zou je dit zo meteen willen doen?'

Vaak wordt de inhoud van de boodschap met woorden uitgedrukt en de betrekking met behulp van lichaamstaal. De intonatie en de mimiek spelen hierbij een grote rol.

4.4 Metacommunicatie

Het is belangrijk om behalve de inhoud, ook de betrekkingaspecten van de communicatie duidelijk te krijgen. Hiertoe is het nodig om de ander aan te spreken op of te bevragen over zijn manier van communiceren. We spreken dan over de achterliggende betekenis daarvan en over de relationele kant. Communiceren over de communicatie wordt ook wel metacommunicatie genoemd. Vaak wordt de inhoud van een boodschap weergegeven in woorden en wordt de betrekking duidelijk gemaakt door middel van lichaamstaal.

Mensen kunnen verrast zijn als je hen aanspreekt op de betrekkingaspecten van de communicatie en je iets zegt over hun gezichtsuitdrukking in plaats van over de inhoud van het gesprek. Metacommunicatie binnen een relatie is heel belangrijk om bedoelingen en verhoudingen duidelijk te krijgen¹⁰.

4.5 Verstoringen op betrekkingniveau

Paradoxen: Paradoxen zijn uitspraken die een paradoxale situatie geven, dus een schijnbare tegenspraak geven¹⁰.

Er zijn vier vormen (Watzlawick e.a. 2001) te onderscheiden:

1. De paradox zit in de boodschap zelf.
Bijvoorbeeld: 'wees spontaan'. Als iemand dit tegen je zegt, kun je niet op commando spontaan zijn.
Deze uitspraak is paradoxaal omdat ze gelijkwaardigheid vereist binnen het kader van een afhankelijke betrekking.
2. De paradox zit in de tegenstrijdigheid tussen de boodschap en het gedrag van de zender.
Een vader zegt boos tegen zijn zoontje dat hij 'normaal' moet doen. Nu kan het zijn dat het zoontje een blokkade opzet omdat zijn vader boos op hem reageert, waardoor hij zijn gedrag niet kan reguleren.
3. Twee personen zenden een tegenstrijdige boodschap uit.
Een groepsleider stuurt een jeugdige voor straf naar boven, een andere begeleider die hem tegenkomt zegt dat hij eerst zijn spullen op moet ruimen en dan naar boven kan gaan. Zo ontstaat er onduidelijkheid voor de jeugdige.
4. De verbale boodschap komt niet overeen met de non-verbale boodschap. *Bijvoorbeeld "Jij bent stout", zegt hij met een lachend gezicht.*

Dubbele bindingen: Dubbele bindingen zijn dwingender dan paradoxen. Bij paradoxen kan er nog sprake zijn van enige gelijkwaardigheid, bij dubbele bindingen is dit niet het geval. Hierbij is sprake van een specifieke relatie en een intens betrokken verhouding. Bijvoorbeeld een ouder en een kind. Het is onmogelijk om aan deze relatie te ontsnappen. De dubbele binding is dwingender, daar degene die klem gezet wordt eigenlijk gedwongen is om te reageren, maar niet in staat of bij machte is om adequaat te reageren. Hoe diegene ook zal reageren, het zal nooit goed zijn¹⁰.

4.6 Communicatieve vaardigheden

In de hulpverleningssector wordt vereist dat een beroepsbeoefenaar communicatief vaardig is. Maar wat houdt dit nu in:

- Een goede luisterhouding: Dit betekent dat een persoon zich richt op degene die hem iets wil vertellen, dat deze de gelegenheid krijgt en gestimuleerd wordt om mee te delen wat

voor hem werkelijk van belang is. Goed luisteren stimuleert tot verder vertellen. Om dat te bereiken moet de luisteraar zich actief opstellen, verbaal en non-verbaal. Goed luisteren kweekt niet alleen een sfeer van vertrouwen, maar het biedt voor de luisteraar ook de meeste kans om inzicht te krijgen in alle belangrijke aspecten van de situatie waarover de ander vertelt.

- Psychologisch en/of omgangskundig zijn: Hoe ga je met mensen om, hierbij houdt men rekening met de geschiedenis, achtergronden, ervaringen, niveau en eventuele stoornissen van een persoon.
- Goed met mensen om kunnen gaan: Makkelijk contact legt, op de juiste toon informatie overbrengen, beleefd zijn, grapjes maken, grapjes begrijpen en waarderen, empathie tonen, anderen kunnen stimuleren, enz.

Maar ook de taalvaardigheid speelt een belangrijke rol in communicatie¹¹.

4.7 Taal en soorten communicatie

Taal is een middel om een boodschap over te brengen. Om een duidelijke boodschap over te brengen is het van belang dat de zender zich aanpast aan de situatie waarin deze verkeert. Tegen een kind wordt er anders gepraat dan tegen de ouder. Dat noemen we taalregisters.

Ieder mens beschikt over taalregisters. Dit houdt in dat de taal aangepast wordt aan de situatie waarin je verkeert. Het gebruik van het juiste taalregister is van groot belang om communicatie te laten slagen. We onderscheiden verschillende soorten taalregisters:

- Vakjargon: De taal waarin de meeste beroepsgroepen met elkaar spreken. Een taal die geheel gericht is op het desbetreffende vak of beroep. Iedere beroepsgroep ontwikkelt zijn eigen taal. Wat voor de een heel normaal klinkt, kan voor een buitenstaander volkomen onbegrijpelijk zijn. Mensen die veel en vaak vaktaal gebruiken sluiten anderen buiten. Vaktaal kan een belemmering vormen in de communicatie met mensen die de taal niet of niet goed beheersen.
- Formele taal: Formele taal is een taal die afstand bewaart tussen zender en ontvanger. Formele taal wordt gebruikt in situaties waarin het gaat om zakelijke aangelegenheden, waarbij emoties geen rol (mogen) spelen. Bijvoorbeeld wetten en overlijdensaktes.
- Informele taal: Informele taal is veel gemoedelijker dan formele taal. Het is meer ontspannen en gewoner. Er zijn geen officiële afspraken en regels die zouden moeten gelden in het maatschappelijk verkeer. Er moet wel gelet worden op welke toon iets gezegd wordt. Informeel taalgebruik hoeft nog niet onmiddellijk populair taalgebruik te zijn¹¹.

Binnen Gastenhof zou informele taal het beste zijn. Gastenhof werkt met problematieken waar emoties een rol mogen spelen, ook werkt Gastenhof met ouders die als gelijke behandeld willen worden en willen begrijpen wat de deskundige allemaal vertelt.

4.8 Communicatietheorie en systeemtheorie en mijn stage-instelling

De communicatieve benadering is een onderdeel van de systeemtheorie. Stoornissen op het informatiegerichte en op het betrekkinggerichte niveau zullen in de praktijk niet zo extreem voorkomen. In de praktijk loopt communicatie immers niet gelijk op met de theorie, wel zijn er overlappingen te constateren. Het kan zijn dat bij een verstoorde communicatie de tendens ligt op enerzijds het informatiegerichte niveau en anderzijds op het betrekkinggerichte niveau. Deze vorm wordt ingezet om gedrag en interactie tussen verschillende mensen te verklaren.

Als er met mensen gewerkt wordt is communicatie een belangrijk onderdeel. Men moet elkaar kunnen begrijpen. In de praktijk is dit vaak niet het geval, het gebeurt dan dat er verkeerd geïnterpreteerd wordt, of ouders worden niet begrepen. Communicatie blijft een aandachtspunt binnen Gastenhof. Maar hoe verloopt die communicatie nu? Hoe vinden ouders dat de communicatie verloopt? Ik heb onderzoek hiernaar gedaan. Zie hiervoor het volgende hoofdstuk.

1. R.H.M. Spoler-van den Hombergh, M. van Eijkeren, A. Talsma, H. Hautvast-Haaksma [red.]
Sociale vaardigheden (203), Communicatie en sociale vaardigheden
Baarn: NijghVersluys bv, 2000 (eerste druk)
Vlg. p. 6
2. Paul Watzlawick, J.H. Beavin, D.D. Jackson
De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie
Bohn Stafleu van Loghum, 2001 (vierde druk)
p. 11
3. Drs. H. Coenders
Woordenboek Nederlands Kramers
Amsterdam: Elsevier, 1998 (eenentwintigste druk)
4. B. Lievers, J.B. Lubberding
De bestaansvoorwaarden, Inleiding in de organisatiekunde
Groningen/Houten: Wolters Noordhoff, 2002 (vierde druk)
p. 190
5. Ad Snellen
Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk, een eclecticische-integratieve aanpak
Bussum: Coutinho, 2000 (tweede herziende druk)
p. 216
6. Daan Aanstoot, Rahid Abdoelrazak, Dorine Akerboom, Simone Alewijnse, Derk-Jan Feil, Jacoline Hassing,
Linda van Klaveren en Martine Terluin
<http://www.geocities.com/Athens/Olympus/8368/comm.html>
Communicatie theorie
21 november 2007
7. Paul Watzlawick, J.H. Beavin, D.D. Jackson o.c.
Vlg. p. 46
8. R.H.M. Spoler-van den Hombergh, M. van Eijkeren, A. Talsma, H. Hautvast-Haaksma o.c.
Vlg. p. 6 – 7
9. R.H.M. Spoler-van den Hombergh, M. van Eijkeren, A. Talsma, H. Hautvast-Haaksma o.c.
p. 7

10. Arie van dijk
<http://mens-en-samenleving.infonu.nl/communicatie/7831-communicatie-begrippen-watzlawick.html>
Communicatie Begrippen (Watzlawick)
21 november 2007
11. R.H.M. Spoler-van den Hombergh, M. van Eijkeren, A. Talsma, H. Hautvast-Haaksma o.c.
Vgl. p. 9

5. Het onderzoek

Inleiding

In hoofdstuk 1 t/m 4 staat het theoretische gedeelte beschreven dat samenhangt met mijn praktijkonderzoek. In dit hoofdstuk komt het praktijkonderzoek aan de orde. In paragraaf 5.1 wordt nogmaals de aanleiding tot dit onderzoek beschreven. Zo kom ik in paragraaf 5.2 tot mijn doelstelling, vraagstelling en deelvragen. Het soort onderzoek wordt beschreven in paragraaf 5.3 en wordt in paragraaf 5.4 gevolgd door de doelgroep van mijn onderzoek. In 5.5 wordt de dataverzamelmethode beschreven en het hoofdstuk wordt afgesloten in paragraaf 5.6 met de verwerking en analyse van de verzamelde data. In 5.7 de uiteindelijke resultaten van het onderzoek.

5.1 Aanleiding tot het onderzoek

Binnen Gastenhof wonen kinderen uit verschillende gezinnen. Vanuit mijn eigen privé-situatie weet ik hoe belangrijk ouders zijn. Zo geldt dit ook voor de kinderen binnen de 24-uurs instelling van Gastenhof. Omdat ik dit niet duidelijk terugzag in de praktijk kwamen bij mij de volgende vragen op: Hoe komt het dat er niet voldoende contacten zijn tussen ouders en kinderen binnen Gastenhof? Waarom vind ik dat de betrokkenheid van de ouders van de jongeren binnen Gastenhof locatie Venlo verbeterd kan worden? Met deze vraag ben ik naar het teamhoofd gegaan. Zij vertelde mij dat ouders dit ook zo ervaren, niet alleen waar het de kinderen betreft maar ook tussen de ouders en groepsleiders. Maar duidelijke argumenten waarom, waren niet bekend.

Zoals ik in de theorie al beschreven heb is volgens Nagy (1994) de band tussen ouder en kind onverbreekbaar en is het belangrijk dat deze band in stand gehouden wordt.

Omdat groepsleiders in dit geval medeopvoeders zijn, is het belangrijk dat ook dit contact goed verloopt. Daarom heb ik besloten om hier onderzoek naar te doen.

5.2 Doelstelling / vraagstelling en deelvragen.

Voordat ik ga uitwerken hoe mijn onderzoek er uit moet gaan zien, is het belangrijk dat ik een duidelijk doel heb dat ik wil bereiken. Het doel geeft antwoord op de vraag waarom er onderzoek wordt gedaan. In de vraagstelling komt aan de orde wat ik wil onderzoeken.

5.2.1 Doelstelling

Door het uitvoeren van dit onderzoek lever ik een bijdrage aan het vergroten van de betrokkenheid / het contact tussen de ouders en jeugdigen en tussen de ouders en groepsleiders binnen Gastenhof.

Dit wil ik doen door te inventariseren welke behoeftes ouders hebben als het gaat om de betrokkenheid tussen kind en ouders en tussen ouders en groepsleiders. Door na te gaan wat volgens ouders het gemis, het tekort inzake de huidige situatie is, hoop ik aanbevelingen te kunnen doen om een gewenste, toekomstige, bevredigende situatie te creëren: Ouders zijn betrokken bij hun kind in de groep, er is voldoende interactie tussen ouders en kind en tussen ouders en groepsleiders en de communicatie verloopt beter. Ouders weten hoe het met hun kind in de groep gaat en de groep is meer laagdrempelig.

