



Contact

tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders

Productverslag

**Sandra Witteman
SPH dual 4
Haagse Hogeschool
2004-2005**

**Docenten:
Britt Fontaine &
Jaska de Bree**

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1 Inleiding	5
2 Projectopzet	7
2.1 Motivatie	7
2.2 Doelstelling	7
2.3 Probleemstelling	7
2.4 Deelvragen	7
2.5 Onderzoekseenheden	8
2.5.1 Situatie	8
2.5.2 Locatie	8
2.5.3 Groep	9
2.6 Methoden van dataverzameling	9
2.6.1 Literatuuronderzoek	9
2.6.2 Documentanalyse	9
2.6.3 Gedeeltelijk gestructureerde vragenlijsten	10
2.7 Verantwoording van het onderzoek	11
2.8 Samenvatting	11
3 Contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders	12
3.1 Waarom contact?	12
3.2 Met wie contact?	13
3.3 Wederzijdse verwachtingen	13
3.4 Informatie uitwisselen	14
3.4.1 Ouders als bron van informatie	14
3.4.2 Persoonlijk Begeleiders als ondersteuning voor ouders	15
3.5 Vaardigheden Persoonlijk Begeleider	15
3.6 Ouders systematisch bij de zorg betrekken	16
3.7 Samenvatting	17
4 Contact vanuit het kinderdagcentrum	19
4.1 Contactpersoon	19
4.2 Intakeprocedure	19
4.3 Zorgplan	20
4.3.1 Het tot stand komen van het zorgplan	20
4.3.2 Bespreking en evaluatie van het zorgplan	20
4.4 Rapportage en verslaglegging	21
4.4.1 Communicatieschrift	21
4.4.2 Dagelijkse rapportage	21
4.4.3 Samenvattende rapportage	21
4.5 Persoonlijk contact	22
4.5.1 Ouderavond	22
4.5.2 Huisbezoek	22
4.5.3 Informele contactmomenten	22
4.6 Externe informatieverstrekking	22
4.7 Handvatten voor de Persoonlijk Begeleider	23
4.8 Samenvatting	23

5	Ervaringen van Persoonlijk Begeleiders en ouders	25
5.1	Huidige vormen van contact	25
5.2	Scholing en vaardigheden van Persoonlijk Begeleiders	25
5.2.1	Eerdere scholing en training	25
5.2.2	Huidige ondersteuning vanuit het kinderdagcentrum	26
5.2.3	Gewenste ondersteuning vanuit het kinderdagcentrum	26
5.3	Verwachtingen omtrent het contact	26
5.3.1	Verwachtingen van ouders	27
5.3.2	Verwachtingen van Persoonlijk Begeleiders	27
5.3.3	Verwachtingen die Persoonlijk Begeleiders van ouders mogen hebben	27
5.4	Ervaringen	27
5.4.1	Ervaringen van ouders	27
5.4.2	Ervaringen van Persoonlijk Begeleiders	28
5.5	Verbeteringen in het contact	28
5.5.1	Wensen van ouders	28
5.5.2	Wensen van Persoonlijk Begeleiders	29
5.6	Samenvatting	29
6	Conclusies	31
7	Aanbevelingen	34
8	Het eindproduct	37
8.1	Inleiding	37
8.2	Gekozen eindproduct	37
8.3	Evaluatie	37
9	Literatuurlijst	38
9.1	Boeken	38
9.2	Tijdschriften	38
9.3	Internet	39
9.4	Documenten van Stichting Het Raamwerk	39

Voorwoord

Voor u ligt het productverslag van mijn afstudeerproject. Dit is geschreven in het kader van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Haagse Hogeschool. Het onderwerp van mijn afstudeerproject is het contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders op het kinderdagcentrum de Honingraat (onderdeel van Stichting Het Raamwerk). Door dit afstudeerproject wil ik een overzichtelijk beeld geven van de huidige situatie en aanbevelingen doen voor de toekomst met betrekking tot het contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders.

Met het eindproduct wil ik een bijdrage leveren aan een goed en zo optimaal mogelijk contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders. Door een goed en regelmatig contact kan, naar mijn idee, een aantal elementen van de geboden zorg en begeleiding op elkaar afgestemd worden, wat duidelijkheid biedt aan het kind. Deze duidelijkheid kan zorgen voor een veilige en stimulerende omgeving, wat kansen aan het kind biedt om zich te ontwikkelen en tot betere vaardigheden te komen.

Bij de totstandkoming van dit afstudeerproject heb ik veel hulp gehad en daarom wil ik de volgende mensen bedanken.

Om te beginnen wil ik mijn studiebegeleidster Britt Fontaine bedanken voor het geven van feedback, zowel tijdens begeleidingsgesprekken als aan het concept van mijn productverslag. Maar ook voor de woorden die mij hebben geholpen en hebben aangezet tot het nemen van beslissingen. Daarnaast wil ik mijn tweede beoordelaar, Jaska de Bree, bedanken voor de feedback naar aanleiding van het conceptverslag.

Er gaat ook dank uit naar mijn locatiehoofd Monique Willems en orthopedagoog Elisabeth de Vos voor het beschikbaar stellen van informatie. Ook mijn collega Trudy van de Nieuwendijk heeft me geholpen door kritisch te kijken naar de enquêtes die ik heb opgesteld voor Persoonlijk Begeleiders en ouders. Bedankt hiervoor.

Verder wil ik mijn studiegenoot Annemiek van der Lee bedanken voor het kritisch nalezen van mijn verslag.

Zonder de ervaringen van de ouders van kinderen die het kinderdagcentrum bezoeken en de Persoonlijk Begeleiders die er werken had ik deze opdracht niet volledig kunnen uitvoeren. Met de enquêtes die zij hebben beantwoord heb ik bruikbare informatie gekregen die ik in mijn productverslag heb kunnen verwerken. Met behulp van deze informatie heb ik de theorie en de praktijk kunnen vergelijken en ben ik tot mijn eindproduct gekomen. Daarom wil ik de Persoonlijk Begeleiders en de ouders bedanken voor het retourneren van de vragenlijsten en zo het delen van hun ervaringen.

Als laatste wil ik mijn ouders, mijn zus en mijn vriend bedanken voor het nalezen, maar vooral voor de stimulans en hun steun als ik er even doorheen zat. Mede door hun positieve woorden ligt er nu een productverslag voor u waar ik trots op ben!

1 Inleiding

Ouders zijn lang een vergeten groep geweest in de hulpverlening. Ze werden nauwelijks geïnformeerd over hoe het met hun kind ging en ze mochten zich niet met de zorg bemoeien. Men dacht dat ouders de orde en rust zouden verstoren. Gelukkig is dit sinds de jaren zeventig aan het veranderen door de inzet van de ouderverenigingen. Tegenwoordig hebben ouders en hulpverleners meer behoefte aan intensiever contact. In de hulpverlening begint steeds meer het besef door te dringen, dat ouders een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de ondersteuning en begeleiding van hun verstandelijk gehandicapte kind. Ouders worden steeds intensiever betrokken bij de zorg voor hun gehandicapte kind, al is het sterk afhankelijk van het persoonlijke inzicht van de Persoonlijk Begeleider of dit ook gebeurt.

Door opgedane ervaring, als Persoonlijk Begeleider van kinderen met een verstandelijke beperking, merk ik dat het contact tussen de Persoonlijk Begeleider en ouders beter benut kan worden dan reeds wordt gedaan. Door een goed contact kan er een afstemming ontstaan, die in het voordeel zal werken van het kind. Als, zowel thuis als op het kinderdagcentrum, een aantal elementen uit de geboden zorg en begeleiding op elkaar worden afgestemd, wordt er optimaal gebruik gemaakt van zowel de situatie als de mensen om het kind heen. Hierdoor kunnen, naar mijn idee, de mogelijkheden van het kind beter worden benut.

Echter het contact verloopt niet altijd optimaal. Enkele ouders hebben regelmatig klachten over de zorg en begeleiding die het kind krijgt. Daarnaast merk ik dat er weinig tijd en ruimte is voor zowel Persoonlijk Begeleiders als ouders om in gesprek te gaan over de zorg voor het verstandelijk gehandicapte kind. Er zijn ook kinderen van wie ouders weinig van zich laten horen of zien. Dit vind ik jammer aangezien dit contact een bron van inspiratie kan zijn om de mogelijkheden van het kind optimaal te benutten. Er wordt weinig over de 'samenwerking' tussen beide partijen gesproken. Dit is voor mij een reden om mijn afstudeerproject hierop te richten.

Om een volledig beeld te kunnen geven van de huidige situatie en een antwoord te krijgen op de probleem- en doelstelling, heb ik een literatuuronderzoek en een praktijkonderzoek gedaan. Deze informatie heb ik verwerkt in dit productverslag hetgeen uiteindelijk leidde tot mijn eindproduct: een adviesrapport voor de Persoonlijk Begeleiders van kinderdagcentrum 'de Honingraat'.

Dit productverslag bevat achtereenvolgens de volgende hoofdstukken.

In hoofdstuk 2 komen de probleemstelling, de deelvragen en de doelstelling aan de orde. Er wordt gesproken over de onderzoekseenheden waar ik het onderzoek heb verricht. In de methoden voor dataverzameling kunt u lezen waarom ik heb gekozen voor een triangulatieaanpak en wat dit inhoudt. Bij de verantwoording van het onderzoek wordt uitgelegd wat mesoniveau betekent en waarom ik hiervoor heb gekozen.

Hoofdstuk 3 beschrijft 'het contact tussen Persoonlijk Begeleider en ouders'. In dit hoofdstuk, geschreven naar aanleiding van literatuuronderzoek, wordt ingegaan op de redenen van contact, tussen wie er contact is, wederzijdse verwachtingen, informatie uitwisselen en worden vaardigheden die een Persoonlijk Begeleider nodig heeft om contact met ouders te onderhouden beschreven. Als laatste wordt verteld hoe ouders systematisch bij de zorg betrokken kunnen worden.

Hoofdstuk 4 gaat over het huidige contact op het kinderdagcentrum de Honingraat. De intakeprocedure, het zorgplan, de rapportage en verslaglegging en de externe informatieverstrekking worden beschreven, evenals de ondersteuning die de Persoonlijk Begeleider rondom het contact met de ouders krijgt.

In hoofdstuk 5 komen de ervaringen van Persoonlijk Begeleiders en ouders zelf aan bod. Deze informatie heb ik verkregen door enquêtes onder ouders en Persoonlijk Begeleiders te verspreiden. In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan over de huidige vormen van contact, de verwachtingen van Persoonlijk Begeleiders en ouders naar elkaar toe. Tevens komen in dit hoofdstuk de ervaringen van beide partijen en de verbeterpunten aan de orde.

Vervolgens worden in hoofdstuk 6 de conclusies weergegeven. Dit gebeurt aan de hand van de vooraf opgestelde deelvragen. Deze deelvragen vormen gezamenlijk het antwoord op mijn probleemstelling.

Hoofdstuk 7 beschrijft mijn aanbevelingen naar aanleiding van de conclusies, die verwerkt worden in mijn eindproduct: een adviesrapport voor de Persoonlijk Begeleiders van kinderdagcentrum de Honingraat. Dit is beschreven in hoofdstuk 8.

Tot slot treft u de literatuurlijst aan.

Verder dient nog vermeld te worden dat, om de leesbaarheid te vergroten, ik heb gekozen om in het gehele verslag de term 'ouders' te gebruiken. Hiervoor kan ook 'familie, verzorgers en/of wettelijk vertegenwoordigers' worden gelezen. Dit geldt ook voor de mannelijke en vrouwelijke vorm: waar 'zij' staat kan ook 'hij' gelezen worden. Voor de duidelijkheid heb ik ervoor gekozen in dit rapport de vrouwelijke vorm aan te houden.

2 Projectopzet

2.1 Motivatie

Ik ben werkzaam bij Stichting het Raamwerk, locatie 'de Honingraat'. De Honingraat is een dagcentrum voor kinderen en jongeren met een verstandelijke of meervoudige handicap in de leeftijd van 2,5 tot circa 17 jaar. Het primaire doel is te voorzien in ontwikkelingsgerichte dagbesteding. Het uitgangspunt hiervoor is de zorg- en begeleidingsbehoefte van de kinderen, de zogenoemde hulpvraag. Het aanbieden van een overzichtelijke, vertrouwde en veilige omgeving staat centraal in de werkwijze. Een dergelijke omgeving biedt een stimulans voor het opdoen van ervaringen. Het kind leert zichzelf en anderen te ontdekken, krijgt vertrouwen in zichzelf en de ander en er ontstaat het plezier en de motivatie om iets te ondernemen. Doel is dat het kind haar mogelijkheden optimaal weet te ontwikkelen, dan wel in stand te houden. Het uiteindelijke doel is een zo groot mogelijke zelfstandigheid.

Op dit moment bezoeken 60 kinderen het kinderdagcentrum. Naast de verstandelijke beperking heeft een groot aantal van de kinderen probleemgedrag¹, een stoornis in het autistisch spectrum en zijn er kinderen met een gedragsstoornis².

Mijn ervaring op de werkvloer is dat het contact tussen ouders en Persoonlijk Begeleiders niet altijd optimaal verloopt. Omdat er niet altijd een goede overeenstemming is tussen ouders en Persoonlijk Begeleiders worden naar mijn idee niet alle mogelijkheden van het verstandelijk gehandicapte kind benut en dat vind ik jammer.

De verschillende verwachtingen, belangen en doelen van de ouders en van de instelling/ Persoonlijk Begeleiders worden niet altijd uitgesproken, waardoor de beide partijen niet altijd op één lijn zitten. De afstemming tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders is naar mijn idee juist een voorwaarde om tot een optimale en zo goed mogelijke zorg te komen voor het kind. Ik zou graag zien dat de zorg voor het kind wordt geoptimaliseerd door verbetering van het contact en afstemming tussen beide partijen.

2.2 Doelstelling

Mijn doelstelling is: inzicht krijgen in de huidige vormen van contact en hoe Persoonlijk Begeleiders en ouders het huidige contact ervaren, zodat ik aanbevelingen en richtlijnen aan de Persoonlijk Begeleiders kan geven voor het verbeteren van het huidige contact.

2.3 Probleemstelling

Hoe is het contact binnen het kinderdagcentrum opgezet, hoe ervaren Persoonlijk Begeleiders en ouders het huidige contact en welke verbeteringen zouden in dit contact aangebracht kunnen worden?

2.4 Deelvragen

De probleemstelling is te groot om zo te kunnen beantwoorden. Daarom is het noodzakelijk om te werken met deelvragen. Deelvragen helpen om tot een helder antwoord te komen op de probleemstelling en om de doelstelling te kunnen behalen. De opgestelde deelvragen worden in verschillende hoofdstukken beantwoord. Daarnaast kunt u hoofdstuk in 6, de conclusie, de antwoorden lezen op alle deelvragen die gezamenlijk het antwoord vormen op mijn probleemstelling.

¹ **Probleemgedrag** is de verzamelterm voor gedrag dat door ouders of andere opvoeders/ begeleiders als vervelend beschouwd wordt. Niet elk moeilijk gedrag is een gedragsstoornis. (De Mey e.a., 2005)

² Als gedrag, dat verwijst naar overtredingen van sociale regels en/of gericht is tegen anderen, een vast en stabiel patroon is geworden en duidelijk afwijkt van wat we normaal opstandig of agressief gedrag vinden op een bepaalde leeftijd, dan is er sprake van een **gedragsstoornis**. Hierbij gaat het om gedrag als liegen, vechten, driftbuien en domineren van andere kinderen. (De Mey e.a., 2005)

De volgende deelvragen zijn door middel van literatuuronderzoek in hoofdstuk 3 beantwoord.

- Welk doel heeft het contact; waarom is het nodig?
- Wat zijn de voorwaarden van een goed contact?
- Waarom wordt de zorg verbeterd door contactverbetering?
- Wat is 'niet wilsbekwaam'?
- Welke vaardigheden heeft een Persoonlijk Begeleider nodig om goed contact te kunnen (onder)houden?
- Welke impliciete aannames zitten er verstopt in de literatuur?

In hoofdstuk 4 zijn de volgende vragen beantwoord door middel van een documentanalyse.

- Wat is en doet een Persoonlijk Begeleider?
- Welke vormen van contact zijn er en wat is hier de inhoud van?
- Hoe wordt de verslaglegging gedaan van contacten tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders?
- Waar en wanneer worden contactmomenten en contactmogelijkheden afgesproken en op papier gezet?
- Hoe verloopt de intakefase?
- Welke ondersteuning is er voor een Persoonlijk Begeleider met betrekking tot de communicatie met ouders?

Met behulp van de ervaringen van Persoonlijk Begeleiders en ouders zijn in hoofdstuk 5 de volgende deelvragen beantwoord.

- Voldoen Persoonlijk Begeleiders aan de vaardigheden die ze moeten hebben?
- Hoe worden de huidige vormen van contact gewaardeerd?
- Hoe wordt het huidige contact ervaren?
- Welke verwachtingen zijn er ten aanzien van het contact?
- Wat zijn de problemen die in het contact worden ondervonden?
- Welke veranderingen zouden Persoonlijk Begeleiders en ouders willen in het contact?

2.5 Onderzoekseenheden

2.5.1 Situatie

De situatie die ik heb onderzocht bestaat uit de gewenste situatie en de huidige situatie. De gewenste situatie heb ik onderzocht door middel van een documentanalyse. De huidige situatie heb ik onderzocht door Persoonlijk Begeleiders en ouders (van kinderen die kinderdagcentrum 'De Honingraat' bezoeken) te ondervragen door middel van een gedeeltelijk gestructureerde vragenlijst. Zowel de ouders als de Persoonlijk Begeleiders waren mijn actoren, omdat zij de personen zijn die handelen met betrekking tot het contact. Hierbij ging het mij erom hoe het contact verloopt en hoe het wordt ervaren.

2.5.2 Locatie

Ik heb onderzoek gedaan op de volgende locatie:

- Stichting Het Raamwerk
Locatie: kinderdagcentrum 'De Honingraat'
Langevellderweg 41
2211 AD Noordwijkerhout

Het kinderdagcentrum bestaat uit een basislocatie op het bovengenoemde adres. Daarnaast zijn er twee buitenlocaties waar drie groepen verstandelijk gehandicapte kinderen begeleiding krijgen. Deze groepen zijn gesitueerd in lokalen van basisscholen in de regio.

Op kinderdagcentrum 'De Honingraat' heeft ieder kind een Persoonlijk Begeleider. De Persoonlijk Begeleider heeft regelmatig contact met ouders van de kinderen die zij begeleidt. Zowel de basislocatie als de buitenlocaties, zijn toegankelijk voor mij als onderzoeker, omdat ik zelf werkzaam ben voor het kinderdagcentrum.

2.5.3 Groep

Bij dit onderzoek zijn Persoonlijk Begeleiders, die op de bovengenoemde locatie werken en contacten onderhouden met de ouders, mijn respondenten. Daarnaast zijn de ouders van de kinderen die de bovengenoemde locatie bezoeken mijn respondenten. Alle respondenten hebben een enquête gekregen zodat ik informatie over henzelf en hun situatie kon verkrijgen.

2.6 Methoden van dataverzameling

Gezien de probleemstelling heb ik gekozen voor een triangulatieaanpak. Door het verzamelen van gegevens vanuit verschillende (methodische) invalshoeken heb ik een beter beeld gekregen van de huidige situatie.

Ik heb de volgende twee methoden gebruikt: het verzamelen van documenten en een gedeeltelijk gestructureerde vragenlijst. Doordat ik op een buitenlocatie werk, was het voor mij niet mogelijk om participierend te observeren op andere groepen. Ook heb ik geen intensief contact met betrokkenen gehad, behalve met de ouders waarmee ik zelf contact onderhoud. Omdat de gekozen onderzoekssituatie zo min mogelijk moest worden verstoord en ik zoveel mogelijk respondenten wilde benaderen, heb ik gekozen voor bovengenoemde methoden.

2.6.1 Literatuuronderzoek

Voordat ik begon met de documentanalyse, ben ik gestart met een literatuuronderzoek. In het begin kon ik nauwelijks informatie vinden, noch in de bibliotheek en noch op het Internet. Zoeken onder termen als 'hulpverleners en familie', 'samenwerking hulpverleners en familie', 'contact hulpverleners familie' leverde weinig op.

Uiteindelijk vond ik twee boeken. In één boek stond een literatuurwijzer beschreven met verwijzingen naar artikelen die ik heb opgezocht. Dit betekende de basis van mijn informatie en het begin van het literatuurhoofdstuk. De literatuur was over het algemeen gericht op de geestelijke gezondheidszorg en verplegingszorg, met uitzondering van een aantal artikelen, maar na het doorlezen van de literatuur bleek het ook toepasbaar te zijn voor verstandelijk gehandicaptenzorg.

Na het schrijven van het literatuurhoofdstuk heb ik nog enkele artikelen kunnen vinden over contact tussen ouders en begeleiders in de verstandelijk gehandicaptenzorg. Deze informatie heb ik nog opgenomen in het hoofdstuk. Met de literatuur heb ik een groot deel van de deelvragen kunnen beantwoorden, wat een goede basis vormde om verder te gaan. Het heeft een duidelijk beeld gegeven over de basis van het contact, de mogelijkheden hiervan en hoe dit meer in de zorg betrokken kan worden.

2.6.2 Documentanalyse

Voor de documentanalyse heb ik in de bestaande onderzoekssituatie (het kinderdagcentrum) documenten verzameld die betrekking hebben op mijn onderzoek. De documenten waar ik informatie uit kon halen waren onder andere de Statuten van Stichting Bollenstreek, de doelstelling en visie van het kinderdagcentrum, de functieomschrijving Persoonlijk Begeleiders, en de zorg- en dienstverlenings-overeenkomst van het kinderdagcentrum. Daarnaast heb ik het volgende kunnen analyseren. De rapportage, het zorgplan, de intakefase, informatie die ouders bij plaatsing krijgen en uitgaande informatie naar ouders.

De documentanalyse heeft mij een beeld gegeven hoe het contact er idealiter uit zou zien op het kinderdagcentrum, maar ook een beeld van de échte ofwel huidige situatie. Hierdoor is mijn interne geldigheid vergroot. Daarnaast heeft het antwoord kunnen geven op een aantal deelvragen. Dit is terug te lezen in hoofdstuk 4 'Contact vanuit het kinderdagcentrum'.

2.6.3 Gedeeltelijk gestructureerde vragenlijsten

Als tweede methode heb ik gebruik gemaakt van gedeeltelijk gestructureerde vragenlijsten, één voor de ouders en één voor de Persoonlijk Begeleiders. Ik heb voor deze methode gekozen om inzicht te krijgen in de ervaringen, die de respondenten hebben, met de verschillende aspecten van het huidige contact. Bij de vragenlijst heb ik op veel plaatsen ruimte gehouden voor een persoonlijke toelichting. Daarnaast heb ik een aantal open vragen gesteld, zodat de respondenten de gelegenheid kregen om hun gedachten te verwoorden op hun eigen manier. Bij het opstellen van de enquête heb ik bewust de vragen geformuleerd zonder een waardeoordeel, om de respondenten zo min mogelijk te sturen in hun antwoorden.

Omdat ik zelf op de locatie werkzaam ben als Persoonlijk Begeleider en contact heb met de ouders, is er een mogelijkheid van bedrijfsblindheid. Dit houdt in dat er een mogelijkheid bestaat dat ik bepaalde dingen niet zie en daardoor wellicht de verkeerde vragen zou kunnen stellen in de vragenlijsten. Om dit zoveel mogelijk te ondervangen heb ik de opgestelde vragenlijsten laten lezen door mijn projectbegeleidster, mijn collega en locatiehoofd. Ik denk dat hierdoor het risico van bedrijfsblindheid tot een minimum beperkt is gebleven en dat dit nauwelijks effect heeft gehad op de betrouwbaarheid van mijn onderzoek, waardoor de geldigheid groter is. Na feedback van deze drie personen heb ik de enquêtes aangepast en verspreid.

Ik heb in totaal aan 59 families en 19 Persoonlijk Begeleiders de vragenlijsten aangeboden, met het verzoek deze binnen twee weken te retourneren in de bijgevoegde reeds gefrankeerde en geadresseerde retourenvelop. Om zoveel mogelijk vragenlijsten terug te krijgen en vertrouwen te winnen, heb ik zowel de ouders als Persoonlijk Begeleiders de mogelijkheid gegeven om de enquête anoniem³ in te vullen en in een reeds geadresseerde en gefrankeerde envelop te retourneren. Daarbij heb ik de respondenten, door middel van een brief, geprobeerd te motiveren om mee te werken aan mijn onderzoek. In deze brief heb ik uitleg gegeven over dit project en het belang ervan.

Uiteindelijk heb ik 24 vragenlijsten van ouders en 10 vragenlijsten van Persoonlijk Begeleiders terug gekregen, waarbij sommige respondenten enthousiast reageerden op het onderzoek en graag de conclusies wilden ontvangen. Een klein deel van de respondenten (zowel ouders als Persoonlijk Begeleiders) hebben de enquête niet volledig in kunnen vullen. Naast lege lijnen of vakjes, gaven anderen aan dat ze geen antwoord wisten te geven of deze ervaring miste.

Mijn streven van 75 procent geretourneerde vragenlijsten is niet behaald. Dit streven was erg hoog, maar ik had verwacht dat zowel ouders als Persoonlijk Begeleiders het een belangrijk onderwerp zouden vinden en daardoor hun ervaringen zouden willen delen. Een andere reden waardoor het streven niet behaald is, zouden de feestdagen kunnen zijn. De inleverdatum was net voor Kerstmis en december is een drukke maand, waarbij het invullen van een enquête opzij geschoven kan worden. Helaas liet de planning van het project niet anders toe, waardoor ik dit risico moest nemen.

De uitwerking van de vragenlijsten was een hels karwei, al hielp de van tevoren opgestelde lay-out zeker. Deze lay-out was overzichtelijk en gaf een goed inzicht in de uiteindelijke antwoorden. De betrouwbaarheid is vergroot doordat ik de antwoorden exact heb overgenomen van de ingevulde vragenlijsten. Na de uitwerking heb ik de enquêtes gelabeld met kernlabels. Per vraag heb ik gekeken onder welk label het zou passen. Dit heb ik uitgeschreven, waarna ik aan het eind de vragen met dezelfde labels gemakkelijk bij elkaar kon plaatsen.

Ondanks mijn hogere verwachting heb ik veel informatie gekregen over de ervaringen van de respondenten met betrekking tot het huidige contact. De uitkomsten leverden een duidelijk beeld op van de huidige situatie, wat de interne geldigheid van mijn

³ Een nadeel van de anonimiteit is dat er geen mogelijkheid bestaat tot doorvragen, hoewel 18 respondenten wel op de hoogte gehouden wilden worden. Ik had hen, indien nodig, kunnen benaderen voor meer informatie.

onderzoek vergroot. Ik heb hiermee de laatste openstaande deelvragen kunnen beantwoorden waardoor ik een begin kon maken met de algemene conclusie.

2.7 Verantwoording van het onderzoek

Dit onderzoek is gericht op het mesoniveau, te weten de Persoonlijk Begeleiders en ouders van kinderen die de Honingraat bezoeken. Door alle Persoonlijk Begeleiders en alle ouders te benaderen als respondenten, heb ik geprobeerd een zo breed mogelijke oriëntatie te krijgen binnen het kinderdagcentrum.

De Persoonlijk Begeleiders zijn mijn respondenten, maar ook mijn directe collega's. Ik ben dus werkzaam binnen de door mij te onderzoeken situatie. Dit maakt dat ik gemakkelijk toegang heb tot de respondenten en dat ik de bestaande situatie zo min mogelijk verstoort: non-reactiviteit. Wel moet rekening gehouden worden met de mogelijkheid dat de collega's en ouders bij het invullen van de gedeeltelijk gestructureerde vragenlijst zich gedwongen voelden om sociaal wenselijke antwoorden te geven. Dit punt zou de geldigheid van de informatie kunnen verminderen, maar dat heb ik niet kunnen ondervangen. Ik verwacht echter dat deze invloed minimaal is geweest om een tweetal redenen:

- de vragen werden niet face to face gesteld, maar via een enquête welke anoniem geretourneerd kon worden. Door de anonimiteit willen respondenten wat makkelijker informatie vrijgeven;
- ik werk pas sinds september op een buitenlocatie van de te onderzoeken werkplek. De onderzoeksplek bevindt zich op een andere locatie, waardoor er weinig/ geen contact is met deze collega's en de meeste ouders.

Ik wilde weten hoe Persoonlijk Begeleiders en ouders het huidige contact ervaren. Door verschillende methoden te gebruiken (triangulatieaanpak) is de betrouwbaarheid van mijn onderzoek vergroot. Door het literatuuronderzoek, de documentanalyse en de gedeeltelijk gestructureerde vragenlijsten heb al mijn deelvragen kunnen beantwoorden en heb ik een juiste afspiegeling gekregen van de huidige situatie waardoor de interne geldigheid groot is.

2.8 Samenvatting

Ik heb onderzoek gedaan naar het huidige contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders en naar hun ervaringen hiermee. Ik wilde hier inzicht in krijgen, zodat ik aan Persoonlijk Begeleiders van 'de Honingraat' aanbevelingen voor verbeteringen van het contact kan geven. Het onderzoek vond plaats op mijn werkplek, waarbij de Persoonlijk Begeleiders en ouders mijn respondenten waren. Naast een literatuuronderzoek heb ik gebruik gemaakt van een documentanalyse en gedeeltelijk gestructureerde vragenlijsten (triangulatieaanpak). Dit onderzoek heeft plaatsgevonden op mesoniveau. Door alle Persoonlijk Begeleiders en alle ouders te benaderen als respondenten heb ik geprobeerd een zo breed mogelijke oriëntatie te krijgen binnen het kinderdagcentrum.

3 Contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders

In het komende hoofdstuk kunt u, naar aanleiding van de gevonden literatuur, mijn visie ten aanzien van het contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders lezen. In mijn onderzoek is de informatie van Els Borgesius (1994) leidend geweest, tenzij anders staat vermeld.

3.1 Waarom contact?

De laatste jaren worden ouders steeds intensiever betrokken bij de zorg van hun gehandicapte kind, al is het erg afhankelijk van de persoonlijke inzichten van de Persoonlijk Begeleider of dit ook werkelijk gebeurt. Er is een aantal redenen waarom contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders van belang is, die ik hieronder zal beschrijven.

Wederzijdse kennismaking

Als het contact tussen de Persoonlijk Begeleider en de ouders een voorspoedige start kent, is veel gewonnen. Volgens de literatuur leert de ervaring dat vooral de eerste weken tot maanden voor de verstandhouding doorslaggevend zijn voor het krijgen van vertrouwen.⁴ Een kennismakingsgesprek met direct betrokkenen is daarom voor zowel de ouders als voor de Persoonlijk Begeleider zinvol. Ouders vinden het prettig om te weten wie de Persoonlijk Begeleider van hun kind is. Ze weten wie voor hen het directe aanspreekpunt is en ze hebben hier een beeld bij. Tevens heeft men elkaar al eens ontmoet als er beslissingen genomen moeten worden, die consequenties voor het kind en het gezin hebben. Andersom heeft de Persoonlijk Begeleider een indruk met wie het kind veel te maken heeft: welke bronnen van steun en opvang er zijn, zowel in het gezin als daaromheen. Deze beeldvorming biedt mijns inziens een basis voor de opbouw van de vertrouwensrelatie.

Wederzijdse kennisoverdracht

Ouders en Persoonlijk Begeleiders beschikken over verschillende soorten deskundigheid, die elkaar uitstekend kunnen aanvullen. De kennis van de Persoonlijk Begeleider, de professionele kennis, kan de ouders helpen hun ervaringen met het kind in een breder kader te plaatsen. Algemene informatie over de beperking, het gedrag et cetera, zorgt ervoor dat ouders zich beter kunnen voorbereiden op (bepaalde) situaties en daardoor adequater kunnen reageren.

De kennis van ouders, de zogenaamde ervaringskennis, geeft de Persoonlijk Begeleider inzicht welke aanpak voor dit kind werkt en welke niet. De ervaringskennis van de ouders over het kind kan goed ingepast worden in de geboden zorg.

Een indruk krijgen van de mate van belasting

Ouders zijn over het algemeen een belangrijke bron van steun en opvang voor het kind. De Persoonlijk Begeleider zal echter regelmatig na moeten gaan of het gezin niet overbelast wordt. Omdat de laatste jaren de visie vanuit de hulpverlening is dat gehandicapte kinderen zolang als mogelijk thuis blijven wonen, wordt er steeds meer van ouders verwacht. De hulpverlening is hierop aangepast, zodat het gezin ondersteuning kan krijgen of hierop terug kan vallen. Door hier met de ouders over te praten krijgt de Persoonlijk Begeleider zicht op wat van haar wordt verwacht en wat de ouders aan zorg kunnen leveren. Als signalen van overbelasting niet op tijd worden onderkend, heeft dat nadelige consequenties voor het gezin. Consequenties, die vervolgens hun weerslag hebben op het kind, mede omdat ouders door hun verminderde draagkracht negatief kunnen reageren op het kind. Indien de ouders of het gezin zelf hulp nodig hebben voor hun problemen, kan de Persoonlijk Begeleider hen tijdig verwijzen.

⁴ Beschreven door Geelen (1995)

Gelegenheid geven het hart te luchten

Voordat het kind bij het kinderdagcentrum komt, hebben ouders vaak al veel met haar meegemaakt. Ze kunnen behoefte hebben om over deze ervaringen te vertellen. Deze investering in de ouders is te allen tijde de moeite waard. Het haalt 'de druk van de ketel' en geeft de ouders ruimte om na te gaan wat ze wél en wat ze niet met het kind willen en wat ze nodig hebben om met haar verder te gaan.

Gedeelde verantwoordelijkheid

De literatuur stelt dat een meer structurele plaats van het contact met ouders in het behandelbeleid wenselijk is, omdat alle drie de partijen (het kind, de ouders en de Persoonlijk Begeleider) hier baat bij hebben.⁵ Ik ben het hiermee eens, omdat het afstemmen van onder andere:

- de benaderingswijze; waaronder het bieden van structuur en duidelijkheid,
 - de communicatieve ondersteuning; waaronder het gebruik van bijvoorbeeld foto's, picto's en/of gebaren, maar ook gebruik van korte en duidelijke zinnen,
 - en de doelen gericht op de zelfredzaamheid van het kind; zoals het zelfstandig eten en drinken, aan- en uitkleden, zindelijkheid et cetera,
- op beide locaties zorgt voor een veilige en stimulerende omgeving, dat kansen aan het kind biedt om zich te ontwikkelen en tot betere vaardigheden te komen⁶. Ik wil hierbij wel benadrukken dat thuis de gezinssituatie is en dat daar niet aan alle doelen gewerkt hoeft te worden: het is tenslotte geen hulpverleningsinstantie.

3.2 Met wie contact?

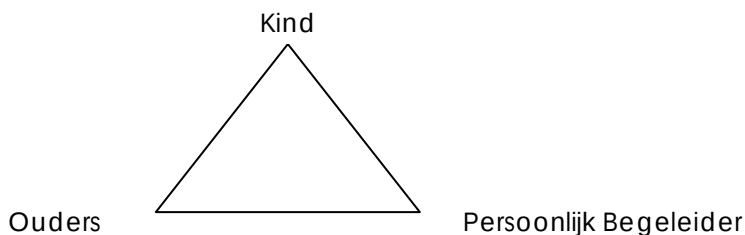
Kinderen die het kinderdagcentrum bezoeken zijn meestal niet in staat zelf te beslissen, door hun vaak jonge leeftijd en hun verstandelijke beperking. Formeel-juridisch gezien is er een regeling voor mensen die niet beslissingsbekwaam zijn, ook wel wilsonbekwaam genoemd. Er wordt dan een curator of mentor aangesteld die de belangen van de betreffende cliënt behartigt en vertegenwoordigt.⁷ In het geval van de kinderen die het kinderdagcentrum bezoeken zijn dit over het algemeen de ouders.

Wanneer de Persoonlijk Begeleider niet kan uitgaan van de eigen keuze van het kind, moeten zij de ouders van het kind raadplegen, omdat zij de belangen van het kind behartigen.

Over het algemeen zijn vrouwen – moeders – degenen die de meeste zorg en steun verlenen. In het traditionele rolpatroon is het dan ook logisch dat moeders, vaker dan vaders, contact zoeken met de Persoonlijk Begeleider. Ondanks dat het vaak de moeders zijn die contact zoeken, is het tevens belangrijk om de vaders uit te nodigen. De literatuur gaat ervan uit dat het contraproductief werkt als de één wel over bepaalde informatie beschikt en de ander niet. De kans op meningsverschillen tussen partners wordt groter, terwijl juist een eenduidige en heldere benadering in het belang van het kind is. Het zorgt naar mijn idee ook voor betrokkenheid van beide ouders.

3.3 Wederzijdse verwachtingen

Kroef en Egberts (2002) hebben de verhoudingen tussen het kind, haar ouders en de Persoonlijk Begeleider uitgetekend in een driehoek.



⁵ Beschreven door Egberts (2004)

⁶ Beschreven door De Mey e.a. (2005)

⁷ Onder andere beschreven door Ebskamp en Kroon (2004)

Voor elke hoek van de driehoek bestaat een kernwoord. Bij het kind hoort *autonomie*: een zo groot mogelijke zelfredzaamheid en zelfstandigheid. Dit komt overeen met de visie die de laatste jaren in de hulpverlening centraal staat 'gewoon waar mogelijk, speciaal waar nodig'. Voor de ouders staat het woord *loyaliteit* omdat ze meer dan wie ook trouw blijven aan hun kind. De Persoonlijk Begeleider is vanwege haar *professionaliteit* onderdeel van de driehoek.

De driehoek verduidelijkt de verhoudingen. Zowel ouders als de Persoonlijk Begeleider zijn er voor het kind, maar het kind is niet los te denken van de ouders. Ouders en de Persoonlijk Begeleider kunnen tegenover elkaar komen te staan, echter wanneer zij op één lijn zitten, is er een solide basis voor de driehoek gelegd. Het uitspreken en onderkennen van wederzijdse verwachtingen zorgt voor een goede basis. Gebeurt dat niet, dan wordt de samenwerking ondermijnd en het staat daarmee het welzijn van het kind in de weg. Verwachtingen waaraan niet voldaan kan worden, noch door de Persoonlijk Begeleider, noch door ouders, roepen spanningen op. Ouders kunnen zich miskend voelen en raken minder gemotiveerd om zich coöperatief op te stellen. Dit is tevens het geval bij de Persoonlijk Begeleider die hierdoor zal proberen de veeleisende ouders op een afstand te houden.

Verwachtingen van ouders

Een veel gehoorde klacht van hulpverleners is, dat ouders denken dat hulpverleners alles weten en kunnen. Ook al maken Persoonlijk Begeleiders duidelijk dat ze niet alles kunnen, sommige ouders blijven graag geloven in de hulpverlener als de 'alwetende'. Maar ouders kunnen de Persoonlijk Begeleider ook zien als bondgenoot, als zondebok of juist als een concurrent in de zorg. Wanneer ouders zien dat de toestand van het kind niet verbetert of weinig vooruitgaat, verliezen ze soms het vertrouwen in de hulpverlening. Daarnaast kunnen te hoog gespannen verwachtingen leiden tot teleurstellingen en frustraties. Om dit te voorkomen kan de Persoonlijk Begeleider vooraf informatie geven over wat wel en niet verwacht kan worden, maar ze kan ook naar de verwachtingen van de ouders vragen. Als deze duidelijk zijn, is het aan de Persoonlijk Begeleider om te laten zien waar de beperkingen van haarzelf en de hulpverlening liggen. Het is voor de ouders misschien teleurstellend, maar het legt een basis voor een gezamenlijke aanpak. Bovendien kan het een hoop conflicten en strijd voorkomen.

