

Jongeren na jeugdzorg

De verbinding naar volwassenheid

Voor professionals die met jongeren werken

Roos Sohier, Anita Blom en Attie Wolff

*Een publicatie van de Participatiewerkplaats Jeugd, onderdeel van Zorgbelang
Brabant, CRJZNB en PRVMZ*

December 2010

Colofon

December 2010

Een gezamenlijke uitgave van De Participatiewerkplaats Jeugd Zorgbelang Brabant, CRJZNB en PRVMZ

Deze publicatie is mede mogelijk gemaakt door een subsidie van de Provincie Noord-Brabant

Eindredactie en tekst

Roos Sohier, Anita Blom en Attie Wolff

Vormgeving en opmaak

Stichting Jong Actief: Sjoerd van Kampen

Foto's

Stichting Jong Actief: Yvette Vugts

Tekeningen

Stichting Jong Actief: Ken Biesmans en Suzanne Völker

Druk

Tilburg, Drukkerij Gianotten BV

Uitspraken en praktijkvoorbeelden in dit boek zijn verzameld met medewerking van het jongerenpanel van de Participatiewerkplaats Jeugd. Daarnaast hebben we geput uit de vele uitspraken van jongeren, ouders, pleegouders en professionals tijdens de themareeks, diverse ontmoetingen en de beide conferenties die de werkgroep 18plus heeft georganiseerd. Om privacy te waarborgen zijn citaten van al deze betrokkenen zonder vermelding van namen opgenomen in de tekst.

Voor dit boek zijn drie jongeren geïnterviewd: Patty van Alebeek, Duco Veenstra en Michel de Jong. Hun namen worden wel genoemd. Er zijn ook een pleegmoeder en twee hulpverleners geïnterviewd: Kitty Oppers, John Nabben van Stichting De Combinatie Jeugdzorg, en Jan Vorstenbosch van Stichting Kompaan en de Bocht. De teksten zijn becommentarieerd door Gabie Vlems en Ans van der Linden (Zorgbelang Brabant), Marlies van Oorschot (stichting De Combinatie Jeugdzorg) en Lambert van Lieshout (voorzitter cliëntenraad BJ Brabant en vertegenwoordiger van de Cliëntenraden Jeugdzorg Noord Brabant).

Inhoudsopgave	3
VOORWOORD	5
INLEIDING	8
1. DE BETEKENIS VAN SOCIALE NETWERKEN	13
Inleiding	15
1.1. 'Als je geen sociaal netwerk hebt houd je in feite op met bestaan'	16
1.2. Herstel van het gewone leven	19
1.3. Praktijkvoorbeeld: mobiliseren van ondersteuning vanuit netwerken	24
2. VAN BUREAUCRATISCH NAAR BETROKKEN	29
Inleiding	30
2.1. Zo willen wij het 't liefst! Jongeren aan het woord	31
2.2. Presentie: aandacht is de kiem van een relatie	34
2.3. Betekenis voor de professional	40
3. SCHARRELRUIMTE VOOR RELATIES IN DE ZORG	43
Inleiding	45
3.1. Hulpverlening is geen product maar een relatie	46
3.2. Ruimte om te leren	48
4. VAN THEORIE NAAR PRAKTIJK	53
Inleiding	53
Suggesties voor de praktijk	53
GERAADPLEEGDE BRONNEN	56
Bijlage: Brabantse werkgroep 18 plus 2008-2010	58

VOORWOORD

Dit boekje is een initiatief van de gezamenlijke Cliëntenraden Jeugdzorg Noord-Brabant (CRJZNB), de Participatiewerkplaatsen Jeugd Zorgbelang Brabant (PWP), de Provinciale Raad voor de Volksgezondheid en Maatschappelijke Zorg (PRVMZ) en de Provincie Noord-Brabant. Zij vormden samen de Brabantse werkgroep 18 plus (zie bijlage 1). Deze werkgroep gaf tijdens de conferentie op 18 juni 2008 (18 plus, de verbinding naar volwassenheid) het startsein voor een gezamenlijke aanpak die aansluit bij de wensen en eigen mogelijkheden van jongeren die de jeugdzorg verlaten. De focus van de werkgroep lag niet alleen op jongeren uit de jeugdhulpverlening en pleegzorg (de door de provincie gefinancierde jeugdzorg). Maar ook op jongeren met een achtergrond in de jeugdpsychiatrie, de licht verstandelijk gehandicaptenzorg en de jeugdreclassering.

De Brabantse werkgroep 18 plus heeft in 2009/2010 onder andere een themareeks '18-plus, de verbinding naar volwassenheid' georganiseerd voor jeugdzorgmedewerkers. Deze themareeks bestond uit drie bijeenkomsten waarbij aandacht is besteed aan drie onderwerpen:

- de betekenis van sociale netwerken
- van bureaucratisch naar betrokken
- lerende netwerken: scharrelruimte voor relaties in de zorg

Deze bijeenkomsten waren bedoeld om beroepskrachten te motiveren om over het belang van verbinden en netwerken na te denken en hen te inspireren en te enthousiasmeren om met deze thema's in de praktijk aan de slag te gaan. De bijeenkomsten zijn zeer goed bezocht. Het enthousiasme van de deelnemers heeft uiteindelijk geleid tot het boekje dat nu voor u ligt. Wij willen hiermee de kennis en de ideeën uit de bijeenkomsten, beschikbaar maken voor andere beroepskrachten die werken met jongeren.