5.2.2 Vraagstelling

Hoe ziet de betrokkenheid tussen de jeugdigen van Gastenhof locatie Venlo en hun ouders en tussen de ouders en de groepsleiders eruit en waar hebben ouders behoefte aan als het gaat om de betrokkenheid tussen kind en ouders en tussen ouders en groepsleiders?

Hoe betrek je ouders meer bij hun kind, daarbij rekening houdend met de interesses van ouders en kinderen?

5.2.3 Deelvragen

Om deze vraagstelling te beantwoorden, is er een viertal deelvragen geformuleerd:

1. Hoe ziet het contact tussen de jeugdigen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven en hun ouders eruit?
2. Wat zijn de wensen van de ouders van de jeugdigen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven, als het gaat om het contact tussen ouders en hun kind dat in de groep verblijft?
3. Hoe ziet het contact tussen ouders van jeugdigen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven en de groepsleiders van de locatie Venlo eruit?
4. Wat zijn de wensen van de ouders van de jeugdigen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven, als het gaat om het contact tussen ouders en de groepsleiders binnen de locatie Venlo?

5.2.4 Definities

In de doelstelling en de vraagstelling zijn een aantal begrippen genoemd, begrippen die nader gedefinieerd dienen te worden. Deze definities heb ik ook in mijn vragenlijsten naar de ouders toe gebruikt. Dit heb ik gedaan om een eenduidige betekenis voor iedereen te geven over bepaalde woorden.

Contact: Alle vormen van contact tussen ouders, jeugdigen en groepsleiders. Dit kan zijn persoonlijk, telefonisch of per post.

Communicatie: Communicatie is boodschappen, verbaal (iets zeggen) of non-verbaal (bijvoorbeeld een glimlach) overbrengen op de ander. Zie ook hoofdstuk 4.1.

Relatie: Hoe personen tegenover elkaar staan, wat ze voor elkaar voelen en hoe belangrijk iemand is voor de ander.

Betrokkenheid: Letterlijk: ik geef om die ander, je voelt je betrokken, je wilt iets voor een ander betekenen, je interesseert je voor die ander. Hoe voel jij je bij je eigen handelen of reageren.

Behoeftes: Wat heeft een persoon nodig of wat moet er gedaan worden volgens een persoon om tot een meer wenselijke situatie te komen.

5.3 Onderzoekstype

Omdat ik de behoeftes van de ouders van de jeugdigen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven in kaart wil brengen, is dit een inventariserend onderzoek, ook wel behoefte-onderzoek genoemd. Het in beeld brengen, analyseren van het probleem en de situatie hoort bij dit type onderzoek. Hieruit komen conclusies en aan de hand van deze conclusies geef ik aanbevelingen die de input zijn voor een volgend ontwikkelingsonderzoek, dus hoe het probleem kan worden aangepakt en het verbeteren van de bestaande aanpak.

5.4 Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit de biologische ouders van de jeugdigen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven. Specifiek Venlo omdat dit een probleem is dat de gehele locatie aangaat. Ik heb gekozen voor biologische ouders omdat ik in het theoretische gedeelte onderzoek heb gedaan naar de band tussen de ouders en hun kinderen. Omdat het in die zin gaat om de onverbreekelijke band tussen de ouders en hun kinderen, vind ik het belangrijk dat ik juist die populatie ga benaderen. Waarom alleen de ouders? Ik heb gekozen voor de ouders omdat vanuit de ouders de reactie kwam dat de betrokkenheid, het contact en de communicatie naar de groep toe niet goed verlopen. Daarom kwam bij mij de vraag naar boven hoe ouders dit contact zien en hoe ze dit contact graag zouden willen zien.

5.5 Dataverzamelmethode

Het was moeilijk om de juiste ouders te benaderen. Veel gegevens in de dossiers zijn niet up-to-date, ook heeft een aantal jeugdigen geen contact meer met hun ouders.

Gastenhof locatie Venlo telt in totaal 34 kinderen. Ik heb naar 25 ouders een brief gestuurd. In deze brief stel ik mezelf voor, benoem waar ik mee bezig ben en kondig ik aan dat ik een week na het ontvangen van die brief telefonisch contact met ze opneem. Dit omdat veel ouders niet kunnen lezen. Na die week heb ik de ouders gebeld en ze de keuze gelaten of ze mee wilden werken aan mijn onderzoek. Twee ouders waren niet bereid om naar Venlo te komen voor een gesprek. Een aantal ouders koos ervoor om de vragenlijst telefonisch af te laten nemen en een gedeelte wilde de vragenlijst opgestuurd krijgen. Dit was helaas niet helemaal volgens afspraak maar liever op deze manier dan dat ouders ervoor kiezen helemaal niet mee te werken.

Zo was een aantal ouders niet bereikbaar en 3 verschillende ouders wilden niet meewerken aan mijn onderzoek. Uiteindelijk kom ik op het aantal van 15 respondenten en gaat het om een semi-gestructureerde vragenlijst, die op verschillende wijzen is afgenomen: face-to-face, telefonisch en schriftelijk. Omdat het onderzoek op verschillende wijze gedaan is, zijn de resultaten niet geheel vergelijkbaar.

Deze vorm van het werven van respondenten was nog niet eerder voorgekomen. Uit eerdere onderzoeken binnen Gastenhof blijkt dat dit een doelgroep is die een bepaalde manier van benaderen nodig heeft. Dit omdat meerdere ouders niet kunnen lezen maar ook omdat meerdere ouders in een situatie zitten waarin ze veel moeite hebben met het beantwoorden van dit soort vragen. De persoonlijke benadering beschouwden veel ouders als prettig. Ondanks het gegeven dat de meeste ouders mij niet kenden, waren ze evengoed erg enthousiast, mede doordat het onderwerp van mijn afstudeerscriptie hen aansprak.

Voor de gestuurde brief zie bijlage 1

Voor de vragenlijst zie bijlage 2

5.5.1 Opzet vragenlijst

Het inventariseren of bepalen van het verschil tussen een bestaande en een gewenste situatie, de kloof tussen 'wat is' en 'wat zou moeten zijn', het verschil tussen huidige en toekomstige (gewenste) situatie, processen, gedragingen of resultaten: drie elementen die daarbij een rol spelen:

- hoe de huidige, actuele situatie eruitziet, eventueel hoe op dit moment in de desbetreffende behoefte wordt voorzien;
- het gemis, het tekort, de nood inzake de huidige situatie;
- de gewenste, toekomstige, bevredigende situatie.

Om een gestructureerde vragenlijst te krijgen, heb ik thema's uit de theoriehoofdstukken gebruikt. Deze heb ik geordend en hier heb ik vragen bij bedacht, waarmee ik later mijn onderzoeksvraagstelling kan beantwoorden. Bij elke vraag heb ik witregels opgenomen om de ouder een kans te geven de vragen toe te lichten. Ook over de zinsopbouw is nagedacht, omdat het de bedoeling was dat alles begrijpbaar geformuleerd was voor alle ouders. Zie hiervoor de vragenlijst, bijlage 2

5.6 Verwerking en analyse

Om antwoord te krijgen op mijn deelvragen, heb ik de vragenlijst onderverdeeld in de volgende 11 thema's. Deze thema's zijn gerelateerd aan de eerder beschreven theoretische hoofdstukken:

Ouders en kind

1. Frequentie contact tussen ouder en kind
2. Betrokkenheid tussen ouder en kind
3. Relatie ouder/kind
4. Vorm contact tussen ouders en kind

Ouders en groepsleiders

5. Omgang tussen ouders en groepsleiders.
6. Betrekkingsniveau communicatie
7. Vorm contact tussen ouders en groepsleiding
8. Inhoudsniveau communicatie
9. Frequentie contact tussen ouder en groepsleiders
10. Betrokkenheid bij de behandeling
11. Betrokkenheid in de groep

Door middel van deze thema's wil ik allereerst antwoord krijgen op de volgende deelvragen. Bij deze deelvragen horen de volgende vragen van de vragenlijst:

1. Hoe ziet het contact tussen de jeugdigen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven en hun ouders eruit?
 - *Hoe vaak is er contact tussen u en uw kind?*
 - *Hoe verloopt het contact tussen u en uw kind?*
 - *Weet u waar uw kind overdag zoal mee bezig is?*
 - *Zo nee, hoe komt het dat u niet weet waar uw kind overdag zoal mee bezig is?*
 - *Zo ja, wie houdt u op de hoogte waar uw kind overdag mee bezig is?*
 - *Hoe zou u de relatie met uw kind beschrijven?*
 - *In welke vorm heeft u met uw kind contact?*

2. Wat zijn de wensen van de ouders van de jeugdigen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven, als het gaat om het contact tussen ouders en hun kind dat in de groep verblijft?
 - *Vindt u het contact tussen u en uw kind voldoende?*
 - *Wilt u graag weten waar uw kind overdag mee bezig is?*
 - *Wat zouden uw wensen zijn wat betreft het contact tussen u en uw kind?*

3. Hoe ziet het contact tussen ouders van jeugdigen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven en de groepsleiders van de locatie Venlo eruit?
 - *Heeft u het gevoel welkom te zijn op de groep?*
 - *Vindt u het fijn om hulp/advies vanuit de groepsleiders te krijgen?*
 - *Vindt u dat u met vragen bij de groepsleiders terecht kunt?*
 - *Luistert de groepsleiding naar wat u te zeggen heeft?*
 - *Heeft u het gevoel serieus genomen te worden door de groepsleiding?*
 - *In welke vorm heeft u met de groepsleiders contact?*
 - *Vertellen de groepsleiders voldoende over uw kind?*
 - *Kunt u onderwerpen benoemen waarvoor groepsleiders contact met u opnemen?*
 - *Waarvoor neemt u contact op met de groepsleiders?*
 - *Kent u elke begeleider?*
 - *Heeft u met alle groepsleiders contact of alleen de persoonlijk begeleider van uw kind?*
 - *Hoe vaak heeft u met groepsleiders contact?*
 - *Heeft u het idee betrokken te zijn bij de behandeling van uw kind?*
 - *Wat is uw algemene indruk hoe de groepsleiders met uw kind op de groep omgaan?*
 - *Heeft u het idee dat u samenwerkt met de groepsleiders als het om uw kind gaat?*
 - *Worden er voldoende activiteiten georganiseerd op de groep, waarbij u uitgenodigd wordt?*

4. Wat zijn de wensen van de ouders van de jeugdigen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven, als het gaat om het contact tussen ouders en de groepsleiders binnen de locatie Venlo?
 - *Zijn er andere onderwerpen die voor u belangrijk zijn en die niet worden besproken?*
 - *Hoe vindt u het dat u niet elke begeleider kent?*
 - *Vindt u dit contact met de groepsleiders voldoende?*
 - *Wat zouden uw wensen zijn wat betreft het contact tussen u en de groepsleiders?*
 - *Is het wenselijk dat u vaker uitgenodigd wordt?*
 - *Er is een aantal ideeën om de betrokkenheid tussen u en uw kind te vergroten. Welke ideeën lijken u interessant? Gevolgd door een aantal ideeën.*
 - *Heeft u zelf nog ideeën?*

Door het beantwoorden van de deelvragen hoop ik mijn vraagstelling te kunnen beantwoorden:
Hoe ziet de betrokkenheid tussen de jeugdigen van Gastenhof locatie Venlo en hun ouders en tussen de ouders en de groepsleiders eruit en waar hebben ouders behoeften aan als het gaat om de betrokkenheid tussen kind en ouders en tussen ouders en groepsleiders? Hoe betrek je ouders meer bij hun kind, daarbij rekening houdend met de interesses van ouders en kinderen?

Zoals ik eerder heb benoemd heb ik 15 duidelijk ingevulde vragenlijsten verzameld. Omdat het bij deze vragenlijst om een halfgestructureerde vragenlijst gaat, heb ik besloten om bij het verwerken van de vragen met procenten te werken, zie hiervoor bijlage 3. Hierbij leg ik uit hoeveel procent van de respondenten een bepaald antwoord geeft en met welke toelichting. Hierbij hanteer ik de volgende formule: $100\% : 15 \text{ respondenten} = 7,6\% \text{ per respondent}$ (de uiteindelijke uitkomst is afgerond naar een heel getal). Bij de beschrijvende analyse van de resultaten heb ik gebruik gemaakt van procenten maar ook van breuken. Om hiervan een voorbeeld te noemen: $2/3$ is 67%.

5.7 Resultaten van het onderzoek

Door middel van de analyse komen de volgende resultaten uit mijn onderzoek. Deze zijn onderverdeeld in de thema's die beschreven staan in paragraaf 5.6. Deze thema's zijn weer onderverdeeld in twee categorieën en wel: ouders & kind en ouders & groepsleiding.

Ouders en kind

1. Frequentie contact tussen ouder en kind

90% van de ouders van de jeugdigen binnen Gastenhof locatie Venlo heeft elke week contact met hun zoon. Slechts één ouder geeft aan dat er twee keer in de week contact is met zijn zoon. Ook geeft bijna 90% aan dat dit voldoende is en dat het contact dan ook goed verloopt; als toelichting geven ze aan dat ze hun kind wel liever thuis willen hebben of vaker telefonisch contact willen hebben. Twee ouders geven aan dat dit niet voldoende is en geven hier geen duidelijke toelichting bij. Ook geven twee ouders aan dat het contact vaker niet goed verloopt, ze geven aan dat dit aan het kind zelf ligt.