Verwachtingen van de Persoonlijk Begeleider

Niet alleen ouders hebben bepaalde verwachtingen en eisen, ook de Persoonlijk Begeleiders verwachten het één en ander van de ouders. Ze vinden bijvoorbeeld dat de ouders wel eens wat vaker langs zouden kunnen komen (bijvoorbeeld door het kind weg te brengen of op te halen) of wat vaker in het communicatieschrift kunnen schrijven. Ook zouden ouders wat meer interesse mogen tonen of wat toleranter mogen zijn. De irritatie van Persoonlijk Begeleiders hierover wordt sterker naarmate de ouders allerlei eisen aan de zorg stellen, maar 'niet thuis geven' als de Persoonlijk Begeleider iets van de ouders vraagt. Mijs inziens is het aan de Persoonlijk Begeleider om de ouders hiervoor niet te veroordelen, maar vanuit haar professionaliteit juist vragen te stellen. Wat weerhoudt de ouders om iets te doen of wat vinden ze moeilijk? Hierdoor kunnen (emotionele) belemmeringen naar boven komen. Begrip en erkenning hiervoor lucht de ouders op en maakt het misschien gemakkelijker om meer betrokken te zijn.

3.4 Informatie uitwisselen

3.4.1 Ouders als bron van informatie

Als Persoonlijk Begeleider kun je veel profijt hebben van ouders. Zij hebben een schat aan informatie over hun gehandicapte kind. Zij kennen haar het langst en zijn een constante factor in haar leven.⁸ Door de jarenlange omgang weten ouders veel van het kind en haar gedrag. Zeker als de gesteldheid van het kind verandert, kunnen de ouders aanvullende informatie verstrekken. Persoonlijk Begeleiders hebben een indruk

⁸ Beschreven door Kroef (2002)

gevormd over de problematiek en zullen met behulp van gerichte vragen proberen te achterhalen of hun eerste indruk klopt. Informatie van ouders is een middel om de Persoonlijk Begeleider hierbij van dienst te zijn.

De informatiebehoefte van de Persoonlijk Begeleider kan ertoe leiden dat de ouders zich soms niet meer dan een instrument voelen; de Persoonlijk Begeleider bepaalt hoe en hoe vaak zij het gebruikt. Het helpt de ouders om te weten in wat voor informatie de Persoonlijk Begeleider geïnteresseerd is. Hierbij kan de Persoonlijk Begeleider uitleggen waarom bepaalde informatie van belang is. De Persoonlijk Begeleider dient echter wel rekening te houden met wat ouders kwijt willen en hun hier de tijd voor te geven. Bovendien kunnen op het eerste gezicht oninteressante details, later toch bruikbaar blijken te zijn.

3.4.2 Persoonlijk Begeleiders als ondersteuning voor ouders

Mijn visie is dat het investeren in de verstandhouding met de ouders belangrijk is. Ouders in alle openheid informeren, hen bij de zorg te betrekken, maar ook ingaan op de vele vragen en problemen die ouders naar voren brengen kan zorgen voor een goede afstemming tussen de Persoonlijk Begeleider en de ouders. Naast informatie over het ziektebeeld, de beperking en de geboden zorg kunnen ouders ook behoefte hebben aan praktische adviezen over de omgang met het kind. Tevens blijkt dat ouders zich vaak zorgen maken over de toekomst en daarbij gevoelens van wanhoop en machteloosheid ervaren. Hier kan de Persoonlijk Begeleider de nodige aandacht aan besteden.

Adviezen over omgang met het kind

Als gezinsleden in staat zijn om adequaat op het kind te reageren, kunnen overmatige spanningen en terugval bij het kind voorkomen worden. Het beter om kunnen gaan met het kind heeft niet alleen effect op het kind, maar ook op de gezinsleden zelf. Hun gevoel van belasting wordt minder, omdat ze meer controle hebben over de situatie. Ouders kunnen behoefte hebben aan informatie, voorlichting en/of ervaring om op een goede manier om te gaan met het kind. Daarnaast kunnen ze behoefte hebben aan advies over: wat te doen bij een terugval, hoe en wanneer geef je je eigen grenzen aan, hoe kun je in lastige situaties omgaan met het kind et cetera. Als Persoonlijk Begeleider kun je de ouders voorbeelden laten geven van situaties waar ze niet of moeilijk mee overweg kunnen. Laat hen vertellen over hun reacties en pas daar de adviezen op aan.

Voorlichting over de geboden zorg

De Kwaliteitswet zorginstellingen stelt dat een zorgaanbieder – daarop aangesproken door betrokkenen – altijd aannemelijk kan maken op welke wijze verantwoordelijke zorg geboden wordt.⁹ Door een zorgplan is de geboden zorg en begeleiding te verantwoorden en het zorgproces toetsbaar. De ouders dienen door het zorgplan informatie te krijgen over de geboden zorg. Maar niet alleen over grotere richtlijnen willen de ouders informatie hebben, ook over schijnbaar onbelangrijke details willen zij informatie. Gebeurt dat niet, dan kan men eraan gaan twijfelen of ernstige zaken wel bij hen gemeld worden. Een blauwe plek kan dan aanleiding geven tot verontrustende gedachten als: 'zijn ze wel voorzichtig genoeg?'. Het is de Persoonlijk Begeleider aan te raden zoveel mogelijk informatie te geven, ook over kleine dingen.

3.5 Vaardigheden Persoonlijk Begeleider

Om een goed contactpersoon voor ouders te zijn, moet je als Persoonlijk Begeleider over nogal wat vaardigheden beschikken. Goede voorlichting en informatie aan ouders geven rondom het verstandelijk gehandicapte kind zijn belangrijk, zodat ze weten wat er speelt en wat ze kunnen verwachten. Daarnaast kunnen ouders op verschillende situaties anders reageren. Van de Persoonlijk Begeleiders mag (vanuit haar functie)

⁹ Beschreven door Blaauwbroek (2003)

verwacht worden dat zij daar op adequate wijze mee om gaat en op inspringt. Hieronder staan de benodigde vaardigheden benoemd¹⁰.

- **Gespreksvoering:** de Persoonlijk Begeleider dient in staat te zijn om gesprekken met ouders aan te gaan. Een open houding en luisteren naar ouders geeft hen het gevoel serieus genomen te worden. Het samenvatten van het gesprek en het tonen van begrip zorgen hiervoor. Om duidelijkheid te scheppen kan de Persoonlijk Begeleider het doel van het gesprek aangeven; is het een intakegesprek of is het een onderhoudend gesprek, om te vragen hoe de afgelopen periode is ervaren. Daarnaast kan zij de beschikbare tijd aangeven zodat iedereen daar rekening mee kan houden.
- **Inlevingsvermogen:** door het benoemen van gevoelens die tijdens een gesprek gehoord of gezien worden, laat een Persoonlijk Begeleider zien over een empathische houding te beschikken. Ouders voelen zich hierdoor gehoord, wat er voor zorgt dat ze meer vertrouwen in de Persoonlijk Begeleider zullen krijgen.
- **Bejegening:** respect is het sleutelwoord in het contact met ouders. De houding, benadering en taalgebruik zijn aspecten waarin respect tot uiting komt.
- **Schriftelijke vaardigheden:** om zorgplannen, rapportages en brieven op een juiste manier te schrijven dienen deze vaardigheden aanwezig zijn. Bij het taalgebruik dient vakjargon vermeden te worden om eventuele communicatieproblemen te voorkomen. Indien het om lastige zaken gaat, doet de Persoonlijk Begeleider er goed aan om dit in een persoonlijk gesprek te benoemen in plaats van een brief of schrift.
- **Steun bieden:** in het contact met ouders kan een Persoonlijk Begeleider tijdens moeilijke momenten, of bij te nemen beslissingen steun bieden. De Persoonlijk Begeleider kan alle kanten rondom een bepaalde beslissing overzien, zonder dat emoties de overhand nemen. Voor ouders kan dit verhelderend werken en hun bemoediging geven in hun besluitvorming. Soms is het 'gewoon aanwezig zijn en erbij zitten' voldoende, om ouders het gevoel te geven zich gesteund te voelen.
- **Flexibiliteit:** van de Persoonlijk Begeleider wordt verwacht dat zij in kan spelen op nieuwe situaties, omdat er in de persoonlijke omstandigheden en mogelijkheden van zowel het kind als de ouders steeds iets kan veranderen.
- **Zelfinzicht:** de Persoonlijk Begeleider behoort zicht hebben op haar sterke en minder sterke kanten als hulpverlener. Het is van belang dat de Persoonlijk Begeleider binnen haar mogelijkheden handelt. Niets is professioneler dan de eigen grenzen aangeven met wat wel en niet kan en waarom. Om de minder sterke kanten op te vangen kan de Persoonlijk Begeleider gebruik maken van haar collega's.

3.6 Ouders systematisch bij de zorg betrekken

Zoals beschreven in 3.1 is een meer structurele plaats van het contact met ouders in het behandelbeleid wenselijk. In de literatuur wordt zelfs gesproken over een samenwerking. Hier wil ik een kanttekening bij plaatsen: ouders zijn géén professionals en zitten in een andere positie dan hulpverleners. Daarnaast bestaat het gezin vaak uit meerdere kinderen, waardoor het niet mogelijk en wenselijk is om alles rondom het kind op elkaar af te stemmen. Het is afhankelijk van de vaardigheden en draagkracht van de ouders of er een afstemming kan komen bij bepaalde elementen uit de geboden zorg. Indien de situatie het toelaat, kan er een intensiever contact tot stand komen door goede afspraken, goede en regelmatige communicatie en het uitspreken van verwachtingen.¹¹ Het is mogelijk hier standaardprocedures voor te ontwikkelen. Zo weten beide partijen wat ze van elkaar kunnen verwachten en kunnen daar gebruik van maken.

Van Geelen (2004) heeft de volgende aandachtspunten voor Persoonlijk Begeleiders beschreven. Deze aandachtspunten doen een beroep op de benodigde vaardigheden beschreven in paragraaf 3.5.

¹⁰ Beschreven door Geelen (1995, 1997) en Giel en Van Beveren (1994)

¹¹ Aldus Kroef (2000)

- Geef ouders bij de kennismaking een rondleiding door de instelling, stel het personeel voor. Maak ouders deelgenoot in de zorg en vraag hoe men thuis met bepaalde dingen omgaat. Toon interesse: wie is wie in het gezin? Wat zijn de verwachtingen? Hoe willen zij op de hoogte worden gehouden?
- Leg uit waarvoor bepaalde methodieken worden gebruikt. Door hen te leren of vertellen wat je doet en waarom je het op die manier doet, stimuleer ouders om bij de zorg betrokken te raken. Deze informatie vermindert angst of onzekerheid bij ouders.
- Als ouders hun kind komen brengen of halen (bij informele bezoeken), vertel hoe het met het kind is, ook als de situatie minder goed is. Maak duidelijk dat je altijd klaar staat om vragen te beantwoorden.
- Wees actief als je kunt helpen. Doe wat je belooft. Indien ouders bellen en je bent op dat moment niet aanwezig, dan bel je terug. Zijn er bijvoorbeeld afspraken gemaakt die zijn blijven liggen: zoek uit hoe het één en ander is gelopen en kom er op terug.
- Het kind kan zich in het gezin anders gedragen dan op het kinderdagcentrum. Vraag aan de ouders hoe dingen thuis verlopen, of laat ouders eens langskomen zodat ze kunnen kijken hoe het kind op het kinderdagcentrum is. Als Persoonlijk Begeleider kun je op dat moment kijken en luisteren hoe ouders en kind met elkaar omgaan.
- Betrek ouders van het begin af aan bij de zorg. Benoem wat zij goed doen en geef suggesties voor wat zijzelf in de gaten kunnen houden. Geef het gemeenschappelijke belang aan: iedereen wil dat het goed gaat met het kind.
- Ouders kunnen op uiteenlopende manieren informatie krijgen: schriftelijk, groepsgewijs zoals via gespreksgroepen, informatieavonden of door aanwezig te zijn bij de begeleiding en/ of activiteiten. Wijs hen op die mogelijkheden.
- Vraag naar wat de ander verwacht. 'Wat kan ik hier en nu voor u betekenen?' Als iemand alleen gehoord wil worden, dan kom je minder snel of niet met advies. Willen ouders iets anders, wees dan eerlijk en duidelijk over je grenzen en mogelijkheden.
- Wees eerlijk en duidelijk over je beschikbaarheid. Op sommige momenten kan het hectisch zijn, maar laat dan in ieder geval weten wanneer een gesprek wél uitkomt. Soms is het ook handig om aan te geven hoe lang je hebt om te praten, de meeste mensen hebben begrip voor werkdruk.
- Laat weten dat je open staat voor kritiek en wijs ouders waar zij met klachten terecht kunnen. Het is niet de klacht zelf, maar de manier waarop je ermee omgaat, die de verstandhouding met de ouders bepaalt.

In het volgende hoofdstuk kunt u lezen of en hoe deze standaardprocedures worden gebruikt in het kinderdagcentrum.

3.7 Samenvatting

Sinds de jaren 70 zijn ouders steeds centraler komen te staan in de hulpverleningssituatie. Nadat ouders weinig bij de hulpverlening werden betrokken, stelt de literatuur nu juist dat ze als samenwerkingspartners worden gezien. De literatuur gaat ervan uit dat ouders steeds meer in de rol van hulpverlener gaan zitten, maar ouders zijn géén hulpverleners, zij hebben een andere rol, namelijk ouders. Ook de positie van de cliënt is veranderd, waardoor de zelfredzaamheid nu centraal staat en de cliënt zo zelfstandig als mogelijk moet kunnen leven in de maatschappij. De visie van de hulpverlening is 'gewoon waar mogelijk, speciaal waar nodig' en gaat ervan uit dat kinderen steeds langer thuis blijven wonen. Om dat voor elkaar te krijgen worden ouders steeds meer in de zorg betrokken, vaak staan ze net als het kind centraal in de hulpverlening. Mijns inziens is het afhankelijk van de vaardigheden en draagkracht van de ouders of en welke rol zij in de zorg kunnen hebben. Persoonlijk Begeleiders mogen niet verwachten dat alle ouders bij de zorg betrokken willen of kunnen worden. Als dit wel mogelijk is, dan zou dit naar mijn mening wel een positieve uitwerking hebben op het kind.

Door middel van dit literatuuronderzoek heb ik antwoord gekregen op een aantal deelvragen die ik bij 2.4 heb gesteld.

In bovenstaande alinea kunt u lezen welke impliciete aannames er verstopt zitten in de literatuur. Andere deelvragen die in dit hoofdstuk beantwoord zijn, zijn:

Welk doel heeft het contact; waarom is het nodig, wat zijn de voorwaarden voor een goed contact en waarom wordt de zorg verbeterd door contactverbetering? Het contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders heeft verschillende doelen. Het eerste contact zorgt voor een beeldvorming van elkaar en geeft een beeld van de gezinssituatie. In latere contacten kan de Persoonlijk Begeleider een rol spelen door bijvoorbeeld adviezen aan ouders te geven over de omgang met het kind. Daarnaast draagt contact bij aan kennisoverdracht, geeft het de mogelijkheid ervaringen te delen en kan met regelmatig contact een aantal elementen van de geboden zorg en begeleiding op elkaar afgestemd worden. Het afstemmen van de benaderingswijze, de communicatieve ondersteuning en de doelen gericht op de zelfredzaamheid van het kind biedt duidelijkheid aan het kind. Deze duidelijkheid kan zorgen voor een veilige en stimulerende omgeving, wat kansen aan het kind biedt om zich te ontwikkelen en tot betere vaardigheden te komen. Het uitspreken en onderkennen van verwachtingen helpt om tot een goed contact te komen. Daarnaast kan een goed contact ontstaan door te investeren in de verstandhouding met de ouders, hen bij de zorg te betrekken en hen in alle openheid te informeren. Het is mogelijk hier standaardprocedures voor te ontwikkelen. Zo weten beide partijen wat ze van elkaar kunnen verwachten en kunnen daar gebruik van maken.

Wat is 'niet wilsbekwaam'? Kinderen die het kinderdagcentrum bezoeken zijn vaak niet zelf in staat te beslissen en zijn daardoor 'niet wilsbekwaam'. Ouders zijn meestal de aangewezen personen om de belangen van het kind te behartigen.

Welke vaardigheden heeft een Persoonlijk Begeleider nodig om goed contact te kunnen (onder)houden? Om een goed contactpersoon voor ouders te zijn, moet een Persoonlijk Begeleider over de volgende vaardigheden beschikken: een goede gespreksvoering, inlevingsvermogen, een respectvolle bejegening, goede schriftelijke vaardigheden, steun kunnen bieden, flexibel zijn en zelfinzicht hebben.

Hieronder volgt een beschrijving van hoe het contact er idealiter uit zou zien op het kinderdagcentrum, maar ook een beeld van de huidige situatie. Deze informatie heb ik verkregen uit een documentanalyse.

4.1 Contactpersoon

Vanuit het kinderdagcentrum is de Persoonlijk Begeleider contactpersoon voor de ouders. Maar wat zijn de taken van een Persoonlijk Begeleider van Stichting Het Raamwerk? Naast het dagelijkse werk van de Persoonlijk Begeleider, dat bestaat uit het bieden van begeleiding en/of verzorging van kinderen, is de hoofdtaak van een Persoonlijk Begeleider het scheppen van voorwaarden voor optimale ontplooiing van het kind. Hierbij is de Persoonlijk Begeleider coördinator van de zorg van een aantal kinderen. De Persoonlijk Begeleider stelt hun zorgplannen op, onderhoudt contacten met andere disciplines en externe personen of instanties en overlegt met de ouders. De Persoonlijk Begeleider zoekt creatief naar oplossingen en is intermediair tussen het kind en haar omgeving. Daar waar nodig onderneemt de Persoonlijk Begeleider zelf gerichte acties in de praktische begeleiding van het kind. Hierbij geeft de Persoonlijk Begeleider inhoudelijk aanwijzingen aan collega-begeleiders.

4.2 Intakeprocedure

Na de indicatie van een kind voor het kinderdagcentrum, komen ouders op kennismakingsbezoek. Het locatiehoofd vertelt in grote lijnen wat voor zorg het kinderdagcentrum biedt en laat hen de locatie zien.

Zodra er plaats is op het kinderdagcentrum, laat het locatiehoofd dit weten aan Bureau Zorgbemiddeling, die dit meldt aan de ouders. In hoofdstuk 3 heeft u kunnen lezen dat een wederzijdse kennismaking een basis biedt voor de opbouw van een vertrouwensrelatie. De standaardprocedure die vanuit het kinderdagcentrum wordt gevolgd, is dat de toekomstig Persoonlijk Begeleider op huisbezoek gaat. De doelstelling van dit bezoek is, luisteren naar de vragen die de ouders hebben en ouders laten vertellen over hun kind: hoe het kind eet, speelt (beeldvorming van het kind), maar ook de plaatsing wordt besproken.

Helaas volgen niet alle Persoonlijk Begeleiders deze procedure, waardoor de eerste kennisoverdracht betreffende het kind ontbreekt. Daarnaast heeft er nog geen beeldvorming van elkaar plaatsgevonden waardoor ouders afwachtend kunnen zijn en het opbouwen van een vertrouwensrelatie meer tijd kost. Zowel de literatuur als de instelling gaat ervan uit dat deze vertrouwensrelatie er ook is of komt en een voorwaarde is voor kennisoverdracht en afstemming. Naar mijn idee is dit ook zo, omdat vertrouwen zorgt voor eerlijkheid, openheid en betrokkenheid. Ouders hebben ook deze verwachtingen van het contact, zoals u kunt lezen in het volgende hoofdstuk. Als dat er niet is, geven ouders naar mijn idee weinig input in het contact, waardoor de opbouw van de vertrouwensband nog moeizamer is.

Bij de plaatsing van een kind krijgen ouders de volgende informatie.

- Zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
 - Klachtenprocedure;
 - Informatie over MIK (Meldpunt Incidenten en Klachten);
 - Privacy reglement;
 - Algemene informatie over Stichting Het Raamwerk;
 - Het informatieboekje van het kinderdagcentrum en de betreffende groep;
 - Het huishoudelijk reglement;
 - Toestemmingsformulier voor het opvragen van medische gegevens;
 - Toestemmingsformulier voor het maken van foto's en video-opnames;
 - Informatieformulier voor inentingen.
-

4.3 Zorgplan

Om tegemoet te komen aan de hulpvraag van de kinderen is het nodig om voor ieder kind individuele begeleidingsdoelen op te stellen. Deze worden samengevat in het zorgplan. Het is een beschrijving van alle vragen, doelen en acties die van belang zijn om de ontwikkeling van elk kind zoveel mogelijk te stimuleren, en dat alles volgens een bepaalde planning. Het zorgplan omvat alle, aan een kind verleende begeleiding, in termen van verzorging, ontwikkelingsstimulering en behandeling.

4.3.1 Het tot stand komen van het zorgplan

Ongeveer drie tot vijf maanden na de plaatsing wordt door de Persoonlijk Begeleider een concept zorgplan opgesteld. De verkregen observatie- en onderzoeksgegevens, in de eerste periode na plaatsing, vormen de basis van het concept zorgplan, evenals de kerngegevens zoals personalia, levensgeschiedenis en medische gegevens.

Het zorgplan wordt als volgt opgebouwd.

- Voorgeschiedenis;
- Beschrijving van de huidige stand van zaken met betrekking tot:
 - o zintuigen
 - o motoriek
 - o gezondheid
 - o zelfredzaamheid
 - o communicatie
 - o sociaal emotioneel gedrag
 - o activiteiten;
- Persoonsbeeld en perspectief;
- Doelen;
- Acties en afspraken.

Het concept zorgplan wordt tijdens de eerste kindbespreking doorgesproken. De aanwezigen bij een kindbespreking zijn: de ouders, het locatiehoofd, de orthopedagoog en de Persoonlijk Begeleider. Indien gewenst kunnen er andere disciplines uitgenodigd worden, bijvoorbeeld de logopedist, ergotherapeut of fysiotherapeut, maar ook de Ambulant Begeleider of de MEE-consulent¹². Als ouders de Nederlandse taal niet beheersen, wordt er een tolk uitgenodigd.

Na akkoord van de ouders wordt het zorgplan definitief vastgesteld en gebruikt voor het komende jaar. Vaak zijn er weinig wijzigingen in het concept, alleen de doelen worden eventueel bijgesteld of aangevuld op initiatief van de ouders.

4.3.2 Bespreking en evaluatie van het zorgplan

Eén keer per jaar is er een kindbespreking, waarin het zorgplan in zijn totaliteit wordt geëvalueerd. Voor de kindbespreking maakt de Persoonlijk Begeleider altijd een nieuw verslag, met daarin een beschrijving van de huidige stand van zaken. Dit wordt gedaan in een beeldvormings- of evaluatieverslag (dit wisselt per jaar). Het doel van het beeldvormingsverslag is, dat er door beschreven observaties een beeld van het kind gevormd kan worden. In het evaluatieverslag wordt beschreven hoe er in de voorgaande periode, door middel van de acties, aan de hoofd- en werkdoelen gewerkt is.

De kindbespreking bestaat uit een aantal vaste punten, waaronder de punten die door de ouders worden aangegeven in een vooraf in te vullen vragenlijst. De agenda ziet er als volgt uit.

- Kernpunten uit het verslag;
- Vragen van de ouders;
- Middelen en maatregelen;
- Doelen en acties;
- Vragen en opmerkingen naar aanleiding van het verslag;
- Toekomst;

¹² MEE is een stichting voor mensen met een handicap, functiebeperking of chronische ziekte.

- Communicatie met ouders.

Het locatiehoofd zit de kindbespreking voor. Zij houdt de lijn van het gesprek in de gaten. Afhankelijk van de inbreng van de ouders, ligt de nadruk van de bespreking vaak op vragen van de ouders en doelen en acties van het kind. Aan de andere punten wordt minder tijd besteed. Hierdoor wordt het punt 'communicatie met ouders' vaak kort besproken. Verwachtingen en afspraken over waarover contact is, wanneer er contact is en de frequentie en belangrijkheid van bepaalde vormen van contact worden vaak niet uitgesproken. Ik denk dat het juist belangrijk is om daar toch wat meer inhoud aan te geven, omdat, zoals u in hoofdstuk 3 heeft kunnen lezen, dit een goede basis voor het contact kan leggen.

4.4 Rapportage en verslaglegging

4.4.1 Communicatieschrift

Elk kind neemt elke dag een schrift mee waarin de begeleiding en de ouders communiceren. De begeleiders van de Honingraat gebruiken het communicatieschrift dagelijks. De groepsleiding beschrijft hoe de dag is verlopen, punten die zij van belang en opvallend vinden om de ouders te laten weten en geven antwoord op eventuele vragen. Bij sommige kinderen wordt er iets geschreven over de doelen of afspraken die er zijn. Dit is dan afgesproken met de ouders. Indien de groepsleiding weinig tijd heeft, wordt er een algemeen en kort stukje geschreven. Daarnaast worden ook de praktische zaken/ vragen vermeld, zoals een nieuwe voorraad luiers, verjaardagen et cetera.

Naar mijn idee is het gebruik van het communicatieschrift een basis voor meer contact en vertrouwen. Het is een middel om informatie en ervaringen uit te wisselen, wat afstemming mogelijk maakt. Het gebruik van het communicatieschrift door ouders is verschillend. Een aantal ouders schrijft (bijna) dagelijks in het schrift. De thuissituatie, gebeurtenissen en gedrag van het kind worden beschreven, wat voor de Persoonlijk Begeleider een beeld van de thuissituatie geeft. Ongeveer de helft van de ouders schrijft af en toe. Zij stellen alleen vragen of schrijven mededelingen op die van belang zijn voor het kind of de Persoonlijk Begeleider. Sommige ouders schrijven helemaal niets in het schrift. De ervaring is dat dit vaak komt door een taalverschil. Hierdoor is de communicatie met deze ouders minimaal.

4.4.2 Dagelijkse rapportage

Op de dagen dat het kind aanwezig is, is het de bedoeling, dat er wordt gerapporteerd in haar zorgplanmap. In de rapportage worden bijzondere dingen van die dag opgeschreven, maar ook belangrijke mededelingen of vragen die ouders via het schrift hebben gegeven. In deze map wordt ook beschreven hoe het kind aan haar doelen heeft gewerkt. Door tijdgebrek wordt deze rapportage vaak niet dagelijks of wekelijks geschreven, waardoor waardevolle informatie (wat op dat moment misschien niet waardevol lijkt) verloren kan gaan. Bijzonderheden of incidenten worden wel direct in de rapportage geschreven. Deze informatie wordt uiteindelijk gebruikt voor de samenvattende rapportages en het zorgplan. Ik denk dat, indien er bij het schrijven van een verslag weinig rapportage is, en schijnbaar onbelangrijke details in het verslag missen, dit bij ouders aanleiding zou kunnen zijn voor verontrustende gedachten, zoals u in paragraaf 3.4.2 heeft kunnen lezen.

4.4.3 Samenvattende rapportage

Elke drie maanden wordt er een samenvattende rapportage over het kind geschreven. In dit verslag worden de volgende punten beschreven.

- *Bijzonderheden van de afgelopen periode:* de algemene indruk van het kind, het gedrag en de stemming worden beschreven, maar ook bijzonderheden over de gezondheid van het kind en andere ontwikkelingen, die invloed op het kind hebben, bijvoorbeeld een verhuizing. Kortom: het algemeen welzijn van het kind wordt beschreven;
-

- *Hoe verlopen de acties ten aanzien van de werkdoelen?*: er wordt per werkdoel een evaluatie geschreven hoe er aan het werkdoel is gewerkt en hoe dit verlopen is. Vervolgens wordt er gekeken of het doel is behaald of moet worden bijgesteld;
- *Nieuwe werkdoelen en acties*: nieuwe doelen worden opgesteld en er wordt uitgewerkt hoe er in de komende periode aan gewerkt zal worden;
- *Afspraken met betrekking tot de rapportage*: hier worden de afspraken genoteerd waarover in de volgende maanden gerapporteerd moet worden;
- *Acties*: de te ondernemen acties naar aanleiding van de doelen worden hier beschreven.

De samenvattende rapportage wordt tijdens een groepsbespreking met de orthopedagoog besproken. Na de groepsbespreking wordt er één exemplaar van de rapportage naar de ouders gestuurd en één exemplaar in de zorgplanmap van het kind bewaard. Voor ouders is de samenvattende rapportage vaak informatief. Met regelmaat zeggen ouders hun kind terug te lezen in de rapportage. Deze herkenning geeft naar mijn idee een stukje vertrouwen aan ouders. De ervaring is dat de samenvattende rapportage duidelijk is, waardoor ouders weinig toelichting (hoeven te) vragen.

4.5 Persoonlijk contact

4.5.1 Ouderavond

Naast de jaarlijkse kindbespreking, wordt er door de Persoonlijk Begeleiders eenmaal per jaar een ouderavond georganiseerd. De ouderavond kan door elke groep anders worden ingevuld: er kan een thema-avond gepland worden, bijvoorbeeld over een gebruikte methodiek of over MEE, maar er kunnen ook 20 minutengesprekken worden gepland, waarbij er gelegenheid is om over het kind te praten.

4.5.2 Huisbezoek

Buiten de kindbespreking en de ouderavond is het de bedoeling dat de Persoonlijk Begeleiders éénmaal per jaar op huisbezoek gaan. Tijdens dit huisbezoek wordt besproken hoe het met het kind gaat zowel thuis als op het kinderdagcentrum. Het huisbezoek gebeurt echter sporadisch, omdat de extra gewerkte uren niet kunnen worden uitbetaald, maar tijdens kindtijd gecompenseerd moet worden. Dit is jammer, omdat het een goed moment kan zijn om ervaringen uit te wisselen, de verwachtingen uit te spreken, bepaalde elementen van de zorg op elkaar af te stemmen, maar ook om te kijken hoe het kind thuis is.

4.5.3 Informele contactmomenten

De meeste contacten vanuit de instelling zijn formeel geregeld, maar ouders halen hun vertrouwen veelal uit informele contacten, omdat ze dan zien en op de hoogte zijn van wat er speelt. De informele contacten zijn mogelijk tijdens het brengen of halen van het kind. Sommige ouders maken hier gebruik van. Tijdens deze informele momenten wordt kort besproken hoe het met het kind is, maar het geeft de Persoonlijk Begeleiders en ouders ook de mogelijkheid om andere informatie uit te wisselen, zoals hoe het thuis gaat, welk gedrag het kind laat zien en hoe ermee wordt omgegaan, et cetera. Ook tijdens speciale georganiseerde dagen, bijvoorbeeld een uitje, Sinterklaas of Kerstmis, spreken Persoonlijk Begeleiders en ouders elkaar op informele basis. Tussendoor is er voor ouders de mogelijkheid om een afspraak met de Persoonlijk Begeleider te maken voor een persoonlijk gesprek of om even te komen kijken. Hier wordt weinig gebruik van gemaakt.

4.6 Externe informatieverstrekking

De externe informatieverstrekking vanuit het kinderdagcentrum wordt gedaan middels de nieuwsbrief die ouders en medewerkers één keer per twee maanden ontvangen. Het locatiehoofd beschrijft in de nieuwsbrief een aantal vaste punten en een aantal

punten afhankelijk van wat er te melden valt. De laatste nieuwsbrief van het jaar is altijd een terugblik op het afgelopen jaar. De vaste punten die besproken worden zijn:

- belangrijke data en daarbij mededelingen voor de komende twee maanden;
- personeelwisselingen en/of wijzigingen, waarbij ook nieuwe personeelsleden genoemd worden;
- nieuwe kinderen, maar ook kinderen die het kinderdagcentrum verlaten worden genoemd;
- scholing en cursussen voor personeel worden kort beschreven.

Andere punten die het afgelopen jaar besproken zijn:

- opening nieuwe groepen op andere locaties;
- beschrijving van alle groepen;
- vervoer;
- giften;
- positiebepaling van de kinderdagcentra's;
- indicatiestelling (uitleg in verband met wijzigingen van de AWBZ);
- ervaringen van Ambulant Begeleiders met kinderen.

Kort samengevat geeft de nieuwsbrief informatie over zaken die op dat moment binnen de Honingraat spelen, waardoor ouders en medewerkers op de hoogte blijven.**4.7**

Handvatten voor de Persoonlijk Begeleider

In paragraaf 3.5 worden de vaardigheden beschreven waarover een Persoonlijk Begeleider moet beschikken. Om de Persoonlijk Begeleider vanuit het kinderdagcentrum te ondersteunen, heeft het locatiehoofd enkele uitgangspunten beschreven, die betrekking hebben op het contact tussen ouders en Persoonlijk Begeleiders en die een beroep doen op deze vaardigheden.

- Gespreksvoering: maak vooraf een agenda, benoem de bedoeling van het gesprek en let op je houding tijdens het gesprek. Luister daarnaast goed naar wat ouders bedoelen met de vragen die ze stellen en leg je eigen ideeën en opvattingen duidelijk uit.
- Inlevingsvermogen: toon begrip voor de emoties en laat ieder ze benoemen, geef onderwerpen die gevoelig liggen de tijd en maak eventueel een vervolgspraak.
- Bejegening: wederzijds respect is erg belangrijk. Bejegen ouders op een respectvolle manier. Hierbij staat de directe benadering centraal: spreek met elkaar en niet over elkaar.
- Schriftelijke vaardigheden: let op privacygevoeligheid bijvoorbeeld bij gesprekken of schrijven in de rapportage of het communicatieschrift.
- Steun bieden: toon begrip voor de ander.
- Flexibiliteit: neem zelf initiatieven.
- Zelfinzicht: de Persoonlijk Begeleider is de centrale persoon in de contacten met ouders, toch is het van belang om eerst met elkaar (het team en/of de therapeuten) te overleggen alvorens een standpunt naar ouders uit te dragen, zodat iedereen op één lijn zit.

Buiten deze uitgangspunten is er tijdens teamoverleg (met het locatiehoofd) of groepsoverleg (met de orthopedagoog), die beide éénmaal per maand plaatsvinden, de mogelijkheid om onderwerpen in te brengen. Hieronder valt ook het huidige contact tussen ouders en Persoonlijk Begeleiders. Zij kunnen in deze overleggen advies of richtlijnen vragen om met lastige situaties om te gaan en maken hier ook gebruik van.

4.8 Samenvatting

Mijns inziens is het contact met ouders vanuit het kinderdagcentrum op een goede manier geïntegreerd in het werk. De standaardprocedures die er voor het contact met ouders zijn betrekken de ouders bij de geboden zorg, maar verplichten de ouders niet om betrokken te zijn. Vanuit het kinderdagcentrum is de Persoonlijk Begeleider contactpersoon voor de ouders. Naast het dagelijkse werk, dat bestaat uit het bieden van begeleiding aan kinderen, is de hoofdtaak van een Persoonlijk Begeleider het

scheppen van voorwaarden voor optimale ontplooiing van de cliënt. De Persoonlijk Begeleider stelt hun zorgplan op, onderhoudt contacten en overlegt met de ouders. Het contact tussen ouders en Persoonlijk Begeleiders vindt over het algemeen plaats via het communicatieschrift dat met het kind meereist, al schrijven niet alle ouders hier (regelmatig) in. Daarnaast ontvangen ouders viermaal per jaar een samenvattende rapportage, waarin het algemeen welzijn van het kind wordt beschreven en waarin de doelen en acties worden geëvalueerd en bijgesteld. Een aantal weken voor de kindbespreking krijgen de ouders het bijgestelde zorgplan thuisgestuurd. Met uitzondering van de informele en incidentele contacten met ouders, is het directe contact over het algemeen twee keer per jaar. Eenmaal per jaar is er een kindbespreking waarbij er uitgebreid over het kind en haar voortgang en doelen wordt gesproken en waarbij er afspraken worden gemaakt voor het komende jaar. Daarnaast wordt er door de Persoonlijk Begeleiders eenmaal per jaar een ouderavond georganiseerd. Indien ouders een extra afspraak willen is dit altijd mogelijk.

In bovenstaande samenvatting heeft u kunnen lezen en wat een Persoonlijk Begeleider is en doet, welke vormen van contact er zijn en wat de inhoud hiervan is. Uit dit hoofdstuk komen verder de volgende antwoorden op de deelvragen naar voren. Hoe verloopt de intakefase? Voor de plaatsing komen ouders op kennismakingsbezoek. Het locatiehoofd vertelt in grote lijnen wat voor zorg het kinderdagcentrum biedt en laat hen de locatie zien. Zodra er plaats is op het kinderdagcentrum wordt dit via Bureau Zorgbemiddeling aan de ouders gemeld. Volgens de procedure gaat de toekomstig Persoonlijk Begeleider op huisbezoek waarbij de afspraak om te starten gemaakt wordt. De ervaring leert echter dat dit niet altijd gebeurt. Waar en wanneer worden contactmomenten en contactmogelijkheden afgesproken en op papier gezet? Eén keer per jaar, tijdens de kindbespreking wordt er met ouders gesproken over de communicatie. Hierbij kunnen verdere afspraken betreffende contactmomenten of –mogelijkheden worden gemaakt. Helaas worden verwachtingen vaak niet uitgesproken. Doordat dit punt als laatste op de agenda staat wordt het vaak kort besproken. Ouders kunnen hun wensen kenbaar maken, maar er wordt niet expliciet naar gevraagd. Hoe wordt de verslaglegging gedaan van contacten tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders? Het is de bedoeling dat belangrijke mededelingen of vragen van ouders worden gerapporteerd in de zorgplanmap van het kind. Door tijdgebrek gebeurt dit helaas niet altijd. Welke ondersteuning is er voor een Persoonlijk Begeleider met betrekking tot de communicatie met ouders? Tijdens teamoverleg en groepsoverleg, die beide éénmaal per maand plaatsvinden, kunnen Persoonlijk Begeleiders advies of richtlijnen vragen aan het locatiehoofd of de orthopedagoog om met lastige situaties, betreffende het contact met ouders, om te gaan. In hoofdstuk 5 kunt u lezen of hier ook gebruik van wordt gemaakt.

5 Ervaringen van Persoonlijk Begeleiders en ouders

In dit hoofdstuk komen Persoonlijk Begeleiders en ouders aan het woord die ik door middel van enquêtes heb gehoord. Dit heeft mij de volgende gegevens opgeleverd die ik vervolgens heb geordend naar onderwerp, om het zo overzichtelijk mogelijk te houden.

5.1 Huidige vormen van contact

Er is een aantal vaste momenten waarop er persoonlijk contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders is. Eenmaal per jaar is er de mogelijkheid om uitgebreid over het kind te praten, namelijk bij de kindbespreking. Daarnaast is er éénmaal per jaar een ouderavond. Buiten deze regelmatige contacten is er incidenteel telefonisch contact na een incident of bij ziekte. Tijdens speciale georganiseerde dagen of als het kind door (één van de) ouders gebracht of gehaald wordt, zijn er ook korte persoonlijke gesprekken. Over het algemeen is dit op informele basis, maar uit de vragenlijst blijkt dit juist erg waardevol te zijn. Via een persoonlijk gesprek kun je meer inhoud geven aan alle vragen die je hebt, aldus een ouder. Met ouders die het kind komen brengen of halen is meer contact en meer afstemming en openheid.

Het communicatieschrift wordt het meest gebruikt als communicatiemiddel, omdat er dagelijks in wordt geschreven en het met het kind meereist. Zowel Persoonlijk Begeleiders als ouders gaven aan dit één van de belangrijkste vormen van contact te vinden. Niet alle ouders schrijven dagelijks of wekelijks in het schrift, waardoor het contact meteen een stuk minder is. Het persoonlijke gesprek, het telefonische contact en verslaglegging en/ of rapportage heeft ook de voorkeur. Persoonlijk Begeleiders geven via deze middelen ook de meeste informatie aan ouders. Daarnaast worden ouders door brieven geïnformeerd over speciale gelegenheden en hebben beide partijen contact tijdens haal- en breng momenten.