Dit werkboek is geschreven vanuit een visie op zorg waarin 'herstel van het gewone leven' centraal staat. Het perspectief van de jongeren zelf vormt het uitgangspunt in dit boek. Daarnaast worden de thema's toegelicht op basis van de sprekers die een bijdrage hebben geleverd aan de themareeks. Dit waren Jo Hermanns (hoogleraar Universiteit van Amsterdam, bijzonder lector aan de Hogeschool Utrecht en zelfstandig en onafhankelijk adviseur op het terrein van jeugdbeleid en jeugdzorg), Huub van 't Hek en Nelly Heijs (Community Support Groningen), Jan Zandijk (projectleider Presentie

in de Jeugdzorg, Stichting Presentie), Hans Hotting (docent Fontys Hogeschool, sociale Studies) en Geert van der Laan (bijzonder hoogleraar aan de Universiteit voor Humanistiek Utrecht).

We hopen dat de gepresenteerde visies in dit boekje er aan bijdragen dat hulpverleners op een andere wijze gaan kijken naar de relatie met jongeren en op zoek gaan naar begeleidingsvormen waarvan jongeren en hun naasten zeggen: hier kan ik mee verder, dit helpt mij om te zijn of te worden wie ik wil zijn en op eigen benen te kunnen staan.

Lambert van Lieshout

Voorzitter werkgroep 18 plus namens de Gezamenlijke Cliëntenraden Jeugdzorg in Noord-Brabant.

INLEIDING

Dit boekje gaat over jongeren van 17, 18 jaar (soms zelfs jonger), die de jeugdzorg (moeten) verlaten. Vaak kunnen zij niet terug naar hun ouders en moeten zij werken aan hun zelfstandigheid. Maar voor veel jongeren is die stap naar zelfstandigheid te groot. Het is een spannende maar ook onzekere en risicovolle stap. Jongeren staan voor de uitdaging om hun weg te vinden in een hele complexe samenleving. De keuzemogelijkheden zijn ongekend. Er liggen kansen. Maar er is ook weinig houvast door allerlei praktische problemen en lastige, ingewikkelde wet- en regelgeving. Geld, huisvesting en werk liggen niet zomaar voor het oprapen. Zelfstandig worden is ingewikkeld. Vaak weten jongeren ook niet welke wegen ze moeten bewandelen om hun zaakjes goed te regelen. Een deel van de jongeren heeft daarbij, door psychische problemen en/of een (licht) verstandelijke beperking, langer of blijvende zorg en ondersteuning nodig (Weekers & Sohier, 2007).

Jongeren die de jeugdzorg verlaten, hebben vaak geen stabiele thuisituatie waar ze op terug kunnen vallen. Ouders zijn niet altijd in staat om hun kind te ondersteunen en bij de hand nemen, zoals dat bij thuiswonende jongeren wel door ouders gebeurt. “Jeugdzorgjongeren” zijn dan in principe afhankelijk van hun hulpverleners. Er zijn natuurlijk hulpverleners die zich verdiepen in wat er voor hun jongeren geregeld moet worden. De ervaring leert echter dat het regelen van zaken als woonruimte, opleiding of vervolghulpverlening (te) vaak blijft liggen.

De begeleidster van jongere Patty dacht wel aan woonruimte. Ze stimuleerde Patty echter niet om van haar netwerk gebruik te maken: “Toen de jeugdzorg ophield heeft mijn begeleidster er voor gezorgd dat ik een woning had, want ze heeft urgentie voor me aangevraagd bij de woningbouwvereniging. Ik heb daardoor dit appartement gekregen. Voor de rest heeft zij niet gezegd ‘je moet het zo inrichten en maak gebruik van die mensen in je netwerk, vraag of ze je kunnen helpen’. Nee, dat heb ik allemaal zelf gedaan.”

Alleen en onvoorbereid

Heel vaak hebben jongeren, eenmaal uit jeugdzorg, geen sociaal netwerk, geen stabiel inkomen, geen geschikte huisvesting en geen werk of een opleiding. Veel jongeren zijn daarbij ook zorgmoe. Ze hebben zolang al hulpverlening gehad en hebben vaak zolang op een groep gewoond waar je een van de vele bewoners bent. Ze willen het verder gewoon zelf opknappen, ze willen op eigen benen staan en zelf kunnen doen wat ze willen. Maar dat lukt bijna niet, dat is vaak veel te moeilijk. Want laten we eerlijk zijn, wie kan er een zelfstandig bestaan opbouwen, talenten ontwikkelen, dromen realiseren en zich ook nog ontwikkelen tot een volwassene die deelneemt aan de samenleving, als hij of zij er voor een groot deel alleen voor staat? Niemand toch?