2. Betrokkenheid tussen ouder en kind

80% van de ondervraagden geeft aan te weten waar zijn of haar kind overdag mee bezig is. Hierbij valt te denken aan school, groepsactiviteiten, clubjes, therapie. Twee ouders geven aan dit niet helemaal te weten; als toelichting geven ze dat dit nog niet helemaal duidelijk is en dat groepsleiders hun beloofd hebben het dagprogramma door te geven maar dat ze nog steeds niets

gekregen hebben. Een ouder geeft aan dit wel in grote lijnen te weten, maar dat hij niet precies weet wat zijn kind bij Gastenhof doet en hoe hij zich daar gedraagt. Ook geeft een ouder aan dat hij geen inspraak heeft als het gaat om zijn kind. Hij geeft als voorbeeld dat hij het rapport nog zou krijgen om in te zien maar helaas maanden later heeft hij nog steeds niets gekregen.

Ouders die dit niet weten geven aan wel graag te willen weten waar hun kind overdag mee bezig is. Voornamelijk houden de groepsleiders de ouders op de hoogte, ook vertellen de meeste kinderen de ouders waar ze overdag mee bezig zijn. Één ouder geeft aan dit van niemand te horen; als toelichting geeft hij dat de groepsleiders het te druk hebben met andere zaken.

3. Relatie ouder/kind

80% Geeft aan een goede relatie te hebben met zijn kind. 20% Geeft geen duidelijk antwoord, een van de toelichtingen is van een ouder die zegt dat zijn zoon thuis vaak druk en nerveus is, hier lijden de andere gezinsleden dan onder.

Op de vraag wat ouders wensen wat betreft het contact tussen ouder en kind geeft het merendeel van de ouders (60%) aan te hopen dat het goed komt met de kinderen en ze hopen dat de thuisbezoeken uitgebreid worden. 40% Geeft aan dat ze tevreden is met het contact.

4. Vorm contact tussen ouders en kind

Bijna alle ouders (87%) hebben persoonlijk en telefonisch contact met hun kind. Ook geeft een ouder aan dat het contact ook wel eens via de maatschappelijk werker loopt.

Ouders en groepsleiders

5. Omgang tussen ouders en groepsleiders

Het merendeel (67%) van de ondervraagde ouders geeft aan zich welkom te voelen op de groep; als toelichting geven ze dat de groepsleiders altijd tijd voor ze hebben en dat de koffie klaar staat. Een ouder geeft aan dat hij dit gevoel niet heeft. Hij heeft het idee dat het dan maar even moet en dat er geen tijd vrij gemaakt wordt. Twee ouders geven aan geen mening te hebben omdat ze nog niet op de groep zijn geweest. Ook geven twee ouders aan dat er vaak geen interesse getoond wordt en dat het eraan ligt wie er dienst heeft.

80% Van de ondervraagde ouders geeft aan het fijn te vinden om hulp en advies te krijgen van de groepsleiders; als toelichting geven ze dat ze het bevorderlijk vinden en als er problemen zijn er altijd even gebeld wordt. Een ouder geeft wel aan het fijn te vinden dat als de problemen opgelost zijn, dit ook weer teruggekoppeld wordt naar ouders toe. Één ouder geeft aan geen advies te krijgen en een ander zegt dat vaak de meningen van ouders en groepsleiders niet overeenkomen.

6. Betrekkingsniveau communicatie

Bijna alle ouders (93%) geven aan bij groepsleiders terecht te kunnen met vragen. Als punt geven ouders wel aan dat ze maar tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar zijn. Dit vinden de ouders vervelend en ze willen graag meer duidelijkheid wie wanneer bereikbaar is. Ook geven ze aan niet bij alle groepsleiders terecht te kunnen. Één ouder geeft aan dat de groepsleiders vaak hun vragen niet kunnen beantwoorden. Daaropvolgend stelt hij de vraag of zijn kind daar dan wel goed zit. Hij geeft aan dit wel bespreekbaar te hebben gemaakt, maar vraagt zich af of hier al wat mee gedaan is. Ook geven bijna alle ouders (87%) aan dat ze het idee hebben dat de groepsleiders naar hen luisteren. Twee ouders geven aan dit idee niet te hebben. Één ouder geeft zelfs een duidelijk Nee!! Als toelichting meldt hij dat het juist andersom is. De ouder moet alleen luisteren naar de groepsleiders en niet andersom, aldus de ouder.

80% Van de ondervraagde ouders geeft aan het gevoel te hebben dat ze serieus genomen worden door de groepsleiders. Twee ouders vinden dit niet het geval. En een ouder geeft aan dat vaak de afspraken niet nagekomen worden, waardoor hij zich dan ook niet serieus genomen voelt.

7. Vorm contact tussen ouders en groepsleiders

40% Van de ondervraagde ouders geeft aan persoonlijk en telefonisch contact te hebben met de groepsleiders. Twee ouders geven aan alleen persoonlijk contact te hebben; als toelichting geven ze wel dat dit contact er alleen is als de groepsleiding hier tijd voor heeft. 1/3 van de ouders heeft alleen telefonisch contact. En twee ouders hebben ook contact via andere deskundigen (voogd, maatschappelijk werker).

60% Van de ondervraagde ouders geeft aan dat de groepsleiders voldoende over hun kind vertellen; als toelichting geven ze dat alles goed wordt teruggekoppeld. Ook via Sikoob-Home wordt er voldoende beschreven, alleen vinden ouders dat dit uitgebreider mag. Een ouder geeft aan dat groepsleiders wel voldoende vertellen maar dat hij het jammer vindt dat afspraken vaak niet nagekomen worden. Twee ouders geven aan dat groepsleiders te weinig over hun kind vertellen en geven als antwoord dat de ouders zelf telkens met vragen moeten komen. De rest van de ondervraagde (20%) ouders geeft aan dat er alleen contact wordt opgenomen als er iets is gebeurd maar dat er niets verteld wordt over de dagelijkse gang van zaken. Een ouder geeft aan dat alle ouders graag alles willen weten, maar dat dit vaak te laat gebeurt.

8. Inhoudsniveau communicatie

Volgens ouders (80%) nemen groepsleiders contact met hen op als er problemen zijn, maar ook over de algemene gang van zaken (financiële dingen, hoe het gaat, hoe het weekend is gegaan). 20% Van de ouders geeft aan geen onderwerpen te kunnen benoemen waarover groepsleiders met hen contact

opnemen. Één ouder zegt dat de groepsleiding nooit contact met hem opneemt en hij heeft maar één keer de persoonlijk begeleider van zijn kind aan de telefoon gehad.

De meeste ouders (73%) nemen contact met de groepsleiders op als het thuis mis is gegaan, om afspraken te maken, na te vragen of verhalen die het kind vertelt kloppen of om te vragen hoe het met het kind op de groep gaat. Één ouder geeft aan dat hij geen contact met groepsleiders opneemt; als toelichting geeft hij dat de groepsleiding toch niet luistert. 20% van de ondervraagde ouders heeft hier geen mening over.

40% van de ondervraagde ouders geeft aan de onderwerpen die niet worden besproken, zelf bespreekbaar te maken. Bijna de helft van de ouders (47%) geeft aan dit niet te doen; als toelichting geven ze dat de personen die ze nodig hebben moeilijk bereikbaar zijn. Twee ouders hebben hier geen mening over.

9. Frequentie contact tussen ouders en groepsleiders

Ongeveer 1/3 van de ondervraagde ouders kent iedere groepsleider. Één ouder geeft aan het belangrijker te vinden dat alle begeleiders alle afspraken van de jeugdigen kennen. 2/3 Van de ondervraagden geeft aan niet elke begeleider te kennen. Ouders ervaren dit als storend en geven aan het idee te hebben dat niet alle begeleiders op de hoogte zijn van de gebeurtenissen in de groep. Toch geven de meeste ouders (47%) aan dat dit, binnen zo'n grote stichting, ook niet kan. En ze vinden dat ze nog altijd kunnen terugvallen op de persoonlijk begeleider van het kind.

40% Van de ondervraagde ouders geeft aan alleen contact te hebben met de persoonlijk begeleider van hun kind. 1/3 Van de ondervraagden heeft met beiden contact, groepsleiders en persoonlijk begeleider. De overigen, bijna 30%, hebben met alle groepsleiders contact.

Bijna de helft van de ondervraagde ouders heeft wekelijks contact met de groepsleiding. 2 ouders 1 keer in de twee weken en 3 ouders maandelijks tijdens gesprekken die op Gastenhof plaatsvinden. 3 Ouders geven aan verschillend contact te hebben, soms wekelijks en soms horen ze een tijd niets. Meer dan de helft (53%) van de ondervraagde ouders geeft aan dat dit voldoende is. 40% Van de ondervraagde ouders geeft aan dit niet voldoende te vinden. Ze vinden het meer wenselijk als er wekelijks telefonisch contact is. 1 Ouder had hier geen mening over.

Ook zouden de ondervraagde ouders meer persoonlijk contact willen hebben. Bijvoorbeeld maandelijks een gesprek over het behandelplan, en dan terugkijken hoe het is gegaan. Ook wensen de ouders dat de personen die ze nodig hebben gemakkelijker bereikbaar zijn, en dat afspraken nagekomen worden.

20% Heeft geen wensen ten aanzien van het contact tussen ouders en groepsleiders. En twee ouders hebben geen mening hierover.

10. Betrokkenheid bij de behandeling

40% Geeft aan betrokken te zijn bij de behandeling van hun kind; als toelichting geven ze aan dat er regelmatig gesprekken plaatsvinden. 60% Van de ondervraagden geeft aan niet het idee te hebben dat ze betrokken zijn bij de behandeling van hun kind; als toelichting geven meerdere ouders aan niet te weten wat ze binnen Gastenhof aan behandeling doen, of geen vooruitgang zien. Één ouder geeft aan het idee te hebben geen inspraak meer te hebben in wat er met het kind gebeurt. De meeste (67%) ouders maken dit wel bespreekbaar.

2/3 Van de ouders heeft de indruk dat de groepsleiders goed met hun kind op de groep omgaan. Twee ouders geven aan de indruk te hebben dat groepsleiders minder goed met hun kind op de groep omgaan; als toelichting geven ze dat er soms verkeerd gehandeld wordt als er calamiteiten of problemen zijn of dat de ene groepsleider beter met het kind omgaat dan de ander. Één ouder geeft aan dat de groepsleiders slecht met het kind omgaan; als toelichting geeft hij dat er wel regels gemaakt worden maar dat deze niet nagekomen worden, terwijl het kind dit wel nodig heeft. 2 Van de ondervraagde ouders hebben hier geen mening over.

60% Van de ondervraagde ouders heeft het idee dat ze samenwerken met de groepsleiders als het om hun kind gaat. 1/3 Van de ondervraagde ouders heeft niet het idee samen te werken met de groepsleiders als het gaat om hun kind; als toelichting geven ouders dat ze het idee hebben alles alleen te moeten doen, ook geven ze aan dat groepsleiders het altijd te druk hebben, waardoor de communicatie er dan niet is. Één ouder vindt dat hij af en toe wel met de groepsleiders samenwerkt en af en toe niet.

11. Betrokkenheid op de groep

80% Van de ondervraagden vindt dat er niet voldoende activiteiten op de groep worden georganiseerd waarbij de ouders worden uitgenodigd. Meer dan de helft van de ouders vindt dit wel wenselijk. 20% Vindt dit niet wenselijk. Een aantal ouders (27%) geeft aan de middelen er niet voor te hebben om naar Venlo te komen voor een activiteit.

De volgende ideeën leken de ouders interessant als het gaat om de betrokkenheid tussen ouder en kind:

- Seizoensgebonden activiteiten, waarbij ouders uitgenodigd worden vond 40% van de ouders interessant.
- Als kinderen geknutseld hebben of er komen tekeningen van school, deze naar huis toe opsturen; dit vond 1/3 van de ondervraagde ouders interessant. Het uitnodigen en terugkoppelen van informatie. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld een ouderavond op school of een doktersbezoek; dit vond meer dan 2/3 van de ondervraagden interessant. Zo ook een vaste bel dag met de groepsleiders.

- Het idee om een nieuwsbrief (3 á 4 keer per jaar) in te voeren vond 2/3 van de ondervraagden interessant.

De volgende ideeën kwamen van de ouders zelf.

- Meer betrokken worden bij het behandelplan en dit dan meer op elkaar afstemmen.
- De bereikbaarheid van verschillende disciplines en groepsleiders moet beter.
- Een ouder gaf aan het fijn te vinden als er 1 x per maand een evaluatiegesprek plaatsvindt.
- Een ouder vond het fijn als er meer activiteiten georganiseerd worden voor de kinderen.
- Een spellenmiddag in het weekend leek een ouder ook leuk. Hier dan wel de ouders bij uitnodigen, zo kunnen ouders onderling met elkaar in gesprek gaan.
- Een ouder gaf aan het fijn te vinden wanneer er problemen zijn tussen zijn zoon en een begeleider, dat die begeleider dit dan terugkoppelt naar de ouder toe, om zo het verhaal van twee kanten te horen.