Persoonlijk Begeleiders krijgen hun informatie voornamelijk door het directe contact zoals het face-to-face of telefonische gesprek. Daarnaast kunnen ze informatie over het kind lezen in het communicatieschrift.

De materiële voorwaarden om het contact te onderhouden zoals een telefoon of computer zijn over het algemeen aanwezig. Echter, bijna de helft van de Persoonlijk Begeleiders zegt, te weinig tijd te hebben en ook een speciale ruimte te missen, om persoonlijke gesprekken te kunnen voeren, terwijl hier juist de meeste informatie uit wordt gehaald en als het prettigst wordt ervaren.

5.2 Scholing en vaardigheden van Persoonlijk Begeleiders

5.2.1 Eerdere scholing en training

Alle Persoonlijk Begeleiders hebben een vooropleiding gedaan waarvan 70 procent een Sociaal Pedagogische opleiding. Tijdens deze vooropleiding hebben zij scholing gehad in het omgaan met ouders. De scholing was vooral gericht op gesprekstechnieken, zoals communicatietraining, sociale vaardigheden en slecht nieuws gesprekken. De respondenten met een andere vooropleiding hebben deze vaardigheden niet op school behandeld gekregen, maar zij hebben deze kennis verkregen door het volgen van cursussen en trainingen. Slechts één respondent heeft totaal geen scholing gekregen in het omgaan met ouders. Desalniettemin voelen alle Persoonlijk Begeleiders zich voldoende toegerust om contact met ouders te onderhouden. De basis is volgens hun aanwezig: inlevingsvermogen, flexibiliteit, gesprekstechnieken, steun bieden, een gepaste bejegening en schriftelijke vaardigheden zijn allemaal vaardigheden die zij voor hun functie nodig hebben, volgens henzelf en volgens de literatuur, en waarvan ze aangeven hierover te beschikken. Daarnaast gaf één Persoonlijk Begeleider aan dat ze het belangrijk vindt om op de hoogte te zijn van de verschillen in cultuur.

5.2.2 Huidige ondersteuning vanuit het kinderdagcentrum

Zoals u hebt kunnen lezen in hoofdstuk 4, heeft de instelling protocollen voor het schrijven van verslagen en richtlijnen voor het onderhouden van contact met ouders. Slechts 30 procent van de respondenten weet van deze protocollen en richtlijnen. De rest weet niet dat ze er zijn, terwijl ze er wel mee werken, want de samenvattende rapportage en het zorgplan worden volgens een vaststaand protocol geschreven en gecontroleerd door de Coachend Begeleider.

Naast de protocollen en richtlijnen die er zijn, is het 'contact met ouders' geen vast aandachtspunt binnen het kinderdagcentrum. Desalniettemin kunnen Persoonlijk Begeleiders bij verschillende mensen terecht, als zij vragen of moeilijkheden hebben met het contact met ouders. Het locatiehoofd, de orthopedagoog, de Coachend Begeleider, maar ook collega's zijn aanspreekpunten voor vragen met betrekking tot het contact. Bijna alle Persoonlijk Begeleiders hebben wel eens behoefte om het onderwerp met anderen te bespreken en bij vragen of problemen wordt er dan ook regelmatig gebruik gemaakt van de aanspreekpunten. Het bespreken met anderen geeft verschillende oogpunten, waardoor er nieuwe ingangen zijn voor een eventueel probleem, wat bijdraagt aan een positieve uitkomst. Het krijgen van feedback van collega's, over het contact met ouders, is bij een ruime meerderheid van de Persoonlijk Begeleiders dan ook welkom. De Persoonlijk Begeleiders geven aan hiervan te leren en dat het zorgt voor zelfreflectie, waardoor ze hun handelen kunnen verbeteren. Daarnaast heeft een buitenstaander afstand en ziet de knelpunten. Als je weet hoe anderen erover denken kun je je eigen manier ontdekken en ontwikkelen.

5.2.3 Gewenste ondersteuning vanuit het kinderdagcentrum

Bijna de helft van de Persoonlijk Begeleiders zou graag willen dat de organisatie meer aandacht besteed aan het onderwerp 'contact met ouders'. Vanuit het kinderdagcentrum is er in 1999 voor medewerkers een cursus 'Omgaan met ouders' gegeven, maar omdat deze cursus ruim 5 jaar geleden gegeven is, hebben veel van de huidige medewerkers deze cursus niet gevolgd. De onderwerpen waar Persoonlijk Begeleiders training en/of bijscholing over willen hebben, zijn ook de onderwerpen waar Persoonlijk Begeleiders eerdere scholing over hebben gehad en waarover ze zeggen te beschikken, namelijk sociale vaardigheden en gesprekstechnieken. De vraag voor bijscholing ligt dan ook meer bij het vergroten van deze vaardigheden, zoals het leren omgaan met kritische ouders, leren hoe het contact of overleg met ouders verbeterd kan worden, hoe je ouders ongevraagd feedback kan geven en hoe om te gaan met problemen. De bijscholing zou in een vorm van intervisie gegeven kunnen worden. Al eerder gaven Persoonlijk Begeleiders aan veel te hebben aan collegiale ondersteuning en tijdens de intervisie zouden ervaringen en oogpunten gedeeld kunnen worden. Ook kunnen de protocollen en richtlijnen¹³ hierin besproken worden, zodat ze weer even onder de aandacht van de medewerkers komen.

5.3 Verwachtingen omtrent het contact

Tijdens de intake wordt er vanuit het kinderdagcentrum verteld wat de werkwijze is betreffende het contact: hoe het wordt onderhouden, wanneer ouders wie kunnen bellen als er iets is en de tijden waarop het contact handig is. Verwachtingen over het contact kunnen één keer per jaar worden uitgesproken. Het is een punt op de agenda van de kindbespreking. Voor de gehele kindbespreking is een uur uitgetrokken. Doordat dit punt als één van de laatste op de agenda staat en het kind en haar doelen centraal staat, wordt het punt vaak kort besproken. Ouders kunnen hun wensen kenbaar maken, maar er wordt niet expliciet naar gevraagd. Bijna 40 procent van de ouders heeft dan ook geen afspraken gemaakt met de Persoonlijk Begeleider over het contact. Indien er wel afspraken worden gemaakt, worden deze over het algemeen in de zorgplanmap van het kind genoteerd, of in verslagen die in die map komen. Soms worden afspraken niet genoteerd. Het risico hiervan is dat ze niet nagekomen worden.

¹³ Zoals de visie van de organisatie, de aandachtspunten voor communicatie met ouders, et cetera.

Door vaker persoonlijk afspraken met ouders te hebben, zoals een ouderavond of huisbezoek, kunnen verwachtingen betreffende het contact wel uitgesproken worden, omdat er dan tijd en gelegenheid voor is.

5.3.1 Verwachtingen van ouders

Uit de enquête blijkt dat eerlijk, betrouwbaar, open en betrokken de kernwoorden zijn waar ouders waarde aan hechten voor het contact. Ze verwachten dat de Persoonlijk Begeleider serieus en geïnteresseerd is en weet wat er gaande is. De Persoonlijk Begeleider dient op de hoogte te zijn van het totaalplaatje, zoals het ziektebeeld en de thuissituatie.

Omdat het grootste deel van de kinderen die het kinderdagcentrum bezoeken zelf moeilijk of niet verbaal kunnen communiceren, verwachten ouders een goede en volledige manier van communiceren tussen henzelf en de Persoonlijk Begeleider. Alleen in het schriftje schrijven of een geplande afspraak zou onvoldoende zijn, aldus een ouder. Ouders willen graag op de hoogte gehouden worden van de dagelijkse gebeurtenissen, vorderingen, ontwikkelingen en vooruitzichten van het kind. Daarnaast willen ze op de hoogte blijven van de groep en de leiding. Indien er problemen zijn willen ouders ten aller tijden bij de Persoonlijk Begeleider terecht kunnen of een persoonlijk gesprek plannen voor hulp of advies.

5.3.2 Verwachtingen van Persoonlijk Begeleiders

Respect en openheid zijn verwachtingen van Persoonlijk Begeleiders in het contact met ouders. Communicatie is een middel om informatie uit te wisselen, waardoor er een band opgebouwd kan worden tussen ouders en Persoonlijk Begeleiders, om samen tot een goede zorg voor het kind te komen, aldus de Persoonlijk Begeleiders. Het kan ervoor zorgen dat we op één lijn met de ouders komen en dat wij samen een plan kunnen uitstippelen voor het kind, zodat beide partijen voor hetzelfde doel gaan, waarbij het belang van het kind voorop staat. Persoonlijk Begeleiders vinden ook vertrouwen in elkaar belangrijk; alles moet gezegd kunnen worden, maar er moet ook begrip zijn voor beide kanten.

5.3.3 Verwachtingen die Persoonlijk Begeleiders van ouders mogen hebben

In de vragenlijst geven ouders aan dat Persoonlijk Begeleiders van hen mogen verwachten dat ze eerlijk en betrokken zijn en vertrouwen hebben in het kind, maar ook in de Persoonlijk Begeleider. De Persoonlijk Begeleider mag verwachten dat er thuis ook aan de doelen gewerkt wordt en dat afspraken nagekomen worden.

De respondenten gaven tevens aan openheid van zaken te zullen geven (uitgebreide informatie), of in ieder geval de informatie die de Persoonlijk Begeleider nodig heeft om het kind goed te kunnen begeleiden. De informatie die wordt gegeven heeft betrekking op de thuissituatie, ziekte en ziekenhuisbezoeken, medicatie, veranderingen, dagelijkse zorg, het (probleem-)gedrag van het kind thuis en de ontwikkeling van het kind. Als er vragen of problemen zijn mag de Persoonlijk Begeleider direct bellen. Daarentegen zullen ouders betrokkenheid tonen bij de groep en de Honingraat.

5.4 Ervaringen

5.4.1 Ervaringen van ouders

Ouders vinden het persoonlijke gesprek de prettigste manier om contact te onderhouden, omdat je elkaar spreekt waardoor het vragen makkelijker gaat en je alle facetten kunt toelichten. Het is leuk en gezellig om over het kind te kletsen, maar ook eventuele problemen kunnen besproken worden. Toch is juist het persoonlijke gesprek iets waar weinig tijd voor is en waar alleen ouders die hun kind wegbrengen of halen gebruik van kunnen maken. 20 procent ervaart het contact dan ook als matig. Een aantal ouders gaf aan dat er erg weinig contact is met de Persoonlijk Begeleider. 'Zelfs bij 'gewone' kinderen krijg je drie keer per jaar gelegenheid om met de leerkracht te spreken', was een reactie van een ouder.

Desondanks gaf 80 procent van de ouders aan tevreden te zijn over het huidige contact met Persoonlijk Begeleiders. Ze vinden dat ze voldoende informatie betreffende hun kind krijgen en dat de Persoonlijk Begeleider voldoende informatie heeft over het kind (levensgeschiedenis, ziektebeeld/ beperking, hulpvraag en de sociale context). Ruim 60 procent van de ouders heeft wel eens behoefte om gevoelens omtrent het kind te uiten bij de Persoonlijk Begeleider en dit gebeurt ook. De Persoonlijk Begeleider houdt rekening met deze gevoelens en denkt mee als er thuis problemen zijn. De bejegening van Persoonlijk Begeleiders naar ouders toe wordt dan ook door alle ouders als prettig ervaren.

Intakefase

Tijdens de intakefase van het kind hebben vijf ouders de kennismaking met de Persoonlijk Begeleider als matig tot onvoldoende ervaren, omdat er weinig tot geen tijd en moeite in de kennismaking is gestoken. Er werd medegedeeld wie de Persoonlijk Begeleider is en ouders zijn haar toevallig tegen gekomen. Bij de andere ouders is het als prettig ervaren. De Persoonlijk Begeleider kwam op huisbezoek of plande een persoonlijk gesprek, zoals de standaardprocedure is vanuit het kinderdagcentrum.

Nieuwe Persoonlijk Begeleider

In de zorg komt het regelmatig voor dat er verloop van personeel is. Het gevolg voor het kind en de ouders is, dat er een nieuwe Persoonlijk Begeleider wordt aangesteld. Het verloop van Persoonlijk Begeleiders op de Honingraat is ook redelijk groot. Slechts twee respondenten werkten er langer dan zes jaar en 60 procent werkt er korter dan vier jaar. Bijna driekwart van de ouders heeft dan ook ervaring met de wisseling van Persoonlijk Begeleider. Kennismaking met de nieuwe Persoonlijk Begeleider heeft in 65 procent van die situaties plaats gevonden, waarvan slechts de helft een geplande afspraak met de nieuwe Persoonlijk Begeleider had. Het zijn dan ook deze ouders die de kennismaking als prettig hebben ervaren. Het kennismaken via een brief of toevallige ontmoeting wordt als onpersoonlijk ervaren. In totaal had 33 procent de kennismaking op een andere manier gewild om een betere overdracht tot stand te laten komen en persoonlijk kennis te maken. Het is zowel voor de ouders en het kind, als voor de Persoonlijk Begeleider zinvol om meer gelegenheid te nemen om gegevens en informatie met elkaar uit te wisselen, mede omdat in de eerste weken en maanden de vertrouwensrelatie wordt opgebouwd.

5.4.2 Ervaringen van Persoonlijk Begeleiders

Het contact met ouders verloopt over het algemeen goed, aldus de Persoonlijk Begeleiders. Er is over het algemeen regelmatig contact wat zonder problemen verloopt en informatief en verhelderend is. Vooral het informele contact wordt als waardevol ervaren: doordat de Persoonlijk Begeleider de ouders meer ziet, is er meer mogelijkheid tot afstemming. Eén Persoonlijk Begeleider zegt hierdoor het gevoel te hebben van samenwerken. Toch zijn er uitzonderingen en knelpunten. Met sommige ouders is moeilijk contact te onderhouden, omdat zij zich afzijdig houden en hierdoor moeilijk bij de zorg van hun kind te betrekken zijn. Dit kan komen door een taal- en/of cultuurverschil, doordat ouders minder vaardigheden en draagkracht bezitten of door andere onbekende oorzaken. Maar er zijn ook ouders die als overbezorgd of onredelijk worden ervaren en weinig inlevingsvermogen en begrip hebben, aldus de Persoonlijk Begeleiders. Ook zijn er ouders met te hoge verwachtingen waar de Persoonlijk Begeleider niet altijd aan kan voldoen of hebben zij andere opvattingen over de begeleiding/ ontwikkeling van het kind. Hierdoor is het soms moeilijk om op één lijn te komen, wat kan zorgen voor scheve gezichten.

5.5 Verbeteringen in het contact

5.5.1 Wensen van ouders

Bijna de helft van de ouders wil meer betrokken worden bij de geboden zorg en begeleiding van het kind om een betere afstemming te krijgen. Toch geeft ruim 80

procent van de ouders aan het gevoel te hebben voldoende tot goed bij de zorg betrokken te worden. Ondanks dat ouders tevreden zijn met de huidige situatie, gaat het om hun kind en ik denk dat ouders voor hun kind altijd het beste willen en van alles op de hoogte willen zijn. Het kinderdagcentrum kan dit naar mijn idee tot een bepaalde hoogte bieden, maar ouders hebben zelf ook een aandeel. Zij kunnen ervoor kiezen hun kind zelf naar het kinderdagcentrum te brengen in plaats van haar met de bus laten gaan. Dit creëert mogelijkheden voor persoonlijk contact, waardoor ouders meer op de hoogte zijn van dingen die er spelen.

Naast meer persoonlijk contact willen ouders meer openheid en beter op de hoogte gehouden worden van de gang van zaken. Er wordt teveel geregeld zonder dat ouders het weten. Nú komt het voor dat ze beslissingen in het communicatieschrift lezen of in de wandelgangen horen, maar ouders willen betrokken worden bij praktische beslissingen en willen dan er naar hun geluisterd wordt. Een ander punt ter verbetering is het optimaliseren van het gebruik van het communicatieschrift. Ouders krijgen niet altijd antwoord op een vraag die zij via het communicatieschrift hebben gesteld of vinden dat er te summier in wordt geschreven. Eén ouder gaf als tip om een algemeen stukje over de groep en het dagprogramma te schrijven en een specifiek stukje per kind. Als laatste verbeterpunt willen ouders bij de wisseling van de Persoonlijk Begeleider een betere overdracht en kennismaking.

5.5.2 Wensen van Persoonlijk Begeleiders

Net als ouders willen Persoonlijk Begeleiders vaker contact dan alleen bij de kindbespreking en ouderavond. Een huisbezoek zou goed zijn om erbij te doen, maar deze uren zijn overuren, die een Persoonlijk Begeleider bijna niet op kan maken. Een verbeterpunt voor de organisatie is dan ook het uitbetalen van deze uren.

Naast het huisbezoek zouden Persoonlijk Begeleiders, ouders die ze weinig zien, eens willen bellen in plaats van alleen de schriftelijke communicatie, maar ook hier is tijd een knelpunt. Tijdens de aanwezigheid van de kinderen is dit niet mogelijk, maar buiten kindtijd moeten de verslagen en rapportages geschreven worden. Indien hier apart tijd voor ingeroosterd wordt, kunnen de Persoonlijk Begeleiders de overige tijd buiten kindtijd gebruiken voor persoonlijke of telefonische gesprekken.

Daarnaast willen Persoonlijk Begeleiders graag meer duidelijkheid over verwachtingen van ouders betreffende het contact en de verwachtingen van henzelf. Ze willen de verwachtingen bespreken en daarnaast afspraken maken over het contact (vormen, hoeveelheid et cetera).

5.6 Samenvatting

In dit hoofdstuk heb ik antwoord gekregen op verschillende deelvragen die nog niet eerder behandeld waren. Allereerst de vraag: voldoen Persoonlijk Begeleiders aan de vaardigheden die ze moeten hebben? De meeste Persoonlijk Begeleiders zijn tijdens hun opleiding geschoold in de benodigde vaardigheden, anderen hebben een cursus of training gevolgd. Alle Persoonlijk Begeleiders voelen zich voldoende toegerust om contact met ouders te onderhouden, maar een aantal Persoonlijk Begeleiders wil toch bijscholing/ verdieping in gesprekstechnieken. Intervisie zou een goed middel zijn om ervaringen te delen met betrekking tot probleemhantering, omgang met kritische ouders, ouders ongevraagd feedback geven en het verbeteren van het contact met ouders.

De andere deelvragen, beantwoord in dit hoofdstuk, zijn: hoe de huidige vormen van contact worden gewaardeerd en hoe het huidige contact wordt ervaren, welke verwachtingen er zijn ten aanzien van het contact, welke problemen er in het contact worden ondervonden en welke veranderingen Persoonlijk Begeleiders en ouders zouden willen in het contact.

Het informele contact wordt als het meest waardevol beschouwt, vinden zowel ouders als Persoonlijk Begeleiders, omdat je meer inhoud kan geven aan een persoonlijk gesprek. Het meest gebruikte communicatiemiddel is het schrift dat met het kind

meereist. Begeleiders schrijven hier dagelijks in, maar niet alle ouders schrijven hierin. Indien ze niet schrijven is het contact meteen een stuk minder. Naast het persoonlijke gesprek en het schrift vinden zowel Persoonlijk Begeleiders als ouders het telefonisch contact en verslaglegging en/ of rapportage belangrijke vormen van contact. Bij het contact met de Persoonlijk Begeleider hechten ouders waarde aan eerlijkheid, betrouwbaarheid, openheid en betrokkenheid. Ze verwachten dat de Persoonlijk Begeleider serieus en geïnteresseerd is, weet wat er gaande is, maar ook dat ze ten allen tijden bij de Persoonlijk Begeleider terecht kunnen. Het contact dient een volledige manier van communiceren te zijn. De verwachting van Persoonlijk Begeleiders ten aanzien van ouders is, dat zij van ouders respect en openheid krijgen. Het contact is voor hen een middel om informatie uit te wisselen om samen tot een goede zorg te komen. Het grootste probleem waar Persoonlijk Begeleiders tegenaan lopen is het tijdsgebrek. Ze willen investeren in het contact, maar ze zijn beperkt. Daarnaast zijn er ouders die moeilijk bij de zorg te betrekken zijn en zich afzijdig houden, waardoor er moeilijk contact mee te onderhouden is. Als dit een keuze van de ouders is, dan kunnen ze zich daarbij neerleggen, maar voor dit te weten moeten wel de verwachtingen uitgesproken worden. Dit laatste is ook een verbeterpunt die de Persoonlijk Begeleiders willen: ze willen meer duidelijkheid over de verwachtingen van ouders betreffende het contact en de verwachtingen van ouders betreffende henzelf. Ze willen ook, net als ouders, meer persoonlijk contact. Een andere verbetering voor ouders zou het optimaliseren van het gebruik van het communicatieschrift zijn, ze willen beter op de hoogte gehouden worden van de gang van zaken en ze willen een betere kennismaking en overdracht als er een nieuwe Persoonlijk Begeleider komt.

6 Conclusies

Door het literatuur- en praktijkonderzoek heb ik inzicht gekregen in de deelvragen en kan ik antwoord geven op de probleemstelling. De probleemstelling wordt fasegewijs beantwoord in deze conclusie.

Het contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders zorgt allereerst voor een beeldvorming van elkaar en van de gezinssituatie. Daarnaast zorgt contact voor kennisoverdracht en geeft het de mogelijkheid ervaringen te delen en adviezen te geven. Een goed contact kan ontstaan door verwachtingen uit te spreken en te onderkennen, afspraken te maken, ouders in alle openheid te informeren en door te investeren in de verstandhouding met ouders. Door regelmatig contact te onderhouden, kan een aantal elementen van de geboden zorg en begeleiding, zoals de benaderingswijze, de communicatieve ondersteuning en de doelen gericht op de zelfredzaamheid op elkaar afgestemd worden, wat duidelijkheid biedt aan het kind. Deze duidelijkheid kan zorgen voor een veilige en stimulerende omgeving, wat kansen aan het kind biedt om zich te ontwikkelen en tot betere vaardigheden te komen.

Voordat het verstandelijk gehandicapte kind naar 'de Honingraat' komt, komen de ouders op kennismakingsbezoek. Het locatiehoofd vertelt wat voor zorg en begeleiding het kinderdagcentrum biedt en laat hen de locatie zien. Zodra er plaats is, wordt dit via Bureau Zorgbemiddeling aan de ouders gemeld. Vervolgens gaat de toekomstige Persoonlijk Begeleider op huisbezoek, waarbij de ouders over hun kind kunnen vertellen en er een startdatum wordt afgesproken. De ervaring leert echter dat dit niet altijd gebeurt. Hierdoor mist de kennismaking en de eerste kennisoverdracht, wat ouders als onprettig ervaren. Het opbouwen van de vertrouwensrelatie verloopt hierdoor moeizamer en kost meer tijd.

Kinderen die het kinderdagcentrum bezoeken zijn vaak zelf niet in staat te beslissen en zijn daardoor 'niet wilsbekwaam'. Ouders zijn meestal de aangewezen personen om de belangen van het kind te behartigen. Zij zijn dan ook de contactpersoon van het kind. Vanuit het kinderdagcentrum is de Persoonlijk Begeleider contactpersoon voor de ouders. Naast het bieden van begeleiding aan kinderen, is de hoofdtaak van een Persoonlijk Begeleider het scheppen van voorwaarden voor optimale ontplooiing van het kind. De Persoonlijk Begeleider stelt hun zorgplan op, onderhoudt contacten en overlegt met de ouders. Om een goed contactpersoon te zijn moet de Persoonlijk Begeleider over de volgende vaardigheden beschikken: inlevingsvermogen, flexibiliteit, gesprekstechnieken, het bieden van steun, een respectvolle bejegening en schriftelijke vaardigheden. Daarnaast moet een Persoonlijk Begeleider over voldoende zelfinzicht beschikken. De meeste Persoonlijk Begeleiders zijn tijdens hun opleiding geschoold in deze vaardigheden, anderen hebben een cursus of training gevolgd. Zij voelen zich dan ook allemaal voldoende toegerust om dit contact te onderhouden. Toch wil een aantal Persoonlijk Begeleiders bijscholing/ verdieping in gesprekstechnieken zodat het contact of overleg met ouders verbeterd kan worden, ze ouders op een goede manier ongevraagd feedback kunnen geven en goed/ beter om kunnen gaan met problemen en kritische ouders. Op dit moment wordt de ondersteuning geboden tijdens twee overleggen die maandelijks plaatsvinden. De Persoonlijk Begeleiders kunnen dan advies of richtlijnen vragen aan het locatiehoofd of de orthopedagoog betreffende het contact met ouders. Indien er tussendoor problemen zijn, kunnen Persoonlijk Begeleiders contact met deze personen of de coachend begeleider opnemen.

Mijns inziens is het contact met ouders vanuit het kinderdagcentrum op een goede manier geïntegreerd in het werk. De literatuur stelt dat ouders samenwerkingspartners zijn. Maar ouders zijn géén hulpverleners, zij hebben een andere rol, namelijk ouders. De visie van de hulpverlening is 'gewoon waar mogelijk, speciaal waar nodig' en gaat ervan uit dat kinderen steeds langer thuis blijven wonen. Om dat voor elkaar te krijgen

worden ouders steeds meer in de zorg betrokken. Naar mijn idee is het afhankelijk van de vaardigheden en draagkracht van de ouders óf en welke rol zij in de zorg kunnen hebben. Persoonlijk Begeleiders mogen niet verwachten dat alle ouders bij de zorg betrokken willen of kunnen worden. Als dit wel mogelijk is, dan zou dit naar mijn mening wel een positieve uitwerking hebben op het kind. De standaardprocedures die er vanuit het kinderdagcentrum zijn betrekken de ouders bij de geboden zorg, maar verplichten ouders niet om betrokken te zijn.

Het contact tussen ouders en Persoonlijk Begeleiders vindt grotendeels plaats via het communicatieschrift dat met het kind meereist, al schrijven niet alle ouders hier (regelmatig) in. Indien ze niet schrijven, is het contact meteen een stuk minder. Daarnaast ontvangen de ouders vier keer per jaar een samenvattende rapportage, waarin het algemeen welzijn van het kind wordt beschreven en waarin de doelen en acties worden geëvalueerd en bijgesteld. Ouders zeggen regelmatig hun kind hierin terug te lezen. Deze herkenning zorgt naar mijn idee voor een stukje vertrouwen. Eenmaal per jaar is er een kindbespreking, waarvoor de ouders een aantal weken van tevoren een nieuw verslag, met daarin een beschrijving van de huidige stand van zaken thuisgestuurd krijgen. Tijdens de kindbespreking wordt een aantal vaste punten besproken, waaronder ook de communicatie met ouders. Voor de gehele kindbespreking is een uur uitgetrokken. Doordat het kind en haar doelen centraal staat, wordt het punt vaak kort besproken. Ouders kunnen hun wensen kenbaar maken, maar er wordt niet expliciet naar gevraagd. Verwachtingen en afspraken over welke onderwerpen contact is, wanneer er contact is en de frequentie en belangrijkheid van bepaalde vormen van contact worden vaak niet uitgesproken, terwijl het naar mijn idee juist belangrijk is om hier meer inhoud aan te geven.

Naast de kindbespreking is er nog een vast moment waarop persoonlijk contact plaatsvindt, namelijk op de ouderavond. De ouderavond kan door elke groep anders ingevuld worden: er kan een thema-avond gepland worden, maar er kunnen ook 20 minutengesprekken gepland worden, waarin de mogelijkheid wordt geboden om over het kind te praten. Vanuit de instelling is het de bedoeling dat er door de Persoonlijk Begeleider eens per jaar een huisbezoek wordt afgelegd. Echter, de huidige situatie laat zien dat dit vaak niet gebeurt, doordat deze overuren niet uitbetaald worden. Ik vind dit erg jammer, omdat het een goed moment kan zijn om ervaringen uit te wisselen. Buiten deze standaardprocedures worden er korte persoonlijke gesprekken gevoerd tijdens het halen of brengen van het kind en incidenteel is er telefonisch contact. Juist deze informele contacten worden door zowel ouders als Persoonlijk Begeleiders als zeer waardevol beschouwt, omdat er meer inhoud gegeven kan worden aan een persoonlijk gesprek. Voor beide partijen is dit dan ook de belangrijkste vorm van contact.

Naast het persoonlijke gesprek zijn het communicatieschrift, het telefonische contact en de verslaglegging en/ of rapportage de belangrijkste vormen van contact. In het contact met de Persoonlijk Begeleider hechten ouders waarde aan eerlijkheid, betrouwbaarheid, openheid en betrokkenheid. Ze verwachten dat de Persoonlijk Begeleider serieus en geïnteresseerd is en weet wat er gaande is, maar ook dat ze ten allen tijden bij haar terecht kunnen. Het contact dient een volledige manier van communiceren te zijn. De Persoonlijk Begeleiders verwachten dat zij van ouders vertrouwen, respect en openheid krijgen en samen tot een goede zorg voor het kind komen.

Ondanks dat Persoonlijk Begeleiders en ouders aangeven tevreden te zijn met het huidige contact, hebben zij ook verbeterpunten aangegeven. Het grootste probleem waar Persoonlijk Begeleiders tegenaan lopen is het tijdsgebrek. Ze willen investeren in het contact, maar ze zijn beperkt. Daarnaast zijn er ouders die moeilijk bij de zorg te betrekken zijn en zich afzijdig houden, waardoor er moeilijk contact mee te onderhouden is. Ik denk dat als dit een keuze van de ouders is, dat de Persoonlijk Begeleiders zich hierbij neer kunnen leggen, maar voor dit te weten moeten wel de verwachtingen uitgesproken worden. Dit laatste is ook een verbeterpunt die de Persoonlijk Begeleiders willen: ze willen meer duidelijkheid over de verwachtingen van

ouders betreffende het contact en de verwachtingen van ouders betreffende henzelf. Ze willen ook, net als ouders, meer persoonlijk contact. Beide partijen vinden de jaarlijkse kindbespreking erg weinig en willen vaker persoonlijke gesprekken. Ouders willen graag meer betrokken worden bij de geboden zorg en begeleiding en een betere afstemming over bijvoorbeeld de doelen. Het kinderdagcentrum kan dit tot een bepaalde hoogte bieden en doet dit ook, maar ouders hebben zelf ook een aandeel. Zij kunnen ervoor kiezen hun kind zelf naar het kinderdagcentrum te brengen in plaats van haar met de bus laten gaan. Dit creëert mogelijkheden voor persoonlijk contact, waardoor ouders meer op de hoogte zijn van dingen die er spelen. Andere verbeteringen voor ouders zouden zijn; het optimaliseren van het gebruik van het communicatieschrift, meer op de hoogte worden gehouden van de gang van zaken en een betere kennismaking en overdracht als er een nieuwe Persoonlijk Begeleider komt.

In bovenstaande conclusie heeft u kunnen lezen hoe het contact binnen het kinderdagcentrum is opgezet, hoe de Persoonlijk Begeleiders en ouders het huidige contact ervaren en welke verbeteringen in dit contact aangebracht zouden kunnen worden. De verbeterpunten en eventuele oplossingen hiervoor heb ik verwerkt in aanbevelingen die te lezen zijn in hoofdstuk 8.

Doordat ik de gewone, alledaagse situatie zoveel mogelijk intact heb gelaten heb ik een goed beeld gekregen van de huidige situatie op kinderdagcentrum de Honingraat. Ouders worden steeds meer betrokken bij de geboden zorg, er zijn standaardprocedures voor het contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders, er wordt op een ontwikkelingsgerichte manier met verstandelijk gehandicapte kinderen gewerkt en Persoonlijk Begeleiders zijn de contactpersonen voor ouders. Omdat deze punten overeenstemmen met andere kinderdagcentra voor verstandelijk gehandicapte kinderen, denk ik dan ook dat mijn gevonden resultaten overdraagbaar zijn naar vergelijkbare situaties.

7 Aanbevelingen

Naar aanleiding van het praktijkonderzoek en de hieruit volgende conclusies, wil ik aanbevelingen en richtlijnen geven voor het verbeteren en optimaliseren van het huidige contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders.

Tijdsgebrek

Allereerst wil ik de instelling een aanbeveling doen met betrekking tot de overuren en planning. Op dit moment werkt een Persoonlijk Begeleider van 8.00 tot 16.00 of 16.30 uur. De kinderen komen om 9.00 uur en worden om 15.30 uur opgehaald. Dit betekent dat de Persoonlijk Begeleiders vóór en ná kindtijd ruimte hebben om andere werkzaamheden, dan de begeleiding van de kinderen, te doen. In deze tijd moeten Persoonlijk Begeleiders verslagen schrijven, worden vergaderingen gepland (zo'n drie per maand), moeten zij notulen hiervan uitwerken, moet de kas bijgehouden worden, moet het lokaal klaargezet, schoongemaakt en opgeruimd worden, is er tijd om de rapportages van de kinderen bij te werken en om contact met anderen te onderhouden. De ervaringen van de Persoonlijk Begeleiders zijn dat zij te weinig tijd hiervoor hebben, maar daarom dus ook te weinig tijd om te investeren in het contact met ouders. Uit mijn onderzoek bleek dit het grootste knelpunt te zijn. Al deze werkzaamheden gebeuren nu vaak onder kindtijd, waar de kinderen en collega's de dupe van zijn. Het levert werkdruk op en dingen blijven liggen. Mijn aanbeveling is dan ook om elke Persoonlijk Begeleider één dag per maand uit te roosteren om samenvattende rapportages en zorgplannen te schrijven. Dit creëert ruimte waardoor dingen die blijven liggen wél kunnen gebeuren, zoals rapportages van kinderen schrijven. Mede doordat niet alles in de tijd vóór of ná kindtijd hoeft te gebeuren, kunnen Persoonlijk Begeleiders tijd maken om contact met ouders te onderhouden of te plannen. Daarnaast adviseer ik de overuren die gemaakt worden door huisbezoeken of ouderavonden wél uit te betalen. Persoonlijk Begeleiders zijn bereid om het buiten hun werktijd te doen, maar kunnen deze uren nu nauwelijks compenseren omdat zij deze moeten terugspokken tijdens werktijd. Dit zorgt ervoor dat deze contacten niet altijd plaatsvinden, terwijl het een goede investering in de verstandhouding met ouders kan zijn.

Intakefase

Een goede kennismaking en/ of eerste contact geeft een beter beeld bij ouders en kan een hoop schelen. Als de vertrouwelijkheid (nog) niet tot stand is gekomen, zijn ouders naar mijn idee minder open en geven minder input in het contact, waardoor zij minder bij de zorg te betrekken zijn. Er ontstaat een visuele cirkel. Om deze voor te zijn is een goede kennismaking belangrijk. Mijn advies aan de Persoonlijk Begeleiders is dan ook: zorg ervoor dat er een huisbezoek plaatsvindt, waarin ouders kunnen vertellen over hun kind en de plaatsing wordt besproken. In dit eerste gesprek kun je al bespreken welke verwachtingen er zijn en kun je in overleg met ouders een afstemming maken welk contact beide partijen willen. Hierbij kunnen de eerste afspraken gemaakt worden over hoe het contact er de komende maanden uit gaat zien.

Na drie maanden kan er een evaluatiegesprek van de eerste maanden gepland worden op het kinderdagcentrum. Hierin zou besproken kunnen worden hoe het tot nu toe met het kind gaat, hoe het contact verloopt en tot dan toe wordt ervaren. Zijn er verbeteringen mogelijk? Welke verwachtingen zijn er op dit moment? Daarnaast kan de Persoonlijk Begeleider iets meer vertellen over de methodieken die gebruikt worden: hoe en waar werkt het kind, waar staat haar tafel en stoel, hoe gaat zij om met groepsgenootjes. Het geeft voor ouders een beeld van de groepssituatie.

Nieuwe Persoonlijk Begeleider

Ouders hebben onprettige ervaringen bij de kennismaking met een nieuwe Persoonlijk Begeleider. Vanuit de organisatie is er echter een proefperiode van twee maanden,

waardoor een zekerheid ontbreekt. Ik zou aanbevelen om op de eerste werkdag van de Persoonlijk Begeleider een brief naar ouders te schrijven, waarin zij zich kort voorstelt en de ouders uitnodigt voor een persoonlijk gesprek na de proefperiode. Als er een datum gepland staat, met de uitleg erbij waarom het gesprek na twee maanden is gepland, levert dit naar mijn idee begrip van ouders op. Het gesprek biedt gelegenheid tot persoonlijke kennismaking en informatie-uitwisseling.

Verwachtingen uitspreken

Om een goed en regelmatig contact te creëren, is het uitspreken en onderkennen van wederzijdse verwachtingen van belang. Om problemen die worden ondervonden op te lossen en om afstemming tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders te krijgen kunnen de verwachtingen uitgesproken worden en dat adviseer ik dan ook om te doen. Begrip en openheid zorgen voor eerlijkheid. Als ouders zichzelf afzijdig willen houden is dat hun keuze, maar als Persoonlijk Begeleider kan je wel vragen wat ze wél willen en kunnen bieden.

Daarnaast kan je als Persoonlijk Begeleider ook nagaan wáárom ouders weinig input geven in het contact, in plaats van ze erom te veroordelen. Bedenk voor jezelf of ouders de vaardigheden en draagkracht hebben om het contact te onderhouden? Welke andere moeilijkheden zouden er voor ouders kunnen zijn? Is er een taal- en/of cultuurverschil, ervaren zij een hoge drempel om contact op te nemen of hebben zij het gevoel van er sámen voor gaan (nog) niet en ervaren ze afstand tussen elkaar. En wat kun je daar als Persoonlijk Begeleider aan doen?

Communicatieschrift

Het is aan te bevelen om afspraken te maken over wat en hoe vaak er wordt gerapporteerd in de communicatieschriften. Bespreek met ouders wat zij willen weten. De ene ouder vindt het prettig om de dagactiviteiten te lezen, de andere ouder het welzijn van het kind. Ook de Persoonlijk Begeleider mag ouders laten weten dat het fijn is minimaal eens per week iets te lezen over de thuissituatie en hoe het daar met het kind gaat. Omdat er regelmatig weinig tijd is om de schriftjes te schrijven, adviseer ik hier een vaste tijd voor te plannen, bijvoorbeeld na het drinken. Nu gebeurt het tussendoor, waardoor er eigenlijk meteen al geen tijd voor is. Als je het plant kun je bijvoorbeeld zorgen dat de kinderen tv kijken of buiten spelen op dat tijdstip.

Dagelijkse rapportage

Door tijdsgebrek wordt er niet dagelijks/ wekelijks in de rapportage van het kind geschreven. Hierdoor kan waardevolle informatie verloren kan gaan. Mede omdat deze informatie uiteindelijk gebruikt wordt voor de samenvattende rapportages en het zorgplan, is het van belang om (schijnbaar onbelangrijke details) te rapporteren. Een goede voorbereiding is het halve werk. Daarnaast zorgen deze details voor herkenning bij ouders wat vertrouwen geeft. Mijn aanbeveling is dan ook deze rapportages bij te houden. Zo niet dagelijks, dan wekelijks. Investeer hierin vóór en ná kindtijd.

Samenvattende rapportages en zorgplannen

Indien de organisatie mijn aanbeveling, om de Persoonlijk Begeleiders voor het schrijven van verslagen één dag in de maand uit te roosteren, niet overneemt adviseer ik in overleg met je collega's van tevoren tijd voor in te plannen. Zo weet iedereen wanneer en waar je aan je verslagen gaat werken en hoeft dit niet steeds even tussendoor. Doordat iedereen van tevoren weet wat zij die dag kan verwachten, kan iedereen zichzelf daarop voorbereiden en de dagplanning aanpassen. De druk verdwijnt hierdoor niet, maar wordt wellicht iets minder.