Iedereen is erg enthousiast over dit onderwerp en is bereid mee te werken aan eventuele oplossingen. Één ouder wilde niet meewerken aan eventuele oplossingen die uit dit onderzoek komen.

6. Conclusies en aanbevelingen

Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken stonden het theoretisch onderzoek en het praktijkonderzoek centraal. In dit hoofdstuk trekken we conclusies uit het praktijkonderzoek in combinatie met het theoretisch onderzoek. In paragraaf 6.1 staan de conclusies gericht op de betrokkenheid tussen ouders en kind en tussen ouders en groepsleiders. Afsluitend, in paragraaf 6.2, staan de aanbevelingen nogmaals op een rij.

6.1 Conclusies

De eerste conclusie die ik kan trekken uit dit praktijkonderzoek is dat mijn verwachtingen ten aanzien van dit onderzoek niet overeenkomen met de resultaten. Ik had allereerst verwacht dat weinig ouders mijn interesse deelden in dit onderwerp. Toch viel het aantal serieuze respondenten (60%) mij niet tegen. Er is een aantal ouders dat niet mee wilde (12%) werken, de rest reageerde erg enthousiast. Ook de uitkomsten waren erg verschillend, sommige ouders waren erg positief en anderen haalden duidelijke punten naar voren waar ze het niet helemaal mee eens waren. Over het algemeen mag ik concluderen dat ouders tevreden zijn, met enkele uitzonderingen die ik hieronder ga beschrijven.

6.1.1 Conclusies gericht op de betrokkenheid tussen ouders en kind

Vanuit de gehouden interviews, kan ik de volgende punten concluderen:

- Het grootste deel, bijna 90%, van de ondervraagde ouders van de jeugdigen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven vindt het aantal contacten met de jeugdige voldoende. Deze ouders hebben wekelijks (telefonisch) contact met hun kind. Voor hetzelfde aantal ouders, bijna 90%, geldt dat de contacten met de jeugdige goed verlopen. Deze conclusie beantwoordt deelvraag 1. Wel wenst het merendeel van de ouders één keer per week telefonisch op de hoogte gesteld te worden over de dagelijkse gang van zaken. Ouders geven aan dat er dan meestal praktische dingen en dingen die fout gelopen zijn op de groep, besproken worden. Toch vinden ouders het ook fijn om te horen dat het een week goed is gegaan, dus ook de positieve punten en niet alleen de negatieve gebeurtenissen. Deze conclusie beantwoordt deelvraag 2 en 4.

- In het hoofdstuk van het begrip 'loyaliteit' worden twee soorten loyaliteit onderscheiden: basale loyaliteit is aanwezig door het bestaansfeit dat het kind uit zijn ouders is geboren. Het verworven loyaliteitsbegrip wordt opgebouwd naarmate ouders beschikbaar blijven voor hun kind. Het is daarom belangrijk dat ouders goed weten waar hun eigen kind overdag mee bezig is. Een aantal ouders, bijna 30%, wacht nog op het dagprogramma van hun kind. Dit is een vorm van het opbouwen en behouden van de verworven loyaliteit tussen kind en ouders. Deze conclusie beantwoordt deelvraag 1.
- Meer dan de helft (53%) van de ondervraagde ouders geeft aan het leuk te vinden om vaker uitgenodigd te worden op de groep. Dit zou dan vorm kunnen krijgen door 3 á 4 keer per jaar een knutsel- of spellenmiddag op de groep te organiseren. Deze conclusie beantwoordt deelvraag 2.
- Het merendeel van de ouders (67%) leek het interessant om een nieuwsbrief in te voeren. Een nieuwsbrief over de locatie Venlo met een persoonlijk tintje. Hierin worden bijvoorbeeld tekeningen van kinderen gepresenteerd, maar hier kunnen ook nieuwe werknemers in voorgesteld worden. Deze conclusie beantwoordt deelvraag 2 en 4.

6.1.2 Conclusies gericht op de betrokkenheid tussen ouders en groepsleiders

Vanuit de gehouden interviews, kan ik de volgende punten concluderen:

- Uit het aantal contacten tussen de ouders van de kinderen die binnen Gastenhof locatie Venlo verblijven en de groepsleiders kan ik concluderen dat de meeste persoonlijk begeleiders wekelijks contact hebben met de ouders van hun mentorkind. Maar omdat meerdere groepsleiders parttime werken is dit moeilijk te realiseren, omdat sommige persoonlijk begeleiders niet elke week werken. Deze conclusie beantwoordt deelvraag 3.
- Meerdere malen geven de ondervraagde ouders terug dat verschillende personen binnen Gastenhof moeilijk bereikbaar zijn of maar tot 17.00 uur. Hieruit concludeer ik dat die ouders niet weten waar ze met hun vragen naartoe kunnen gaan. Want na 17.00 uur en in het weekend kunnen ze altijd nog contact opnemen met de groepsleiders. Deze conclusie beantwoordt deelvraag 3.

- Ouders geven aan zich over het algemeen welkom te voelen op de groep. Een aantal ouders (20%) vindt van niet, en geeft aan dat dit te maken heeft met welke groepsleider dienst heeft in de groep. Zoals ouders zelf al aangeven is de conclusie dat het vaak te maken heeft welke groepsleider er op dat moment dienst heeft. Dit roept bij mij dan de vraag op: hoe gaan de verschillende groepsleiders met ouders om? En welke afspraken gelden hierover? Deze conclusie beantwoordt deelvraag 3.
- Over de gemaakte afspraken tussen ouders en groepsleiders, vindt een aantal ouders (27%) dat deze afspraken niet nagekomen worden. Als afspraken niet worden nagekomen, dan moeten afspraken niet gemaakt worden. Ook geeft een aantal ouders aan dat afspraken goed nagekomen worden. Hieruit kan ik concluderen dat dit met de persoonlijk begeleider van een bepaald kind te maken heeft. De ene groepsleider komt de afspraken na en de ander niet. Deze conclusie beantwoordt deelvraag 3.
- Sommige ouders (13%) geven aan graag een meer regelmatig persoonlijk evaluatiemoment (1 keer in de 1 á 2 maanden) te hebben met de groepsleiders, teamhoofd en eventuele andere deskundigen zoals bijvoorbeeld orthopedagoog om zo het behandelplan regelmatig te bekijken. Zo krijgen ouders een duidelijker beeld over de vorm van behandeling binnen Gastenhof en zien ouders ook vooruitgang, immers iedereen heeft het beste met het kind voor, daarom is samenwerking erg belangrijk. Deze conclusie beantwoordt deelvraag 3.
- Een aantal keer (3 keer) komt het terug dat ouders het idee hebben, geen gezag meer over hun kind te hebben. De groepsleiding regelt dingen zonder dit te bespreken met de ouder. Hieruit concludeer ik dat groepsleiding het vanzelfsprekend vindt de dingen voor het kind regelen. Toch is het belangrijk dat groepsleiding niet vergeet dat de ouders nog altijd het gezag over het kind hebben. Daarom is het belangrijk dat zaken in samenspraak met de ouders gedaan worden. Deze conclusie beantwoordt deelvraag 3.

6.2 Aanbevelingen

1. *De eerste aanbeveling is dat er wekelijks telefonisch contact moet zijn tussen groepsleiders en ouders, waarin tevens de positieve punten van de week besproken worden. Dat bevordert niet alleen contact tussen ouder en groepsleiders, maar ook tussen ouders en kind.*

Toelichting: het is iets dat de begeleiders zich eigen moeten maken. Dit geldt ook bij een doktersbezoek of een ouderavond op school, maar ook als er werk van school mee terugkomt naar de groep en dat dit doorgestuurd wordt naar huis. Ook zo blijven ouders betrokken.

2. *In het kader van de optimalisering van de bereikbaarheid, dienen ouders een duidelijk overzicht te krijgen wie op welk nummer en wanneer bereikbaar is.*

Toelichting: ouders ervaren het als vervelend dat ze niet weten bij wie ze terecht kunnen binnen Gastenhof met hun vragen. Het is daarom aan te bevelen dat ouders tijdens de intake een duidelijk overzicht krijgen wie, wanneer bereikbaar is.

3. *Het is aan te bevelen dat er door de groepsleiders duidelijke afspraken, oftewel gedragscodes, gemaakt worden over hoe er met de ouders omgegaan wordt als ze op de groep komen.*

Toelichting: binnen Gastenhof gelden geen afspraken over hoe je met ouders omgaat. Het is daarom aan te bevelen dat de groepsleiders samen rond de tafel gaan zitten en met elkaar in gesprek gaan, hoe ze met ouders omgaan als de ouders op de groep komen, maar ook om ervaringen van en met elkaar uit te wisselen. Hier moeten duidelijke afspraken over gemaakt worden, het is belangrijk dat de groepsleiders over dit onderwerp op één lijn zitten.

4. *Ouders dienen te weten wat het dagprogramma van hun kind is.*

Toelichting: bij de conclusies beschreef ik dat meerdere ouders van kinderen die binnen Gastenhof Venlo verblijven de dagprogramma's van hun kinderen niet weten. Deze dagprogramma's zijn op de groep wel bekend en kunnen opgestuurd worden naar de ouders.

5. *Het is aan te bevelen om het profiel van een persoonlijk begeleider nog eens duidelijk op papier te zetten.*

Toelichting: omdat meerdere keren terugkomt dat sommige persoonlijk begeleiders wel betrokken zijn met ouders en sommigen niet, is het een voorstel/aanbeveling om het profiel van een persoonlijk begeleider duidelijk op papier te zetten. Om duidelijk te krijgen wat de taken, hoofdactiviteiten en verantwoordelijkheden van een persoonlijk begeleider zijn, en aan welke afspraken de persoonlijk begeleider zich omtrent deze onderwerpen moet houden.

6. *Het vergroten van de betrokkenheid tussen ouders en groepsleiding en tussen ouders en hun kind door middel van uitnodigen bij activiteiten op de groep.*

Toelichting: als ouders vaker uitgenodigd worden op de groep, kunnen de groepsleiders een beter contact creëren met de ouders en de ouders met hun kind. Zo kunnen ook ouders met elkaar in gesprek gaan.

7. *Een nieuwsbrief invoeren binnen de locatie Venlo.*

Toelichting: ouders leek het interessant om een nieuwsbrief in te voeren, die alleen over Gastenhof Venlo gaat. Het probleem dat zich bij de nieuwsbrief voordoet is dat meerdere ouders analfabeet zijn. Daarom kan er met pictogrammen gewerkt worden. In deze nieuwsbrief kunnen nieuwe medewerkers voorgesteld worden of tekeningen van kinderen worden gepresenteerd. De kosten hiervoor kunnen beperkt blijven.

Nawoord

In het begin van leerjaar 4 ontstond mijn idee voor mijn afstudeerproject. Acht maanden later is het eindelijk klaar. Het heeft lang geduurd voordat ik uiteindelijk een onderwerp had, en het heeft tijd nodig gehad om dit gestructureerd te krijgen. Ondanks dat ik graag in maart mijn diploma had willen krijgen is me dit niet gelukt. Ik heb er twee maanden langer over gedaan, waar ik me goed bij neer heb kunnen leggen.

Gedurende het proces van dit afstudeerproject ben ik enkele problemen tegengekomen. Ik vond het moeilijk om een keuze te maken voor mijn theoretisch onderzoek, omdat vele theoretische stukken bruikbaar zijn voor mijn onderwerp. Toch vond ik de gekozen stukken het meest interessant om mij in te verdiepen.

Het praktijkonderzoek daarentegen verliep beter dan dat ik had verwacht. Ik wist niet hoe ik het moest aanpakken om het juiste aantal respondenten binnen te halen. Gelukkig was de manier die mijn teamhoofd voorstelde, dé manier om het te doen. Mijn vooroordeel dat ouders niet open zouden staan voor hun medewerking bleek onjuist en onterecht. De gesprekken met ouders verliepen erg goed, waardoor ik ook mijn eigen leerervaring heb kunnen uitbreiden.

Dit hele afstudeerproject was vrij nieuw voor mij, waardoor ik erg veel spanningen heb gehad; ik wilde het immers zo goed mogelijk doen. De spanningen zijn nu voorbij en ik heb overal een oplossing voor kunnen vinden, door de problemen te bespreken met mijn afstudeerprojectbegeleiders.

Nu het verslag eindelijk klaar is, vind ik dat ik mag zeggen dat ik tevreden ben met het gehele resultaat!

Literatuurlijst

Aanstoot, Daan; Abdoelrazak, Rahid; Akerboom, Dorine; Alewijnse, Simone; Feil, Derk-Jan; Hassing, Jacoline; Klaveren, Linda van; Terluin, Martine

<http://www.geocities.com/Athens/Olympus/8368/comm.html>

Communicatie theorie

21 november 2007

Beavin, J.H.; Jackson, D.D: Watzlawick, P.