Kindbespreking

Er is nu eens per jaar een kindbespreking, hierin staat het kind en haar doelen centraal. Op de agenda van de kindbespreking staat standaard het punt: contact tussen ouders en Persoonlijk Begeleider. Helaas wordt dit altijd kort besproken. Ik zou adviseren dit punt van de agenda af te halen en te bespreken tijdens een ander persoonlijk gesprek. Dit persoonlijk gesprek, ook wel tussenevaluatie genoemd, zou ik een half jaar na de

kindbespreking plannen en naar aanleiding van een samenvattende rapportage. Dit gesprek zou alleen tussen de Persoonlijk Begeleider en ouders gepland kunnen worden, zonder het locatiehoofd en de orthopedagoog. In dit gesprek kunnen de Persoonlijk Begeleider en ouders het kind en haar doelen kort bespreken, maar het punt 'communicatie tussen ouders en Persoonlijk Begeleiders' staat hierin ook centraal. Geef het meer ruimte en diepgang door op de antwoorden door te vragen. Wat gaat er dan goed? Wat gaat er minder? Wat vinden jullie belangrijke informatie? Wat vinden jullie van de hoeveelheid van het contact? Et cetera.

Ouderavond

Als er een tussenevaluatie bijkomt, zou ik adviseren om de jaarlijkse ouderavond met alle ouders tegelijk te houden, zoals een thema-avond, versieravond voor kerst of schoonmaakavond voor de grote vakantie. Ouders kunnen op die momenten informeel contact met groepsleiding hebben, maar ook met andere ouders en zo ervaringen uitwisselen.

Huisbezoek

Zeker bij ouders waar weinig contact mee is, kan eens per jaar het huisbezoek goed zijn. Ik raad de Persoonlijk Begeleiders aan dit dan ook te doen. Het kan een beeld geven van de thuissituatie, maar zorgt ook voor een overlegmoment. Zeker bij ouders die zich afzijdig houden (om welke reden dan ook), geeft het een extra overlegmoment. Misschien zijn er doelen waar ouders graag willen dat er aan gewerkt wordt; hoe is de situatie thuis? Et cetera.

Informeel contact

Informeel contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders blijkt erg waardevol te zijn. Ouders hebben aangegeven dat ze tevreden zijn met het huidige contact, maar willen toch ook meer betrokken worden bij de geboden zorg. Dit is logisch: het gaat om hun kind. Er zijn bestaande mogelijkheden om ouders meer betrokken te laten zijn, zoals het brengen en halen van het kind, het plannen van een persoonlijk gesprek of een afspraak maken om even op de groep te komen kijken. Deze mogelijkheden kunnen bij de ouders weer even onder de aandacht worden gebracht. Om informeel contact te stimuleren kun je met ouders bespreken of zij hun kind éénmaal (of meer) per week kunnen brengen of halen zodat er een mogelijkheid bestaat even dingen uit te wisselen zonder dat het meteen hele belangrijke zaken betreft. Daarnaast kan de Persoonlijk Begeleider om de maand telefonisch contact opnemen om te bespreken hoe het gaat. Dit hoeft niet lang, als ouders maar even iets van de Persoonlijk Begeleider horen. Het kan zijn dat de drempel om zelf contact te zoeken voor ouders lager wordt.

Ondersteuning vanuit de organisatie

De geboden ondersteuning vanuit de organisatie wordt als prettig ervaren. Er zijn nog een aantal punten waar Persoonlijk Begeleiders scholing in willen. Intervisie zou een goed middel zijn. Het geeft andere blikken en ingangen van collega's, waar de Persoonlijk Begeleider veel aan kan hebben. Daarnaast kunnen ervaringen gewisseld worden hoe andere hun werkzaamheden in plannen.

De betrouwbaarheid en interne geldigheid van mijn onderzoek is naar alle waarschijnlijkheid groot. Het is wenselijk, dat de locatie, waar ik onderzoek heb gedaan, de uitkomsten van mijn onderzoek serieus neemt en wellicht iets gaat doen met mijn aanbevelingen.

8 Het eindproduct

8.1 Inleiding

Naar aanleiding van de conclusies die ik heb getrokken na mijn onderzoek, werd het tijd voor het kiezen van een passend eindproduct. In mijn eerder opgestelde doelstelling wilde ik een artikel in de nieuwsbrief schrijven. Met dit artikel wilde ik Persoonlijk Begeleiders en ouders stimuleren om de geboden zorg en begeleiding op elkaar af te stemmen, wat ten goede komt aan de zorg voor het verstandelijk gehandicapte kind. Na de bespreking van mijn concept bleek dat deze doelstelling te ambitieus was, omdat eerst uitgezocht moest worden of iemand daarop zit te wachten. Om het hele project haalbaar te maken en te houden, heb ik mijn doelstelling veranderd. Mijn uiteindelijke doelstelling is: inzicht krijgen in de huidige vormen van contact en hoe Persoonlijk Begeleiders en ouders het huidige contact ervaren, zodat ik aanbevelingen en richtlijnen aan de Persoonlijk Begeleiders kan geven voor het verbeteren van het huidige contact. Deze aanbevelingen en richtlijnen wil ik verwerken in een adviesrapport voor Persoonlijk Begeleiders.

8.2 Gekozen eindproduct

Zoals ik hierboven heb beschreven, heb ik besloten een adviesrapport te schrijven voor de Persoonlijk Begeleiders van kinderdagcentrum 'de Honingraat'. Uit de gedeeltelijk gestructureerde vragenlijsten kwam naar voren dat Persoonlijk Begeleiders en ouders tevreden zijn over het huidige contact, maar dat er zeker nog verbeterpunten zijn te noemen. Ouders willen onder andere meer betrokken worden bij de zorg van hun kind en Persoonlijk Begeleiders willen vaker gesprekken met ouders. Vooral het informele contact lijkt meer afstemming te bieden omdat er meer inhoud aan het gesprek gegeven kan worden. Daartegenover staat dat Persoonlijk Begeleiders tijdgebrek hebben en dit levert een knelpunt op. Om de verbeterpunten te verwerken in het dagelijkse werk van de Persoonlijk Begeleiders en daarbij rekening te houden met de knelpunten, is het adviesrapport afgestemd op de Persoonlijk Begeleiders, zodat zij handvatten krijgen om de huidige situatie te verbeteren. Het adviesrapport zal alle verbeterpunten kort en bondig beschrijven zodat het bruikbaar en motiverend is en niet veel tijd een aandacht vraagt om je als Persoonlijk Begeleider erin te verdiepen. Daarbij zal ik praktische aanbevelingen geven hoe deze verbeterpunten verwerkt kunnen worden in het dagelijkse werk.

8.3 Evaluatie

In het startdocument heb ik een aantal criteria opgesteld waar het eindproduct aan moest voldoen. Tezamen met dit productverslag ben ik erg tevreden over het uiteindelijke product. Ik heb alle deelvragen kunnen beantwoorden waardoor ik ook een antwoord op mijn probleemstelling heb kunnen geven. De conclusies en verbeterpunten die uit het onderzoek naar voren kwamen heb ik als aandachtspunten in het adviesrapport kunnen beschrijven. Dit adviesrapport kan ik aan de Persoonlijk Begeleiders van kinderdagcentrum 'de Honingraat' presenteren en aanbieden, in de hoop dat zij hier iets mee gaan doen.

9 Literatuurlijst

Voor de totstandkoming van dit verslag is gebruik gemaakt van de volgende literatuur:

9.1 Boeken

Blaauwbroek, Hans (2003). *Betrokken omgeving; Modelregeling relatie ggz-instelling – naastbetrokkenen*. Utrecht: Mebo Print

Borgesius, Els (1994). *Hulpverleners en familie: partners in de zorg*. Assen: Van Gorcum.

Ebskamp, Jan & Henk Kroon (2004). *Beroepsethiek voor Sociale en Pedagogische Hulpverlening*. Baarn: HB uitgevers.

Geelen, Ronald (2004). *Omgaan met familie*. Amstelveen: Reed Business Information.

Mey, Wim de, Vera Messiaen, Nele van Hulle, Els Merlevede en Suzy Winters (2005). *Samen sterker Terug Op Pad*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Pelt, Geert van (1997). *De instelling voor verstandelijk gehandicapten: functies en organisatie*. Utrecht: Elsevier/ De Tijdstroom.

9.2 Tijdschriften

Beveren van I & K. Giel (1994), Familie van psychiatrische patiënten vraagt veel begrip en flexibiliteit van verpleegkundigen, *Nursing*, december 1994, 25-28.

Beveren van I & K. Giel (1994), Omgaan met familie: Toets uw vaardigheden aan de praktijk van anderen, *Nursing*, oktober 1994, 40-45.

Egberts, Chiel (2002), Eigen plek verwerven, *KLIK*, oktober 2002, 21.

Egberts, Chiel (2002), Een menselijke prof, *KLIK*, december 2002, 8.

Egberts, Chiel (2003), Ouders kan je niet vervangen, *KLIK*, juni 2003, 23.

Egberts, Chiel (2004), Wie maakt de dienst uit?, *KLIK*, maart 2004, 20.

Egberts, Chiel (2004), Ouderlijke voelsprietten, *KLIK*, mei 2004, 31.

Egberts, Chiel (2004), Wat professionals bedenken, *KLIK*, oktober 2004, 9.

Geelen, R (1995), Verpleeghuisopname: een beladen gebeurtenis. Omgaan met familie in het verpleegtehuis 1, *Tijdschrift voor verzorgenden*, nr 1 1995, 6-10.

Geelen, R (1995), Belofte maakt schuld. Omgaan met familie in het verpleegtehuis 2, *Tijdschrift voor verzorgenden*, nr 2 1995, 27-29.

Geelen, R (1995), Gebrekkige zorg - moeilijke familie. Omgaan met familie in het verpleegtehuis 3, *Tijdschrift voor verzorgenden*, nr 3 1995, 30-32.

Geelen, R (1995), De ene hand wast de andere. Omgaan met familie in het verpleegtehuis 4, *Tijdschrift voor verzorgenden*, nr 4 1995, 29-33.

Geelen, R (1997), Omgaan met familie: tact en inlevingsvermogen vereist, *Maandblad Activiteitssector*, nr 4 1997, 4-7.

Geelen, R & M. Verhagen (1999), Simpel contact in een moeilijke situatie, *Denkbeeld, tijdschrift voor psychogeriatric*, februari 1999, 8-11.

Kroef, Marja (2002), Altijd klachten van ouders, *KLIK*, maart 2002, 29.

Kroef, Marja (2000), Samenwerken met ouders, *KLIK*, april 2000, 26-27.

Kroef, Marja (2002), Schipperen tussen wat de cliënt wil en de angst van ouders, *KLIK*, juni 2002, 17-20.

Vink, Ronny (2004), Ouders nog steeds overbelast, *KLIK*, juni 2004, 30.

9.3 Internet

Auteur onbekend. *Curatele, bewind en mentorschap*.

URL: <http://www.notaristarieven.nl/146.php>

Halkes, Jan (maart 1998). *Behandelaars en familieleden hebben te weinig contact*.

URL: <http://www.schizofrenieplein.nl/hulp/nieuws/yn0/enquete.htm>

9.4 Documenten van Stichting Het Raamwerk

De volgend genoemde documenten heb ik gebruikt voor mijn documentanalyse.

- Contact met ouders
 - Doelstelling en visie KDC
 - Functieomschrijving Persoonlijk Begeleiders
 - Gezondheidswetgeving
 - Informatie die ouders bij plaatsing krijgen
 - Klachtenregeling
 - Medezeggenschap
 - Meldpunt Incidenten en Klachten
 - Statuten van Stichting Bollenstreek (nu Stichting Het Raamwerk)
 - Tips voor het voeren van gesprekken met ouders
 - Uitgaande informatie naar ouders
 - Uitgangspunten in de omgang
 - Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
 - Zorg- en dienstverleningsovereenkomst
 - Zorgplan
-



Contact

tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders

Procesverslag

**Sandra Witteman
SPH dual 4
Haagse Hogeschool
2004-2005**

**Docenten:
Britt Fontaine &
Jaska de Bree**

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Procesevaluatie	4
2.1	Inleiding	4
2.2	Literatuuronderzoek	4
2.3	Documentanalyse	5
2.4	Gedeeltelijk gestructureerde vragenlijsten	5
3	Evaluatie samenwerking	7
3.1	Inleiding	7
3.2	Het verloop van de samenwerking	7
3.3	Alleen verder...	8
4	Adressen	9
5	Samenvatting literatuur	10
5.1	Boeken	10
5.2	Tijdschriften	18
5.3	Internet	29
6	Analyse en samenvatting van documenten	32
7	Enquêtes (uitwerking)	42
7.1	Enquête Persoonlijk Begeleiders Stichting Bollenstreek	42
7.2	Enquête ouders Stichting Bollenstreek	49

1 Inleiding

Voor u ligt het procesverslag. Dit procesverslag bevat de procesevaluatie, waarin beschreven wordt hoe het proces verlopen is met betrekking tot het uitvoeren van het onderzoek en het maken van het eindproduct. In de procesevaluatie is tevens te lezen hoe de samenwerking is verlopen en wordt beschreven waarom ik uiteindelijk alleen verder ging met project.

Daarna treft u het algemene adres van Stichting het Raamwerk en het adres van het kinderdagcentrum waar ik onderzoek heb gedaan. Tevens heb ik de volgende bijlagen toegevoegd; hoofdstuk 5 bevat de samenvatting van de literatuur, waarna de documentanalyse in hoofdstuk 6 staat uitgewerkt. Tot slot treft u de uitwerking van de enquêtes aan.

Dit procesverslag is niet bestemd voor publicatie en is alleen bestemd voor mijn projectbegeleidster, de medebeoordelaar en voor mij als eigen naslagwerk.

2 Procesevaluatie

2.1 Inleiding

Dit afstudeerproject van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening is de afsluiting van deze vierjarige opleiding. In het derde jaar van de opleiding heb ik, in samenwerking met klasgenoten, reeds een praktijkonderzoek gedaan waarbij ik heb geleerd hoe ik dit project aan kon pakken.

In september 2004 begon ik, in samenwerking met Magda Rozenboom, aan het startdocument van dit project over het contact tussen Persoonlijk Begeleiders en de familie van cliënten. Na de opzet te hebben gemaakt zijn we ons meer gaan verdiepen in het onderwerp zodat we het startdocument specifiekere konden maken. Het literatuuronderzoek volgde waarbij uiteindelijk, na vele uren zoeken, de juiste informatie werd gevonden. Het literatuurhoofdstuk betekende de start van het eindproduct waarna de enquêtes werden opgesteld en verspreid onder de families en Persoonlijk Begeleiders van het kinderdagcentrum en de te onderzoeken locaties van Magda. Tijdens het gehele project heb ik me aan een strak tijdschema gehouden, waarbij moet worden opgemerkt dat de werkdruk gedurende het hele proces erg hoog was. Voor inlevering van de enquêtes waren twee weken uitgetrokken, waarbij er rekening gehouden werd met eventuele uitloop. Om op schema te blijven heb ik tijdens deze weken heb ik een start gemaakt met de uitwerking van de documenten van mijn werkplek.

Magda is in deze periode gestopt met dit project, waardoor ik alleen verder ging en het gehele project alleen op het kinderdagcentrum richtte. Dit was voor mij de reden om het bestaande deel hieraan aan te passen. Het verslag had nu alleen betrekking op het kinderdagcentrum en niet meer op de locaties waar Magda werkt. Dit zorgde ervoor dat de werkdruk steeg, maar om het project als iets van mij te maken was dit naar mijn idee nodig.

Vervolgens heb ik de documenten verder uitgewerkt en verwerkt in een hoofdstuk. Hierna kon ik aan de uitwerking van de enquêtes beginnen. Doordat ik de lay-out tijdens het opstellen al zo had gemaakt dat het bij de uitwerking bruikbaar was, scheelde dit aardig wat tijd, hetgeen niet wil zeggen dat dit geen hels karwei was. Deze uitwerkingen heb ik geanalyseerd, waarna ik de conclusies die ik eruit kon trekken heb verwerkt in een hoofdstuk. Uiteindelijk kon ik beginnen aan de conclusies van het gehele project waarna ik zicht kreeg op het eindproduct: een artikel in de nieuwsbrief voor ouders en medewerkers van het Kinderdagcentrum.

2.2 Literatuuronderzoek

Het literatuuronderzoek heeft veel uurtjes gekost. In het begin kon ik nauwelijks informatie vinden, noch in de bibliotheek en noch op het Internet. Zoeken onder termen als 'hulpverleners en familie', 'samenwerking hulpverleners en familie', 'contact hulpverleners familie' het leverde weinig op.

Maar de aanhouder wint en ik vond uiteindelijk twee boeken: 'Hulpverleners en familie: partners in de zorg' en 'Omgaan met familie'¹. In het boek 'Omgaan met familie' stond een literatuurwijzer beschreven met verwijzingen naar bruikbare artikelen welke ik heb opgezocht. Het begin van het literatuurhoofdstuk was er!

De literatuur was over het algemeen gericht op de geestelijke gezondheidszorg en verplegingszorg, met uitzondering van een aantal artikelen, maar na het doorlezen van de literatuur bleek het over het algemeen ook toepasbaar te zijn voor verstandelijk gehandicaptenzorg.

Na het schrijven van het literatuurhoofdstuk heb ik nog enige artikelen kunnen vinden over contact tussen ouders en begeleiders in de verstandelijk gehandicaptenzorg. Daarnaast heb ik de informatie van Magda opnieuw samengevat. Deze informatie

¹ Zie literatuurlijst

bleek erg gericht te zijn op haar werkplek en miste belangrijke punten. Om het totale product op mijn locatie te richten heb ik het hoofdstuk aangepast en de later gevonden informatie ingepast in het hoofdstuk.

Met de literatuur heb ik een groot deel van de deelvragen kunnen beantwoorden, wat een goede basis vormde om verder te gaan. Het heeft een duidelijk beeld gegeven over de basis van het contact, de mogelijkheden hiervan en hoe dit meer in de zorg betrokken kan worden.

2.3 Documentanalyse

Voor de documentanalyse kon ik op mijn werk aardig wat informatie vinden.² De documenten waar ik informatie uit kon halen waren onder andere de Statuten van Stichting Bollenstreek, doelstelling en visie van het kinderdagcentrum, functieomschrijving Persoonlijk Begeleiders, informatie over de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, Meldpunt Incidenten en Klachten en de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van het kinderdagcentrum. Daarnaast heb ik de volgende dingen kunnen analyseren; de rapportage, het zorgplan, de intakefase, informatie die ouders bij plaatsing krijgen en uitgaande informatie naar ouders. De informatie, uiteindelijk uitgewerkt in een hoofdstuk³, heeft een duidelijk beeld kunnen geven van de manieren waarop de Persoonlijk Begeleiders contact onderhouden met ouders. Daarnaast heeft het antwoord kunnen geven op een aantal deelvragen.

2.4 Gedeeltelijk gestructureerde vragenlijsten

Naar aanleiding van de deelvragen heb ik, samen met Magda, twee gedeeltelijk gestructureerde vragenlijsten opgesteld. Eén voor de Persoonlijk Begeleiders op de werkplek en één voor de familie van de cliënten. Om het goed uit te kunnen werken had ik een opzet gemaakt in WORD met allemaal tabellen. Dit kostte veel tijd, zeker bij het aanpassen van de vragenlijsten. Uiteindelijk maakte het de uitwerking makkelijker, wat tijd scheelde.

Voordat de vragenlijsten verspreid werden, heb ik mijn projectbegeleidster gevraagd om ernaar te kijken. Tevens heb ik mijn collega en leidinggevende de enquêtes aangeboden met de vraag er kritisch naar te kijken. Na feedback van deze drie personen heb ik de enquêtes aangepast en verspreid.

Ik heb in totaal aan 59 families de enquête aangeboden, met het verzoek deze binnen twee weken te retourneren in de bijgevoegde reeds gefrankeerde en geadresseerde retourenvelop. Gelukkig was er een uitloop ingepland, want ik kreeg zelfs een maand later nog een enquête terug. Uiteindelijk heb ik 24 enquêtes van ouders terug gekregen, waarbij sommige respondenten enthousiast reageerden op het onderzoek en graag de conclusies wilden ontvangen.

In totaal heb ik aan 14 Persoonlijk Begeleiders en 5 Ambulant Begeleiders (qua functieomschrijving Persoonlijk Begeleiders) de enquête uitgedeeld. 8 Persoonlijk Begeleiders en 2 Ambulant Begeleiders hebben de enquête geretourneerd. De reden dat ik Ambulant Begeleider ook een enquête had gegeven was omdat zij veel contacten met ouders onderhouden en hierdoor ervaringen hebben die van belang kunnen zijn voor mijn onderzoek.

Een klein deel van de respondenten (zowel ouders als Persoonlijk Begeleiders) hebben de enquête niet volledig in kunnen vullen. Naast lege lijnen of vakjes, gaven anderen aan dat ze geen antwoord wisten te geven of deze ervaring miste.

In totaal heb ik 44 procent van de vragenlijsten retour gekregen. Het streven van 75 procent geretourneerde enquêtes is niet behaald. Dit streven was wel erg hoog was, maar ik had verwacht dat zowel ouders als Persoonlijk Begeleiders het een belangrijk

² Zie uitwerking documentanalyse

³ Zie hoofdstuk 4 eindverslag

onderwerp zouden vinden en daardoor hun ervaringen zouden willen delen. Een andere reden waardoor het streven niet behaald is zouden de feestdagen kunnen zijn. De inleverdatum was net voor kerst en december is een drukke maand, waarbij het invullen van een enquête opzij geschoven kan worden. Helaas liet de planning van het project niet anders toe, waardoor ik dit risico moest nemen.

De uitwerking van de vragenlijsten was een hels karwei, al hielp de van tevoren opgestelde lay-out zeker. Deze lay-out was overzichtelijk en gaf een goed inzicht in de uiteindelijke antwoorden. Na de uitwerking heb ik de enquêtes gelabeld met kernlabels. Per vraag heb ik gekeken onder welk label het zou passen. Dit heb ik uitgeschreven, waarna ik aan het eind de vragen met dezelfde labels gemakkelijk bij elkaar kon plaatsen.

De uitkomsten van de enquêtes leverde een duidelijk beeld op van de huidige situatie en de ervaringen van respondenten. Ik heb hiermee de laatste openstaande deelvragen kunnen beantwoorden waardoor ik een begin kon maken met de algemene conclusie.

3 Evaluatie samenwerking

3.1 Inleiding

In de loop van het derde studiejaar begon ik na te denken over de afstudeeropdracht. In mei 2004 kreeg ik de mogelijkheid om de afstudeeropdracht te koppelen aan een organisatie die werkzaam is in Zuid-Afrika ten behoeven van kinderen met Diabetes. Ik was meteen enthousiast en vroeg Magda om samen op dit project af te studeren. Dit omdat eerdere samenwerking met succes was verlopen en omdat Magda had aangegeven graag in Afrika te willen gaan werken.

Aangezien het om een kleine Zuid-Afrikaanse organisatie ging met weinig financiële mogelijkheden, bleek na contact met de leidinggevende van het project dat er geen financiering mogelijk was voor het project. Hierdoor kon ons afstudeerproject voor Zuid-Afrika niet doorgaan.

Wij hadden erover gesproken dat we graag samen willen zouden willen afstuderen ook als het project geen doorgang zou vinden. We hadden tijdens een eerdere samenwerking gemerkt dat we elkaar goed aanvulden en onze kwaliteiten samen goed wisten te benutten. Omdat onze werkvelden veel van elkaar verschilden zijn we op zoek gegaan naar een gelijke deler. Hierdoor was de vraag: waar gaan we ons op richten met het afstudeerproject?

Na overleg met Bas de Jong (docent Ethiek) kwamen we op het onderwerp terecht 'contact tussen Persoonlijk Begeleiders en familie'. We hebben hier beiden ervaringen mee en het was ons beiden opgevallen dat het contact niet altijd optimaal verloopt. Dit is jammer aangezien dit contact een bron van inspiratie kan en zou moeten zijn in plaats van een bron van irritatie.

3.2 Het verloop van de samenwerking

Vol goede moed begon ik in september samen met Magda aan dit afstudeerproject. Nadat het onderwerp was vastgesteld, begon ik met de opzet van het startdocument en het literatuuronderzoek. Tijdens het maken van het startdocument hebben we projectrisico's benoemd waaronder het risico dat er onvoldoende inzet van één van de onderzoekers zou kunnen zijn, indien er problemen in andere situaties spelen. Daarnaast hadden we een samenwerkingscontract in het startdocument gemaakt waarin het volgende was opgenomen:

Afspraken rondom samenwerking:

- We komen samen op van tevoren afgesproken tijden.
- Als één van ons niet kan komen dan meldt zij dit (zo snel mogelijk) bij de ander.
- We verdelen de taken in samenspraak met elkaar.
- We spreken elkaar aan op fouten en benoemen goede dingen en geven daarbij op een juiste manier feedback.
- We zorgen beiden voor een evenredig aandeel in het project.
- We verwachten van elkaar een goede inzet.

Ik keek vooruit naar wat er moest gebeuren en wilde snel gaan starten met alles rondom het afstudeerproject. Ik zat boordevol ideeën en besprak deze met Magda, evenals de opzet die ik had gemaakt. Magda gaf aan dat ik erg snel ging en remde me daarin af. We bespraken samen wat ik had gemaakt en maakten afspraken over de werkzaamheden voor de komende week/ weken. We namen ieder delen van het startdocument op ons en zouden die bespreken. Tevens zouden we beiden verder gaan met literatuuronderzoek.

Halverwege oktober nadat we al een aantal bijeenkomsten (die we altijd op maandag hielden) hadden gehad, merkte ik dat Magda nog niet echt in het project zat. De

stukjes die ze had geschreven in het startdocument klopten naar mijn idee niet en ik heb dit met haar besproken en samen aangepast.

Tijdens de hierop volgende bijeenkomsten bespraken we de tegenvallende resultaten uit het literatuuronderzoek en gingen op zoek in de bibliotheek op school. Nadat we uiteindelijk aardig wat hadden verzameld, gingen we dit uitwerken. Magda werkte de artikelen en één boek uit en ik de andere boeken en internetartikelen. Omdat we hier een aantal weken voor hadden uitgetrokken en ik in de boeken veel informatie had, besloten we dat ik een start zou maken voor het literatuurhoofdstuk, mede omdat Magda op vakantie ging.

Begin november, na de bespreking van het literatuurhoofdstuk, merkte ik dat er bij mij irritaties ontstonden, omdat Magda dingen niet op tijd inleverde en ze naar mijn idee geen overzicht had van het project. Ik ben met Magda hierover in gesprek gegaan. Ik heb tegen Magda gezegd dat ik het idee had dat het aan ons allebei lag. Ik wilde vooruit (en ik had er een aardig tempo in zitten) maar ik had het idee dat ik te snel ging voor Magda omdat zij mij afremde en zelf weinig input gaf. Ik vroeg haar wat we hieraan konden doen. Magda gaf aan niet lekker in haar vel te zitten, maar beloofde beterschap. Met het verdelen van het werk hielden we rekening met het feit dat Magda nog minder gedaan. Ze zou een paar aanvullingen voor het literatuurhoofdstuk opzoeken en hierin opnemen en de enquêtevragen bedenken. Deze enquête hebben we uiteindelijk samen opgesteld en ik heb ze uitgewerkt.

In december baalde ik erg van de situatie en bleef haar aanspreken op dingen die mij irriteerden. We spraken deze goed uit, maar er kwam geen verandering. Toen ze op een ochtend afbelde, terwijl we overleg met Britt Fontaine (de projectbegeleidster) zouden hebben, was dat voor mij de druppel die de emmer deed overlopen. Ik besloot Britt op de hoogte te stellen en vertelde haar dat alles wat er was gemaakt grotendeels van mij kwam en dat Magda haar inzet laag was. Tevens vertelde ik geprobeerd te hebben Magda te stimuleren, maar dit is mij niet gelukt. Ik was op een punt waarbij ik liever zelf verder wilde gaan omdat ik het zwaar vond de kar te moeten trekken. Het kostte me veel tijd en energie, wat ik liever aan de inhoud van het project wilde besteden. Op dit moment kon ik nog alleen verder gaan. De projectbegeleidster stelde me voor de keuze: of samen verder gaan óf de beslissing nemen alleen verder te gaan. Het was een moeilijke beslissing, aan de ene kant wilde ik zélf verder gaan, aan de andere kant wilde ik Magda niet kwetsen.

Dezelfde dag belde ik Magda om de situatie te bespreken. Magda zei dat ze zich beter ging voelen en zich nu écht in het project zou gaan storten. Haar vraag naar mij was haar vertrouwen te geven. Ik besloot haar nog één kans te geven, omdat ik weet dat ze heel goed werk kan leveren en het een mooie toevoeging zou zijn aan het eindproduct. We maakten afspraken voor wat er na de kerstvakantie af moest zijn en dat zou de basis zijn om verder te kijken. Een week later belde ze of ze langs kon komen. Haar besluit was om te stoppen met het project: ze kon het nu niet aan en had tijd voor zichzelf nodig.

3.3 Alleen verder...

Het besluit van Magda was voor mij erg dubbel. Ik stond ervoor open om samen verder te gaan en dacht echt dat zij zich erin zou storten. Grote vraagtekens rezen op over hoe ik verder moest en ik besloot om alles wat er nu lag op een rijtje te zetten. Dit zorgde ervoor dat ik door de bomen het bos weer zag. De maandag erna besprak ik alles met Britt, waardoor ik verder kon en de beren van mijn weg waren.

Ondanks dat ik het jammer vind dat het zo is gelopen ben ik blij dat ik constant open ben geweest naar Magda over mijn irritaties, gedachten en gevoelens. Ik heb haar eerlijk aangesproken op haar gedrag en zij mij op mijn gedrag, waardoor er een open situatie was. Door de openheid zijn we op een 'goede' manier uit elkaar gegaan (qua samenwerking) en kon ik alleen verder.

Stichting Het Raamwerk

Strandwal 2

2211 HT Noordwijkerhout

Tel. 0252-345678

Fax. 0252-370054

www.hetraamwerk.nl

Locatie Kinderdagcentrum de Honingraat

Langevelderweg 41

2211 AD Noordwijkerhout

Tel. 0252-373441

5 Samenvatting literatuur

5.1 Boeken

Geelen, Ronald (2004). *Omgaan met familie*. Amstelveen: Reed Business Information.

Inleiding

Op het moment dat een kind naar een dagopvang of woonvoorziening gaat, krijgen personeel en ouders met elkaar te maken. Hoe gaan zij in die situatie met elkaar om? Wat verwachten zij van elkaar? Toont de Persoonlijk Begeleider begrip voor het feit dat ouders er moeite mee hebben dat er hulp vanuit een andere hoek komt? Begrijpen ouders dat de Persoonlijk Begeleider haar aandacht over verschillende kinderen moet verdelen? Kunnen beide partijen elkaar ergens mee helpen? En zo ja, hoe dan? In de komende samenvatting wordt er op deze vragen ingegaan.

Wat aan de opname vooraf gaat

Ouders van een gehandicapt kind willen vaak het liefst zelf de verzorging van hun kind op zich nemen. Dit is echter niet altijd mogelijk. De plaatsing in een dagopvang of woonvoorziening is vaak dan een gedwongen overgang, die tegenstrijdige gevoelens oproept bij de ouders. Enerzijds geeft het een gevoel van opluchting, omdat ouders niet meer alleen voor de zorg staan. Aan de andere kant is er de twijfel of dit wel de best oplossing is en kost het ouders vaak moeite om de zorg van hun kind over te laten aan een ander.

De ene familie is de andere niet

De meeste familieleden zijn positief en constructief. Elke familie heeft haar eigen kenmerken, haar eigen aard en manier van omgaan met anderen. De perfecte ouders bestaan niet, er is geen universele omgangsformule. Iedere ouder moet je in de omgang leren kennen door in gesprek te gaan en te luisteren naar ervaringen.

Soms brengt de manier waarop ouders met het personeel omgaan moeilijkheden met zich mee. Men bestempelt de begeleiding als reddende engel, bondgenoot of concurrent in de zorg. De rol van reddende engel kan als compliment worden opgevat, maar het kan vanwege de hoge verwachtingen ook benauwend zijn. Moeilijk is het ook als je je onterecht behandeld voelt of als de familie zich vijandig opstelt. Het is goed te bedenken dat menige ouder door de nieuwe situatie en de zwaarte van de zorg voor de kind vaak zichzelf niet is. Het is niet aan te bevelen om ouders 'lastig' of 'veeleisend' te noemen, want ouders ervaren de situatie anders dan de begeleider.

Betrokkenheid

Elke ouder is op haar eigen manier betrokken bij het kind. De ene ouder houdt zich erg bezig met de zorg en de andere laat nooit iets van zich horen. Het is niet aan de begeleiding om hier een oordeel over te vellen, want de achtergrond hiervan is zelden bekend.

Overtrokken

Boze reacties en kritiek hebben vaak te maken met de situatie van de ouders. De Persoonlijk Begeleider dient deze uitlatingen wel serieus te nemen en er ook zo op in te gaan, maar zich niet persoonlijk aan te trekken. Soms is het gezin zo overbelast of wordt men geplaagd door verdriet of schuldgevoelens. Een kleine zorgfout kan de vlam in de pan doen slaan. Soms gaan ouders zelfs op zoek naar onvolkomenheden.

Informatie

Ouders willen graag op de hoogte gehouden worden, ook over schijnbaar onbelangrijke details. Gebeurt dat niet, dan kan men eraan gaan twijfelen of ernstige zaken wel bij hun gemeld worden. Kleine bijzonderheden als een blauwe plek op de arm, kunnen dan aanleiding geven tot onrustbare gedachten als 'zijn ze niet te onvoorzichtig met haar?' Geef dus zoveel mogelijk informatie, ook over kleine dingen.

De dagelijkse omgang

Het is belangrijk om tijdens en na de plaatsing te investeren in de verstandhouding met ouders. Betrek hen erbij en informeer hen in alle openheid. Eerlijkheid duurt het langst. Al moet de waarheid natuurlijk wel met tact en begrip verteld worden.

Aandachtspunten zijn:

- Geef ouders een rondleiding door de instelling en stel het personeel voor. Som niet alle regels op, maar noem de meest belangrijke. Geef ook schriftelijke informatie en informeer op een later tijdstip of daar nog vragen over zijn. Maak ouders deelgenoot in de zorg en vraag hoe men thuis met bepaalde dingen omging. Toon interesse: wie is het gezin? Wat zijn de verwachtingen? Hoe willen zij op de hoogte gehouden worden?
- Laat één teamlid aanspreekpunt zijn, dat is herkenbaarder voor ouders.
- Heet ouders welkom als die op bezoek komt en vertel hoe het met het kind gaat.
- Wees actief als je kunt helpen. Maak geen beloftes die blijven liggen. Zoek het een en ander uit en kom er op terug.
- Schuif eens aan als ouders op bezoek komen. Het kind gedraagt zich bij ouders soms anders dan bij begeleiders.
- Ouders kunnen op uiteenlopende manieren informatie krijgen: mondeling of schriftelijk, groepsgewijs etc. Wijs hen op die mogelijkheden.

Belangrijk is niet te reageren op de volgende manieren:

- Snel inhoudelijk ingaan op alle vragen en de feiten opsommen in de hoop dat iemand rustiger wordt.
- Overdreven ingaan op en benadrukken van de moeilijke situatie.
- Passief luisteren en ouders door laten praten in de hoop dat het probleem vanzelf verdwijnt.
- Gevoelens bagatelliseren, of nog erger, willen wegpraten.

Belangrijk is dus om te reageren op de volgende manieren:

- Signaleren en benoemen. 'Ik merk dat dit u dwars zit.'
- Samenvatten van hetgeen verteld is.
- Korte vragen stellen.
- Doelgerichte informatie geven, niet lukraak met feiten strooien.
- Met tact en duidelijkheid onderbreken als de woordenstroom niet te volgen is.
- Vragen wat de ander verwacht. 'Wat kan ik hier en nu voor u betekenen?'
- Eerlijk en duidelijk zijn over de beschikbaarheid: laat weten wanneer een gesprek wel en niet uitkomt.

Hoe biedt u steun?

- Neem een luisterhouding aan en laat de ander vertellen. Dat is vaak al voldoende. Het is al fijn dat ouders merken dat een ander het niet gek vindt dat zij het moeilijk hebben.
- Gevoelens zijn altijd waar. Erken de gevoelens en benoem deze ook. Je kunt het schuldgevoel of het verdriet niet wegnemen maar wel delen.
- Houd goed je grenzen in de gaten. Trek jezelf niet alles persoonlijk aan.
- Let op het gespreksverloop. Elk gesprek heeft een begin, midden en einde. Let op deze fasen.
- Niet al het contact verloopt even soepel. Hoe moeilijk ook: het is beter je niet aangesproken te voelen. Dat betekent niet dat je alles moet slikken, maar soms kan je beter incasseren zonder de tegenaanval te zoeken.

Het bezoek

Nergens staat beschreven hoe lang een bezoek moet duren. Er is geen spoorboekje voor visite. Sommige ouders komen kort anderen lang. Laat het vooral van de ouders afhangen.

Omgaan met klachten

Soms lijkt het alsof ouders op alle slakken zout leggen: Dit is niet goed, dat had anders moeten. De klachten lijken overdreven en wekken soms ergernis op bij het personeel. Klagende ouders hebben verschillende motieven. Soms is het een karaktertrek, soms is het een manier om bezorgdheid te uiten, of een schuldgevoel te sussen.

Omgekeerd kan niet gezegd worden dat iemand die nooit klaagt, tevreden is over de zorg. Ongeveer één op de vijf familieleden uit zijn ongenoegen niet. Ook dat kan verschillende oorzaken hebben: onzekerheid, angst, veronderstelling dat het toch niet helpt. Laat weten dat je open staat voor kritiek en wijs familie waar ze met klachten terecht kunnen.

Borgesius, Els (1994). *Hulpverleners en familie: partners in de zorg*. Assen: Van Gorcum.

Zie literatuurhoofdstuk; hoofdstuk 3 van het eindverslag.

Pelt, Geert van (1997). *De instelling voor verstandelijk gehandicapten: functies en organisatie*. Utrecht: Elsevier/ De Tijdstroom.

De ouders en de instelling

Ouders zijn lang een vergeten groep geweest in de instelling. Men dacht dat ouders de orde en rust zouden verstoren. Zij werden ook nauwelijks geïnformeerd over hoe het met hun kind ging. Gelukkig is dit sinds de jaren zeventig aan het veranderen door de inzet van de ouderverenigingen. Tegenwoordig hebben ouders en medewerkers meer behoefte aan intensiever contact. Er wordt gekeken hoe het gezin als geheel bij de zorg betrokken kan worden. Ouders zijn medeverantwoordelijk voor de zorg en dit kan bereikt worden met behulp van ouderparticipatie. Bij de opname van het kind begint ook de relatie tussen ouders en de instelling. Bij de opname willen de ouders vaak veel contact zodat ze weten hoe het met hun kind gaat.

De Persoonlijk Begeleider neemt de dagelijkse zorg van het kind over van de ouders en is dan ook de aangewezen persoon om in contact te treden met de familie. Beiden hebben een relatie tot het kind, de één een natuurlijke en de ander een professionele. Dat hier soms misverstanden uit voortkomen leert de praktijk.

Verschillende kijk op ouders door groepsleiding:

- *De lastpost*; deze ouders hebben steeds wat aan te merken op de zorg.
- *De mededinger*; deze ouders hebben alleen aandacht voor hun kind.
- *Ouders waar je geen raad mee weet*; deze ontloop je als groepsleiding liever.
- *De bemoeial*; deze ouders stellen zich uiterst kritisch op ten aanzien van alles.

Verschillende kijk die ouders op groepsleiding hebben:

- *Broekje*; je bent jong komt net van school en hebt weinig ervaring.
- *Alweer een nieuwe*; hoge mate van verloop in de groepsleiding maakt dat je een van de vele wordt.
- *Ze kunnen mijn kind niet geven wat het thuis had*; de opvang wordt continu vergeleken met hoe die thuis werd geboden.

Ouders hebben vaak dezelfde uitgangspunten als de groepsleiding, ze willen beiden iets betekenen voor het kind. Ouders moeten kunnen delen in de zorg voor hun kind door op hun eigen manier hun betrokkenheid te kunnen invullen door ouderparticipatie. Dit is een vrije keuze voor de ouders hoe ze daar invulling aan willen/kunnen geven. Regelmatig wordt het verwijt gehoord dat ouders te weinig betrokken zijn en is er weinig respect voor hun motieven. Naarmate ouders een belangrijkere rol innemen zullen ze meer betrokken worden bij de beslissingen. Dit kan leiden tot tegenstrijdige belangen van ouders en kind. Door deze verschuiving binnen de zorg van de rol van de ouders dienen de groepsleiders een professionele opstelling te hanteren ten opzichte van de ouders. Hierbij gaat het om het geven van informatie, het bespreken van problemen en het overleggen. Om deze contacten goed te laten verlopen dienen groepsleiding getraind te worden in sociale vaardigheden. Het gebruiken van rollenspellen kan hierbij goed van pas komen.

Er is een spanningsveld tussen ouders en groepsleiding wat niet ontkend hoeft te worden. Begrip voor elkaars situatie en elkaars achtergrond en het nodige inlevingsvermogen. Het is onvermijdelijk dat je je af en toe op elkaars terrein bevindt. Het enige wat je kunt doen is hierover in gesprek gaan met elkaar en in gesprek blijven. Door het geven van goede informatie en door geregeld overleg te hebben met de ouders kunnen een hoop problemen voorkomen worden. In deze werkwijze komt tot uitdrukking dat de zorg een gezamenlijke verantwoording is, gebaseerd op openheid en wederzijds vertrouwen.

Om de ouderparticipatie tussen individuele ouders en de instelling goed te laten verlopen wordt er een zorgovereenkomst gesloten. Daarin staan welke afspraken gemaakt zijn. Hierin staan de rechten en plichten van het verstandelijk gehandicapte kind en de ouders en de zorginstelling uitgeschreven. Er kan in staan hoe ouders op de hoogte gehouden willen worden. Op welke manier ouders in overleg kunnen gaan met groepsleiding over het zorgplan. Daarnaast zijn er altijd zaken waarbij de ouders toestemming moeten geven alvorens de zorg uitgevoerd kan worden. Hoe zij een klacht moeten indienen en hoe de wet WGBO werkt.

Ouders hebben er belang bij dat de instelling goede zorg verleent. Als de instelling deze verantwoordelijkheid wil delen zullen er overleg vormen moeten zijn tussen de twee partijen. Dit kan door de ouderparticipatie, de medezeggenschapsraad van cliënten en ouderverenigingen. Belangrijk is dat van beide kanten bekend moet zijn welke verwachtingen er zijn. De basis voor de relatie tussen de partijen is vertrouwen. Dit kan bereikt worden door onder andere ouderdagen, thema avonden waarin in kleine groepen ontspannen met elkaar gesproken kan worden.

Als je ouders vraagt of ze tevreden zijn over de instelling waar hun kind verblijft, zullen ze bijna allemaal "Ja" zeggen. Een tevredenheidspercentage van 80% is niet vreemd.

Waar zijn ouders het meest tevreden over:

- De omgang van groepsleiding met de kinderen.
- Contact tussen de instelling en de ouders.
- De totale leefsituatie.

Waar zijn ouders het minst tevreden over:

- Het aantal groepsleiding per groep en het verloop ervan.
- De wijze waarop omgegaan wordt met de eigendommen van de kinderen.
- De mate waarin kinderen lichaamsbeweging en therapie krijgen.

Aanbevelingen die gedaan zijn naar aanleiding van een onderzoek om iets aan de ontevredenheid te doen.

- Meer informatie over de instelling.
- Naam, -fotoborden van het personeel.
- Training van de groepsleiding voor de omgang met ouders.

- Inventarisatie waarom personeel vertrekt.
- Periodieke controle op kleding en was verzorging.

Wat kunnen ouders doen als ze niet tevreden zijn? Waar mensen werken gaat er wel eens iets fout en waar kunnen ze dan terecht met hun klachten. Belangrijk is dat voor hen om te weten hoe deze procedure verloopt. Probeer de zaken uit te spreken op de plek waar ze thuis horen. Als dit niet lukt, zullen ze het hoger op moeten zoeken. Het is belangrijk dat een instelling een apart aanspreekpunt heeft voor klachten en die deze behandelt. Deze dient de klachten persoonlijk en vertrouwelijk te behandelen. Dit kan ook door een speciaal daarvoor opgerichte klachtencommissie gedaan worden.

Ebskamp, Jan & Henk Kroon (2004). *Beroepsethiek voor Sociale en Pedagogische Hulpverlening*. Baarn: HB uitgevers.

In de nieuwe wetgeving Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ), die in 1993 is aangenomen, wordt uitgegaan van psychiatrische patiënten, maar de procedures van de BOPZ zijn ook van toepassing bij opnames in de zwakzinnigeninrichtingen en psychogeriatrische verpleeghuizen.

De vraag bij zelfbeschikking speelt echter niet alleen bij de opname, maar is tijdens het verblijf voortdurend actueel. Wordt in de psychiatrie de mogelijkheid om zelf te beslissen belemmerd door de psychiatrische problematiek bijvoorbeeld depressiviteit, in de zwakzinnigenzorg zijn cliënten door hun verstandelijke handicap gedeeltelijk onbekwaam zelf beslissingen te nemen of te uiten.

Wanneer is er sprake van zelfbeschikking?

1. Zelf beslissingen kunnen nemen (*beslissingsbekwaamheid*) veronderstelt enerzijds (innerlijk) een bewust worden (zijn) van eigen denken, voelen, willen, van de eigen mogelijkheden en de gevolgen daarvan kunnen inzien en anderzijds bewust worden (zijn) van de mogelijkheden en de gevolgen van handelen buiten jezelf (uiterlijk). Beslissingsbekwaamheid is ene verstandelijk vermogen, dat inhoudt:
 - a. Informatie kunnen opnemen, feiten kunnen begrijpen, weten wat er bedoeld wordt. Het vraagt een zekere mate van intelligentie en concentratie.
 - b. Het verstandelijk kunnen hanteren van de informatie en inpassen in het geheel van zaken die met de beslissing te maken hebben.
 - c. Het afwegen van verschillende zaken in relatie met eigen ideeën en opvattingen. Het vraagt inzicht in de situatie buiten zichzelf in relatie met het eigen zelfbeeld. Het betekent zaken op een zekere afstand in een relevante context kunnen zien, gevolgen op langere termijn erbij betrekken.
2. *Goede informatie*. Cliënten dienen goede informatie over de voorstellen van de hulpverleners en de instelling te hebben. Informatie moet relevant, juist en zo volledig mogelijk zijn. Informatie dient aangepast te zijn aan de mogelijkheden van de cliënt. Dat betekent dat rekening gehouden wordt met de handicaps.
3. *Communicatie*. Voor zelfbeschikking is noodzakelijk dat de keuze wordt verstaan en begrepen. Communicatie kan verbaal en non-verbaal zijn. Het betekent ook figuurlijk 'verstaan', begrijpen en aanvoelen. Er is ook een 'recht op communicatie'. Er dient gevraagd te worden naar de keuze van de cliënt. Deze keuze dient aantoonbaar te zijn. Gebrekkige communicatie is iets anders dan een gebrekkige beslissingsbekwaamheid.
4. *Er is geen haast*. Keuzes maken veronderstelt een zekere rust. Het genoemde bewustwordingsproces, het verwerken van informatie en communicatie kost tijd.
5. *Geen druk van buitenaf*. Onder bedreiging van sancties en dwang van buitenaf kan niet gesproken worden van zelfbeschikking.
6. *Aanbod van reële keuzemogelijkheden*. Bewustwording van handelen buiten jezelf veronderstelt zicht op handelingsalternatieven.

Wanneer een cliënt niet zelf in staat is zelf te beslissen is er formeel-juridisch gezien een regeling voor mensen die niet beslissingsbekwaam (wilsonbekwaam) zijn. Er is dan meestal een curator aangesteld die de belangen van de betreffende cliënt behartigt. In het nieuwe wetsontwerp wordt naast een curator ook een mentor voorgesteld, die de cliënt vertegenwoordigt bij zaken die de verzorging, verpleging of behandeling betreffen.

Wanneer de hulpverlener niet uit kan gaan van de eigen keuze van de cliënt, kan het aan te bevelen zijn om die mensen te raadplegen die goed bekend zijn met de cliënt, bijvoorbeeld partners, ouders, familie en kennissen. Hulpverleners die met dementerende ouderen werken kunnen informatie en instemming vragen bij familie. Jongerenwerkers zullen veelal bij de ouders terecht kunnen.

Vertegenwoordiging

Soms kunnen cliënten niet zelf beslissen, bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke handicap of met dementie. Soms heeft de kantonrechter in een dergelijke situatie een mentor of curator benoemd. De hulpverleners moet deze curator of mentor bij de besluitvorming betrekken. De vertegenwoordiger dient te beslissen zoals hij denkt dat de persoon zelf besloten zou hebben.

Minderjarigen

Kinderen onder de twaalf jaar mogen niet zelf beslissen over een behandeling of therapie. Ouders en voogden beslissen voor hen. Wel moet kinderen op een begrijpelijke wijze worden uitgelegd wat hen overkomt. Kinderen tussen de twaalf en zestien jaar mogen wel zelf beslissen, maar niet alleen. Ook de ouders moeten toestemming geven voor een behandeling of een therapie. Als de ouders en het kind het niet met elkaar eens zijn, moet de hulpverlener in principe het oordeel van het kind volgen.

Blaauwbroek, Hans (2003). *Betrokken omgeving; Modelregeling relatie ggz-instelling – naastbetrokkenen*. Utrecht: Mebo Print

1. Inleiding

De gezondheidszorg omvat meerdere relaties dan die tussen het kind en hulpverlener. Het systeem rond het kind, waarvan ouders een belangrijk deel vormen, speelt een grote rol. Deze rol kan betrekking hebben op de behandeling en verzorging van het kind, maar ook op het ontstaan van de problemen.

Het is belangrijk dat de positie van ouders onderkent en gerespecteerd wordt.

Het doel van de modelregeling is het geven van richtlijnen voor de omgang en communicatie met naastbetrokkenen. Het model bestrijkt het geheel van intake, behandeling, ontslag en nazorg.

Goede afspraken en goede communicatie tussen het kind, ouders en de instelling dragen bij aan de kwaliteit van de zorg.

De rol die ouders hebben in de zorg is van groot belang. De instelling dient rekening te houden met deze positie en er een expliciet beleid op te zetten. Uitgangspunt is het kind. Daarbij moet rekening gehouden worden met de draagkracht van het gezin.

Ouders kunnen niet zomaar betrokken worden bij de zorg als zij dat niet wensen. Dit alles dient door de hulpverlener gerapporteerd te zijn in het zorgdossier van de cliënt. De instelling dient respectvol en serieus met de ouders om te gaan van kinderen aangezien die deel uitmaken van het relatienetwerk van de instelling.

2. Bejegenen

Over de manier van bejegening hebben ze richtlijnen voor het beleid opgesteld met de nadruk op;

Contact en betrokkenheid.

1. Expliciet beleid
2. Informatiestroom
3. Contact hernieuwing
4. Zorgvuldigheid ten aanzien van het beantwoorden van vragen van naasten
5. Een contactpersoon per kind
6. Omgang met vertrouwelijke informatie van betrokkenen
7. Rekening houden met naastbetrokkenen tijdens de behandeling

Steun

1. Naar behoefte emotionele ondersteuning bieden tijdens het traject
2. Overleg met betrekking tot verlof
3. Procedurele afspraken in overleg met ouders
4. Contact met lotgenoten voor ouders

3. Informeren

Informeren houdt in:

1. Erkenning van het geven van goede informatie aan naastbetrokkenen waarbij rekening wordt gehouden met het zelfbeschikkingsrecht van het kind.
2. Beleidsmatige hantering van protocollen ten aanzien van informatieverstrekking.
3. Recht op non-persoonsgebonden informatie van de instelling.
4. Mogelijke consequenties van het niet verstrekken van informatie aan ouders voor de zorg.

Communicatie

1. De instelling heeft een brochure waarin haar beleid ten aanzien van ouders staat.
2. De instelling heeft een contactpersoon waar bij ouders terecht kunnen met vragen en waarvan duidelijk is hoe en wanneer die te bereiken.
3. Ouders en hulpverleners zijn op de hoogte van het beleid.

Klachtenregeling

1. Ouders kunnen bij de desbetreffende persoon hun beklag doen.
2. Een speciale klachtenregeling voor ouders.
3. Bekendmaking van het klachtenbeleid.
4. Verwijzing naar regionale inspectie voor volksgezondheid voor klachten.

Bijlagen: Wetgeving

Relevante wetgeving m.b.t. Zelfbeschikkingsrecht

Het recht op zelfbeschikking van de mens in de gezondheidszorg heeft geleid tot een aantal, die zijn vastgelegd in wetgeving. Het zelfbeschikkingsrecht staat voorop. In ons geval waar het zelfbeschikkingsrecht beperkt is door de verstandelijke beperking en de jonge leeftijd worden er bevoegdheden toegekend aan ouders.

Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ)

De Wet BOPZ is op het Kinderdagcentrum niet van toepassing, omdat het geen geregistreerde BOPZ-instelling is en de kinderen niet opgenomen zijn maar alleen dagopvang krijgen.

De Wet BOPZ regelt bijzondere (gedwongen) opnemingen van cliënten in psychiatrische ziekenhuizen. De intentie van de Wet BOPZ is om bij bijzondere opnemingen de rechtspositie van de cliënt zoveel mogelijk te waarborgen en het gevaar af te wenden.

1. Bepaalde familieleden kunnen een schriftelijk verzoek indienen bij de Officier van Justitie voor het verkrijgen van een rechterlijke machtiging tot opname van een cliënt (BOPZ, art. 4).
2. Familieleden die een verzoek indienen voor een rechterlijke machtiging kunnen worden gehoord door de rechter die moet beoordelen of een machtiging moet worden verstrekt (BOPZ, art. 8).
3. Familieleden kunnen ook worden gehoord door de rechter indien het verzoek voor een rechterlijke machtiging door iemand anders (geen familielid) is ingediend.
4. Als er sprake is van een gedwongen opname in een psychiatrisch ziekenhuis informeert de instelling bepaalde *naastbetrokkenen* en cliënt zo spoedig mogelijk over welke hulpverlener verantwoordelijk is voor de behandeling van de opgenomen cliënt. Ook verstrekt zij aan beiden informatie over de huisregels en de rechten van de cliënt tijdens het verblijf in het psychiatrisch ziekenhuis (BOPZ, art. 36, lid 1 en 2). (Dit betekent dat bepaalde informatie aan *naastbetrokkenen* verstrekt kan worden, zonder dat de persoonlijke levenssfeer van cliënt wordt geschonden: wat kan men verwachten bij een gedwongen opname, wat zijn de bezoektijden, wie is de contactpersoon voor de familie, enz.).
5. Als de cliënt wilsonbekwaam wordt geacht, moet de hulpverlener overleggen met bepaalde personen over de voorgestelde behandeling (BOPZ, art. 38, lid 2).
6. Als er dwangbehandeling heeft plaatsgevonden of als bijzondere middelen of maatregelen zijn toegepast, stelt de hulpverlener bepaalde personen daarvan direct in kennis (BOPZ, artikel 38, lid 6/art. 39, lid 3).
7. In geval van verlof of voorwaardelijk ontslag voert de hulpverlener, indien mogelijk en nodig, vooraf overleg met de naaste familieleden (BOPZ, art. 45 t/m 48). (Contact vooraf dient plaats te vinden als in de instelling bekend is dat de cliënt tijdens het verlof of na dienst ontslag zijn intrek zal nemen bij de familie en/of op hun zorg is aangewezen. Is dit niet bekend, dan zou de instelling dit bij de cliënt kunnen navragen.)

Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)

De WMCZ regelt de inspraak van cliënten op het beleid van de zorginstelling. Intentie van de wet is om cliënten of hun wettelijk vertegenwoordigers invloed te laten uitoefenen op instellingsbeleid die van invloed zijn op behandeling en/of verblijf van cliënten in een zorginstelling.

1. Iedere instelling heeft de plicht zich in te spannen om een cliëntenraad op te richten (WMCZ, art. 2, lid 1).
2. Cliënten hebben zo veel mogelijk zelf zitting in de cliëntenraad, tenzij zij lichamelijk en/of geestelijk niet in staat zijn om werkzaamheden voor de cliëntenraad te verrichten. In dat geval kunnen ouders of andere familieleden van de cliënten lid zijn van de cliëntenraad, of kan aan hen een rol worden toegekend bij de benoeming van de leden van de cliëntenraad (WMCZ, Memorie van Toelichting).

Kwaliteitswet zorginstellingen

In deze wet worden ouders niet expliciet genoemd. Wel stelt de kwaliteitswet dat de zorgaanbieder overleg moet voeren met onder andere patiënten-/consumenten-organisaties over de normen voor verantwoorde zorg. In de Memorie van Toelichting staat bij dit artikel over de invulling van de norm voor verantwoorde zorg: "Op welke wijze de zorgaanbieder de norm invult, is niet zozeer van belang. Waar het om gaat is dat een aanbieder - daarop aangesproken door betrokkenen - altijd aannemelijk kan maken op welke wijze verantwoorde zorg wordt geboden."

Wet Mentorschap

De wet Mentorschap regelt de benoeming, rechten en plichten van een wettelijk vertegenwoordiger voor cliënten die wilsonbekwaam worden geacht.

1. Het mentorschap kan worden verzocht door de betrokken persoon, zijn echtgenoot of geregistreerd dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en

- in de zijlijn tot en met de vierde graad, zijn voogd, zijn curator of zijn bewindvoerder (wet Mentorschap, art. 451, lid 1 BW), bk.1.
2. De rechter volgt bij het benoemen van een mentor de voorkeur van de betrokken cliënt. Heeft de cliënt geen voorkeur of is hij niet in staat dit duidelijk te maken, dan wordt bij voorkeur de echtgenoot of de geregistreerde dan wel andere levensgezel tot mentor benoemd. Heeft de cliënt geen partner, dan wordt bij voorkeur een van zijn ouders, kinderen, broers of zusters tot mentor benoemd (wet Mentorschap art. 452, lid 4).
 3. De mentor vertegenwoordigt de cliënt in zaken betreffende zijn verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding en kan vervangende toestemming geven. In een aantal gevallen kan de mentor de cliënt niet vertegenwoordigen. Is er bijvoorbeeld een noodzaak tot opname en verblijf in een APZ, dan moet de cliënt zelf toestemming geven (wet Mentorschap art. 453).
 4. Is de opname eenmaal een feit (cliënt gaf zelf toestemming of opname is tot stand gekomen via een Rechterlijke Machtiging of een IBS), dan kan de mentor vervolgens vervangende toestemming geven voor verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. De mentor dient daarbij wel rekening te houden met de wil van de betrokken cliënt voordat hij wilsonbekwaam werd (Wet Mentorschap, art. 453, lid 1).
 5. Als de mentor vervangende toestemming heeft gegeven en de verwante of betrokkene verzet zich tegen een handeling van ingrijpende aard, dan kan die handeling slechts plaatsvinden indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor verwante of betrokkene te voorkomen (wet Mentorschap art. 453, lid 5).
 6. De mentor is verplicht om betrokken cliënt zo veel mogelijk te betrekken bij de vervulling van zijn taak en zo veel mogelijk rekening te houden met de mening van de cliënt. De mentor bevordert dat de verwante of betrokkene rechtshandelingen en andere handelingen zelf verricht, indien de cliënt daartoe in staat is (wet Mentorschap art. 454, lid 1).
 7. De mentor kan de cliënt toestemming verlenen bepaalde rechtshandelingen zelf te verrichten (wet Mentorschap art. 453, lid 2).
 8. De mentor is aansprakelijk indien hij in de zorg van een goed mentor tekort schiet, tenzij de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend (wet Mentorschap art. 454, lid 2).
 9. De mentor wordt ontslag verleend op eigen verzoek, of wegens gewichtige redenen. Ook wordt ontslag verleend als de mentor niet meer voldoet aan de eisen om mentor te kunnen worden, dit op verzoek van betrokkene, op orderings van het openbaar ministerie of ambtshalve. De kantonrechter kan dan voorlopige voorzieningen in het mentorschap treffen en de mentor schorsen (wet Mentorschap art. 461, lid 2).

5.2 Tijdschriften

Kroef, Marja (2000), Samenwerken met ouders, *KLIK*, april 2000, 26-27.

Dit artikel is geschreven naar aanleiding van een onderzoek van twee studenten orthopedagogiek over het verloop van de samenwerking tussen ouders en professionele opvoeders.

De ideale ouders voor begeleiders zijn ouders die je er niet voortdurend bij de zorg hoeft te betrekken, maar meedenken en op de hoogte zijn van wat er speelt. Mede door het opbouwen van een band weten zowel ouders als begeleiders wat je aan de ander hebt en wat er speelt.

De ouders hebben ook wel contact met andere groepsbegeleiders, zij niet betrokken bij het opstellen van het begeleidingsplan, maar zijn wel bij de bespreking daarvan.

Een klacht van de ouders is wel dat beleidsmakers te weinig luisteren naar de directe begeleiders. Dit kwam naar voren tijdens personeelswisselingen: iedere volgende persoon gaf een eigen invulling aan die functie.

Uit het onderzoek bleek ook dat formele invloed van ouders vaak klein blijft en dat de ouders zich hier veelal bij neer leggen: dat het kind goed verzorgd en begeleid wordt, is belangrijker dan dat het zorgplan op een juiste wijze tot stand komt. Uiteindelijk zijn de meer informele contacten van veel grotere betekenis. Ouders willen dingen met begeleiders kunnen bepraten als ze hun kind komen ophalen of wegbrengen, of als ze bellen.

Een andere belangrijke conclusie uit het onderzoek is dat de meeste samenwerkingsrelaties niet lang duren. Gemiddeld hebben ouders en begeleiders vrij weinig contact met elkaar. Het meeste contact is telefonisch. Alle ouders zijn wel tevreden over de continuïteit van hun samenwerking.

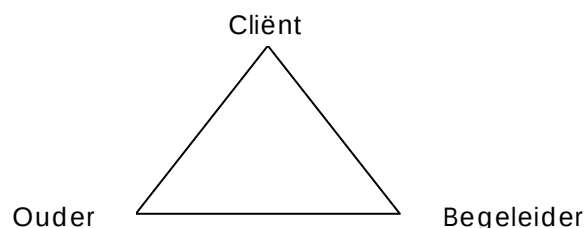
De organisatie draagt weinig bij aan de samenwerking. Begeleiders willen meer duidelijkheid over hun rol, willen een officieel zorgplan en tijd om dat op te stellen. De conclusie die hieruit volgde was: 'Vanuit de organisatie wordt onvoldoende voldaan aan de basisvoorwaarden voor samenwerking met ouders.'

Uiteindelijk pleiten de onderzoekers voor een samenwerking met ouders op een meer professionele manier. Daartoe moeten ouders en begeleiders zich ervan bewust zijn dat de opvoeding van het kind een gezamenlijke taak is, waarvoor beiden verantwoordelijk zijn. Een betere samenwerking zou tot stand kunnen komen door een overeenkomst aan te gaan, en door gezamenlijk opgestelde zorgplannen. Begeleiders moeten individuele feedback en sturing krijgen. Ouders zouden kritischer, mondiger en meer betrokken kunnen en mogen zijn bij de zorg voor hun kind.

Kroef, Marja (2002), Altijd klachten van ouders, *KLIK*, maart 2002, 29.

Als begeleider kun je veel profijt trekken van ouders. Ze hebben een schat aan informatie over hun gehandicapte kind. Zij kennen haar het langst en zijn een constante factor in haar leven. Zij kunnen je uitleggen welk gedrag waar vandaan komt en weten hoe je dat het beste mee om kunt gaan. Maar dat kost tijd, en die heb je onvoldoende. En daar worden ouders dan boos over. Dat is wel voor te stellen.

De verhoudingen in de driehoek cliënt-ouder-begeleider zijn vaak gespannen, terwijl die partijen zoveel aan elkaar kunnen hebben.



In de driehoek cliënt-ouder-begeleider heeft elke hoek zijn eigen beleving en emoties. Professionaliteit is dat ieder zijn eigen inbreng mag hebben. Hulpverleners moeten de tegenstrijdige gevoelens van ouders en henzelf weten te hanteren.

Kroef, Marja (2002), Schipperen tussen wat de cliënt wil en de angst van ouders, *KLIK*, juni 2002, 17-20.

Kijkende naar het begrip **de driehoek** (zie bovenstaande samenvatting), maakt dit beeld duidelijk hoe de verhoudingen in elkaar zitten. Zowel ouders als begeleiders zijn er voor de cliënt, maar ouders en begeleiders kunnen ook tegenover elkaar komen te staan.

De begeleider is er voor de cliënt, maar die is niet los te denken van de ouders.

Hoe ga je als begeleider om met bezorgdheid van ouders? Door in gesprek te gaan en ze uit te leggen wat en waarom je iets doet. Houdt hierbij ook rekening met hún gevoelens en pas eventueel je begeleiding daarop aan. Kortom: neem de wens van de cliënt, maar ook de angst van de ouder serieus.

Begeleiders kunnen erover vallen dat broers en zussen haast niet komen. Belangrijk om bij na te denken is: Hoeveel hebben zij in hun leven al ingeleverd? Misschien hebben ze besloten dat het genoeg is geweest en keizen ze nu voor zichzelf.

Wij als professionals zijn maar passanten. Veel verstandelijk gehandicapten hebben niet meer dan hun familie. Als een begeleider het zo stuurt dat ze daarmee ruzie krijgen, veroorzaakt zij een ernstige schade. Geduld en wijsheid is nodig om ouders bij de zorg te betrekken.

Egberts, Chiel (2002), Eigen plek verwerven, *KLIK*, oktober 2002, 21.

Chiel Egberts is orthopedagoog bij de Stichting Philadelphia Zorg. Hij helpt cliënten, ouders en begeleiders (de driehoek) samenwerken. Volgens Egberts moet een begeleider als professionele kracht haar eigen plek in deze driehoek verwerven; dat is een hele klus. Wanneer ouders en begeleiders op één lijn komen te zitten, is er een solide basis voor de driehoek gelegd.

Voor elke hoek van de driehoek gebruikt Egberts een kernwoord.

- Bij de cliënt hoort *autonomie*: zoveel mogelijk je eigen keuzes kunnen maken.
- Voor ouders staat het woord *loyaliteit* omdat ze meer dan wie ook trouw blijven aan hun kind.
- Hulpverleners zijn vanwege hun *professionaliteit* onderdeel van de driehoek.

Veel driehoeken redden het met elkaar. Soms is er hulp van buiten nodig om te zorgen dat de driehoek goed functioneert.

Egberts, Chiel (2003), Ouders kan je niet vervangen, *KLIK*, juni 2003, 23.

In de driehoek heeft elke hoek zijn belang, en ze mogen allemaal op tafel komen. Het gezamenlijke belang is dat ze eruit komen. Door het belang van de cliënt voorop te stellen kies je als begeleider partij. Dat lijkt terecht, maar ouders zijn er niet bij geholpen als hun keuze leidt tot een verbroken relatie met hun ouders. Welke begeleider is nu in staat om ouders te vervangen?

De conclusie die je hieruit kan trekken is dat het beter is dingen eerst met de ouders te overleggen. Als ze geconfronteerd worden met een vaststaand plan of genomen besluit, dan dwingen we hen om in verzet te gaan als ze ook maar enige bedenking hebben.

Egberts, Chiel (2002), Een menselijke prof, *KLIK*, december 2002, 8.

Vaak kunnen de leden van een driehoek het goed met elkaar vinden. Hierbij de bespreking van de professional.

Wat is professionaliteit? Allereerst dat je een vak hebt geleerd en (daarom) over voldoende kennis en kunde beschikt, en een passende beroepshouding hebt. Verder is het belangrijk dat je een betaalde kracht bent. Anders dan familieleden ben je tijdelijk toegevoegd. Professionals zijn passanten, voorbijgangers in het leven van cliënten.

Tenslotte worden professionals afgerekend op hun resultaten. Ze moeten voldoen aan professionele standaarden. Hun werk dient navolgbaar en controleerbaar te zijn. Dat betekent dat ze methodisch werken en dat ze geregeld reflecteren over hun werk. Dat ze zowel na- als voor-denken. Ze mogen van tijd tot tijd een fout maken, maar liefst niet twee keer dezelfde. Indien cliënten ontevreden zijn heeft dat consequenties.

Het stimuleren van autonomie bij cliënten begint met (maar houdt niet op bij) aandachtig luisteren. Luisteren naar cliënten betekend ook luisteren naar ouders. Een goede professional doet wat zij beloofd, liefst iets meer, liefst iets eerder. Zij straalt dus daadkracht uit, vertoont weinig uitstelgedrag. Een goede professional gaat met mensen een band aan. Om professioneler te worden helpt scholing en ervaring, maar het hangt wel af van het soort ervaring.

Egberts, Chiel (2004), *Wie maakt de dienst uit?*, *KLIK*, maart 2004, 20.

Het leven zit vol driehoeken. Vaak hebben ouders al aardig wat driehoeken meegemaakt voordat ze jou als begeleider tegenkomen. Hier kan je als professional last van hebben; je bent bij voorbaat al de ongewenste derde. Als voorbeeld wordt genomen de basisschool; in de klas beslist de juf, thuis beslissen de ouders. De ouders hebben wel invloed in de keuze van de school. Verder is er *buiten de lestijden* contact tussen school en ouders. Vooral als er problemen zijn, doen professionals er wijs aan om ouders te informeren en te bevragen. Iets wat ook op scholen gebeurt, is het gebruik van ouders als vrijwilligers.

Tegenwoordig worden ouders intensiever betrokken in de opvang van hun gehandicapte kind. Hiervan worden alle partijen in de driehoek beter. Maar als die betrokkenheid doorschiet en ouders gaan (mee)bepalen, spookt het al snel in de driehoek. Recht doen aan autonomie van cliënten, aan loyaliteit van ouders en aan professionaliteit van werkers betekent dat geen enkele hoek in de driehoek het in zijn eentje voor het zeggen heeft.

In de 110 jaar georganiseerde zorg voor mensen met een verstandelijke beperking is het vrijwel altijd anders geweest: professionals maakten de dienst uit. En als 'we' de kans krijgen, doen we dat nog steeds. Terecht dus dat ouders ons doen en laten met enige argwaan volgen. Maar het wordt er niet beter op als *ouders* de driehoek overheersen. Complete PGB-projecten gaan eraan ten onder.

Het vergt visie en moed van professionals en ouders om hun eigen zeggenschap te beperken. Alleen dan krijgt de bovenste hoek van de driehoek – de cliënt – kansen om ook iets te zeggen te hebben.

Egberts, Chiel (2004), *Ouderlijke voelsprietten*, *KLIK*, mei 2004, 31.

Er zijn heel wat moeders die op grote afstand kunnen voelen dat het niet goed gaat met hun kind. Egberts adviseert aan begeleiders om voelsprietten van ouders serieus te nemen. Hun loyaliteit gaat veel verder dan de onze. Erkenning van die voelsprietten versterkt de driehoek; concurrentie brengt een cliënt in een onmogelijk dilemma.

Een verstandelijke beperking gaat nogal eens samen met een extra begaafdheid op het niveau van de ziel. Daarom kunnen ouders en begeleiders onmogelijk doen alsof: het kind weer hoe het echt zit. Hierdoor doen sommige kinderen meer voor hun ouders dan goed is: ze weten dat hun ouders niet zonder hen kunnen.

Als het om voelsprietten gaat, is menige driehoek het zwakst in de hoek van de professional. Loyaliteit tussen ouders en kinderen moet je op zijn waarde schatten. Autonomie begint met het erkennen van bindingen; ontkenning leidt tot verstrikkingen. Evenwichtige driehoeken hebben zowel op zichzelf staande hoeken als een sterke verbinding nodig.

Vink, Ronny (2004), Ouders nog steeds overbelast, *KLIK*, juni 2004, 30.

Uit een enquête bleken dat ouders zich zwaarbelast voelen over de zorg voor hun gehandicapte kind en het gezin. Ze hebben onvoldoende aandacht en tijd voor zichzelf en voor andere kinderen. Bijna alle kinderen gaan naar een kinderdagcentrum of school, maar hebben geen vrijetijdsbesteding, en weinig tot geen vriendjes of vriendinnetjes. De ouders vinden de invulling van de vrije tijd van hun gehandicapte kind een zware belasting.

Egberts, Chiel (2004), Wat professionals bedenken, *KLIK*, oktober 2004, 9.

Na een eeuw bevoogding en betutteling door zorgverleners en ouders, wordt nu gekozen voor het uitgangspunt dat de cliënt zijn eigen leven moet kunnen sturen. Kernbegrippen zijn emancipatie en zelfbepaling.

De driehoek is opzettelijk met de cliënt boven, zó dat de ouders en begeleiders de basis vormen, en de cliënt de toepositie inneemt. Het gaat immers om haar leven. Maar cliënten zijn vaak kwetsbaar en/of hebben moeite om zelf keuzes te maken. *Niet kunnen kiezen* kan voortkomen uit onvermogen maar ook aan gebrek aan kansen; anderen beslissen te snel en dat ik vaak voorgekomen.

In het artikel wordt benoemd dat ouders zich hebben te schikken naar de keuze van de cliënt. Doen zij dan niet, dan vinden ze niet alleen hun kind, maar ook de professional tegenover zich. Egberts vindt dit een zorgelijke ontwikkeling. Cliënten worden niet geholpen door hen tegen hun ouders op te zetten. Professionals zijn tenslotte maar passanten: ze komen en gaan.

Tegenwoordig moet de cliënt kiezen, maar wel uit de alternatieven die de professional voorschotelen. Indien iets niet een optie is, maar wel de keuze van de cliënt en haar ouders is? Laten we eerlijk zijn: cliënten vragen niet om inclusie of burgerschap. Dit zijn concepten de professionals geïmporteerd hebben na een interessante studiereis.

Beveren, I. van & K. Giel (1994), Familie van psychiatrische patiënten vraagt veel begrip en flexibiliteit van verpleegkundigen, *Nursing*, december 1994, 25-28.

Achter iedere cliënt staan familieleden, vrienden of kennissen. Het is een onderdeel van het vak om te zorgen voor goede voorlichting over de geboden zorg aan de cliënt, maar een luisterend oor en een begripvolle hand op een schouder hoort er ook bij. Kortom: de cliënt komt nooit alleen.

Als iemand te horen krijgt dat zijn kind een beperking heeft, maakt zij een soort rouwproces door. Hierbij is het voor familie vaak moeilijk om voortdurend en evenwichtig om te gaan met de nieuwe werkelijkheid. Want tussen begrip en het aanvaarden van de werkelijkheid en daarmee omgaan ligt meestal een lange weg. De familie moet zich als het ware instellen op een nieuw persoon. Hier moet de hulpverlener begrip voor tonen. De familie had tenslotte liever een zoon met vrouw en kinderen gehad.

De familie is belangrijk voor de cliënt, maar zij moeten ook vertrouwen in de begeleider hebben. Zij moeten zien dat deze aanwezig is, dat de cliënt niet aan zijn lot overgelaten wordt en dat de voorwaarden worden geschapen om alles zo goed mogelijk te laten verlopen. Indien de familie belt als je er niet bent, dan bel je terug. Iets beloven en niet

doen is heel verkeerd. Het stelt de familie ook gerust als de begeleider laat weten wat ze doet en dat ze er niet alleen voor staan.

Begeleiders leven niet dag en nacht met cliënten en bovendien verlenen zij hun zorg beroepshalve. Voor familie gaan die beperkingen niet op. Zij hebben niet gevraagd om een cliënt als familielid en ook zijn ze niet opgeleid om met haar om te gaan. Bovendien kampt de familie dikwijls met schuldvragen.

Hieronder staan een aantal raadgevingen beschreven om om te gaan met familie.

1. De beleving

Vraag in alle rust bij een eerste of vroeg contact hoe de ziektegeschiedenis door de verwant(en) is beleefd. Vraag om ook hun gevoelens daarover te uiten. De antwoorden geven een beter inzicht in de situatie en de mate waarin en hoe de verwant(en) bij de hulpverlening kan worden betrokken.

2. Welke golflengte

Laat familie uitleggen wat voor informatie zij in vorige stadia hebben gehad en of dat hen een beter inzicht heeft gegeven. Hierdoor kun je de 'golflengte' bepalen, waarop je met hen kan communiceren.

3. Eigen problemen

Door verwanten zelf te laten vertellen welke gevolgen de beperking van de cliënt voor hen persoonlijk hebben gehad, kun je beter hun houding ten opzichte van de cliënt inschatten. Hierbij is het belangrijk dat verwanten spontaan met die informatie komen. Door 'suggestieve' vragen is er het risico dat de werkelijke beleving niet aan bod komt.

4. Jargon betekent nog geen begrip

Alle familie heeft de neiging zich een bepaald jargon aan te meten. Vaak is dat jargon overgenomen van de eerste die hen iets over de beperkingen/ ziektebeeld heeft verteld. Dit houdt echter niet in dat men het ziektebeeld begrijpt. Vermijd als hulpverlener dat jargon.

5. Begrijpelijke beelden

Vertaal ontwikkelingen en beperkingen en de invloed daarvan op de cliënt en haar omgeving zoveel mogelijk naar voor iedereen begrijpelijke beelden. Zorg ervoor dat die zo dicht mogelijk bij het dagelijkse leven van de familie liggen. Als je laat merken begrip te hebben dat de situatie voor hen soms nauwelijks te hanteren is, zal je gemakkelijker met hen kunnen omgaan.

Beveren, I. van & K. Giel (1994), Omgaan met familie: Toets uw vaardigheden aan de praktijk van anderen, *Nursing*, oktober 1994, 40-45.

Aandacht voor de sociale context van de cliënt vergt veel van een begeleider. Goede voorlichting en informatie aan familie rondom de cliënt is belangrijk. De familie reageert elke keer anders en van de begeleiding wordt verwacht daar op adequate wijze mee om te gaan en op in te springen.

11 manieren om met de familie van de cliënt om te gaan;

1. Ken je kracht: doe niet meer dan dat je kan en ken je eigen sterke en zwakke kanten. Mensen voelen feilloos aan of medeleven ècht is of een maniertje.

2. Erken hun verdriet: familie is vaak in verwarring door alles wat hen overkomt. Vraag naar hun gevoel en probeer de pijn niet te verzachten, maar houdt een open houding naar hen en bied een luisterend oor.

3. Geef uitleg: Leg uit waarvoor bepaalde methodieken gebruikt worden. Stimuleer hen bij de zorg betrokken te raken door hen te leren of vertellen wat je doet en waarom je het doet. Het gaat erom dat informatie de zorg, angst of onzekerheid van de familie vermindert.

4. Taalgebruik: Geef uitleg in normale spreektaal en probeer moeilijke termen (jargon) te vermijden. Vraag na of de familie de uitleg begrepen heeft en eventueel of ze het zelf in eigen woorden willen herhalen.