De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie

Bohn Stafleu van Loghum, 2001 (vierde druk)

Bertalanffy, Ludwig von

General System theory: Foundations, Development, Applications

New York : George Braziller, 1968

Boomkamp, Drs. J.W. en Drs. Schreuder-Peters, Drs. R.P.I.J.

Psychologie de hoofdzaak

Groningen/Houten: Wolters Noordhoff, 2004 (vierde druk)

Boszormenyi-Nagy, Ivan en Krasner, Barbara R.

Tussen geven en nemen; Over contextuele therapie

Haarlem: De Toorts, 1994

Coenders, Drs. H.

Woordenboek Nederlands Kramers

Amsterdam: Elsevier, 1998 (eenentwintigste druk)

Dijk, Arie van

<http://mens-en-samenleving.infonu.nl/communicatie/7831-communicatie-begrippen-watzlawick.html>

Communicatie Begrippen (Watzlawick)

21 november 2007

Eijkeren, M. van; Hautvast-Haaksma H.; Spoler-van den Hombergh, R. H.M. Talsma, A. [red.]

Sociale vaardigheden (203), Communicatie en sociale vaardigheden

Baarn: NijghVersluys bv, 2000 (eerste druk)

Heylen, Marleen en Janssens, Kris

Het contextuele denken; Een methodieontwikkeling voor het welzijnswerk

Leuven: Acco, 2001

Intranet Gastenhof,

Algemeen, kernwaarden en strategie

22 april 2007

Intranet Gastenhof,

Algemeen, missie en visie

22 april 2007

Intranet Gastenhof,

Kwaliteitshandboek, Gastenhof,

Organisatiebeschrijving, diagram

22 april 2007

Koraal Groep

<http://www.de-la-salle.nl/>

Welkom op de website van "De La Salle"

17 december 2006

Koraal Groep

<http://www.koraalgroep.nl/de-hondsberg.koraal>

Hondsberg, Wat doet De Hondsberg en voor wie?

17 december 2006

Koraal Groep

<http://www.koraalgroep.nl/maasveld.koraal>

Maasveld, Wat doet Maasveld en voor wie?

17 december 2006

Koraal Groep

<http://www.koraalgroep.nl/op-de-bies.koraal>

Op de Bies, Wat doet Op de Bies en voor wie?

17 december 2006

Koraal Groep

<http://www.koraalgroep.nl/saltho-onderwijs.koraal>

Saltho Onderwijs, Wat doet Saltho Onderwijs en voor wie?

17 december 2006

Koraal Groep

<http://www.koraalgroep.nl/sterk-in-werk.koraal>

Sterk in Werk, Wat doet Sterk in Werk en voor wie?

17 december 2006

Koraal Groep

<http://www.koraalgroep.nl/wie-zijn-wij.koraal>,

Gastenhof

26 april 2007

Lievers, B en Lubberding J.B.

De bestaansvoorwaarden, Inleiding in de organisatiekunde

Groningen/Houten: Wolters Noordhoff , 2002 (vierde druk)

Onderwaater, J.A.E.

De theorie van Nagy: de onverbreekelijke band tussen ouders en kinderen,

Lisse: Swets & Zeitlinger B.V., 1995 (vierde druk)

Snellen, Ad

*Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk,
een eclectische-integratieve aanpak*

Bussum: Coutinho, 2000 (tweede herziende druk)

Stichting Centrum '45

<http://www.centrum45.nl/therap/soc6.htm> ,

Ordering van sociotherapeutische interventies,

17 december 2006

Stichting maashorst

<http://www.stichtingmaashorst.nl/>

Onderdeel van Koraal Groep, Multifunctionele organisatie voor jeugdzorg en onderwijs

17 december 2006

Stichting St. Anna

<http://www.stanna.nl/WieZijnWij/Gastenhof.html>,

Wie zijn wij?

17 december 2006

Weijenberg, Jo

Professionele ouderbegeleiding, een systemische wegwijzer voor hulpverleners

Assen: Koninklijke van Gorcum, 2004

Bijlagen

Bijlage 1. Brief ouders

Venlo, 7-12-2007

Beste ouders,

Mijn naam is Tineke Leijsten. Ik ben laatstejaars studente aan de Fontys Hogeschool voor Pedagogiek te Sittard. Het afgelopen jaar heb ik stage gelopen binnen de gele groep van Gastenhof Venlo. Ter afsluiting van mijn opleiding, moet ik nog een opdracht doen, een onderzoek, daarom wil ik vragen om uw medewerking.

Tijdens mijn stage is mij opgevallen dat het ontzettend belangrijk is om met de ouders samen te werken aan de behandeling van hun kind. Naar mijn mening kan de samenwerking tussen groepsleiders en ouders nog verbeterd worden, immers u als ouder kent uw kind het beste. Door middel van deze brief vraag ik uw medewerking met de bedoeling dat u met de groep waar uw kind verblijft beter contact krijgt. Zou het niet fijn zijn als dit contact beter wordt? Daarom heb ik uw medewerking hard nodig.

Een week na het ontvangen van deze brief neem ik telefonisch contact met u op, en wil ik graag weten of u met mij, op een moment dat u gelegen komt, een gesprek wilt hebben over uw ervaringen, Natuurlijk worden alle antwoorden anoniem verwerkt.

Alvast bedankt voor uw tijd.

Met vriendelijke groeten,

Tineke Leijsten
Gastenhof Venlo

Bijlage 2. Vragenlijst

Definitiebepaling:*

Contact: alle vormen van contact tussen ouders, kinderen en groepsleiders.

Telefonisch, persoonlijk, per post.

Communicatie: communicatie is boodschappen, verbaal (met woorden) of non-verbaal (bijvoorbeeld een glimlach, met gezichtsuitdrukkingen, houding) overbrengen op de ander.

Relatie: hoe personen tegenover elkaar staan, wat ze voor elkaar voelen en hoe belangrijk iemand is voor de ander.

Betrokkenheid: letterlijk: ik geef om die ander, je voelt je betrokken, je wilt iets voor een ander betekenen, je interesseert je voor die ander. Hoe voel je je bij je eigen handelen of reageren.

Ouders en kind:

Frequentie contact tussen ouder en kind

1. Hoe vaak is er contact* tussen u en uw kind?

a. wekelijks

b. één keer in de twee weken

c. maandelijks

d. anders, nl

1b. Vindt u dit voldoende?

Ja / nee

Toelichting:

.....

.....

1c. Hoe verloopt dit contact?

Toelichting:

.....

.....

Betrokkenheid tussen ouder en kind

2. Weet u waar uw kind overdag zoal mee bezig is?

Ja / nee

Bijvoorbeeld: school, groepsactiviteiten, clubjes, therapie.

Zo nee, ga verder naar vraag 2b. Zo ja, ga verder naar vraag 2d.

Toelichting:

.....

.....

2b. Zo nee, hoe komt het dat u dat niet weet?

.....

.....

2c. Wilt u graag weten waar uw kind overdag mee bezig is?

Ja / nee

.....

.....

.....

2d. Zo ja, wie houdt u op de hoogte over waar uw kind overdag mee bezig is?

.....

.....

.....

Relatie ouder/kind

3. Hoe zou u de relatie* met uw kind beschrijven?

Toelichting:

.....

.....

3b. Wat zouden uw wensen zijn wat betreft het contact* tussen u en uw kind?

Toelichting:

.....

.....

Vorm contact tussen ouders en kind

4. In welke vorm heeft u met uw kind contact*?

- a. persoonlijk contact*
- b. telefonisch contact*
- c. contact* via voogd/gezinsvoogd/maatschappelijk werker

Toelichting:

.....

.....

Ouders en groepsleiders:

Omgang tussen ouders en groepsleiders.

5. Heeft u het gevoel welkom* te zijn op de groep? Ja / nee

Toelichting:
.....
.....

6. Vindt u het fijn om hulp/advies vanuit de groepsleiders te krijgen? Ja / nee

Toelichting:
.....
.....

Betrekkningsniveau communicatie

7. Vindt u dat u met vragen bij de groepsleiders terecht kunt? Ja / nee

Toelichting:
.....
.....

7b. Luisteren de groepsleiders naar wat u te zeggen heeft? Ja / nee

Toelichting:
.....
.....

7c. Heeft u het gevoel serieus genomen te worden door de groepsleiders? Ja / nee

Toelichting:
.....
.....

Vorm contact tussen ouders en groepsleiding

8. In welke vorm heeft u met de groepsleiders contact*?

- a. persoonlijk contact*
- b. telefonisch contact*
- c. contact* via voogd/gezinsvoogd/maatschappelijk werker

Toelichting:

.....

.....

9. Vertellen de groepsleiders volgens u voldoende over uw kind? Ja / nee

Toelichting:

.....

.....

Inhoudsniveau communicatie

10. Kunt u onderwerpen benoemen waarover groepsleiders contact* met u opnemen?

Toelichting:

.....

.....

11. Waarover neemt u contact* op met de groepsleiders?

Toelichting:

.....

.....

11b. Zijn er andere onderwerpen die voor u belangrijk zijn en die niet worden besproken?

Bespreekt u dit? Ja / nee

Toelichting:

.....

.....

Frequentie contact

12. Kent u elke begeleider?

Ja / nee

Zo niet, hoe vindt u dit?

.....

.....

.....

12b. Heeft u met alle groepsleiders contact* of alleen met de persoonlijk begeleider van uw kind?

- a. alle groepsleiders
- b. alleen persoonlijk begeleider

Toelichting:

.....

.....

13. Hoe vaak heeft u met groepsleiders contact*?

- a. wekelijks
- b. één keer in de twee weken
- c. maandelijks
- d. anders, nl

13b. Vindt u dit contact* voldoende?

Ja / nee

Toelichting:

.....

.....

13c. Wat zouden uw wensen zijn wat betreft het contact* tussen u en de groepsleiders?

Toelichting:

.....

.....

Betrokkenheid bij de behandeling

14. Heeft u het idee betrokken* te zijn bij de behandeling van uw kind?

Ja / nee

Toelichting:

.....

.....

14b. Maakt u dit bespreekbaar?

Ja / nee

Toelichting:
.....
.....

15. Wat is uw algemene indruk over hoe de groepsleiders met uw kind op de groep omgaan?

Toelichting:
.....
.....

16. Heeft u het idee dat u samenwerkt met de groepsleiders als het om uw kind gaat?

Ja / nee

Toelichting:
.....
.....

Betrokkenheid op de groep

17. Worden er voldoende activiteiten georganiseerd op de groep,
waarbij u uitgenodigd wordt?

Ja / nee

Toelichting:
.....
.....

17b. Is het wenselijk dat u vaker uitgenodigd wordt?

Toelichting:
.....
.....

18. Hieronder staan een aantal ideeën om de betrokkenheid* tussen u en uw kind te vergroten. Welke ideeën lijken u interessant?

- a. Seizoensgebonden activiteiten, waarbij ouders uitgenodigd worden.
- b. Als kinderen geknutseld hebben of er komen tekeningen van school: deze naar huis opsturen.
- c. Het uitnodigen van ouders en het terugkoppelen van informatie. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld een ouderavond op school of een doktersbezoek.
- d. Vaste bel dag met de groepsleiders.
- e. Nieuwsbrief (3 á 4 keer per jaar): hierin worden bijvoorbeeld nieuwe werknemers voorgesteld en tekeningen van kinderen geplaatst.

18b. Heeft u zelf nog ideeën?

.....

.....

.....

19. Bent u bereid mee te werken aan eventuele oplossingen?

Ja / nee

Toelichting:

.....

.....

20. Zijn er dingen die ik niet gevraagd heb maar die u wel wilt inbrengen?

Ja / nee

Toelichting:

.....

.....

Bijlage 3. Turfschema resultaten vragenlijst

Ouders en kind:

Frequentie contact tussen ouder en kind

1. Hoe vaak is er contact* tussen u en uw kind?

Wekelijks	///// //	46,7%
Één keer in de twee weken	/	6,7%
maandelijks		
Anders, nl		
3 x per week	/	6,7%
2x per week	///	20%
Elke dag	///	20%

1b. Vindt u dit voldoende?

Ja	/////	- Maar we zouden het natuurlijk het liefst anders zien.
	/////	- We hebben veelvuldig telefonisch contact.
	///	- Van beide kanten is dit voldoende, we vinden dit rustig zo.
	86,7%	- Liever vaker bellen, maar kind heeft zelf moeite met bellen.
		- Maar hebben het kind liever thuis.
Nee	//	- Had hem graag elk weekend thuis gehad.
	13,3%	

1c. Hoe verloopt dit contact?

Goed	///// ///// /// 86,7%	- Hij vertelt dan wat hij de hele dag gedaan heeft. - Problemen worden direct besproken. - Het gaat meestal goed. - Heel goed, vrij rustig. - Heel goed! - Naar omstandigheden goed, Hij is niet voor niets uit huis geplaatst, dus dat zien we wel terug. - Nu beter. - Oppervlakkig, ligt aan het kind, maar over het algemeen goed. - Hij is blij als hij thuis is, maar valt nog makkelijk terug in het oude patroon. Maar het contact is prima.
Matig	// 13,3%	- Moeizaam, de ene keer goed de andere keer fout, ligt eraan hoe hij zich voelt. - Zelf vertelt hij niet veel, moeder moet hem uitvragen, contact loopt vaak moeizaam.