5. **Hier en nu:** Soms maken familieleden zich zoveel zorgen over de nabije en verdere toekomst, dan zij in paniek raken. Probeer zoveel mogelijk de aandacht op het hier en nu te vestigen en niet mee te gaan in onduidelijke toekomstbeelden. Je kan dit bevorderen door zelf een rustpunt te zijn, en door hen te verzekeren dat je alert zult zijn op mogelijke problemen.
6. **Houdt familie op de hoogte:** Het kost tijd om familie van de cliënt steeds van beslissingen op de hoogte te houden, maar door een paar ogenblikken die tijd wèl te nemen kun je uren van omgaan met onzekerheden voorkomen.
7. **Laat familie zelf hun rol bepalen:** Sommige familieleden willen graag helpen bij de zorg voor de cliënt. Biedt hen die mogelijkheid aan en verteld duidelijk wat de verantwoordelijkheden daarbij zijn.
8. **Help beslissen:** Familie moet vaak veel beslissingen nemen over de zorg voor de cliënt, of het nu om eenvoudige beslissingen gaat als 'wanneer bezoeken' of om complexe beslissingen als overplaatsing. Help de familie bij het voorbereiden van in die beslissingen, toon begrip en let er op dat er niet te veel op een moment besloten moet worden.
9. **Help familie hulp te vragen:** Familie durft vaak geen beroep te doen op vrienden en buren. Moedig hen aan een lijst te maken met dingen die gedaan moeten worden, die elke dag of regelmatig nodig zijn. Dat helpt om gericht hulp te gaan vragen. Blijft de familie zich daar toch ongelukkig onder voelen, leg dan uit dat je uit ervaring weet dat kennissen of vrienden best willen helpen, maar dat hen wel verteld moet worden met wát.
10. **Wees professioneel:** Zorg dat je rust brengt in hectische situaties en behoud je professionele houding.
11. **Morele steun:** Wees een steun voor familie wanneer er voor hen ingrijpende situaties zich voor doen. Praat met ze en geef ze bemoediging.

Geelen, R. (1995), Verpleeghuisopname: een beladen gebeurtenis. Omgaan met familie in het verpleegtehuis 1, *Tijdschrift voor verzorgenden*, nr. 1 1995, 6-10.

Soms lijken er kleine zaken waar de familie over valt. De reden ligt doorgans dieper. Misschien is de huidige situatie zo moeilijk, dat dit de druppel is die de emmer doet overlopen. Misschien voelen zij zich in hun wensen niet ernstig genomen en weegt het daarom zo zwaar.

Als het contact tussen personeel en familie een voorspoedige start kent, is veel gewonnen. Maar hoe kun je dat als begeleider in de hand werken? Uiteenlopende handelwijzen zijn mogelijk:

- Het is raadzaam om bij plaatsing na de kennismaking tijd in te ruimen om de gang van zaken op de locatie toe te lichten. Het is raadzaam dit niet tussendoor op de gang te doen, maar hiervoor ruim de tijd te nemen en op een rustige kamer.
- Het is belangrijk vakjargon te vermijden of het direct uit te leggen. Alledaagse spreektaal helpt misverstanden te vermijden.
- Vertel de afspraken en verhelder deze.
- Vraag de familie naar hun wensen en verlangens. Hoe willen zij dat de communicatie verloopt? Hoe vaak en via wie? Welke wensen hebben zij rond ze zorg en andere zaken?
- Een kleine rondleiding op de locatie mag niet achterwege blijven.
- Vaak wordt er schriftelijke informatie meegegeven over het reilen en zeilen van de instelling. Zo kan alles op een later moment thuis worden doorgelezen.
- Enkele dagen na plaatsing, en ook regelmatig daarna, is het zinnig familie aan te spreken. Zijn er nog nieuwe vragen of onduidelijkheden? Alleen al het besef dat de begeleider interesse heeft voor hoe zij de situatie ervaren, wekt vertrouwen.

De ervaring leert dat vooral de eerste weken tot maanden voor de verstandhouding doorslaggevend zijn. Lukt het in de beginperiode om het vertrouwen te winnen, dan is

familie daarna vaak tolerant bij een kleine zorg- of communicatiefout. Gaat het daarentegen vlug mis en wordt er volgens de familie niet goed omgegaan met hun vragen of klachten, dan kan het vertrouwen voor lang geschaad zijn. Met een intensieve kennismakingsperiode verwen je familie niet. Integendeel, als het wederzijds vertrouwen er eenmaal is, blijkt regelmatig kort contact doorgaans voldoende.

- Familie uit niet altijd onzekerheid of ongenoegen; om uiteenlopende redenen houdt men soms teleurstellingen voor zich. Zij komen soms niet met hun klachten, zelfs niet als je er nadrukkelijk om vraagt. Het kan dan wel helpen te vragen wat naar hun idee anders of beter zou kunnen.
- Belangrijk is een contactpersoon voor de familie. Voor de familie is dan duidelijk waarvoor ze bij wie terecht kunnen. Hierbij kunnen ook andere disciplines een steentje bijdragen in de familiebegeleiding.
- Het is een goede gewoonte om familie bij elk bezoek nadrukkelijk te laten weten dat zij gezien worden. Even gedag zeggen, uit jezelf iets vertellen over hoe het de afgelopen periode is gegaan. Zo merkt de familie dat er gerichte aandacht is en hun bezoek gewaardeerd wordt. Werkdruk is geen excuus om dit achterweg te laten, je kan kort informeren en aangeven dat je tijd krap is.

Duidelijk is dat vertrouwen en openheid de spil vormen van de relatie tussen familie en personeel.

Geelen, R. (1995), Belofte maakt schuld. Omgaan met familie in het verpleegtehuis 2, *Tijdschrift voor verzorgenden*, nr. 2 1995, 27-29.

Soms verleiden omstandigheden tot twijfelachtige beloftes. De bittere pil wordt versuikerd, en daarom vlugger geslikt. Bijvoorbeeld een besluit tot overplaatsing ervaart de familie vaak als slecht nieuws. Om hun instemming te winnen kan de verleiding groot zijn het besluit in een positief daglicht te stellen. Het effect hiervan is dat verwanten sneller over de brug komen. De andere kant van de medaille is dat dergelijke beloftes een zware hypotheek op het team leggen. Zij moeten de opgeklopte hoge verwachtingen waarmaken, waarbij een kleine tegenvaller vlug boosheid of intense teleurstelling opwekt.

Voor beiden is het geloofwaardiger in te gaan op wat de verandering nodig maakt. Welke moeilijkheden en extra problemen kunnen ontstaan als alles bij het oude wordt gelaten. Behalve op mogelijke positieve gevolgen van de overplaatsing te wijzen is het belangrijk juist ook stil te staan bij eventuele nadelen ervan, zonder daar extra negatief over te doen. We helpen niet door hen een irreëel plaatje voor te houden.

Werken in de zorg is over het algemeen teamwork. Een ketting is net zo sterk als de zwakste schakel. Er blijft een kans dat gedane beloften of afspraken een keer door bijvoorbeeld wisselingen in het personeel of fouten in het dienstrooster blijven liggen. Dat vergt continue alertheid. Vrije dagen zijn geen excuus om vragen van familie af te wimpelen. Het komt zacht gezegd nonchalant over als de begeleider aangeeft: 'ik ben vrij geweest en ik weet het niet'. Het kost weinig moeite even de bijzonderheden uit de dagrapportage aan de familie te melden, en bij verdere vragen te vertellen hoe, wanneer en door wie zij daar antwoord op zullen krijgen. Gaat bij het informeren van familie regelmatig iets mis, dan kan dat hun gevoel van machteloosheid en prikkelbaarheid versterken en het vertrouwen in de zorg beschadigen.

Om te voorkomen dat familie betrouwbaarheid van eerder gegeven informatie bij meerdere begeleiders willen toetsen (iets wat een tijdrovende aangelegenheid kan zijn) kan het volgende hier bij helpen:

- Zorg voor een duidelijke verslaglegging rond de zorg en het functioneren van de cliënt en zoek stevast informatie voor de familie daarin op.

- Koppel de cliënt en haar familie aan een bepaalde begeleider. Die neemt het op zich om de familie op de hoogte te houden van het reilen en zeilen van de betreffende cliënt.

Bij nieuwe ontwikkelingen en/of problemen met de cliënt kunnen kleine ontwikkelingen bij familie leiden tot overreactie. Onmacht, depressiviteit en prikkelbaarheid krijgen alle voeding. Gelet op hun moeilijke situatie dienen we de boze uitvallen misschien maar begripvol tegemoet te treden, en het positief te blijven benaderen, los van hun soms kribbige reacties of uitingen van onvrede.

De kans op onterecht negatieve vermoeders kan groot zijn als het met de cliënt slecht gaat. Het is goed om de familie op voorhand voor te lichten over de te verwachten verdere problemen, natuurlijk alleen voor zover daarover redelijke voorspellingen te maken zijn. Het helpt familie eveneens nadrukkelijk te vertellen wat daarom rond de cliënt wordt gedaan.

Kortom: de lange weg van de zorg wordt minder zwaar als het personeel kleine lichtpuntjes weet aan te brengen. Dit kunnen ze doen door de familie van meet af aan op de hoogte te houden van eventuele veranderingen, hen voor te bereiden op te verwachte (negatieve) ontwikkelingen en hen bij te staan in de verwerking hiervan.

Geelen, R. (1995), Gebrekkige zorg - moeilijke familie. Omgaan met familie in het verpleegtehuis 3, *Tijdschrift voor verzorgenden*, nr. 3 1995, 30-32.

Een vervelende ervaring tussen familie en personeel zit vaak in een klein hoekje en kan jaren lang doorwerken in de relatie die ze met elkaar vaak hebben te gaan. Het is logisch dat fouten in de zorg en behandeling de verstandhouding tussen familie en medewerkers onder druk zet. Erken als medewerker oprecht je fouten en geef aan hoe je die in de toekomst wilt voorkomen. Toon begrip voor de boosheid en frustratie van de familie voor de door jouw gemaakte fouten.

Het komt ook voor dat begeleider in de ogen van familie geen goed kan doen, hoe ze ook hun best doen. Onterechte verwijten, een laagdunkende of commanderende opstelling van verwanten zetten bij personeel kwaad bloed. Dit terwijl die impulsieve, onterechte uitbrander echter misschien niet persoonlijk bedoeld was. Een klein voorval was de druppel die de emmer deed overlopen. Wellicht had het betreffende familielid er later spijt van, maar kon of durfde zij dat niet aan te geven.

Indien je meerdere familieleden vraagt hoe zij de zorg ervaren, geven zij meestal uiteenlopende oordelen. Dit komt deels doordat hun ervaringen met de zorg en het contact met begeleiders verschillen, maar ook door de manier van ordenen van de indrukken. Vertekeningen zijn daarbij onvermijdelijk. De emotionele lading van de plaatsing voor familie, werkt waarnemingsfouten en extreme denkpatronen in de hand. Summiere indrukken kunnen tot voorbarige conclusies leiden over gedachten, gevoelens en gedrag van de ander (gedachten lezen). Ongemerkt zal de aandacht vooral uitgaan naar signalen die het bestaande beeld bevestigen. Het betreffende familielid zal zich overeenkomstig haar kijk op de zaak gaan gedragen, waardoor de kans toeneemt dat zij in haar vooroordeel wordt bevestigd.

Het is een goede zaak als het team met andere disciplines de eigen zienswijzen regelmatig aan een kritisch blik onderwerpt. Dit en dat doet zich voor, hoe kun je dat plaatsen? Welke verklaringen zijn te bedenken? Waarover het ook gaat: je ideeën en interpretaties blijven eigen constructies op basis van een beperkt aantal ervaringen. Ze kunnen een eigen leven gaan leiden, zichzelf waarmaken. Extreme en negatieve verklaringen verdienen daarom al een extra kritische blik.

In een al eerder beschreven artikel was te lezen dat de eerste weken na de plaatsing bijzonder gevoelig is. Als er dan communicatieproblemen zijn, kan dat langdurig negatief doorwerken op de verstandhouding. Op voorhand regelmatig heldere informatie verschaffen helpt dit te voorkomen, evenals het actief omgaan met vroege misverstanden en conflicten.

Voorkomende denkfouten bij familie en begeleiders:

- Veralgemeenen; een enkel voorval wordt als voorbeeld voor het geheel genomen.
- Uitvergroten; een bepaalde gebeurtenis krijgt zo'n groot gewicht, dat het niet meer lukt om ook acht te slaan op andere aspecten van de betreffende persoon of situatie.
- Rampdenken; een extreem negatieve uitkomst wordt gevreesd, zonder duidelijk bewijs.
- Gedachten lezen; zonder bewijs aannemen dat je weet wat de ander denkt, voelt of wil.
- Absolute eisen stellen; van iets wat wenselijk is wordt een absolute eis gemaakt.
- Minimaliseren; mogelijke positieve uitkomsten worden geminimaliseerd.

Geelen, R. (1995), De ene hand wast de andere. Omgaan met familie in het verpleegtehuis 4, *Tijdschrift voor verzorgenden*, nr. 4 1995, 29-33.

Het komende stuk gaat over manieren om de relatie tussen familie en begeleiders een meer positieve inhoud te geven, want familie en personeel kunnen ook elkaar steun zijn. Door praktische hulp uit te wisselen, door over en weer de verantwoordelijkheid voor de zorg en behandeling te delen.

Het is belangrijk een familievrijwilliger die meehelpt op de locatie van de cliënt waardering voor te geven en dat hun inbreng niet als gevolg heeft dat begeleiders achterover gaan leunen. Naast tijd en energie geeft familie soms ook tastbare zaken aan personeel. Ze staan er dan ook regelmatig op speciaal iets voor 'hun' team te geven. Het is goed als begeleiders zich even bedenken alvorens zij de gift aannemen. De grens tussen een gulle gift en omkoping kan vaag zijn. Soms geeft de familie vanuit (hopelijk onterecht) angst dat de cliënt anders minder aandacht krijgt. Verder is het verkeerd om andere familie te vertellen wat er gegeven is. Het brengt ze daarmee in verlegenheid. De andere kant van de medaille is dat je soms familie kwetst als je hun gift weigert. Als zij per se iets willen geven, is een 'afdelingspot' misschien een oplossing. Personeel en cliënten kunnen daarvan gezamenlijk iets ondernemen.

Personeel kan familie in uiteenlopende situaties ondersteunen. Als afscheid nemen zwaar valt, helpt het als een begeleider bijspringt en samen met de cliënt het familielid uitzwaait. Over het algemeen is het prettig voor familie als personeel ook soms spontaan hulp aanbiedt, zodat zij er niet steeds om hoeven te vragen. Ook steun in de vorm van informatie is belangrijk. Wat kan de familie met de cliënt ondernemen? Hoe kan het beste contact gelegd worden? Ook als verwanten zich op het oog prima met de cliënt redden, zien zij graag bevestigd dat zij het goed doen. Personeel en familie kunnen over en weer informatie uitwisselen over hoe zij met bepaalde situaties omgaan, en zo van elkaars ervaringen leren. Het hoeven niet altijd 'grote zaken' te zijn en het liefst niet alleen maar problemen of moeilijkheden. Leuke, kleine voorvallen rond de cliënt zijn altijd het vermelden waard.

Als je je onheus door familie bejegend voelt, kan de neiging groot zijn dat van je af te praten, op de gang of op kantoor. Bedenk daarbij dat als er kans is dat familie dat toevallig kan opvangen, dit ook een keer zal gebeuren. En dan zullen de brokken niet of nauwelijks te lijmen blijken. Het is trouwens ook behoorlijk vervelend voor de andere familie als zij iets van dit 'spuien' opvangen; 'Zo dadelijk beginnen ze ook nog over mij.'

Klagen moet mogen

Familie houdt onvrede vaak lang voor zich, wacht soms opvallend lang met klagen. Wie zwijgt stemt echter niet altijd toe. Soms zijn wel de nodige klaagzangen te vernemen tussen familie onderling op de gang. De indirect geuite klachten zijn niet altijd als zodanig bedoeld. Soms weet familie niet wat zij van een bepaalde gang van zaken vinden, en proberen zij met stellige uitspraken bij anderen duidelijkheid te krijgen. Soms zit familie wel degelijk een en ander dwars. Waarom richten zij zich dan niet direct tot de begeleiding? Misschien zijn zij bang dat de verstandhouding met de begeleiding verslechterd. Soms is er angst dat de begeleiding hun grieven als zeuren ervaart, of de opgeroepen ergernis op de cliënt afreageert. Familie kan, al dan niet terecht, vrezen dat hun klagen weinig uithaalt.

Als de familie ondanks deze drempels met een klacht komt, kan de onderliggende boosheid intens zijn en de verwijten overdreven of onterecht hard aankomen. De emotionele lading maakt het omgaan ermee voor de ontvanger niet altijd gemakkelijk. Allereerst kun je je voor het blok gezet voelen, en van daaruit direct in de verdediging gaan. Het is beter dit na te laten. Familie kan zich daardoor afgescheept en niet serieus genomen voelen. Wanneer de familie haar verhaal doet is het van belang aandachtig en zo rustig mogelijk te luisteren en hen gelegenheid te bieden 'uit te razen'. Het kan nodig zijn een aantal korte vragen te stellen om de klacht te verhelderen. Door te blijven luisteren en zo goed mogelijk het contact te onderhouden zal een en ander wel helder worden. Je kunt een samenvatting maken van wat tot dan toe is verteld. Het is meestal beter de discussie over wat aan de hand is uit te stellen tot de emoties wat bedaard zijn.

Soms zijn de klachten vaag, maar door te vragen naar een voorbeeld blijkt dat er soms een misverstand in het spel is. Soms is er een duidelijke fout gemaakt; de zorg of bejegening is in gebreke gebleven. Het ligt dan voor de hand dit zonder poespas toe te geven, en begrip voor de boosheid te tonen. Een welgemeend excuus kan veel uitmaken.

Ook als de klacht volgens het personeel definitief is verholpen, mag niet worden vergeten om familie te vragen naar hun indrukken. Misschien hebben zij een andere mening, of twijfelen zij er zelfs nog over of hun klacht wel is opgepakt.

Geelen, R. (1997), Omgaan met familie: tact en inlevingsvermogen vereist, *Maandblad Activiteitssector*, nr. 4 1997, 4-7.

Als je met moed en beleid met familie omgaat, zijn er drie winnaars. De familie, die tevreden is over de geboden zorg aan de cliënt, de cliënt, die beter wordt aangevoeld en niet in laatste plaats jezelf. Je weet wat de cliënt en familie van je verwacht. Dit verkleint de kans op spanningen.

Jezelf voorstellen is in eerste instantie makkelijk. Je geeft een hand, noemt je naam en zegt wat je doet. Vervolgens valt het vaak stil... Handig is om een gesprek te plannen waarbij je informatie in kan winnen over de cliënt, vaak helpt het als familie het beeld kan verlevendigen met voorbeelden. Lees wel van te voren zoveel mogelijk de al bestaande rapportage. En ga het contact met de cliënt aan zodat je familie ook iets over je eigen ervaring met de cliënt kan vertellen, dit verhoogd het vertrouwen. Structureer het gesprek door met een vragenlijst te werken. Achterhaal wat de interesses van de cliënt zijn. Zo kun je de zorg afstemmen op de cliënt. Leg familie in heldere en duidelijke omschrijvingen uit welke stappen je gaat ondernemen met de cliënt en hoe dit in een later stadium verloopt. Wanneer je familie regelmatig informeert, versterkt dit het gevoel dat de cliënt in vertrouwde handen is.

5.3 Internet

Egberts, Chiel (juli 2004). *Werken in de driehoek*.

URL: <http://www.pswml.nl/publicaties/pswinfo-juli2004/pagina2.html>

Chiel Egberts is orthopedagoog bij Stichting Philadelphia Zorg en gespecialiseerd in het onderwerp: Werken in de driehoek van cliënten, ouders en zorgverleners.

Cliënt, ouders en begeleiders delen samen de verantwoordelijkheid voor de zorg.

Meestal komen de drie partijen daar goed uit. In sommige situaties kan dat lastig zijn.

Chiel Egberts ging in op drie aspecten van het werken in de driehoek:

- geef ouders een plek in de driehoek;
- hou ouders op hun plaats in de driehoek;
- wat bedoelen we met de autonomie van cliënten.

Hij gaf twee belangrijke adviezen mee: laat er balans zijn in de driehoek en werk daar bewust aan. Want als er onenigheid, verwarring in de driehoek is - als de driehoek een Bermuda driehoek wordt - loopt de kwaliteit van het leven van de cliënt groot gevaar.

Om de balans in de driehoek te houden of (terug) te krijgen, zijn vier zaken van belang.

Het werken in de driehoek moet **gebaseerd zijn op een visie**, dus van te voren moet

duidelijk zijn: wat kan wel en wat kan niet. Ten tweede dient er **respect te zijn voor**

elkaar: voor de opvatting van de ander en ook voor de zorgen en het verdriet van de ander. Ten derde moeten de **verschillende partijen elkaar (kunnen) vertrouwen**. En ten

slotte moet de **communicatie** tussen de drie partijen **goed verlopen**.

Halkes, Jan (maart 1998). *Behandelaars en familieleden hebben te weinig contact*.

URL: <http://www.schizofrenieplein.nl/hulp/nieuws/yn0/enquete.htm>

Naar aanleiding van een enquête uitgevoerd in april 1995 blijkt het contact tussen familie en hulpverlener nog te wensen over te laten. De twee groepen spreken elkaar in het algemeen veel te weinig en ook het contact tussen hulpverleners en patiënten is vaak niet voldoende. Uit een statistische analyse van de gegevens blijkt dat het vertrouwen dat de familie in de behandelaar heeft, samenhangt met het aantal keren dat er tussen hen en de behandelaar contact is geweest. Met andere woorden: behandelaars die veelvuldig contact houden met patiënten en familie, blijken ook van wanten te weten. En dat zijn er dus maar weinig.

Aanbevelingen

1. Bejegening

Hulpverleners zouden tegenover de familieleden 'tegemoetkomend' gedrag moeten vertonen en niet passief zijn. Familieleden zullen zich in de omgang met hulpverleners moeten realiseren dat de hulpverlener een 'bondgenoot' is, geen zondebok voor alles wat tegenzit.

2. Geboden zorg

De familie en (indien mogelijk) de cliënt dienen binnen drie maanden geïnformeerd te worden over hoe het met de zorg staat. Ook al is het nog niet mogelijk een definitief zorgplan aan te bieden, dan zullen ouders op initiatief van de behandelaar toch uitgenodigd moeten worden voor een gesprek over de richting waarin de zorg gaat en wat er al geboden wordt.

3. Het behandelplan

De hulpverleners is verplicht om een behandelplan op te stellen. Voor de familie moet het behandelplan in concrete en begrijpelijke bewoordingen opgesteld zijn. Familieleden beschikken over ervaringen en inzichten die bij het opstellen van het plan van groot belang kunnen zijn. Zij dienen dus bij het opstellen van het plan

betrokken te worden. Ook daarna blijft het nodig de familie bij de behandeling te betrekken en regelmatig met hen te overleggen.

4. De relatie hulpverlener - familie

Het blijkt dat het oordeel van de familie over de deskundigheid van de behandelaars en andere hulpverleners samenhangt met de mate waarin beiden contact hebben met elkaar en de manier waarop familie en patiënt door de hulpverleners worden bejegend.

Regelmatig contact tussen hulpverlener en familie is noodzakelijk om behandeling en eventueel thuisverblijf zo optimaal mogelijk te laten zijn. Het is gewenst om, ook als het goed gaat, vaste 'spreekuren' voor de familie te organiseren.

Om communicatiestoornissen te voorkomen is het aan te bevelen dat de familie (beknopt) noteert wat er voorgevallen is met de patiënt en wat er afgesproken is met de hulpverlener. Als de familie klachten of grote zorgen heeft, is het aan te bevelen deze schriftelijk mee te delen aan de behandelaar.

5. Omgaan met de patiënt

De hulpverlener dient met de patiënt een basis van vertrouwen te leggen. Door werkelijk geïnteresseerd te zijn in de belevingen van de patiënt en deze serieus te nemen zal de patiënt het gevoel krijgen dat de hulpverlener hem begrijpt en een bondgenoot zou kunnen zijn. Hulpverleners en familieleden moeten de cliënt serieus nemen en samenwerken om het vertrouwen van de patiënt te verkrijgen.

6. Tijdsbesteding

Er dienen meer mogelijkheden voor een zinvolle tijdsbesteding te worden gecreëerd. Te vaak worden de patiënten door de aangeboden activiteiten onvoldoende gemotiveerd. De aangeboden activiteiten moeten meer aansluiten bij de behoefte en het niveau van de cliënt. De hulpverlener en familieleden zullen samen moeten zoeken naar zinvolle activiteiten in de directe omgeving van de patiënt en moeten zonnodig zorgdragen voor de ondersteuning bij de uitvoering ervan.

7. Begeleiding familie

De begeleiding die hulpverleners geven voldoet nog lang niet aan de wensen van de familie. Ouders hebben onder meer behoefte aan praktische adviezen over 'hoe om te gaan met de cliënt'. Ook blijkt dat de familie zich veel zorgen maakt over de toekomst en zich daarbij wanhopig en machteloos voelt.

De familie dient duidelijke informatie te krijgen dat gericht is op verbetering van de situatie.

Auteur onbekend. *Curatele, bewind en mentorschap*.

URL: <http://www.notaristarieven.nl/146.php>

Curatele, bewind en mentorschap zijn maatregelen voor mensen die niet (helemaal) voor zichzelf kunnen zorgen. De maatregelen zijn vooral bedoeld als een bescherming van de persoon tegen andere mensen, die misbruik van de situatie kunnen maken. De maatregelen zijn alleen mogelijk bij meerderjarigen.

Curatele

Onder curatelenstelling is de meest vergaande beschermingsmaatregel. Curatele moet worden verzocht aan de rechtbank, die ook de uitspraak doet. Er zijn drie redenen voor onder curatelenstelling:

- geestelijke stoornis
- verkwisting
- drankmisbruik waardoor de persoon zijn belangen niet meer waar kan nemen.

Het gaat doorgaans om mensen, die vanaf hun geboorte een verstandelijke handicap hebben, psychiatrische patiënten, verslaafden of mensen die volstrekt niet met geld om kunnen gaan. Iemand die onder curatele is gesteld, is handelingsonbekwaam en kan niet zelfstandig overeenkomsten sluiten. De curator treedt voor hem op. De onder curatele stelling moet worden gepubliceerd in de Staatscourant en twee kranten. Zo

worden derden op de hoogte gesteld.

Meerderjarigenbewind

Voor ouderen, die zelf niet meer goed kun geldzaken kunnen behartigen, is curatele wel een erg zware maatregel, omdat men dan handelingsonbekwaam wordt. Daarom is er een regeling in de wet opgenomen, namelijk onderbewindstelling van meerderjarigen die veel minder zwaar is. De bewindvoerder voert het financiële beheer voor degene die onder bewind gesteld is. Het bewind van het vermogen wordt ingesteld door de kantonrechter op verzoek van de betrokkene zelf, zijn echtgenoot of levensgezel, familie of de officier van justitie. Meestal is ook een verklaring van een arts nodig. Een belangrijk verschil met curatele is, dat de bewindvoerder voor een groot aantal handelingen de toestemming van de betrokkene of machtiging van de kantonrechter nodig heeft.

Mentorschap

Sinds 1 januari 1995 is het ook mogelijk om voor iemand, die op het persoonlijke (niet-financiële) vlak niet voor zichzelf kan zorgen een mentor te benoemen. De mentor geeft advies en neemt zoveel mogelijk in overleg met degene voor wie hij tot mentor is benoemd beslissingen op het gebied van verzorging, verpleging en andere terreinen. Ook de benoeming van een mentor moet aan de kantonrechter verzocht worden.

De volgend genoemde documenten heb ik gebruikt voor mijn documentanalyse.

Statuten van Stichting Bollenstreek

Hieronder leest u een aantal belangrijke punten uit de statuten van Stichting Bollenstreek.

Doel

Artikel 2 De stichting heeft ten doel het verlenen van zorg en diensten aan mensen met een verstandelijke handicap. De te verlenen zorg en diensten dienen de gebruikers in staat te stellen een eigen leven te leiden in de samenleving, zoals anderen, geaccepteerd door anderen en met anderen.

Artikel 3.4 De uitvoering van werkzaamheden geschiedt met inachtneming van de door de overheid terzake gestelde regels en richtlijnen.

Middelen

Artikel 4 De stichting tracht haar doelstelling te bereiken door (onder andere):

- Het verstrekken van informatie en het geven van voorlichting met betrekking tot de zorg- en dienstverlening en het werk van de stichting.
- Het verzamelen, bestuderen en beleidsmatig verwerken van gegevens en inlichtingen, gericht op het in stand houden en verbeteren van de zorg- en dienstverlening.
- Het gebruik van alle overige wettige middelen welke bijdragen aan het verwezenlijken van de doelstelling.

Organen

Artikel 6 De stichting kent als organen: de Directie, de Raad van Toezicht, De Ondernemingsraad, de Centrale Familie Raad.

Centrale Familie Raad

Artikel 15 De stichting kent een Centrale Familie Raad als vertegenwoordiging van de gebruikers van de door de stichting aangeboden zorg- en dienstverlening. De instelling, samenstelling en bevoegdheden van de Centrale Familie Raad worden bij reglement geregeld. Er zal minimaal drie maal per jaar overleg plaatshebben tussen de directie en de Centrale Familie Raad over de gang van zaken in de stichting. Tenminste eenmaal per jaar zal de Raad van Toezicht aanwezig zijn.

Doelstelling en visie KDC

De Honingraat is een dagcentrum voor kinderen en jongeren met een verstandelijke of meervoudige handicap in de leeftijd van 2,5 tot circa 17 jaar. Het primaire doel is te voorzien in ontwikkelingsgerichte dagbesteding. In het verlengde hiervan biedt zij hulp en ondersteuning aan de ouders, c.q. het gezin. Tenslotte kent het dagcentrum een consultatie- en adviesfunctie naar derden. Geleid door het motief 'gewoon waar mogelijk, speciaal waar nodig' wil het dagcentrum een bijdrage leveren aan het streven om Zorg op Maat te regelen.

Ontwikkelingsgerichte dagbesteding

Uitgangspunt voor de dagbesteding is de zorg- en begeleidingsbehoefte van de kinderen, de zogenoemde hulpvraag.

Het aanbieden van een overzichtelijke, vertrouwde en veilige omgeving staat centraal in de werkwijze. Het bieden van verzorging en geborgenheid is een essentiële

voorwaarde voor de ontwikkeling van de kinderen. Een duidelijk ritme in de vorm van een dag- en weekprogramma biedt een herkenbare structuur. Een veilige sfeer is noodzakelijk om een vertrouwensrelatie op te kunnen bouwen. Een dergelijke omgeving biedt een stimulans voor het opdoen van ervaringen. Het kind leert zichzelf en andere te ontdekken, krijgt vertrouwen in zichzelf en de ander en er ontstaat het plezier en de motivatie om iets te ondernemen. Doel is dat het kind zijn of haar mogelijkheden optimaal weet te ontwikkelen, dan wel in stand te houden. Het uiteindelijke doel is een zo groot mogelijke zelfstandigheid.

Zorgplan

Een Individueel zorg- en dienstverleningsplan is een schriftelijke beschrijving van de doelstellingen van de zorg- en dienstverlening gericht op de individuele cliënt, en de activiteiten die op basis daarvan gepland worden.

Het zorgplan is een beschrijving van alle vragen, doelen en acties die er gedaan worden om de ontwikkeling van elk kind zoveel mogelijk te stimuleren en dat alles volgend een bepaalde planning.

Om tegemoet te komen aan de hulpvraag van de kinderen is het nodig om voor ieder kind individuele begeleidingsdoelen te stellen. Deze worden samengevat in het zorgplan. Het is een samenhangend pakket van maatregelen gericht op één kind. Het zorgplan omvat alle aan een kind verleende begeleiding in termen van: verzorging, ontwikkelingsstimulering, behandeling.

Het tot stand komen van het zorgplan

De indicatiestelling en het kennismakingsgesprek bieden de mogelijkheid tot verzameling van kerngegevens zoals personalia, levensgeschiedenis, medische gegevens. Observatie- en onderzoeksgegevens verkregen in de eerste periode na plaatsing vormen de basis van het concept zorgplan dat ongeveer 3 à 5 maanden na plaatsing wordt opgesteld. Het concept zorgplan wordt afgesloten met een samenvatting en een conclusie in de vorm van de formulering van het toekomstperspectief. Dit concept wordt tijdens de kindbespreking doorgesproken. Na akkoord van de ouders wordt het zorgplan voor het komende jaar vastgesteld. Na een jaar wordt het geëvalueerd en bijgesteld.

De inhoud van het zorgplan

Het zorgplan wordt als volgt opgebouwd:

- Voorgeschiedenis
- Beschrijving van de huidige stand van zaken met betrekking tot:
 - o Zintuigen
 - o Motoriek
 - o Gezondheid
 - o Zelfredzaamheid
 - o Communicatie
 - o Sociaal emotioneel gedrag
 - o Activiteiten
- Persoonsbeeld en perspectief
- Doelen
- Acties en afspraken

Kindbespreking

Één keer per jaar is er een kindbespreking, waarin het zorgplan in zijn totaal wordt geëvalueerd. Hierbij worden ouders altijd uitgenodigd. Vooraf wordt hen gevraagd een bijdrage te leveren aan de voorbereiding door middel van het invullen van een vragenlijst.

Beeldvormings- evaluatieverslag

Voor de kindbespreking maakt de Persoonlijk Begeleider altijd een nieuw verslag. In dit verslag wordt een beschrijving van de huidige stand van zaken gegeven. Dit wordt gedaan in een beeldvormings- of evaluatieverslag. Er is een start met een beeldvormingsverslag, het jaar daarop een evaluatieverslag, het volgende jaar een beeldvormingsverslag, etc.

Het doel van het beeldvormingsverslag is dat er middels de beschreven observaties een beeld van het kind gevormd kan worden. In het evaluatieverslag wordt beschreven hoe er in de voorgaande periode middels de acties aan de hoofd- en werkdoelen gewerkt is.

Agenda kindbespreking

De agenda van de bespreking bestaat uit een aantal vaste punten waaronder de punten die door de ouders aangegeven worden in de vragenlijst en kernpunten uit het verslag. De agenda ziet er als volgt uit:

- Kernpunten uit het verslag de je wilt bespreken
- Vragen van de ouders
- Middelen en maatregelen
- Doelen en acties
- Vragen en opmerkingen n.a.v. het verslag
- Toekomst
- Communicatie met ouders

Rapportage

Dagelijkse rapportage

Op de dagen dat het kind aanwezig is wordt er gerapporteerd in haar zorgplanmap. Hierbij worden bijzondere dingen van die dag opgeschreven, maar ook informatie wat ouders via het schrift hebben gegeven. In deze map wordt ook beschreven hoe het kind aan haar doelen heeft gewerkt.

Communicatieschrift

Elk kind neemt elke dag een schrift mee waarmee de begeleiding en de ouders communiceren. In het communicatieschrift van het kind schrijft de begeleiding een korte beschrijving van de dag en punten die zij belangrijk en opvallend vinden om de ouders te laten weten. Daarnaast worden ook de praktische zaken/ vragen vermeld als een nieuwe voorraas luiers, verjaardagen enzovoort in het schrift vermeld. Tevens geeft het schrift de mogelijkheid om vragen van ouders te beantwoorden.

Samenvattende rapportage

Na drie maanden wordt er een samenvattende rapportage geschreven. Hiervoor de dagelijkse rapportage van het kind (uit zijn zorgplanmap) gebruikt. In dit verslag worden de volgende punten beschreven:

- *Bijzonderheden van de afgelopen periode.* Hierbij wordt de algemene indruk van het kind, het gedrag en de stemming beschreven, maar ook bijzonderheden ten aanzien van de gezondheid van het kind en andere ontwikkelingen die invloed op het kind hebben zoals bijvoorbeeld een verhuizing. Kortom: het algemeen welzijn van het kind en het kind in de groep beschreven.
- *Hoe verlopen de acties ten aanzien van de werkdoelen.* Hierbij wordt per werkdoel een evaluatie geschreven hoe er aan het werkdoel is gewerkt en hoe dit verlopen is. Vervolgens wordt er gekeken of het doel behaald is of bijgesteld moet worden.
- *Nieuwe werkdoelen en acties.*
- *Afspraken met betrekking tot de rapportage.* Hierbij worden de afspraken uit het team en/of groepsbespreking genoteerd waarover in de volgende maanden gerapporteerd moet worden.
- *Acties.* De te ondernemen acties worden hier beschreven.

De samenvattende rapportage wordt besproken tijdens een groepsbespreking (die éénmaal in de maand plaatsvindt) met de orthopedagoog. Na de groepsbespreking wordt de rapportage naar de ouders gestuurd en één exemplaar in de zorgplanmap van het kind bewaard.

Functieomschrijving Persoonlijk Begeleiders

De hoofdtaak van een Persoonlijk Begeleider is het scheppen van voorwaarden voor optimale ontplooiing van de cliënt.

De taken en verantwoordelijkheden van de Persoonlijk Begeleider zijn:

- De Persoonlijk Begeleider is coördinator van de zorg van een aantal cliënten conform het geldende operationele beleid. De Persoonlijk Begeleider stelt hun zorgplannen op.
- Het dagelijkse werk van de Persoonlijk Begeleider bestaat in belangrijke mate uit het bieden van begeleiding en/of verzorging aan cliënten.
- De Persoonlijk Begeleider zoekt creatief naar oplossingen en is hierbij intermediair tussen de cliënt en haar omgeving. Daar waar nodig onderneemt de Persoonlijk Begeleider zelf gerichte acties in de praktische begeleiding van de cliënt.
- De Persoonlijk Begeleider draagt zorg voor een goede afstemming van het werk en bewaakt de uitvoering.
- De Persoonlijk Begeleider onderhoudt contacten en overlegt met familieleden/wettelijk vertegenwoordigers.
- In de planning en uitvoering van de zorgverlening werkt de Persoonlijk Begeleider samen met andere disciplines en externe personen of instanties. Zo nodig verwijst de Persoonlijk Begeleider naar andere disciplines of consulteert hen.
- De Persoonlijk Begeleider voert voortgangsgesprekken met de coachend begeleider over het zorg- of activiteitenplan en verricht rapportages.
- De Persoonlijk Begeleider werkt nieuwe collega's in en begeleidt stagiaires.
- De Persoonlijk Begeleider geeft inhoudelijk aanwijzingen aan collega-begeleiders.
- De Persoonlijk Begeleider is medeverantwoordelijk voor een goed werkklimaat.

Contact met ouders

- Dagelijks is er contact tussen de ouders en de begeleiders door middel van het schriftje dat met het kind meereist. In het schrift schrijven ouders hoe het thuis verloopt en stellen zij vragen. De groepsleiding beschrijft hoe de dag is verlopen, bijzonderheden van het kind van die dag en antwoord op eventuele vragen.
- Ouders ontvangen viermaal per jaar een samenvattende rapportage waarin het algemeen welzijn van het kind en het kind in de groep worden beschreven. Ook worden de doelen en acties geëvalueerd en bijgesteld.
- Besprekingen over het kind, dit is over het algemeen eenmaal per jaar tijdens de kindbespreking. Van tevoren krijgen zij het zorgplan thuisgestuurd.
- Er is éénmaal per jaar een ouderavond.
- Ouders kunnen altijd bellen, een afspraak maken of langskomen. Voor het bellen wordt gevraagd of dit vóór en ná kindtijd kan, indien dringend kan het tijdens.

Indien ouders belangrijke mededelingen of vragen hebben wordt dit altijd gerapporteerd in de rapportage van het kind (in haar dossier). Dit wordt meegenomen in de verslagen (3-maandelijks verslagen en de evaluatie van het afgelopen jaar voor de kindbespreking).

Uitgaande informatie naar ouders

Familiebulletin

Vanuit het Centraal Bureau van Stichting Bollenstreek werd regelmatig een familiebulletin verspreid. Dit bulletin gaf algemene informatie van de hele stichting,

waarbij relevante informatie over het kinderdagcentrum of het contact tussen ouders en Persoonlijk Begeleiders niet besproken werd. Stichting Bollenstreek is samengegaan met het Rijnlands Zeehospitium en heet sinds 1 januari 2005 'Het Raamwerk'. Het is niet bekend of het familiebulletin blijft bestaan.

Nieuwsbrief voor ouders en medewerkers

Eén keer per twee maanden maakt het locatiehoofd een nieuwsbrief voor ouders en medewerkers. In deze nieuwsbrief worden een aantal vaste punten en een aantal punten afhankelijk van wat er te melden valt. De laatste nieuwsbrief van het jaar is een terugblik.

De vaste punten zijn:

- Enkele data en daarbij mededelingen voor de komende twee maanden.
- Personeel: wisselingen/ wijzigingen en nieuwelingen worden beschreven.
- Kinderen: Nieuwe kinderen, maar ook kinderen die het kinderdagcentrum verlaten worden genoemd.
- Scholing en cursussen voor personeel.
- Giften

Andere punten die het afgelopen jaar besproken zijn:

- Opening nieuwe groepen op andere locaties.
- Beschrijving van alle groepen.
- Positiebepaling van het kinderdagcentra's (uitleg n.a.v. een landelijke bijeenkomst KDC's).
- Indicatiestelling (uitleg i.v.m. wijzigingen van de AWBZ).
- Ervaringen van ambulant begeleiders met kinderen.

Uitgangspunten in de omgang

- We vinden wederzijds respect erg belangrijk.
- We spreken met elkaar en niet over elkaar (directe benadering).
- We luisteren goed naar wat ouders bedoelen met de vragen die ze ons stellen.
- We leggen onze eigen ideeën en opvattingen duidelijk uit.
- We letten op privacy gevoeligheid.
- We tonen begrip voor de ander.
- We overleggen met elkaar alvorens een standpunt uit te dragen.
- De Persoonlijk Begeleider is de centrale persoon in de contacten met ouders.

Tips voor het voeren van gesprekken met ouders

- Maak vooraf een agenda en benoem de bedoeling van het gesprek.
- Bedenk vooraf wie waar gaat zitten.
- Spreek af wie voorzitter en wie notuleert.
- De voorzitter houdt de lijn in de gaten.
- Let op je houding tijdens het gesprek.
- Toon begrip voor de emoties en laat ieder ze benoemen.
- Verlies je niet in details, vraag waar nodig wel door.
- Neem zelf initiatieven.
- Neem geen besluiten in je eentje.
- Verwijs door naar therapeuten: stimuleer rechtstreeks contact.
- Realiseer je dat je medewerker bent van de Honingraat en als zodanig de ander te woord staat.
- Maak aan het eind van het gesprek een samenvatting en maak afspraken.
- Onderwerpen die gevoelig liggen de tijd geven, maar eventueel een vervolgspraak.

Cursus 'Omgaan met ouders'

In 1999 is er voor de medewerkers een cursus 'Omgaan met ouders' gegeven. Tijdens deze cursus, die drie dagdelen duurde, zijn de volgende punten besproken:

- De mogelijkheden van ouderparticipatie binnen de Honingraat. Voor de plaatsing is er een mogelijkheid voor ouders om te komen kennismaken. Na de plaatsing is er dagelijks contact tussen de groep en de ouders via een communicatieschrift. Op afspraak kunnen ouders een dagdeel meedraaien. Ouders worden uitgenodigd om mee te doen aan activiteiten zoals; feestdag, carnaval. Kermisbezoek, Sinterklaas, Kerst en andere uitjes.
- Informatie geven over verschillende rolopvattingen, met bijbehorende rolverwachtingen naar de zorgverlener toe, van ouders van cliënten.
- Communicatie: verbaal en non-verbaal.
- Casussen en rollenspelen.
- Omgang met ouders in de eigen praktijksituatie kritisch bekijken en voorstellen ter verbetering.

Intakefase

Kinderen krijgen een indicatie via het RIO. Deze indicatie wordt naar het kinderdagcentrum gestuurd.

Bij indicatie van een kind op het kinderdagcentrum komen ouders op kennismakingsbezoek, zodat ze weten hoe het kinderdagcentrum eruit ziet. Het locatiehoofd of assistent hoofd vertelt dan in grote lijnen wat voor zorg het kinderdagcentrum biedt.

Zodra er plaats op het kinderdagcentrum is laat het locatiehoofd dit weten aan zorgbemiddeling. Zij melden dit aan de ouders en eventueel de MEE-consulent. De toekomstige Persoonlijk Begeleider gaat vervolgens op huisbezoek. De doelstelling van dit bezoek is luisteren naar de vragen die de ouders hebben en ouders laten vertellen over hun kind, hoe het kind eet, speelt (beeldvorming van het kind) maar ook de plaatsing wordt besproken.

Informatie die ouders bij plaatsing krijgen

Bij plaatsing van hun kind krijgen ouders de volgende informatie:

- Zorg en dienstverleningsovereenkomst
- Klachtenprocedure
- Informatie over MIK
- Privacy reglement
- Algemene informatie over de Stichting
- Het informatieboekje van het Kinderdagcentrum
- Het huishoudelijk reglement
- Toestemmingsformulier opvragen medische gegevens
- Toestemmingsformulier voor het maken van foto's en video-opnames
- Informatieformulier voor inentingen
- Informatie over de betreffende groep

Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, die bij plaatsing getekend wordt door de directeur van de instelling en de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, staat het volgende beschreven:

Individueel zorg- en dienstverleningsplan

- De instelling stelt in overleg met de cliënt/ (wettelijk) vertegenwoordiger⁴ voor de cliënt zo spoedig mogelijk een individueel zorg- en dienstverleningsplan op.
- De uitvoering van het plan wordt regelmatig, minimaal een keer per jaar, geëvalueerd met wettelijk vertegenwoordiger, op grond waarvan de inhoud bijgesteld kan worden.
- De wettelijk vertegenwoordiger geeft de instelling naar beste weten al die informatie die voor de uitvoering van het individueel zorg- en dienstverleningsplan nodig is.
- De instelling draagt zorg voor volledige informatie aan de wettelijk vertegenwoordiger over alle elementen die het plan bevat, met name het doel van het plan en de wijze waarop het zal worden uitgevoerd, desgevraagd gebeurt dat schriftelijk.
- Door het plaatsen van haar handtekening onder dit plan geeft de wettelijk vertegenwoordiger toestemming voor de uitvoering.

Informatie

- De wettelijk vertegenwoordiger wordt door de instelling minimaal een keer per jaar op de hoogte gesteld van de uitvoering van het individueel zorg- en dienstverleningsplan en van de gebeurtenissen en ontwikkelingen binnen de instelling die voor de wettelijk vertegenwoordiger van belang zijn.
- De informatie kan zowel mondeling als schriftelijk worden verschaft, zowel individueel als collectief, afhankelijk van de aard van de informatie.

Medewerking

- De wettelijk vertegenwoordiger verleent zijn daadwerkelijke medewerking aan de uitvoering van de in deze overeenkomst opgenomen bepalingen, voor zover deze medewerking van de wettelijk vertegenwoordiger in redelijkheid kan worden gevraagd en voor zover de medewerking van de wettelijk vertegenwoordiger overeenstemt c.q. voortvloeit uit zijn verantwoordelijkheid en/ of wettelijke taken en bevoegdheden ten opzichte van de cliënt.

Privacy, registratie en dossiervorming

- De instelling draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en haar (wettelijk) vertegenwoordiger wordt beschermd.
- De instelling draagt zorg voor de registratie en opslag van persoonsgegevens zulks op basis van de Wet Persoonsregistratie.
- De wettelijk vertegenwoordiger heeft inzage in de vastgestelde persoonsgegevens.

Klachten en geschillen

- Indien tussen de instelling en de wettelijk vertegenwoordiger een geschil ontstaat omtrent de inhoud/ uitvoering van deze overeenkomst staat het de wettelijk vertegenwoordiger vrij, nadat andere mogelijkheden tot conflictoplossing niet hebben gebaat, haar klacht voor te leggen aan de interne klachtencommissie van de instelling. Bij deze overeenkomst hoort het klachtenreglement van de Stichting Bollenstreek geleverd te worden.

Klachtenregeling

Een klacht kan ingediend worden door een cliënt met een verstandelijke handicap of zijn wettelijk vertegenwoordiger, of familieleden. Maar ook medewerkers van de instelling kunnen een klacht indienen.

⁴ De cliënt/ (wettelijk) vertegenwoordiger wordt verder benoemd als wettelijk vertegenwoordiger. Dit omdat dit op mijn locatie van belang is.

De klager dient een klacht of geschil schriftelijk bij de voorzitter van de klachtencommissie. Hierin dient de naam van de klager, de relatie tot de cliënt en de reden van de klacht/ het geschil benoemd te worden. Indien de klager daar behoefte aan heeft, kan zij hulp inroepen van een commissielid bij de opschriftstelling van de klacht/ het geschil.

De commissie stuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging en licht de klager in over de verdere procedure. Tevens wordt het bestuur van Stichting Bollenstreek op de hoogte gesteld.

Na uiterlijk vier weken neemt de commissie een beslissing of ze de klacht wel of niet in behandeling nemen en deelt dit schriftelijk mede aan de klager.

De behandeling van de klacht bestaat uit het horen van de klager en betrokkenen. Hiervan worden verslagen opgemaakt.

Nadat het onderzoek is afgerond, vindt de standpuntbepaling door de voltallige commissie plaats, welke in een gemotiveerd advies schriftelijk bekend wordt gemaakt aan de klager, de betrokkenen en het bestuur van de stichting.

Meldpunt Incidenten en Klachten

Melding van Incidenten

Stichting Bollenstreek wil het aantal fouten dat gemaakt wordt en het aantal (bijna) ongelukken dat gebeurt zoveel mogelijk beperken. Het gaat om een fout of vergissing of een (bijna) ongeluk, maar het kan ook gaan om agressie. Ook cliënten of familieleden kunnen dit soort situaties melden. Voor medewerkers is het verplicht.

Klachtenbehandeling

Iedereen die ontevreden is over de manier waarop Stichting Bollenstreek of een van haar medewerkers zorg verleend kan dit door middel van invulling van een formulier kenbaar maken. Dit kan gaan over bejegening, over toepassing van Middelen en Maatregelen, over seksuele intimidatie, over de uitvoering van de zorg of het achterwege laten van bepaalde aspecten van de zorg, of over andere onderwerpen. Elke uiting van onvrede zal opgenomen worden en doorgespeeld naar de juiste mensen. Uitgangspunt is dat in eerste instantie een oplossing gezocht wordt. Mocht de klacht intern niet tot tevredenheid van de klager opgelost worden dan staat het iedereen vrij om een officiële klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Gezondheidswetgeving

Sinds bijna 20 jaar is de volksvertegenwoordiging bezig de inspraak van gebruikers van gezondheidszorgvoorzieningen wettelijk te verankeren. De mening was dat de positie van de cliënt te zwak was en versterkt moest worden. In de loop van de jaren 70 werd gepleit voor een wettelijke regeling van rechten van de cliënt, zowel op het individuele vlak (zorgplan) als op het collectieve vlak (medezeggenschap in beleid). Ook over de kwaliteit van de zorg en de deskundigheid van hulpverleners moesten afspraken komen. Tal van wetsvoorstellen werden ingediend en aangenomen. Inmiddels zijn deze wetten ingevoerd. De volgende wetten zijn voor Stichting Bollenstreek van belang:

- de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ, januari 1994),
- de Wet mentorschap (januari 1995),
- de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO, april 1995)
- de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (augustus 1995)
- de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG, vanaf 1995) en,
- de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ, vanaf juni 1996).

Medezeggenschap

Ten aanzien van de medezeggenschap in zorgvoorzieningen is de laatste jaren veel veranderd in de praktijk en in de wetgeving. In de praktijk wordt vaker naar de mening van de ouder en de cliënt gevraagd en in de wetgeving wordt de positie van de ouder en de cliënt versterkt.

De volgende wetten zijn onder andere van invloed op de positie van de ouder en van de cliënt:

- WMCZ (wet medezeggenschap cliëntenraden zorginstellingen)
De WMCZ regelt de medezeggenschap op *collectief niveau*. De wet staat hieronder nader beschreven.
- De Klachtwet en de BOPZ (bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen)
Beide regelen onder andere de aanwezigheid van klachtencommissies in de voorzieningen. Als het fout gaat (als er klachten zijn) dan kan via deze wetten op een gegronde manier geklaagd worden bij de voorziening via een klachtencommissie.
- WGBO (wet geneeskundige behandelingsovereenkomst)
De WGBO regelt onder andere het privacyrecht, het informatierecht en het verplicht aanwezig zijn van zorgplannen. Deze zorgplannen dienden opgesteld te worden in samenspraak met de cliënt en zijn vertegenwoordiger (indien de cliënt niet volledig in staat is zijn eigen belangen te behartigen). Deze wet regelt in het kort gezegd de medezeggenschap op *individueel niveau*.

Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen

Door de komst van de WMCZ in 1996 kwam er verandering in de inspraak ten aanzien van de zorgverlening. Deze wet legt vast dat de cliënten van instellingen inspraak hebben door middel van een cliëntenraad. De voornaamste taak van deze raad is het behartigen van de belangen van de cliënten. De raad overlegt met de directie van de instelling en denkt mee over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.

Door de komst van de WMCZ zijn de volgende zaken via deze wet geregeld:

- Op iedere voorziening moet een cliëntenraad aanwezig zijn, de voorziening is verantwoordelijk voor de instelling van deze cliëntenraad.
- Een cliëntenraad bestaat uit cliënten. Kunnen deze echter niet voor hun rechten opkomen dan mogen ook vertegenwoordigers plaats nemen in de cliëntenraad.
- Een cliëntenraad heeft een aantal nauwkeurig omschreven rechten en plichten.
- Een cliëntenraad moet tijdig, over de zaken waar zij advies en/of verzwaard adviesrecht heeft, geïnformeerd worden door de voorziening.
- Een adviesaanvraag aan de cliëntenraad moet op een redelijk termijn zijn voorgelegd.

De cliëntenraad heeft een adviesrecht bij de volgende zaken:

- Wijziging van doelstelling of grondslag van de voorziening;
- Samenwerking of een fusie met een andere instelling
- Opheffing, verhuizing of een ingrijpende verbouwing van de voorziening
- Een belangrijke wijziging in de organisatie
- Belangrijke inkrimping of uitbreiding van werkzaamheden
- Benoeming van de leden van de directie en de Raad van Bestuur
- Begroting en jaarrekening van de voorziening
- Algemeen toelatingsbeleid voor cliënten en beëindiging van zorgverlening.

De raad heeft hier het recht maar niet de verplichting tot advies. Als de instelling het niet eens is met het advies moet zij eerst overeenstemming proberen te bereiken met de raad; als dit niet lukt, kan zij van het advies afwijken. Dit moet schriftelijk medegedeeld worden aan de raad met argumenten erbij vermeld.

Een cliëntenraad heeft een verzwaard adviesrecht bij de volgende zaken:

- Voedingsaangelegenheden
- Geestelijke verzorging en maatschappelijke dienstverlening
- Recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten
- Klachtenprocedures / samenstelling klachtencommissie
- Kwaliteitsbeleid

De stem van de raad weegt zwaar bij deze thema's. De cliëntenraad heeft geen vetorecht. Als de commissie een bepaald besluit toch wil nemen, moet zij dat voorleggen aan een commissie van vertrouwenslieden. Deze commissie probeert te bemiddelen; lukt dat niet dan doet zij een bindende uitspraak. De instelling stelt in overleg met de cliëntenraad deze commissie samen.

Dit alles betekend dat de medezeggenschap op collectief niveau een wettelijke grondslag heeft gekregen. Dit betekend echter ook dat er veel meer gevraagd wordt van de mensen die de belangen van de cliënten behartigen!

De raad kan niet meer afwachtend zijn, maar zal ook preventief bezig moeten zijn.

7 Enquêtes (uitwerking)

7.1 Enquête Persoonlijk Begeleiders Stichting Bollenstreek

1. Hoelang ben je werkzaam als Persoonlijk Begeleider?

- 1 0-2 jaar 3 2-4 jaar 1 4-6 jaar 5 Langer dan 6 jaar

2. Hoelang ben je werkzaam als Persoonlijk Begeleider op je huidige locatie?

- 4 0-2 jaar 2 2-4 jaar 2 4-6 jaar 2 Langer dan 6 jaar

Vaardigheden

3. Welke vooropleiding heb je ten aanzien van de zorg?

- 4 SPW 3 SPH - MWD - VIG
- 2 Verpleegkunde - Ziekenverzorgende 1 Anders, namelijk:
- MBO IW
- Naast verpleegkunde
kinderaantekening

4. Heb je scholing gehad over het omgaan met familie?

- 9 Ja 1 Nee

Zo ja: wat voor soort scholing heb je gehad?

Wat was de inhoud van deze scholing?

(Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk.)

6 Tijdens vooropleiding

Inhoud:

- Communicatietraining, sociale vaardigheden (3)
- Gesprekstechnieken
- Tijdens studie over contacten met ouders (SPH)
- Slecht nieuws gesprek, enz.
- Empathie en verwerkingstheorie

6 Cursus of training

Inhoud:

- Tijdens cursus communicatie (oude werkplek) gesprekstechnieken
- Systeemgericht werken tijdens werk in jeugdhulpverlening
- Rollenspelen, 'Praatje' van ouder (zeer verhelderend)
- Praktisch Pedagogisch Gezinshulp (PPG)-opleiding (voor werken in gezinnen) - AB'er (2)

3 Scholing via werkplek

Inhoud:

- Cursus/ training omgaan met ouders (gegeven in 1999); moeilijke gesprekken, telefoongesprekken e.d.
- Contact met ouders (1999) – AB'er (2)

2 Supervisie/ Intervisie

Inhoud:

- Door middel van intervisie met collegae.
- Als Ambulant Begeleider met collegae.

1 Anders, als: Contacten met ouders

Inhoud:

- Ervaring opgedaan wat betreft contact met ouders in het werken met kinderen

5. Zou je nog verdere scholing willen ten aanzien van contact met ouders?

4 Ja

6 Nee

Zo ja: over welke onderwerpen?

- Probleemhantering (2)
- Omgaan met, naar mijn idee, onterechte kritische ouders. Meer zicht krijgen waar hiervan de oorzaak ligt.*
- Hoe geef je ouders feedback over hun manier van opvoeden (ongevraagd). En mag je dit doen? Waar ligt de grens. Bijvoorbeeld: hoe maak je ouders bijvoorbeeld duidelijk dat hun kind, onverzorgd/ vies is (vinden wij) zonder hen te kwetsen en dus de communicatie open blijft.*
- Verbetering contact/ overleg met ouders (2)
- Gespreksvoering/ technieken verdiepen eventueel door oefenen met collegae.
- Sta altijd open voor bijscholing, maar heb hier geen direct behoefte aan.
- Met name gespecialiseerd in specifieke doelgroepen als allochtone gezinnen, cultuurprobleem. – AB'er

6. Welke vaardigheden moet een Persoonlijk Begeleider volgens jou bezitten om het contact met de familie van de cliënt op een prettige manier te laten verlopen?

- | | | | | | |
|----|--------------------|---|----------------------------|---|---|
| 9 | Gesprekstechnieken | 8 | Een gepaste bejegening | 9 | Flexibiliteit |
| 9 | Steun bieden | 7 | Schriftelijke vaardigheden | 7 | Zelfinzicht in eigen mogelijkheden |
| 10 | Inlevingsvermogen | 8 | Grenzen aangeven | 1 | Anders, namelijk: op de hoogte zijn van de verschillen in cultuur |

7. Ben je naar jouw idee voldoende toegerust om contact met de familie te onderhouden?

10 Ja

- Nee

Eventuele toelichting:

- Door weinig scholing kan ik me erg onzeker voelen in het voeren van gesprekken.
- Ja, met uitzondering van de punten aangegeven bij vraag 5 (zie*) + er blijft altijd nog veel te leren, maar de basis is wel aanwezig.
- Eigen gevoel volgen en letten op verbale en non-verbale signalen -> erg belangrijk -> als je hierop af gaat, gaat het vaak goed. (Ja)

Huidig contact

**8. Welke vormen van contact zijn er met de ouders?
En wat is de inhoud van deze vormen van contact?**

(Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk.)

10 Persoonlijk gesprek

Inhoud:

- Kindbespreking één keer per jaar over het algemeen welzijn van het kind, de doelen en acties (8)
- Ouderavond (2)
- Eventueel tussentijdse gesprekken
- Intakes en evaluatiegesprekken
- Inhoudelijke gesprekken met ouders over problemen in gezin. – AB'er

10 Schriftelijk (communicatieschrift)

Inhoud:

- Uitwisselen van welzijn kind
- Algemene dagelijkse dingen (2)
- Iedere dag communicatie via het schrift over en weer. (Sommige ouders schrijven niet iedere dag.)
- Elke dag een stukje schrijven
- Elke dag volgens een aantal vaste punten bijvoorbeeld eten en drinken/doelen ea. Hierin worden bijzonderheden vermeld.
- Belevissen betreffende kind
- Vorderingen doelen & acties, activiteiten en algemeen beeld.
- (Soms) informatie over wat het kind heeft gedaan/ beleefd heeft, bijzonderheden, vorderingen en vragen.

10 Verslaglegging/ rapportage

Inhoud:

- Uitwisselen welzijn kind.
- 3 maandelijks verslag: algemeen welzijn kind & evaluatie doelen (3)
- 3 maandelijks rapportage (samenvatting gebeurtenissen van het kind omtrent de afgelopen 3 maanden)(2)
- 1 keer per jaar een beeldvormings- of evaluatieverslag (dit is een samenvatting + iets extra's van de 3-maandelijks verslagen.
- Kindbespreking
- Kindinformatie
- Observatie/ evaluatieverslagen, werkplannen.

- E-mail

Inhoud:

- (Nog) niet

5 Brief

Inhoud:

- Informatie/ uitnodiging over te ondernemen dingen; ouderavond, sinterklaas, kerst etc.
- Vanuit de instelling bijvoorbeeld nieuwsbrief één keer per maand.
- Brieven vanuit de groep (algemene informatie)
- Brieven vanuit het KDC.

10 Telefonisch

Inhoud:

- Als er iets speciaals gebeurt is wat ik eerst persoonlijk wil vertellen.
- Bijzonderheden die ik liever niet in het schriftje schrijf.
- Als er bijzonderheden zijn.
- Bij bijzonderheden van het kind bijvoorbeeld ziekte (2)
- Bij vragen van/ aan ouders.
- Als er wat speelt even bellen.
- Naar aanleiding van incidenten of ziekte. Zaken die niet via het schriftje kunnen (te uitgebreid).
- Bij dringende zaken worden we gebeld of bellen we.
- Meestal informatief of afspraken/ korte vragen

- Bij haal en breng momenten (2)
- 3 Anders als: - Tijdens het zwemmen (2)

Inhoud:

- Ouders gaan om en om mee als begeleiding. We kletsen dan wat informeler: heel waardevol.
- Informeel contact bij halen en brengen.
- We krijgen elke week hulp van de ouders, dit rouleert.

9. Welke drie vormen van contact gebruik je het meest?

6 Persoonlijk gesprek 8 Schriftelijk (schrift) 6 Verslaglegging Anders als: _____
- Brief 7 Telefonisch - E-mail

10. In welke drie vormen van contact geef je de meeste informatie aan de ouders?

9 Persoonlijk gesprek 5 Schriftelijk (schrift) 8 Verslaglegging - Anders als: _____
- Brief 7 Telefonisch - E-mail

11. Uit welke drie vormen van contact haal je de meeste informatie?

10 Persoonlijk gesprek 6 Schriftelijk (schrift) 2 Verslaglegging - Anders als: _____
- Brief 9 Telefonisch - E-mail

12. Zijn er vaste momenten waarop je contact met ouders hebt?

10 Ja - Nee
Zo ja: wanneer en hoe?
- Één keer per jaar kindbespreking (7)
- Één keer per jaar ouderavond (5)
- Ouderavond
- Na incident
- Bij ziekte kind (2)
- Tijdens zwemmen (2)
- In zorgplanbespreking
- Dagelijks via het schriftje.
- Sinterklaas/kerst
- Tijdens persoonlijke gesprekken.

13. Wordt er een schriftelijke rapportage gemaakt na contact met ouders?

6 Ja 2 Soms 2 Nee
Zo ja: waar?
- In de persoonlijke rapportage (3)
- In de persoonlijke rapportage bijvoorbeeld als er afspraken zijn gemaakt of afloop van doktersbezoek enz.
- Soms in het schrift zou wel nodig zijn. Nu gaat deze informatie vaak verloren. (Nee)
- In de algemene rapportage
- Zorgplanmap (2)
- Niet altijd, hangt er vanaf wat er besproken is. Bijzonderheden worden in de mzc opgenomen op rapportageformulieren

14. Welke voorwaarden zijn er nodig voor contact? En zijn deze vormen voldoende aanwezig?

10	Telefoon	10	Wel aanwezig	Te kort	Niet aanwezig
8	Computer	8	Wel aanwezig	Te kort	Niet aanwezig
10	Tijd	5	Wel aanwezig	3 Te kort	1 Niet aanwezig
10	Ruimte voor persoonlijke gesprekken	6	Wel aanwezig	4 Te kort	Niet aanwezig
1	Anders, als: Informele dingen zoals bij ons zwemmen.		Wel aanwezig	Te kort	Niet aanwezig

15. Welke verwachtingen heb je ten aanzien van het contact?

- Uitwisselen van informatie (2)
- Openheid (3)
- Respect (3)
- Samen tot een goede zorg voor het kind komen (2)
- Zorgen dat je op één lijn komt met elkaar zodat je allemaal voor het zelfde doel gaat: "het kind zo'n prettig mogelijk bestaan te geven"
- Vertrouwen in elkaar (2)
- Dat ik informatie krijg van de ouders over hun kind.
- Dat we samen dingen kunnen bespreken en dan aan de hand daarvan een plan uitstippelen.
- Dat het verhelderend is wanneer er problemen of vragen zijn.
- Informatief
- Band opbouwend
- Samenwerking (2)
- Alles kunnen zeggen, maar vooral ook begrip voor de situatie.
- Een eerlijk, open contact waarin je samen voor/ over het kind praat.
- Belang van kind voorop.

16. Is er een moment waarop verwachtingen over de cliënt tussen jou en de ouders worden uitgesproken?

9 Ja 1 Nee

Zo nee, heb je hier behoefte aan?

- Ja 1 Nee

17. Is er een moment waarop verwachtingen over het contact tussen jou en de ouders worden uitgesproken?

9 Ja 1 Nee

Zo nee, heb je hier behoefte aan?

- Ja 1 Soms - Nee

**18. Indien je bij vraag 16 en/ of 17 'Ja' hebt geantwoord:
Wanneer en hoe worden deze verwachtingen uitgesproken?**

- Tijdens de kindbespreking (6)
- Tijdens de kindbespreking: vast punt op de agenda
- Tijdens de ouderavond
- (Over)plaatsing van een nieuw kind op de groep
- Tussendoor bij onduidelijkheden
- Tijdens verschillende intake- en evaluatiemomenten
- Tijdens de evaluatie wordt ook het contact besproken m.b.t. tevredenheid/ klikt het/ wat zouden ouders anders willen.

19. Worden er afspraken met ouders gemaakt ten aanzien van het contact?

7 Ja 2 Nee

Zo ja: welke?

- Er wordt medegedeeld wat hierover de werkwijze is vanuit het Kinderdagcentrum (niet ingevuld).
- Ik vind het echter wel belangrijk dat het gebeurt omdat iedereen andere verwachtingen kan hebben en we daar rekening mee moeten houden. (nee)
- Verschillende per ouder. Soms telefonische gesprekken, soms individuele gesprekken.
- Communiceren via het schriftje (2)
- Bellen liever niet overdag i.v.m. dagprogramma (2)
- Als er problemen zijn om eind van de week te bellen.
- Doorgeven dat er één keer per jaar een kindbespreking is. (2)
- Ouderavond

- Eventueel halfjaarlijks gesprek n.a.v. kindbespreking.
- Hoe contact wordt onderhouden, wat je rol is, etc.
- Wanneer gesprekken plaatsvinden en hoelang.
- Wanneer ze wie moeten bellen als er iets is.
- Als dit nodig is. Bijvoorbeeld extra overleg (persoonlijk of telefonische afspraak).

20. Waar zijn die afspraken terug te vinden?

- In de informatiemap van de Honingraat of de groep (Bengels).
- Afspraken zijn niet altijd structureel
- In het zorgplan van het kind
- Als ze worden gemaakt komt dit in het zorgplan onder 'afspraken'.
- Ze worden niet opgeschreven.
- In de zorgplanmap of notulen.
- Verslagen
- Notulen van de Kindbespreking
- Indien nodig in/ op afspraakformulieren – AB'er

Ervaring

21. Hoe verloopt over het algemeen het contact met de familie?

- Goed met hier en daar een uitzondering, te denken aan taal/ cultuur.
- Met sommige ouders goed, met andere ouders minder. Sommige ouders hebben hoge verwachtingen terwijl wij als werkers daar niet altijd aan toe komen dit zorgt voor scheve gezichten.
- Goed, er is over het algemeen regelmatig contact.
- Goed en zonder problemen, informatief en verhelderend.
- Goed met uitzondering van wat knelpuntjes bij sommige ouders
- Goed (2)
- Positief, open. Ik heb een gevoel van samenwerken, wat ik erg belangrijk vind. Ik zie ouders regelmatig door het zwemmen. Sommigen zwemmen niet met hun kind en dan zie je die gelijk ook veel minder.
- Goed, prettig en positief contact.
- Goed, mede doordat ouders de vraag stellen en ik me 'voeg' naar deze vraag. Meestal hebben zij vragen en/ of problemen die over het algemeen samen opgelost worden en dus positief beleefd worden. – AB'er

22. Welke problemen worden wel eens ondervonden in het contact?

- Taal, cultuur.
- Meningsverschil omtrent de werkwijze, activiteiten kind
- Bij één cliënt is er een taalprobleem: de ouders verstaan ons niet en geven geen reactie op onze pogingen tot communicatie.
- Overbezorgde ouder, opletten op wat je wel/ niet zegt en schrijft (2)
- Ouders die zichzelf afzijdig houden, dus die moeilijk te betrekken zijn
- Andere opvatting over de opvoeding/ontwikkeling van het kind. Moeilijk om op één lijn te komen.
- Overbezorgdheid, onredelijk, weinig inlevingsvermogen, geen begrip (of laat dit niet merken)
- Niet duidelijk kunnen maken wat ik wil of bedoel.
- Moeite om feedback aan ouders te geven.
- Vragen aan therapeuten komen via ons en als ze dan niet reageren vragen ze het weer via ons enz. terwijl wij het doorspeeld hebben.
- Ouders die zelf zwakbegaafd zijn of van buitenlandse afkomst zijn en slecht Nederlands spreken.
- Specifieke 'doelgroepen' als allochtonen gezinnen
- Geldsverstreking, vragen die eigenlijk bij MEE-consulent horen, wachtlijst KDC. – AB'er

23. Welke veranderingen zou je willen ten aanzien van het contact?

- Meer duidelijkheid over verwachtingen van ouders ten aanzien van het contact en de verwachtingen van de werkers. Deze bespreken en afspraken maken over het contact (vormen, hoeveelheid etc.)
- Structureel gesprek: één keer per jaar kindbespreking vind ik erg weinig.
- Niet direct een verandering, maar de ouders die ik weinig zie misschien eens bellen i.p.v. alleen schriftelijke communicatie.
- Sommige ouders zie of spreek je eigenlijk alleen maar 1x per jaar en tijdens de ouderavond. Jammer dat dat overuren zijn, die kun je bijna niet opmaken. Daarom is er denk ook geen huisbezoek maar of dat voor oudere kinderen ook wel nodig is weet ik niet.

Ondersteuning

24. Zijn er protocollen of richtlijnen over het contact onderhouden met familie?

3 Ja

3 Nee

2 Geen idee

Zo ja, welke?

- Ze zullen er wel zijn (niet ingevuld boven).
- Ik weet niet of ze er zijn, ze zijn in ieder geval niet bij mij bekend. Wel schrijven we elke dag schriftjes en over een langere periode verslagen, maar of hier een een protocol over is???
- Heel veel (ja)
- Niet dat ik weet (nee)
- Kindbespreking + schriftjes + 3 maandelijkse samenvatting
- AB-regels, beschreven in rapportagesysteem – AB'er

25. Is er iemand binnen de werkplek bij wie je met vragen over het contact met ouders terecht kunt?

10 Ja

- Nee

Zo ja: bij wie waarvoor?

- Hoofd KDC (9)
- Hoofd voor vragen op organisatorisch vlak.
- Assistent hoofd (3)
- Orthopedagoog (4)
- Orthopedagoog voor vragen op pedagogisch vlak.
- Coachend Begeleider (5)
- Collega's (4)

26. Welke (andere) ondersteuning biedt de instelling met betrekking tot het onderhouden van contact met ouders?

2 Cursus/ deskundigheidsbevordering

4 Intervisie

6 Collegiale consultatie

2 Anders, als:

- Supervisie
 - Door het werk heen geweven.
- Niet iets concreets

27. Komt het thema 'contact met ouders' ter sprake tijdens teamvergaderingen?

3 Ja

4 Soms

3 Nee

28. Heb je hier behoefte aan?

5 Ja

3 Soms

2 Nee

Eventuele toelichting:

- Anderen bekijken het soms van een andere kant. (ja)
- Soms speelt er een lastige situatie waar je de visie van een ander bij kan gebruiken om tot een positieve uitkomst te komen. (ja)
- Soms, tijdens groepsoverleg als er een kind besproken wordt
- Het is niet een vast punt, indien nodig is het in te brengen.
- Voorkomt volgens mij problemen.

29. Krijg je waardering voor de wijze waarop je contact met de familie onderhoudt van je collega's en of leidinggevende?

- Veel 8 Voldoende - Matig - Onvoldoende - Slecht

Eventuele toelichting:

- Bij nabespreking van situaties met collegae. (voldoende)
- Ik hoef er geen complimenten over te krijgen (voldoende).
- Geen waardering, maar ik vind dit niet slecht of onvoldoende. Je hoeft dat niet te krijgen.

30. Krijg je feedback van je collega's ten aanzien van het contact met de familie?

- 9 Ja - Nee

31. Heb je hier behoefte aan?

- 8 Ja 1 Soms - Nee

Eventuele toelichting:

- Je leert ervan, feedback moet je kunnen hanteren.
- Het maakt me zekerder om feedback te krijgen: zorgt voor zelfreflectie en verbetering van handelen.
- Samen weet je meer dan alleen.
- Hier kun je alleen maar van leren.
- Het is prettig om te weten hoe anderen erover denken: je eigen manier te ontdekken en te ontwikkelen.
- Napraten is zeer leerzaam, een buitenstaander heeft afstand en ziet beter de knelpunten.

32. Geef je je collega's wel eens feedback ten aanzien van het contact met ouders?

- 9 Ja - Nee

33. Wordt er vanuit de organisatie genoeg aandacht aan dit onderwerp besteed?

- 5 Ja 4 Nee

Zo nee: Wat mis je?

- Training en bijscholing sociale vaardigheden, dit is niet een met regelmaat terugkerend item.
- Cursussen/ bijscholing over sociale vaardigheden en probleemhantering.
- Probleemhantering: hoe kun je samen met ouders op dezelfde lijn komen?
- Geen aandacht aan besteed, maar dit vind ik geen gemis
- Binnen ambulante begeleiding wel.
- Interne scholingsmiddag.

7.2 Enquête ouders Stichting Bollenstreek

1. Wat is uw positie ten opzichte van het kind, de tiener?

- 23 Ouder 1 Vertegenwoordiger - Broer/ zus - Anders, namelijk:

2. Hoe lang heeft u met de instelling, waar uw kind zorg/begeleiding krijgt, te maken?

- 5 0-2 jaar 7 2-4 jaar 7 4-6 jaar 4 Langer dan 6 jaar

- 1 Niet ingevuld

3. Wat is de leeftijd van uw kind?

- 3 0-4 jaar 8 5-8 jaar 7 9-12 jaar 6 13 jaar of ouder

Vormen van contact

4. Welke vormen van contact zijn er met de Persoonlijk Begeleider? En wat is de inhoud van deze vormen van contact?

(Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk.)

19 Persoonlijk gesprek

Inhoud:

- Begeleidingsplangesprek over huidige situatie en toekomst.
- Via een persoonlijk gesprek kun je veel meer inhoud geven aan alle vragen die je hebt.
- Algemene zaken (2)
- Praten over het reilen en zeilen van de groep en veranderingen bespreken
- Onduidelijkheden, vragen
- Intake of evaluatiegesprek.
- Bij kindbespreking, af en toe tussendoor als ik kind kom brengen
- Bij het ophalen van school korte overdracht
- Tijdens het wegbrengen/ ophalen of voor/ na het zwemmen
- Mogelijkheden voor en het functioneren van het kind
- Hoe het gaat en hoe verder te gaan met het kind
- Persoonlijke overdracht tijdens het brengen en halen, mondelinge toelichting over inhoud schriftje
- Voorafgaande aan het gesprek krijgen wij een verslag over voorgaande tijd. Hierop kunnen wij dan reageren en plannen maken. Ongeveer 2 keer per jaar persoonlijk gesprek.
- Gang van zaken kind. Plan bespreken om nieuwe ontwikkelingen te stimuleren
- Praatje over de dagelijkse gang van zaken als ik met mijn kind ga zwemmen op de Honingraat

23 Schriftelijk (communicatieschrift)

Inhoud:

- Over de dagelijkse dingen die op het KDC gebeuren en ook dingen van thuis
- Elke schooldag over de activiteiten en gedrag en beleving.
- Ze schrijven in een schrift hoe de dag is verlopen
- Algemene dagindeling
- Dagelijkse dingen, zowel thuis als op het KDC
- Overzicht van dag/thuissituatie
- Wat je kind zoal gedaan heeft die dag (4)
- Algemene overdracht over de afgelopen dag of dagen
- Hoe het per dag gaat (2)
- Iedere dag laat men het wel en wee weten
- Dagelijks schrijf ik 's morgens in het schrift wat er thuis gebeurd en 's middags schrijft één van de begeleiders wat er op de Honingraat gebeurt is.
- Verslag van de activiteiten, thuissituatie en praktische vragen en mededelingen.
- Overdracht informatie
- Dit is erg prettig omdat je zo toch te weten komt wat je kind gedaan heeft.
- Dagelijks, maar inhoudelijk algemeen. Wel wordt gemeld als er iets gebeurd is.