Betrokkenheid tussen ouder en kind

2. Weet u waar uw kind overdag zoal mee bezig is?

Bijvoorbeeld: school, groepsactiviteiten, clubjes, therapie.

Ja	///// ///// // 80%	
Nee	// 13,3%	- Is nog niet helemaal duidelijk. - Groepsleiders zouden zijn dagprogramma op papier zetten, maar we hebben nog steeds niets gezien.
Ja & nee	/ 6,7%	- We weten in grove lijnen wat zijn daginvulling is, maar we weten niet wat hij daar doet en hoe hij daar is.

2b. Zo nee, hoe komt het dat u dat niet weet?

Nee	- de groepsleiders zouden dit op papier zetten, globaal weet ik het wel maar wat precies niet. - Omdat het de algemene dagelijkse dingetjes zijn, waar je als ouder nooit iets van hoort. En als je het in de groep vraagt heb je meteen een hele hoop oortjes die mee luisteren. - Het gesprek met de orthopedagoog moet nog plaatsvinden. - Moeder wordt niets verteld. Vb. Rapport school zou mee naar huis gaan, maar tot op heden niet gezien. Dit vindt ze jammer.
-----	---

2c. Wilt u graag weten waar uw kind overdag mee bezig is?

Ja	////	- Want uit het kind komt het niet.
Nee		

2d. Zo ja, wie houdt u op de hoogte over waar uw kind overdag mee bezig is?

Kind zelf	/////	- Hij belt iedere avond.
Groepsleiders	////	
	/	
Kind en groepsleiders	/	
School	/	
Niemand	/	- Niemand want iedereen rent zich de benen onder de kont vandaan.

3. Hoe zou u de relatie* met uw kind beschrijven?

Goed	///// ///// // 80%	- Liefdevol, het contact is verbeterd. - Zeer vaste band. - Zeer betrokken. - De relatie is verbeterd sinds hij niet meer thuis woont. Maar we krijgen zo weinig van zijn dagelijkse dingetjes mee dat het lijkt alsof je je 'volwassen' zoon op bezoek krijgt. - We hebben een nauw contact, hij luistert meestal goed naar ons. - Gelukkig beter. We kunnen nu, als hij thuis is, ons beter aanpassen aan hem. Maar hopen dat we snel weten wat er zich in zijn hoofd afspeelt. - Ik ben zijn moeder, ik houd van hem, hij van mij. Af en toe loopt het contact wat moeilijk maar over het algemeen goed. - Kind is heel belangrijk, ouders proberen er alles aan te doen zodat het weer goed komt. - We houden van elkaar, maar hij is erg op zichzelf gericht en liegt veel, en weet dan niet waarom.
Geen duidelijk antwoord	/// 20%	- Hij is erg op zichzelf en rustig. Thuis vaak opgefokt, nerveus, stressig en bepalend. Dit zijn punten waar hij nog aan moet werken. Thuis leiden de gezinsleden hieronder.

3b. Wat zouden uw wensen zijn wat betreft het contact* tussen u en uw kind?

Wensen	///// //// 60%	- Dat hij zichzelf is. - Goede band blijven houden. - Dat hij eens wat meer vertelt, Hij is erg gesloten, maar dat zal nooit echt gebeuren. Hij moet meer naar ons toekomen als er wat is. Dit is er ook ingeslopen. 2,5 maand geleden hebben ouders gehoord dat hun zoon PPD-NOS heeft. Als ouders dit vroeger ook al hadden geweten, hadden ze hierop in kunnen spelen. Ouders zien dan ook dat hun reactie van vroeger fout was en het gedrag van toen is beter verklaarbaar. - In de toekomst uitbreiding van de weekenden, verder gaat het best goed zo. - Weten wat de beste behandeling is zodat we hem begrijpen en dat we om kunnen gaan met zijn beperkingen. Vertrouwen. - Hem helpen in zijn toekomstperspectief. Helpen met een kamer zoeken en meer betrokkenheid. - Dat hij weer een vrolijk, gelukkig en gezond kind mag worden, zonder al deze problemen, daar is hij eigenlijk nog te jong voor, maar helaas. En dat hij weer gewoon thuis kan zijn. - Dat het contact verbetert, het is onduidelijk wat het kind bezighoudt. Acties mogen sneller ondernomen worden. Vb. door een psychiater gezien worden. - Ja, gewoon elk weekend thuis.
Geen wensen	///// / 40%	- Het contact is zo goed. - Weet ik niet, want de situatie is zoals hij is. - Contact is voldoende zo, jeugdige is nu volwassen.

Vorm contact tussen ouders en kind

4. In welke vorm heeft u met uw kind contact*?

persoonlijk contact*	/	6,7%
telefonisch contact*		
contact* via voogd/gezinsvoogd/maatschappelijk werker		
Persoonlijk en telefonisch.	////	
	////	
	///	86,6%
Persoonlijk en telefonisch en contact*		
via voogd/gezinsvoogd/maatschappelijk werker	/	6,7%

Ouders en groepsleiders:

Omgang tussen ouders en groepsleiders.

5. Heeft u het gevoel welkom* te zijn op de groep?

Ja	////	- We kunnen altijd bellen, als wij komen staat er altijd koffie klaar.
	////	- Altijd vriendelijk.
	66,7%	- Absoluut, altijd een warm onthaal en koffie, de groepsleiders hebben tijd als je komt, je hoort erbij.
Nee	/	- Ik krijg het gevoel als ik op de groep kom, dat het maar even moet, je bent toch zo weg dus hier is wat te drinken.
	6,7%	- Er wordt geen tijd vrij gemaakt.
Geen mening	//	- Nog niet op de groep geweest. Ik heb er de middelen niet voor.
	13,3%	- Deze groep is nieuw, ik ben maar 1x geweest.
Ja en nee	//	- Het ligt eraan wie er dienst heeft.
	13,3%	- Soms wordt er niet veel interesse getoond.

6. Vindt u het fijn om hulp/advies vanuit de groepsleiders te krijgen?

Ja	///// ///// // 80%	- Dit vind ik bevorderlijk. - Als er problemen zijn wordt er even gebeld. - Dat kunnen we dan thuis toepassen. - Als ouders vragen hebben wordt hier meteen op ingespeeld en wordt dit opgepakt. Als punt geeft vader wel aan, dat daarna ouders weer op de hoogte worden gesteld van wat er is uitgekomen. - Als het advies mijn kind helpt, dan wel. - Alleen moeten we het gesprek nog krijgen en dan hoop ik eindelijk eens met de goede behandeling te kunnen beginnen, we zullen het toch met z'n allen moeten doen. - Het is af en toe toch moeilijk om grip op zo'n kind te krijgen en dan is advies best fijn, zodat het thuis makkelijker is.
Nee	/ 6,7%	- Krijgen we niet.
Anders	/ 6,7%	- Moeder geeft zelf advies.
Ja en nee	/ 6,7%	- Soms de verkeerde meningen.

Betrekkingsniveau communicatie

7. Vindt u dat u met vragen bij de groepsleiders terecht kunt?

Ja	///// ///// //// 93,3%	- Bij de persoonlijk begeleider van mijn kind, dit gaat prima. - Mijn vragen kan ik gerust stellen aan de groepsleiders. - Niet allemaal maar vaak wel. - Alleen vind ik dat dit 24 uur moet kunnen en niet tot 17 uur. Na 17 uur krijg je niemand te pakken en dat stoort enorm. - We zorgen er zelf voor dat we antwoord krijgen op onze vragen. - Altijd! - Ik kan wel altijd bij ze terecht maar ze zijn vaak moeilijk bereikbaar als ik vragen heb. Meer duidelijkheid wie wanneer bereikbaar is.
Nee		
Ja en nee	/ 6,7%	- De ene keer wel en de andere keer niet. De groepsleiders weten vaak zelf niet hoe ze problemen op moeten lossen. Groepsleiders kunnen het kind niet aan, zit mijn kind hier dan wel veilig? Dit bespreek ik wel maar weet niet of hier al wat aan gedaan is.

7b. Luisteren de groepsleiders naar wat u te zeggen heeft?

Ja	///// ///// /// 86,7%	- Absoluut! - Voor zover we inschatten wel. - Ja, als ze er tijd voor hebben. - Denk het wel, hoop het tenminste. Bij een aantal problemen heb ik wel het idee gehad dat er naar me geluisterd werd. - Er wordt altijd wel overlegd over bijvoorbeeld straf, beloning, e.d.
Nee	// 13,3%	- Nee!!! Het wordt net andersom gedaan dan wij wat zeggen in het belang van mijn/ons kind.

7c. Heeft u het gevoel serieus genomen te worden door de groepsleiders?

Ja	///// ///// // 80%	- Ze gaan op in wat ik te vertellen heb.
Nee	// 13,3%	- Soms, meestal niet.
Soms	/ 6,7%	- Niet altijd, afspraken worden soms niet nagekomen.

Vorm contact tussen ouders en groepsleiding

8. In welke vorm heeft u met de groepsleiders contact*?

persoonlijk contact*	// 13,3%	Indien ze hier tijd voor hebben.
telefonisch contact*	///// 33,3%	
contact* via voogd/gezinsvoogd/ maatschappelijk werker		
Persoonlijk en telefonisch	///// / 40%	
Persoonlijk en telefonisch en contact* via voogd/gezinsvoogd/maatschappelijk werker	// 13,3%	

9. Vertellen de groepsleiders volgens u voldoende over uw kind?

Ja	/////	- Alles wordt teruggekoppeld.
	////	- Alleen afspraken worden niet nagekomen.
	60%	- Voorzover ze mijn kind kennen wel. Hij zit nog niet lang op de groep, de groepsleiders moeten hem nog goed leren kennen. - Via Sikoob-Home, maar dit mag uitgebreider. Ook ligt het aan de dienst en de tijd die groepsleiders hebben.
Nee	//	- Niet zoveel, te weinig.
	13,3%	- Je moet steeds zelf met vragen komen.
Ja en nee	////	- Het meeste moeten we via Sikoob-Home of het kind horen. Of we moeten ernaar vragen.
	26,7%	- Ja, als er echt iets is gebeurd. Nee, de dagelijkse gang van zaken, ouders moeten er zelf naar vragen, anders horen ouders niets. - Ouders willen alles weten en weten nooit genoeg. Soms weten we het te laat naar onze zin.

Inhoudsniveau communicatie

10. Kunt u onderwerpen benoemen waarover groepsleiders contact* met u opnemen?

Ja	/////	- Als er problemen zijn.
	/////	- Beloning, straf, school, sport, e.d.
	//	- Als er problemen zijn.
	80%	- School, dagelijkse dingen. - Als er dingen gebeuren. - Om te vertellen hoe het met mijn kind gaat en om afspraken te maken over het kind. - Financiële zaken, en hopelijk als zoonlief bedreigend is naar anderen (dit is een vaste afspraak). - Hoe de weekenden verlopen zijn en afspraken doorgeven. - Hoe het gaat, algemene gang van zaken. - Als er iets gebeurd is met hemzelf. - Over de weekenden, kijken hoe deze gegaan zijn, over de dagen wanneer en hoe laat hij thuis is of weer terugkomt.
Nee	///	- Groepsleiding belt nooit. Ik heb 1 x zijn persoonlijk begeleider aan de telefoon gehad.
	20%	

11. Waarover neemt u contact* op met de groepsleiders?

Ja	///// ///// / 73,3%	- Week- of weekendbespreking. - Navragen of de verhalen die het kind vertelt kloppen. - Om te vragen hoe het met mijn kind gaat. - Als het thuis totaal misgaat of is misgegaan. - Over tijdsafspraken en om te vragen hoe het geweest is (als groepsleiding tijd heeft). - Als er thuis wat is veranderd met mijn kind. - Voor alles wat ons belangrijk lijkt omtrent ons kind, school, sport, kleding, zijn gedrag, kortom alles. - Als er iets is voorgevallen. - Advies, dagelijkse zaken. - Als mij iets niet duidelijk is.
Nee	/ 6,7%	- Niet, want ze luisteren toch niet. Maar er wordt wel wat verteld als we mijn kind komen halen en brengen. - Alleen voor praktische zaken. Over hoe het gaat daar bel ik 's avonds over met mijn kind.
Geen mening	/// 20%	

11b. Zijn er andere onderwerpen die voor u belangrijk zijn en die niet worden besproken?

Ja	///// / 40%	- Ja!!! De zus van het kind. - Bereikbaarheid van de groep. - Seksueel misbruik, maar dit wordt nu in gang gezet. Alles wordt met ouders besproken, het is een vrijwillige plaatsing. - Alles wat ik denk dat belangrijk is voor mijn kind bespreek ik met de groepsleiders. - Zindelijkheid 's nachts, vooruitgang zwemmen, dagelijkse dingetjes en de voorvallen en hoe de begeleiders dit oppakt.
Nee	///// // 46,7%	- Wij zorgen dat we alles bespreken. Als er iets is wat we niet weten, vragen we dit. - Bijvoorbeeld de dagbesteding, maar omdat we moeilijk weten wanneer er iemand bereikbaar is zit moeder vaak de hele dag in spanning. Direct terugkoppelen van informatie zou fijn zijn.
Geen mening	// 13,3	- Moet het gesprek nog afwachten, maar er zijn bij ons nog genoeg vragen, maar hopelijk wordt het dan voor ons duidelijk.

Frequentie contact

12. Kent u elke begeleider? Hoe vindt u dit?

Ja	//// 26,7%	- Ja, maar niet direct alle namen, omdat je bepaalde personen vaak niet ziet. - Er werken behoorlijk veel mensen. Van naam kennen we iedereen wel, persoonlijk veel maar niet iedereen. Mensen lossen elkaar daar af, dat moet ook wel in zo'n beroep. Zolang alle begeleiders maar weten wat de afspraken zijn voor iedere cliënt. En dat is dus niet altijd het geval. Dat kan behoorlijk vermoeiend zijn en verwarrend voor ons kind. - Mijn man wel, ik ben niet meer zoveel geweest, maar hier komt verandering in.
Nee	///// ///// 66,7	- Alleen de persoonlijk begeleider. - Maar dat vind ik ook geen probleem. - Best storend, heb ook vaak het gevoel dat anderen niet helemaal op de hoogte worden gesteld van bepaalde incidenten. - Alleen persoonlijk begeleider. Een voorbeeld: toen moeder haar kind niet kon ophalen werd de begeleiding erg brutaal aan de telefoon. Moeder was hier niet van gediend en vond dit erg vervelend. - Er lopen veel parttimers rond, dus in de praktijk is dit onmogelijk. - Vervelend, want als je iemand aan de telefoon hebt weet je niet met wie je spreekt. Maar dit heeft ook te maken met het feit dat mijn kind nog niet zolang op de groep zit. - Kan ook niet, vertrouw erop dat hij in goede handen is. Men kan toch niet oordelen over het zien van iemand. - Er zijn er zoveel, ben blij dat er een vaste begeleider is waarop je kan terugvallen.
Ja en nee	/ 6,7%	

12b. Heeft u met alle groepsleiders contact* of alleen met de persoonlijk begeleider van uw kind?

Alle groepsleiding	//// 26,7	- Persoonlijk begeleider heeft niet altijd dienst.
Alleen persoonlijk begeleider	///// 40%	
Beide	///// 33,3%	- De kleine dingen bespreken we met iedereen, de vaste afspraken met de persoonlijk begeleider. - De kleine dingen bespreken we met iedereen, de vaste afspraken met de persoonlijk begeleider. - Af en toe met een groepsleider, maar meestal met de persoonlijk begeleider. - Met diegene die er op woensdag is. Voor belangrijke zaken word je doorverwezen naar de persoonlijk begeleider.

13. Hoe vaak heeft u met groepsleiders contact*?

Wekelijks	///// // 46,7%	
Één keer in de twee weken	// 13,3%	
maandelijks	/// 20%	- Als er gesprekken zijn.
Anders, nl.	/	6,7% Geen mening opvolgend gegeven.
3 x per week	/	6,7% Als we het kind ophalen en brengen.
2x per week	/	6,7% Ligt eraan wat er is voorgevallen, soms wekelijks,
Elke dag		soms horen we een tijd niets.
Verschillend		

13b. Vindt u dit contact* voldoende?

Ja	///// /// 53,3%	- Als we meer willen, dan geven we dit aan. - Ze zijn goed bereikbaar. - Als dit niet zo was, hing ik wel vaker aan de telefoon.
Nee	///// / 40%	- Liever 1 x per week op de hoogte gehouden worden. - Ik word vaak niet ingelicht of te laat als er iets gebeurd is. - Mag vaker, en we mogen beter op de hoogte gehouden worden, ook Sikoob mag uitgebreider. Het is niet fijn als ouders geen overzicht hebben. - Omdat het de algemene dagelijkse dingetjes zijn, waar je als ouder nooit iets van hoort. En als je het in de groep vraagt heb je meteen een hele hoop oortjes die meeluisteren. - Ik vind dat dit 1 à 2 x per week moet zijn, voor mijn eigen gevoel. Wij vinden het erg belangrijk om te weten hoe het daar gaat.
Geen mening	/ 6,7%	

13c. Wat zouden uw wensen zijn wat betreft het contact* tussen u en de groepsleiders?

Wensen	///// ///// 66,7%	- Meer telefonisch contact. - Dat personen makkelijker bereikbaar zijn. - Meer persoonlijk contact en zeker 1 x per maand bij elkaar komen om te kijken of het behandelplan aanslaat, thuissituatie meer op elkaar afstemmen. - Omdat het de algemene dagelijkse dingetjes zijn, waar je als ouder nooit iets van hoort. En als je het in de groep vraagt heb je meteen een hele hoop oortjes die mee luisteren. Dus meer weten over de alledaagse dingen. - Vaker telefonisch contact als er dingen op de groep niet goed lopen. - Duidelijkheid, alles bespreekbaar maken. - Dat er eens iets wordt gedaan met de dingen die gezegd worden, in het belang van ons kind. - 1 x per week op de hoogte gehouden worden. - Meer weten hoe en wat. - Na elke keer als hij weer terug is kijken hoe het gegaan is.
Geen wensen	/// 20%	- Gaat goed. - Geen wensen en we hebben het wel eens ergens anders gezien.
Geen mening	// 13,3%	

Betrokkenheid bij de behandeling

14. Heeft u het idee betrokken* te zijn bij de behandeling van uw kind?

Ja	///// / 40%	- Er zijn regelmatig gesprekken. - En soms geef ik advies hoe ze het beste met mijn kind om kunnen gaan.
Nee	///// /// 60%	- Maar dit is wel wenselijk! - Er is nog geen behandeling bezig. - Wat doen ze aan behandeling? Ik zou het behandelplan nog op papier krijgen. - Te weinig inlichtingen ontvangen. - Want wij hebben geen computer, dus alles moet via mondelinge communicatie. - Wat is de behandeling? Weet niet met wat voor behandeling ze bezig zijn. - Nog niet, ik zie ook nog geen vooruitgang na dit half jaar, misschien wordt het anders na het gesprek. - Mijn zoon heeft bijvoorbeeld een beugel gekregen. Dit is nog niet eens met mij besproken. Ouders hebben geen inspraak, informatie wordt ook niet teruggekoppeld.

14b. Maakt u dit bespreekbaar?

Ja	///// ///// 66,7%	- Maar wordt vaak niet naar geluisterd. - Maar ze luisteren niet. En niet alleen de begeleiders.
Nee	// 13,3%	- Nog niet.
N.v.t.	/// 20%	

15. Wat is uw algemene indruk over hoe de groepsleiders met uw kind op de groep omgaan?

Goed	///// ///// 66,7%	- Alleen lopen ze soms qua afspraken langs elkaar heen, te late of geen communicatie. - Fantastisch werk wat ze doen, na een weekend thuis gaat ons kind ook goed terug naar de groep. - 90% goed. In het verleden is er 1 groepsleiding geweest die niet goed met de kinderen omging. Dit heb ik bespreekbaar gemaakt en er is direct werk van gemaakt.
Minder goed	// 13,3%	- Soms de verkeerde handelingen als er problemen zijn. - Verschillend, de ene kan goed met mijn zoon omgaan en de ander niet. Hier kan ik niet over oordelen, want ik ken de begeleiders niet.
Slecht	/ 6,7%	- Wel regels maken, maar deze niet nakomen. - Mijn kind heeft die regels nodig.
Geen mening	// 13,3%	- Geen idee, kind zegt hier weinig over. - Geen idee, kind vertelt zelf dingen, moeder geeft aan dat ze dit terug moet koppelen op de groep. - Wel moet de communicatie onderling beter.

16. Heeft u het idee dat u samenwerkt met de groepsleiders als het om uw kind gaat?

Ja	///// ///// 60%	- We luisteren naar elkaar. - Ze bellen als er wat is. - Jawel, ze hebben altijd een luisterend oor, en die informatie gebruiken wij of zij.
Nee	///// 33,3%	- Alleen met persoonlijk begeleider. - Omdat ik tot nu toe alleen zijn persoonlijk begeleider ken, de rest alleen via de telefoon. - Zoon is maar af en toe thuis en groepsleiders hebben het vaak te druk. - We kunnen meestal alles alleen doen vb probleem op school of telefoon gejat. - Vaak kloppen de verhalen niet wat mijn kind zegt en wat de groepsleiders zeggen.
Ja en nee	/ 6,7%	

Betrokkenheid op de groep

17. Worden er voldoende activiteiten georganiseerd op de groep, waarbij u uitgenodigd wordt?

Ja	/	
	6,7%	
Nee	/////	- Erg weinig
	/////	- 1 x per jaar zomerfeest. /////
	//	- Nog geen activiteit meegemaakt. Als het met ons kind maar goed gaat.
	80%	- Tot nu toe niet maar misschien in de toekomst.
		- Ze doen wel veel met de kinderen, maar met ouders erbij is niet te realiseren, ook voor ons niet.
		- Wel voor de kinderen.
Niet wenselijk	//	- Ik zou het niet weten.
	13,3%	- Dat hoeft voor mij niet.

17b. Is het wenselijk dat u vaker uitgenodigd wordt?

Ja	/////	- Als het uitkomt wel ja.
	///	- Het is wel leuk.
	53,3%	- Zoals ik al toelichtte voor meer persoonlijke gesprekken, om te kijken of we vooruitgang boeken, op deze manier schiet het niet op.
		- Wel leuk maar ik heb er de middelen niet voor om dit te realiseren.
		- Als het voor belangrijke dingen is wel, als het telefonisch kan zal ik dat eerst doen. De afstand is een beetje groot: 100 km.
		- Als de middelen wat makkelijker waren.
		- Ja, het zou best fijn zijn, maar ook al was het zo, kan ik nog niet altijd komen, het is te ver. Jammer!
Nee	///	
	20%	
Geen mening	/////	- Niet realiseerbaar.
	26,7%	- Is moeilijk en kost naar omstandigheden veel energie.
		- Zolang er maar aan ons kind gewerkt wordt, dat vinden we belangrijk.
		- Ouders kunnen vaak alleen in het weekend en ik weet niet beter

18. Hieronder staat een aantal ideeën om de betrokkenheid* tussen u en uw kind te vergroten.
Welke ideeën lijken u interessant?

Seizoensgebonden activiteiten, waarbij ouders uitgenodigd worden	///// / 40%
Als kinderen geknutseld hebben of er komen tekeningen van school: deze naar huis opsturen	///// 33,3%
Het uitnodigen van ouders en terugkoppelen van informatie. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld een ouderavond op school of een doktersbezoek	///// ///// / 73,3%
Vaste beldag met de groepsleiders	///// ///// / 73,3%
Nieuwsbrief (3 à 4 keer per jaar): hierin worden bijvoorbeeld nieuwe werknemers voorgesteld en tekeningen van kinderen geplaatst	///// ///// 66,7%
Geen mening	/ 6,7%

18b. Heeft u zelf nog ideeën?

Ja	//// 26,7%	- 1x per maand evaluatiegesprek. - Meer activiteiten organiseren voor de kinderen in Venlo, veel activiteiten kosten niets. - Meer betrokken worden bij het behandelplan en meer op elkaar afstemmen; voor ouders moet het niet uitmaken wie ze aan de telefoon hebben, iedereen moet informatie kunnen geven. Zo moet iedereen op de hoogte zijn van alles en dat mis ik wel eens (het langs elkaar heen lopen). En doe iets aan de telefoon, het is heel storend als je na 17.00 uur niemand meer aan de telefoon krijgt en in het weekend staat continu het antwoordapparaat aan. - Spellenmiddag in het weekend. Tussen ouders en kinderen, zo kunnen ouders onderling met elkaar in gesprek gaan.
Nee	///// ///// / 73,3%	Kind vertelt zelf veel wat ze doet en waar ze is geweest.