19 Verslaglegging/ rapportage

Inhoud:

- Voor het begeleidingsplan-gesprek, werkdoelen etc.
- Erg belangrijk: de belangrijke dingen samengevat zo mis je niks.
- 1x per jaar krijgen we een nieuw verslag met de kindbespreking en soms ook tussendoor belangrijkste dingen samengevat, zo mis je niks.
- Er is jaarlijks een bespreking daarvoor maakt de PB-er een uitgebreid verslag over het afgelopen jaar en stelt doelen voor het komende jaar.
- Ontwikkeling en doelstelling
- Observaties, vorderingen
- Kindbespreking (5)
- Er wordt een zorgplan opgesteld
- Samenvatting van wat er besproken gaat worden en achteraf verslag van doelen
- Persoonlijk verslag over een bepaalde periode
- 2x per jaar
- Uitgebreide rapportage via het verslag
- Proberen 4x per jaar een verslag te maken over het functioneren van het kind

- E-mail
Inhoud: -

2 Brief

Inhoud:

- Nieuwsbrief
- Alle lopende zaken en activiteiten gaan via brieven in het schrift

15 Telefonisch

Inhoud:

- Soms als er iets bijzonders is
- Indien nodig
- Bij dringende zaken
- Bij vragen en/ of informatie over kind of activiteiten
- Bijzonderheden (nog niet voorgekomen)
- Gebeurt soms als het niet via het schriftje kan
- Af en toe hoe het met het kind gaat
- Als er iets met het kind aan de hand is wordt er gebeld.
- Halen of brengen, incidenteel om afspraken te maken of bij ziekte.
- Doorbellen van informatie tijdens bijvoorbeeld ziekte kind
- Bij eventuele vragen (2)
- Als er dringend iets aan de hand is
- Korte boodschappen zoals ziekmelding
- Bij ziekte hoe het gaat
- Indien nodig

- 3 Anders als:
- Tijdens het zwemmen
 - Op het verblijf zelf
 - Als ik op de groep kom

Inhoud:

- Gewoon kletsen over hem.
- Als ik er ben spreek ik soms de PB-er
- Net wat er aan de orde is

5. Zijn er afspraken gemaakt over welke vorm van contact er wordt gebruikt?

15 Ja 9 Nee

Zo ja: welke?

(Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk.)

10 Persoonlijk gesprek 16 Schriftelijk (schrift) 12 Verslaglegging - E-mail
2 Brief 8 Telefonisch Anders als: Kindbespreking

6. Welke vorm van contact tussen u en de Persoonlijk Begeleider vindt u het prettigst?

17 Persoonlijk gesprek 12 Schriftelijk (schrift) 1 Verslaglegging - E-mail
- Brief 6 Telefonisch - Anders als: _____

Eventuele toelichting:

- Schriftelijk omdat dit elke dag is en wij dan ook over ons kind kunnen schrijven.
- Schriftelijk: duidelijk, ook afspraken liggen vast
- Er is op dit moment weinig contact tussen PB-er en ouders. Ze bellen alleen als het nodig is of schrijven in het schrift wat ze willen weten.
- Persoonlijk, dan spreek je elkaar en gaat het vragen makkelijker
- E-mail zou prettig zijn, gebeurt nog niet (persoonlijk)
- In pers. gesprek kun je alle facetten toelichten (persoonlijk)

- Prettig om te weten wat het kind elke dag heeft gedaan, hij kan zelf niet praten en zo blijven we toch op de hoogte (schriftelijk)
- Hangt er vanaf welk doel het heeft (niets ingevuld)
- Het schriftje is erg belangrijk omdat het kind zelf niet kan vertellen wat het heeft gedaan, het is ook altijd prettig om de begeleiders even persoonlijk te spreken (pers&schrift)

7. Zijn er vaste momenten waarop u contact met de Persoonlijk Begeleider heeft?

8 Ja 16 Nee

Zo ja: wanneer en hoe?

- Elke dag schriftelijk. (3)
- Als mijn kind op de Honingraat is geweest
- Als PB-er aanwezig is treffen we elkaar bij wegbrengen en ophalen
- Eén keer per jaar kindbespreking (2)
- 1x per jaar op kindbespreking, als ik het nodig vind maak ik een afspraak
- alleen via het schrift en wat 2x per jaar het gesprek is

8. Welke verwachtingen heeft u ten aanzien van het contact?

- Eerlijk, betrouwbaar, interesse in het kind, zorg voor het kind, betrokkenheid.
- Nieuwsgierig of ons kind nog nieuwe dingen kan/ heeft geleerd
- Dat je ten aller tijden terecht kan als er vragen of problemen zijn
- Dat de PB-er serieus is en weet wat er gaande is
- De nodige dingen en dagelijkse gebeurtenissen moeten verteld worden
- Goede overdracht en overleg
- Eerlijkheid en geen valse hoop (gaat ook goed)
- Op de hoogte blijven van gebeurtenissen (voortgang, veranderingen)
- Goede communicatie. Wij zijn van mening dat juist bij kinderen die zelf moeilijk of niet verbaal communiceren er een goede en volledige manier van communiceren moet zijn tussen ouders/verzorgers en PB-ers en of groepsleiding. Alleen in een schriftje schrijven of een geplande afspraak zou voor ons onvoldoende zijn
- Toch meer verslaggeving over wat er per dag is gedaan met de gemaakte afspraken over ontwikkeling
- Als er behoefte aan is kunnen we volgens mij wel een persoonlijk gesprek plannen
- Eerlijkheid, openheid (2)
- Ik verwacht te horen of mijn kind vorderingen maakt en of er op school dezelfde problemen zijn als thuis en hoe die op school opgelost worden als dat kan
- Goed op de hoogte blijven van functioneren van het kind als wel de groep en de leiding (2)
- Dat zij op de hoogte is van het totaalplaatje, dwz ziektebeeld, thuissituatie, etc.
- Bespreken van vorderingen, ontwikkelingen en vooruitzichten
- Dat het gaat zoals wordt afgesproken
- Nieuwsgierig of ons kind nieuwe dingen kan/ heeft geleerd
- Hulp
- Geen

9. Welke verwachtingen mag een Persoonlijk Begeleider van u hebben ten aanzien van het contact?

- Eerlijk, betrokkenheid (óók bij de Honingraat) en vertrouwen in het kind.
- Als er vragen of problemen zijn mogen zij mij direct bellen (2)
- Als er nieuwe informatie is uit te wisselen omtrent het functioneren van het kind
- Openheid van zaken
- Dat er vertrouwen is en dat er vanuit onze kant ook eerlijkheid is, het niet mooier of slechter maken dan het is.
- Eerlijkheid, openheid (3)
- Duidelijkheid hoe het met het kind gaat
- Betrokkenheid (2)
- Goede informatie, afspraken nakomen, betrokkenheid
- Dat ze de informatie van mij krijgt die ze nodig heeft om mijn kind te begeleiden
- Dat ik ze over alles informeer, zowel dagelijkse als medische zaken

- Dat er thuis ook aan de gestelde doelen wordt gewerkt
- Aanwezigheid, voorbereiding, openheid
- Uitgebreide informatie
- Mededelingen over de thuissituatie en over eventuele vooruitgangen die op de Honingraat zijn bereikt en die ook thuis merkbaar zijn
- Op de hoogte blijven van de situatie thuis en bijzonderheden m.b.t. het kind.
- Betrokkenheid bij de groep.
- Hulp
- Geen

10. Welke veranderingen zou u willen in het contact?

- Geen (3)
- Naar ons idee gaat het goed zo
- Geen idee, het gaat wel goed zo
- Geen, het is voldoende
- Vastleggen via het schriftje vind ik te summier, geen antwoord op vragen. Tip: algemeen stukje over alle kinderen van de groep en een specifiek stukje per kind.
- Meer open zijn tegenover elkaar!
- Dat er meer wordt geluisterd naar ons als ouder. Er wordt teveel geregeld achter onze rug wat we in het schrift moeten lezen
- Meer secuurheid mbt lezen schriftje
- Huisbezoek, meer persoonlijk contact
- Eens in de 3 maanden contact, zodat je wat meer betrokken bent bij het ontwikkelen en stimuleren van het kind
- Ongeveer half jaar na kindbespreking persoonlijk gesprek over hoe het en wat er loopt
- Meer achtergrond inzicht (medisch en sociaal)
- Vaker persoonlijk gesprek
- Ouders beter op de hoogte houden van gang van zaken, nu horen we vaak dingen in de wandelgangen
- Ik zou zelf willen meer de mogelijkheid te hebben eens aan te wippen en even te praten en de situatie te zien (maar de situatie is hier absoluut niet naar)

11. Wordt u voldoende betrokken bij de geboden zorg/ begeleiding voor uw kind?

9 Goed 12 Voldoende 3 Matig - Onvoldoende - Slecht

12. Zou u meer betrokken willen worden bij de geboden zorg/ begeleiding?

8 Ja 2 Soms 12 Nee 2 Niet beantwoord

Eventuele toelichting:

- Regelmatiger afstemmen (ja)
- KDC laat nog wel eens te wensen over m.b.t. het voorlichten van ouders over bijv. praktische dingen (ja)
- Zodat je één lijn krijgt thuis en KDC (wij leren werken als op KDC)
- Betere afstemming betreft de doelen (zindelijkheid/ lopen)
- In geval wijzigingen optreden in PGB begeleiding en inhoud begeleiding of doelstellingen (soms)
- Ik zou meer huiswerk willen hebben voor het kind zodat wij thuis op dezelfde wijze met haar kunnen werken (ja)
- Deze vraag is moeilijk te beantwoorden, het liefst zou ik overal bij zijn met mijn kind, maar dat is gewoon niet te doen, dus is het beter af en toe wat los te laten. (niet beantwoord)
- Naar ons idee gaat het goed zo

Informatieverstrekking

13. Krijgt u voldoende informatie betreffende uw kind?

21 Ja 2 Soms 1 Nee

Eventuele toelichting:

- Via het schriftje of als het belangrijk is via de telefoon (ja)
- Communicatie via het schriftje loopt goed (ja)
- Ik denk het wel, maar ik ben natuurlijk niet overal bij (ja)
- Twijfelachtig, meer verslagje van algemene gebeurtenissen op een dag (soms)
- Nu na 3 maanden en dan pas 1x per jaar. Zelfs bij 'gewone' kinderen krijg je 3x per jaar gelegenheid om met de leerkracht te spreken (nee)
- Als even iets anders gaat dan anders

14. Welke informatie betreffende uw kind deelt u met de Persoonlijk Begeleider?

- Het gedrag, zijn interesses, de afgesproken werkdoelen.
- Ziekte (2)
- Medicatie (2)
- Ziekenhuisbezoeken
- Praktisch, medisch
- Thuisituatie (2)
- Ontwikkeling/vorderingen
- Activiteiten/vrijtijdsbesteding van het gezin (3)
- (Bijna) alles (2)
- Informatie die ze moeten weten, anders niet
- Alle zorg die het kind nodig heeft
- Veranderingen
- Dagelijkse zorg
- Dagprogramma, gesteldheid van kind
- Humeur kind, activiteiten thuis en op de groep, vervelende of bijzondere voorvallen,
- nieuwe dingen die kind heeft geleerd (2)
- Dagelijkse dingen, gezondheid
- Algemene informatie
- Hoe het kind thuis is, of hij goed slaapt of niet
- Gedrag thuis
- Probleemgedrag
- Gezondheidsproblemen
- Gedrag en ontwikkeling

15. Als u met een vraag komt krijgt u daar naar voldoening antwoord op?

19 Ja 3 Soms 1 Nee

Eventuele toelichting:

- Er wordt echt met ons meegedacht als er problemen zijn (ja)
- Maar zelden van de PB-er die maar 2 dagen per week werkt (ja)
- Soms wordt er geen antwoordreactie gegeven
- Soms gaat er even overheen, maar meestal wordt er goed gereageerd (ja)
- Meestal wel, er wordt wel geantwoord op vragen in het schriftje. Soms wordt dit vergeten, als het gaat over iets dat voor de begeleiders niet zo belangrijk is, zoals over een zoekgeraakt kledingstukje (ja)

16. Weet u hoe u een klacht in kan dienen?

14 Ja 9 Nee 1 Niet ingevuld

17. Heeft u wel eens een klacht in gediend ten aanzien van het contact met de Persoonlijk Begeleider?

2 Ja 22 Nee

Zo ja: wat is er met die klacht gebeurd?

- Niet tevreden over vorige PB-er, na uitbreiding team zijn de kinderen opnieuw verdeeld en is mijn kind bij een andere PB-er ingedeeld
- PB-er was van plan weg te gaan. Inmiddels met nieuwe PB-er is het een stuk beter.

Ervaringen

18. Is er naar uw idee tijdens de intakefase genoeg tijd besteed aan de kennismaking tussen de Persoonlijk Begeleider en u als familiecontactpersoon?

6 Goed 13 Voldoende 3 Matig 2 Onvoldoende - Slecht

Eventuele toelichting:

- Kind heeft een nieuwe PB-er, die heeft zich nog niet voorgesteld (matig)
- Ze zijn bij ons thuis geweest.
- Had graag eerst een persoonlijk gesprek gehad, heb via een brief 'kennis moeten maken' (matig)
- Er is helemaal geen intake fase geweest. Er werd meegedeeld wie de PB-er was en die spreek je dan als je toevallig op de Honingraat bent en wat uitgebreider met de jaarlijkse bespreking en ouderavonden
- Intake fase eerste groep Honingraat-Rakkers heel goede kennismaking en PB-er. Bij overplaatsing naar gebouw Honingraat géén kennismaking of iets dergelijks, je kreeg een PB-er toegewezen, géén contact, geen gesprekje of zo. Erg slecht, ook laatste wisseling weer. (goed)
- PB-er is persoonlijk kennis komen maken bij ons thuis (goed)
- Ik denk dat er tijdens de eerste kennismaking wel voorgesteld is om een gesprek te plannen, maar omdat we elkaar geregeld op school treffen zijn we er niet verder op door gegaan. Achteraf gezien is het jammer dat we hier geen gebruik van hebben gemaakt

19. Heeft u het idee dat de Persoonlijk Begeleider voldoende informatie heeft over de volgende zaken?

De levensgeschiedenis van uw kind	21	Ja	2	Nee
De beperking / het ziektebeeld van uw kind	20	Ja 1 soms	3	Nee
De hulpvraag van uw kind	22	Ja 1 soms	-	Nee
De sociale familie context (familieomstandigheden)	21	Ja	2	Nee

Eventuele toelichting:

- Eerste PB-er was goed geïnformeerd. Rest moet het doen met oude verslagen. Missen hier het kennismakingsgesprek. Alleen kindbespreking levert uitwisseling info op in voldoende mate. Hebben nog steeds de indruk dat bespreking onvoldoende bekend is. (alleen op 2e geantwoord (nee))
- De PB-er van ons kind is persoonlijk kennis komen maken bij ons thuis.
- Al deze informatie heeft ze in het laatste verslag goed beschreven.
- We hebben het er nooit zo duidelijk over, maar we hebben het idee dat ze goed op de hoogte is

20. Hoe ervaart u het huidige contact met de Persoonlijk Begeleider?

9 Goed 9 Voldoende 5 Matig - Onvoldoende - Slecht

Eventuele toelichting:

- Als het niet goed zou zijn zouden we hier gelijk iets aan doen (goed)
- We spreken elkaar zelden, soms als ik toevallig op school moet zijn (matig)
- Geen antwoord; op het moment is er geen PB-er. De vorige heeft per 1 december een andere baan, de volgende begint pas in januari. Er is wel een invalster op de groep. Contact met vorige PB-er was goed.

21. Heeft u behoefte om uw gevoelens betreffende uw kind te uiten bij de Persoonlijk Begeleider?

13 Ja 2 Soms 8 Nee

Eventuele toelichting:

- Het is leuk en gezellig te kletsen over het kind. De eventuele problemen worden ook wel besproken maar ik verwacht geen oplossingen.
- Dat wordt ook vaak gedaan (ja)
- Gebeurt ook (ja)
- Doen wij zeer regelmatig (ja)
- Gebeurt alleen niet zo vaak (ja)
- Voor zover voor hen van toepassing wel (ja)
- We zijn al aardig 'door de wol geverfd' maar het uiten van gevoelens kan nooit kwaad (soms)
- De laatste tijd merk ik aan mezelf dat het me irriteert hoe ik geïnformeerd wordt, maar ik weet niet/ vind het lastig om zelf daarin de eerste stap te zetten want ik vind de PB-er wel aardig (ja)
- Het is prettig als je ergens bezorgd over bent of ergens blij mee bent dit te bespreken met de PB-er of een andere begeleider op de groep (ja)
- Als het even wat minder gaat, zoek je snel een feedback. Horen of het in de groep ook minder gaat met je kind (ja)
- Het is niet echt een behoefte maar ik schrijf het wel eens als iets me dwars zit (nee)

22. Houdt de Persoonlijk Begeleider voldoende rekening met uw gevoelens?

18 Ja 1 Soms 1 Nee 4 Niets ingevuld

Eventuele toelichting:

- Ik ben gauw bezorgd over mijn kind en daar heeft de PB-er zeker begrip voor (ja)
- Als ik zelf een probleem aangeef wel (ja)
- Die indruk krijgen we zeker (ja)
- Zover komen we niet (niets ingevuld)

23. Voelt u zich door de Persoonlijk Begeleider op een prettige manier bejegend?

24 Ja - Nee

Eventuele toelichting:

- Als ik persoonlijk contact heb wel.
- Is prettig contact

24. Wat zou u graag anders willen zien?

- Niets ingevuld (13)
- Gaat prima zo!
- Eigenlijk niets (2)
- Dat er meer overleg is en dat er meer naar de ouders wordt geluisterd
- Ik zou meer willen weten wat mijn kind doet behalve de standaard eten/drinken, zingen, tv kijken
- Meer persoonlijk contact
- Bij wisseling PB-er betere overdracht/ kennismaking
- Zou toch graag verandering zien in de dagelijkse informatie, als ik ernaar vraag heeft mijn kind meer gedaan als wat in het schrift staat.
- Dat mijn kind een PB-er had die de hele week aanwezig is
- Bijvoorbeeld wat meer medische kennis (ziekte en medicijn) tot op zekere hoogte natuurlijk. Hierdoor kun je soms beter situaties inschatten of links leggen.

Nieuwe Persoonlijk Begeleider

In de zorg komt het regelmatig voor dat er verloop van personeel is. Het gevolg voor het kind en de familie is dat er een nieuwe Persoonlijk Begeleider voor het kind wordt aangesteld.

25. Heeft u hier ervaring mee?

17 Ja 6 Nee 1 Niet ingevuld



Contact

tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders

Adviesrapport

**Sandra Witteman
SPH dual 4
Haagse Hogeschool
2004-2005**

**Docenten:
Britt Fontaine &
Jaska de Bree**

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Motivatie	4
3	Advies aan Persoonlijk Begeleiders	5
3.1	Inleiding	5
3.2	Intakeprocedure	5
3.3	Contactpersoon	5
3.4	Verwachtingen uitspreken	6
3.5	Bespreking van het zorgplan	6
3.6	Rapportage en verslaglegging	6
3.6.1	Communicatieschrift	6
3.6.2	Dagelijkse rapportage	7
3.6.3	Samenvattende rapportage	7
3.7	Persoonlijk contact	7
3.7.1	Ouderavond	7
3.7.2	Huisbezoek	8
3.7.3	Informele contactmomenten	8
3.8	Ondersteuning vanuit de organisatie	8
4	Advies aan locatiehoofd	9

1 Inleiding

Voor u ligt het adviesrapport aan de Persoonlijk Begeleiders en het locatiehoofd van kinderdagcentrum 'de Honingraat' (onderdeel van Stichting Het Raamwerk), waarin ik adviezen en richtlijnen geef over het contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders van kinderen die het kinderdagcentrum bezoeken.

De beschreven adviezen en richtlijnen zijn voortgekomen uit de conclusies en aanbevelingen van mijn onderzoek naar het huidige contact tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders. Uit mijn onderzoek kwam naar voren dat Persoonlijk Begeleiders en ouders over het algemeen tevreden zijn over het huidige contact, maar dat er zeker nog verbeterpunten zijn te noemen. Ouders willen onder andere meer betrokken worden bij de zorg van hun kind en Persoonlijk Begeleiders willen vaker gesprekken met ouders. Vooral het informele contact lijkt meer afstemming te bieden omdat er meer inhoud aan het gesprek gegeven kan worden. Daartegenover staat dat Persoonlijk Begeleiders tijdgebrek hebben en dit levert een knelpunt op. Om de verbeterpunten te verwerken in het dagelijkse werk van de Persoonlijk Begeleiders en daarbij rekening te houden met de knelpunten, heb ik dit adviesrapport afgestemd op de Persoonlijk Begeleiders, zodat zij handvatten krijgen om de huidige situatie te verbeteren.

In dit adviesrapport zal ik alle verbeterpunten kort en bondig beschrijven zodat het bruikbaar en motiverend is en niet veel tijd een aandacht vraagt om je als Persoonlijk Begeleider of locatiehoofd erin te verdiepen. Daarbij zal ik praktische aanbevelingen geven hoe deze verbeterpunten verwerkt kunnen worden in het dagelijkse werk.

Dit adviesrapport bevat achtereenvolgens de volgende hoofdstukken.

In hoofdstuk 2 komt mijn motivatie aan de orde. U kunt lezen wat mijn doelstelling van mijn onderzoek en het adviesrapport is en waarom ik hiervoor heb gekozen.

Hoofdstuk 3 beschrijft het advies aan de Persoonlijk Begeleiders. Welke verbeterpunten zijn er voor het huidige contact en hoe zou dit verbeterd kunnen worden?

Tot slot kunt u in hoofdstuk 4 een advies voor het locatiehoofd lezen.

2 Motivatie

Ouders zijn lang een vergeten groep geweest in de hulpverlening. Ze werden nauwelijks geïnformeerd over hoe het met hun kind ging en ze mochten zich niet met de zorg bemoeien. Tegenwoordig hebben ouders en hulpverleners meer behoefte aan intensiever contact. In de hulpverlening begint steeds meer het besef door te dringen, dat ouders een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de ondersteuning en begeleiding van hun verstandelijk gehandicapte kind. Ouders worden steeds intensiever betrokken bij de zorg voor hun gehandicapte kind, al is het sterk afhankelijk van het persoonlijke inzicht van de Persoonlijk Begeleider of dit ook gebeurt.

Naar mijn idee kan het huidige contact tussen de Persoonlijk Begeleider en ouders beter benut worden dan reeds wordt gedaan. Door een goed contact kan er een afstemming ontstaan, die in het voordeel kan werken van het kind. Als, zowel thuis als op het kinderdagcentrum, een aantal elementen uit de geboden zorg en begeleiding op elkaar worden afgestemd¹, wordt er optimaal gebruik gemaakt van zowel de situatie als de mensen om het kind heen. Hierdoor kunnen, naar mijn idee, de mogelijkheden van het kind beter worden benut.

Echter het contact verloopt niet altijd optimaal. Enkele ouders hebben regelmatig klachten over de zorg en begeleiding die het kind krijgt. Daarnaast merk ik dat er weinig tijd en ruimte is voor zowel Persoonlijk Begeleiders als ouders om in gesprek te gaan over de zorg voor het verstandelijk gehandicapte kind. Er zijn ook kinderen van wie ouders weinig van zich laten horen of zien. Kortom: de verschillende verwachtingen, belangen en doelen van de ouders en van de instelling/ Persoonlijk Begeleiders worden niet altijd uitgesproken, waardoor de beide partijen niet altijd op één lijn zitten. Dit vind ik jammer aangezien dit contact een bron van inspiratie kan zijn om de mogelijkheden van het kind optimaal te benutten.

Vandaar mijn onderzoek en daaruit volgend dit adviesrapport.

Mijn doelstelling van mijn gehele onderzoek was *'inzicht krijgen in de huidige vormen van contact en hoe Persoonlijk Begeleiders en ouders het huidige contact ervaren, zodat ik aanbevelingen en richtlijnen aan de Persoonlijk Begeleiders kan geven voor het verbeteren van het huidige contact'*. Na mijn onderzoek met de daaruit volgende conclusies en aanbevelingen, wil ik jullie, Persoonlijk Begeleiders, aanbevelingen en richtlijnen geven om het huidige contact te verbeteren en/of te optimaliseren. Ik hoop dat jullie (een aantal van) deze richtlijnen overnemen in jullie dagelijkse werk.

¹ Zoals de benaderingswijze, de communicatieve ondersteuning en de doelen gericht op de zelfredzaamheid.

3 Advies aan Persoonlijk Begeleiders

3.1 Inleiding

In het komende hoofdstuk zijn de adviezen aan de Persoonlijk Begeleiders te lezen. Omdat tijdsgebrek een groot probleem bij hen is, heb ik hierover in het volgende hoofdstuk een advies aan het locatiehoofd beschreven.

3.2 Intakeprocedure

Een goede kennismaking en/ of eerste contact zorgt voor beeldvorming van elkaar. Indien er geen kennismaking is geweest en er nog geen beeldvorming van elkaar heeft plaatsgevonden, kunnen ouders afwachtend zijn en kost het opbouwen van een vertrouwensrelatie meer tijd. Zowel de literatuur als de instelling gaat ervan uit dat deze vertrouwensrelatie een voorwaarde is voor kennisoverdracht en afstemming. Naar mijn idee is dit ook zo, omdat vertrouwen zorgt voor eerlijkheid, openheid en betrokkenheid. Als de vertrouwelijkheid (nog) niet tot stand is gekomen, zijn ouders naar mijn idee minder open en geven minder input in het contact, waardoor zij minder bij de zorg te betrekken zijn. Er ontstaat een visuele cirkel. Om deze voor te zijn is een goede kennismaking belangrijk.

Advies:

Zorg ervoor dat er een huisbezoek plaatsvindt, waarin ouders kunnen vertellen over hun kind en waarin je de plaatsing kunt bespreken. Toon interesse: wie is wie in het gezin? Wat zijn de verwachtingen? In dit eerste gesprek kun je met ouders een eerste afstemming maken welk contact beide partijen willen. Hierbij kunnen de eerste afspraken gemaakt worden over hoe het contact er de komende maanden uit gaat zien.

Na drie maanden kan er een evaluatiegesprek van de eerste maanden gepland worden op het kinderdagcentrum. Hierin kan je met ouders bespreken hoe het tot nu toe met het kind gaat, hoe het contact verloopt en tot dan toe wordt ervaren. Zijn er verbeteringen mogelijk, zo ja welke? Welke verwachtingen zijn er op dit moment? Daarnaast kan je iets meer vertellen over de methodieken die gebruikt worden: hoe en waar werkt het kind, waar staat haar tafel en stoel, hoe gaat zij om met groepsgenootjes. Door ouders te vertellen wat je doet en waarom je het op die manier doet, stimuleer ouders om bij de zorg betrokken te raken.

3.3 Contactpersoon

In de zorg komt het regelmatig voor dat er verloop van personeel is. Het gevolg voor het kind en de ouders is, dat er een nieuwe Persoonlijk Begeleider wordt aangesteld. Het verloop van Persoonlijk Begeleiders op de Honingraat is ook redelijk groot. Bijna driekwart van de ouders heeft dan ook ervaring met de wisseling van Persoonlijk Begeleider, waarvan een groot deel ervaringen bij de kennismaking met een nieuwe Persoonlijk Begeleider hebben. Regelmatig gebeurt dit niet óf via een brief. Ouders ervaren dit als onpersoonlijk. Vanuit de organisatie is er echter een proefperiode van twee maanden, waardoor een zekerheid ontbreekt.

Advies:

Ik zou aanbevelen om op de eerste werkdag van de Persoonlijk Begeleider een brief naar ouders te schrijven, waarin je je kort voorstelt en de ouders uitnodigt voor een persoonlijk gesprek na de proefperiode. Als er een datum gepland staat, met de uitleg erbij waarom het gesprek na twee maanden is gepland, levert dit naar mijn idee begrip van ouders op. Het gesprek biedt gelegenheid tot persoonlijke kennismaking en informatie-uitwisseling.

3.4 Verwachtingen uitspreken

Om een goed en regelmatig contact te creëren, is het uitspreken en onderkennen van wederzijdse verwachtingen van belang. Verwachtingen waaraan niet voldaan kan worden, noch door de Persoonlijk Begeleider, noch door ouders, roepen spanningen op. Om problemen die worden ondervonden op te lossen en om afstemming tussen Persoonlijk Begeleiders en ouders te krijgen kunnen de verwachtingen uitgesproken worden.

Advies:

Ik adviseer om de verwachtingen met ouders uit te spreken. Begrip en openheid zorgen voor eerlijkheid. Als ouders zichzelf afzijdig willen houden is dat hun keuze, maar als Persoonlijk Begeleider kan je wel vragen wat ze wél willen en kunnen bieden.

Daarnaast kan je ook voor jezelf nagaan wáárom ouders weinig input geven in het contact, in plaats van ze erom te veroordelen. Bedenk of ouders de vaardigheden en draagkracht hebben om het contact te onderhouden? Welke andere moeilijkheden zouden er voor ouders kunnen zijn? Is er een taal- en/of cultuurverschil, ervaren zij een hoge drempel om contact op te nemen of hebben zij het gevoel van er sámen voor gaan (nog) niet en ervaren ze afstand tussen elkaar. En wat kun jij als Persoonlijk Begeleider daaraan doen?

3.5 Bespreking van het zorgplan

Er is nu eens per jaar een kindbespreking, hierin staat het kind en haar doelen centraal. Zowel ouders als Persoonlijk Begeleiders vinden één kindbespreking per jaar erg weinig. Op de agenda van de kindbespreking staat standaard het punt: communicatie tussen ouders en Persoonlijk Begeleider. Helaas wordt dit altijd kort besproken waardoor verwachtingen niet onderkend worden.

Advies:

Ik adviseer om een half jaar na de kindbespreking een persoonlijk gesprek te plannen, ook wel tussenevaluatie genoemd. Dit gesprek zou alleen tussen jou en de ouders gepland worden, zonder het locatiehoofd en de orthopedagoog. In dit gesprek kunnen jullie het kind en haar doelen kort bespreken, maar het punt 'communicatie tussen ouders en Persoonlijk Begeleiders' zou ik hier ook centraal laten staan. Geef het meer ruimte en diepgang door op de antwoorden door te vragen. Wat gaat er dan goed? Wat gaat er minder? Wat vinden jullie belangrijke informatie? Wat vinden jullie van de hoeveelheid van het contact? Et cetera.

Omdat 'het contact' tijdens dit gesprek centraal staat, zou ik adviseren het punt 'communicatie tussen ouders en Persoonlijk Begeleider' van de agenda van de kindbespreking af te halen.

3.6 Rapportage en verslaglegging

3.6.1 Communicatieschrift

Naar mijn idee is het gebruik van het communicatieschrift een basis voor meer contact en vertrouwen. Het is een middel om informatie en ervaringen uit te wisselen, wat afstemming mogelijk maakt. Helaas hebben Persoonlijk Begeleiders regelmatig weinig tijd om de schriftjes te schrijven en schrijven sommige ouders weinig tot nooit.

Advies:

Ik raad aan met ouders afspraken te maken over wat en hoe vaak er wordt geschreven in de communicatieschriften. Bespreek met ouders wat zij willen weten. De ene ouder vindt het prettig om de dagactiviteiten te lezen, de andere ouder het welzijn van het kind. Maar ook jij, als Persoonlijk Begeleider mag aan ouders laten weten wat jij prettig vindt om te lezen en dat het fijn is minimaal eens per week iets te lezen over de thuissituatie en hoe het daar met het kind gaat.

Omdat er regelmatig weinig tijd is om de schriftjes te schrijven, adviseer ik hier een vaste tijd voor te plannen, bijvoorbeeld na het drinken. Nu gebeurt het tussendoor, waardoor er eigenlijk meteen al geen tijd voor is. Als je het plant op een vast tijdstip, kun je bijvoorbeeld zorgen dat de kinderen tv kijken of buiten spelen op dat tijdstip.

3.6.2 Dagelijkse rapportage

Door tijdsgebrek wordt er niet dagelijks/ wekelijks in de rapportage van het kind geschreven. Hierdoor kan waardevolle informatie verloren gaan. Mede omdat deze informatie uiteindelijk gebruikt wordt voor de samenvattende rapportages en het zorgplan, is het van belang om (schijnbaar onbelangrijke details) te rapporteren. Een goede voorbereiding is het halve werk. Daarnaast zorgen deze details voor herkenning bij ouders wat vertrouwen geeft.

Advies:

Houdt deze rapportages bij, zo niet dagelijks, dan wekelijks. Investeer hierin vóór en ná kindtijd.

3.6.3 Samenvattende rapportage

Het schrijven van samenvattende rapportages en het zorgplan kost aardig wat tijd. Omdat deze tijd ontbreekt worden deze vaak tijdens kindtijd geschreven. De kinderen en je collega's zijn hier de dupe van en het kan jou een gevoel van druk opleggen.

Advies:

Indien het locatiehoofd mijn aanbeveling, om de Persoonlijk Begeleiders voor het schrijven van verslagen één dag in de maand uit te roosteren, niet overneemt² adviseer ik in overleg met je collega's hier van tevoren tijd voor in te plannen. Zo weet iedereen wanneer en waar je aan je verslagen gaat werken en hoeft dit niet steeds even tussendoor. Doordat iedereen van tevoren weet wat zij die dag kan verwachten, kan iedereen zichzelf daarop voorbereiden en de dagplanning aanpassen. De druk verdwijnt hierdoor niet, maar wordt wellicht iets minder.

3.7 Persoonlijk contact

Zowel ouders als Persoonlijk Begeleiders willen meer persoonlijk contact. Ondanks dat ouders tevreden zijn met het huidige contact, willen ze toch meer betrokken worden bij de geboden zorg. Dit is logisch: het gaat om hun kind. Er zijn bestaande mogelijkheden om ouders meer betrokken te laten zijn, zoals het brengen en halen van het kind, het plannen van een persoonlijk gesprek of een afspraak maken om even op de groep te komen kijken.

Advies:

Breng deze mogelijkheden bij ouders weer even onder de aandacht, zodat zij hier misschien meer gebruik van gaan maken.

3.7.1 Ouderavond

Er is standaard eens per jaar een ouderavond. Deze avond kan door elke groep anders worden ingevuld: er kan een thema-avond gepland worden, maar er kunnen ook 20 minutengesprekken worden gepland, waarbij er gelegenheid is om over het kind te praten.

Advies:

Als er een tussenevaluatie bijkomt, zoals ik heb geadviseerd in paragraaf 3.5, zou ik de jaarlijkse ouderavond met alle ouders tegelijk houden. Je zou kunnen kiezen voor een thema-avond, een versieravond voor kerst, een schoonmaakavond voor de grote vakantie et cetera. Ouders kunnen op die momenten informeel contact met groepsleiding hebben, maar ook met andere ouders en zo ervaringen uitwisselen.

² Zie hoofdstuk 4

3.7.2 Huisbezoek

Buiten de kindbespreking en de ouderavond is het de bedoeling dat je éénmaal per jaar op huisbezoek gaat. Tijdens dit huisbezoek wordt besproken hoe het met het kind gaat zowel thuis als op het kinderdagcentrum. Het huisbezoek gebeurt echter sporadisch, omdat de extra gewerkte uren niet kunnen worden uitbetaald, maar tijdens kindtijd gecompenseerd moet worden. Dit is jammer, omdat het een goed moment kan zijn om ervaringen uit te wisselen, de verwachtingen uit te spreken, bepaalde elementen van de zorg op elkaar af te stemmen, maar ook om te kijken hoe het kind thuis is.

Advies:

Ik raad de Persoonlijk Begeleiders aan dit huisbezoek jaarlijks te doen. Het kan een beeld geven van de thuissituatie, maar zorgt ook voor een overlegmoment. Zeker bij ouders die zich afzijdig houden (om welke reden dan ook), geeft het een extra overlegmoment. Misschien zijn er doelen waar ouders graag willen dat er aan gewerkt wordt; hoe is de situatie thuis? Et cetera.³

3.7.3 Informele contactmomenten

Vooraf het informele contact wordt door Persoonlijk Begeleiders en ouders als waardevol ervaren: doordat je elkaar meer ziet, is er meer mogelijkheid tot afstemming.

Advies:

Om informeel contact te stimuleren kun je met ouders bespreken of zij hun kind éénmaal (of meer) per week kunnen brengen of halen zodat er een mogelijkheid bestaat even dingen uit te wisselen zonder dat het meteen hele belangrijke zaken betreft.

Daarnaast kun je zelf eens per maand telefonisch contact opnemen om te bespreken hoe het gaat. Dit hoeft niet lang, als ouders maar even iets van je horen. Het kan zijn dat de drempel om zelf contact te zoeken voor ouders lager wordt. Tijd hiervoor inruimen vóór of ná kindtijd.

3.8 Ondersteuning vanuit de organisatie

De geboden ondersteuning vanuit de organisatie wordt als prettig ervaren. Er zijn echter nog een aantal punten waar Persoonlijk Begeleiders scholing in willen, waaronder het leren omgaan met kritische ouders, leren hoe het contact of overleg met ouders verbeterd kan worden, hoe je ouders ongevraagd feedback kan geven en hoe om te gaan met problemen.

Advies:

Intervisie zou een goed middel zijn. Het geeft andere blikken en ingangen van collega's, waar je veel aan kan hebben. Daarnaast kunnen ervaringen gewisseld worden hoe andere hun werkzaamheden in plannen. Het bespreken met anderen geeft verschillende oogpunten, waardoor er nieuwe ingangen zijn voor een eventueel probleem, wat bijdraagt aan een positieve uitkomst. Indien je hier interesse in hebt: geef het aan bij je locatiehoofd, zodat zij dit kan organiseren.

³ In hoofdstuk 4 kunt u een advies aan het locatiehoofd lezen, waarin een aanbeveling staat met betrekking tot het compenseren van deze overuren.

4 Advies aan locatiehoofd

Na het formuleren van adviezen aan Persoonlijk Begeleiders, wil ik tot slot een advies aan de leidinggevende uitspreken.

Op dit moment werkt een Persoonlijk Begeleider van 8.00 tot 16.00 of 16.30 uur. De kinderen komen om 9.00 uur en worden om 15.30 uur opgehaald. Dit betekent dat de Persoonlijk Begeleiders vóór en ná kindtijd ruimte hebben om andere werkzaamheden, dan de begeleiding van de kinderen, te doen. In deze tijd moeten Persoonlijk Begeleiders verslagen schrijven, elkaar op de hoogte houden van de gebeurtenissen in de groep, worden vergaderingen gepland (zo'n drie per maand), moeten zij notulen hiervan uitwerken, moet de kas bijgehouden worden, moet het lokaal klaargezet, schoongemaakt en opgeruimd worden, moeten de rapportages van de kinderen bijgewerkt worden en is dit het moment om contact met anderen te onderhouden. De ervaringen van de Persoonlijk Begeleiders zijn dat zij te weinig tijd hiervoor hebben. Veel van deze werkzaamheden gebeuren nu vaak onder kindtijd, waar de kinderen en collega's de dupe van zijn. Het levert werkdruk op en dingen blijven liggen.

Uit mijn onderzoek bleek dit het grootste knelpunt te zijn. Ik wil het locatiehoofd dan ook adviseren om elke Persoonlijk Begeleider één dag per maand uit te roosteren om samenvattende rapportages en zorgplannen te schrijven. Dit creëert ruimte waardoor dingen die blijven liggen wél kunnen gebeuren, zoals rapportages van kinderen schrijven. Mede doordat niet alles in de tijd vóór of ná kindtijd hoeft te gebeuren, kunnen Persoonlijk Begeleiders tijd maken om contact met ouders te onderhouden of te plannen.

Daarnaast adviseer ik de overuren die gemaakt worden door huisbezoeken of ouderavonden wél uit te betalen. Persoonlijk Begeleiders zijn bereid om het buiten hun werktijd te doen, maar kunnen deze uren nu nauwelijks compenseren omdat zij deze moeten terugspokken tijdens werktijd. Dit zorgt ervoor dat deze contacten niet altijd plaatsvinden, terwijl het een goede investering in de verstandhouding met ouders kan zijn.

Door het in hoofdstuk 3 en 4 beschreven advies te implementeren, kan het huidige contact verbeterd worden. Ik denk dat, zeker als de verwachtingen worden uitgesproken, er meer openheid en vertrouwen ontstaat, waardoor het contact als prettiger wordt ervaren.