19. Bent u bereid mee te werken aan eventuele oplossingen?

Ja	///// ///// ///// 93,3%	- Altijd als het in mijn bereik ligt. - Maar dan moet er wel naar ons geluisterd worden en er moet wat aan gedaan worden als dat mogelijk is.
Nee	/ 6,7%	

20. Zijn er dingen die ik niet gevraagd heb, maar die u wel wilt inbrengen?

Ja	//// 26,7%	- Dat we alle respect hebben voor het werk, wij zouden het niet kunnen. - Meer betrokken worden bij het behandelplan en meer op elkaar afstemmen; voor ouders moet het niet uitmaken wie ze aan de telefoon hebben, iedereen moet informatie kunnen geven. Zo moet iedereen op de hoogte zijn van alles en dat mis ik wel eens (het langs elkaar heen lopen). En doe iets aan de telefoon het is heel storend als je na 17.00 uur niemand meer aan de telefoon krijgt en in het weekend staat continu het antwoordapparaat aan. - Ik zou het prettig vinden dat als mijn zoon problemen heeft met een bepaalde begeleider, dat die begeleider ook even zijn verhaal doet bij mij. En dat ik niet alleen de kant van mijn zoon hoor. Contact met sommige begeleiders moet beter. - Een instelling heeft het druk, en iedere ouder wil zijn kind geholpen hebben. Het duurt alleen te lang. In ons geval wordt zijn gedrag erger. Het evaluatiegesprek dat we zouden hebben in november is nog niet geweest. We zitten nu in januari. Dat zijn dingen die moeten echt sneller. De leiding doet zijn best. Het ergste waar we tegen aanlopen is de miscommunicatie onder de leiding, dat kan wel beter. Dit soort miscommunicatie is niet prettig voor ouders en zeker niet goed voor de kinderen. Ook is het fijn als ouders weten waar ze aan toe zijn i.v.m. begeleiding en behandeling. Dit duurt erg lang. Moet sneller en vaker besproken worden. Een stappenplan of iets dergelijks. Ook vinden wij dat er erg veel gesprekken plaatsvinden met de jongeren zelf. Of in overeenstemming met de jongeren. Die kinderen zitten er niet voor niets. Samenspraak is leuk, en praten prima, maar soms moeten er spijkers met koppen geslagen worden. Dus beslissingen met ouders en jeugdigen. Er wordt soms te veel gepraat/overlegd. Die kinderen zitten daar niet voor hun zweetsokken.
Nee	///// ///// 66,7%	- Ik vond het een prettig gesprek, ik heb mijn hart kunnen luchten. - Hier kunnen we dagen over praten maar of het zin heeft weet ik niet. - Vindt het alleen vervelend dat ons kind nog steeds geen gordijnen heeft. Ik weet dat hij ze eraf trekt.
Geen mening	/ 6,7%	

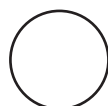
Bijlage 4. Genogrammen Gele groep Gastenhof Venlo

Legenda:

Man



Vrouw



Kind (jongen)



Kind (meisje)



Kind (jongen, uit huis geplaatst)



Kind (meisje, uit huis geplaatst)



Tweelingjongens (eeneiig)



Jongen/man (gestorven)



Meisje/vrouw (gestorven)



Geen vorm van contact meer

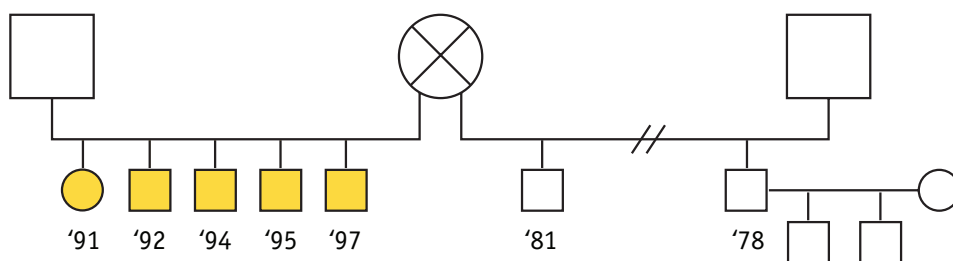


Gescheiden

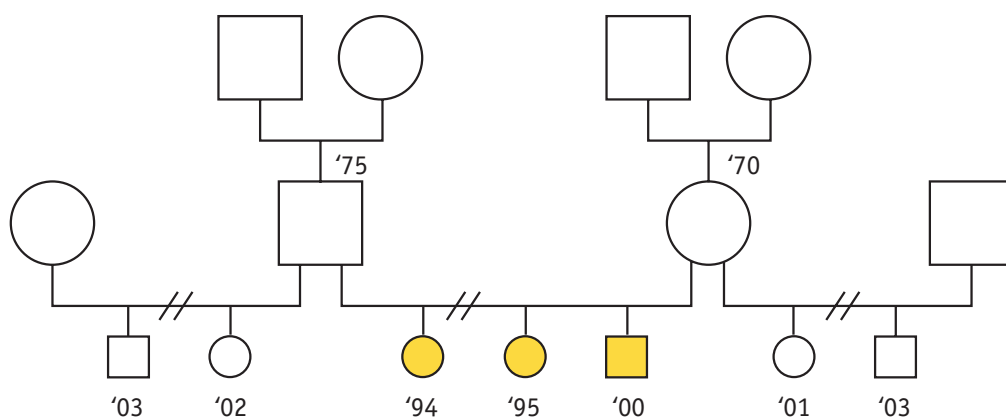


Samenwonend, in huis wonend



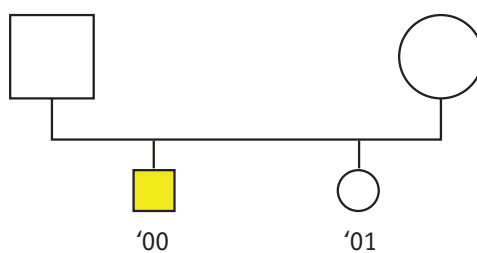


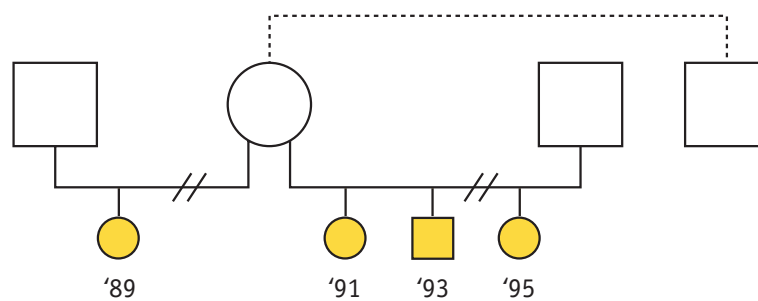
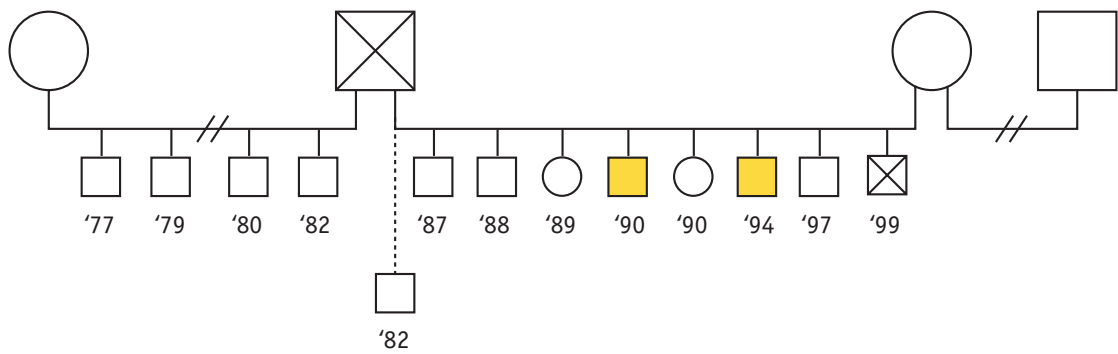
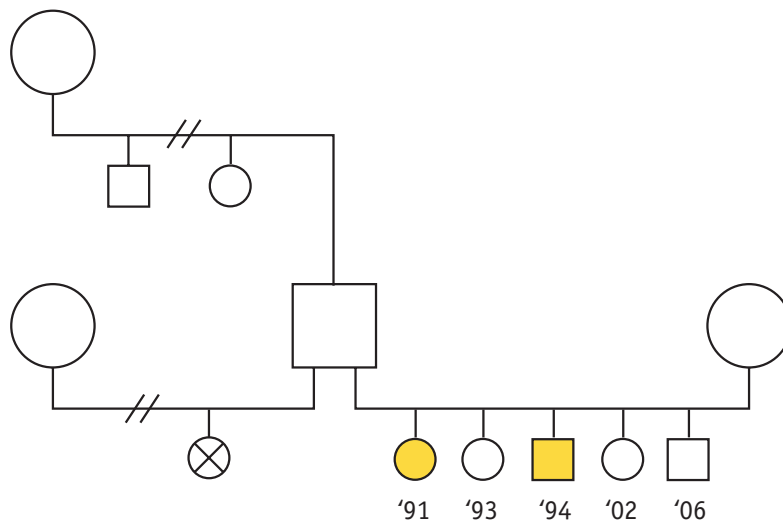
.....



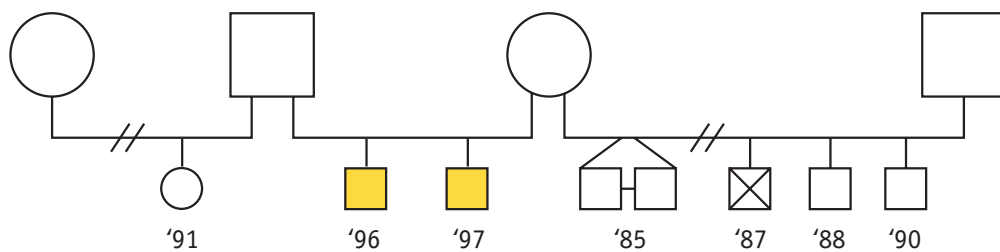
Bij dit gezin staan de grootouders beschreven,
omdat deze heel belangrijk zijn voor het gezin.

.....

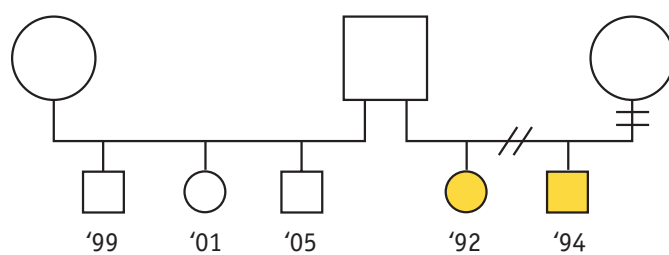




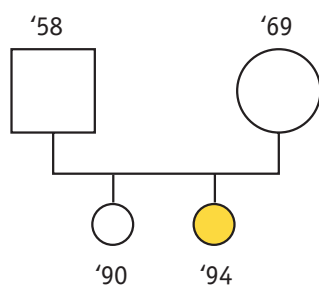
alle kinderen wonen sinds kort weer thuis



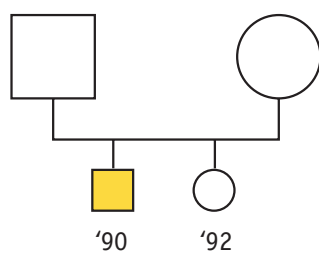
.....

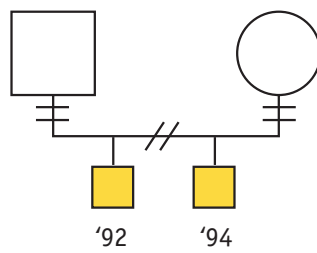
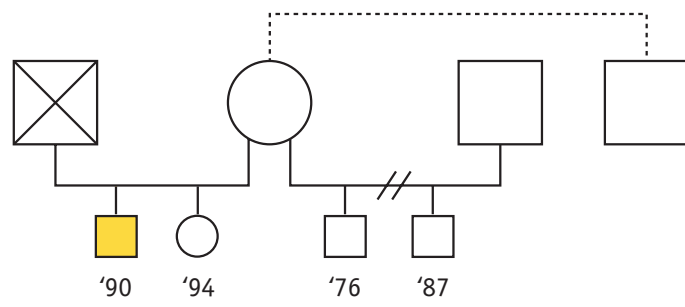


.....

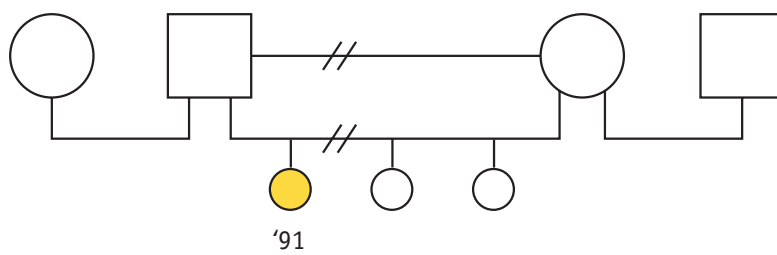
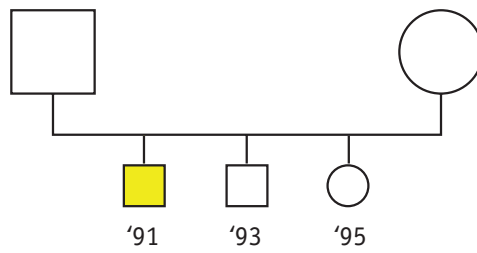


.....





geen contact ouders, sinds kort
beginnend contact met de moeder



Bijlage 5. Resultaten genogrammen

14 gezinnen = 100% : 14 = 7,1%

Gescheiden (het gaat hier om de gezinnen waar de kinderen binnen Gastenhof vandaan komen)	42,9%	///// /
Geen contact moeder	14,2%	//
Geen contact vader	7,1%	/
Gezinnen met 1 kind	0	
Gezinnen met 2 kinderen	50%	///// //
Gezinnen met 3 kinderen	28,6%	////
Gezinnen met 4 kinderen of meer	21,4%	///
Een van de ouders overleden	21,4%	///
Gestorven kind in een gezin	21,4%	///
Gezinnen met kinderen uit vorige relaties	57,1%	///// ///
Meer dan 1 kind uit huis geplaatst	57,1%	///// ///