Veel jongeren vertellen dat over regelzaken niet van te voren nagedacht wordt. Ze worden 18 en krijgen vlak voor hun verjaardag te horen dat de zorg stopt. Er zijn wel zelfstandigheidstrainingen, maar ook daar kunnen jongeren maar een beperkte tijd zijn. Ze moeten namelijk weer plek maken voor anderen. En wat dan?

Een dakloze jongen vertelt: “Vanaf het begin van de zelfstandigheidstraining is mij duidelijk gemaakt dat ik binnen een half jaar weg moest. Ik voelde me niet welkom en voelde me onder druk gezet. Ik moest het in korte tijd alleen zien te rooien, dat was wel duidelijk.”

Een ander probleem is dat lokale voorzieningen en de volwassenenzorg onvoldoende aansluiten aan de behoeften van jongeren of dat ze niet toegankelijk genoeg zijn (CRNJZNB en PWP Jeugd, 2007). De jongeren hebben ook vaak het gevoel dat ze geen keuzemogelijkheden hebben en geen regie kunnen voeren. Terwijl zelfstandig worden juist vraagt om ruimte om zelf keuzes maken en beslissingen te nemen. Daarnaast hebben jongeren perspectief nodig. Ze willen weten wat er gaat gebeuren en of alles voor hen geregeld is als ze straks jeugdzorg verlaten. Maar toch staan jongeren regelmatig, op een gegeven moment, onvoorbereid buiten de instelling, op straat zonder vangnet. En dat moet natuurlijk niet.

Wat er vaak niet geregeld is, maar er wel moet zijn

Door veel te praten met jongeren in en al uit jeugdzorg, en goed naar hun ervaringen te luisteren, door te praten met ouders en pleegouders en met professionals die met jongeren werken, is duidelijk geworden wat jongeren nodig hebben om zelfstandig te kunnen worden. Wat hebben jongeren dan nodig? ‘Luister’ naar de

ervaringsdeskundigen en professionals:

- Een sociaal netwerk, omdat niemand alleen kan staan;
- Een inkomen;
- Geschikte woonruimte;
- Werk of school of opleiding;
- Kinderopvang, bijvoorbeeld voor de kinderen van tienermoeders. Deze moeders moeten naar school of zijn verplicht een opleiding te volgen. Dan is er echt kinderopvang nodig;
- Vervolgzorg of ondersteuning, omdat veel jongeren, ondanks dat jeugdzorg meestal stopt bij 18 jaar toch nog professionele hulp en ondersteuning nodig hebben;
- Zorg van volwassenen (niet alleen professionals) die aansluit bij wat jongeren vragen en nodig hebben;
- Directe hulp als die nodig is, zonder op een wachtlijst te komen.

Wat jongeren vragen

Als je met jongeren praat over het verlaten van de jeugdzorg en hoe zij daarover denken, hebben zij vooral basale praktische vragen, zoals:

- Heb ik straks huisvesting? Zo niet, waar kan en wil ik wonen? Kan ik bij mijn pleegouders blijven? Kan ik me inschrijven bij een woningbouwvereniging? Welke stappen moet ik allemaal ondernemen en wie kan mij daarbij helpen?
- Heb ik straks inkomen? Heb ik recht op een uitkering, of op studiefinanciering? Wie kan mij daarbij helpen? Kom ik met dat inkomen rond? Kan ik wel goed genoeg met geld omgaan?
- Welke opleiding wil ik doen of ga ik werken? Waar ben ik goed in en waarin niet? Wat is voor mij mogelijk en wat niet?
- Welke mensen heb ik allemaal om mij heen? Wie kan iets voor mij betekenen? Wie kan ik bellen als ik iets niet weet? Bij wie kan ik mijn verhaal kwijt? Hoe kan ik mensen om me heen krijgen die me kunnen helpen? Met wie kan ik hierover praten?
- Hoe ga ik met mijn vrije tijd om?
- Kan ik goed voor mezelf zorgen? Hoe leer ik koken?

Het is belangrijk dat volwassenen samen met jongeren naar deze vragen kijken en naar oplossingen zoeken. Als ouders deze steunende rol niet kunnen vervullen, dan moeten er andere volwassenen gezocht worden die praatpaal, coach en ondersteuner zouden kunnen zijn. De jongere moet de ruimte hebben om zelf keuzes te (leren) maken. Hij/zij kan zelf aangeven welke dingen hij of zij niet alleen kan en waar het sociale netwerk misschien bij kan helpen of wanneer professionele steun nodig is.

Ik ben een gewoon mens, geen patiënt of cliënt

Toch zeggen jongeren dat al het regelen niet het enige is waaraan zij denken. Veel meer gaat het over dromen en wensen, die zij willen waarmaken. Dat anderen het belangrijk vinden hoe het met ze gaat en of ze het redden, is voor hen vaak een belangrijke reden om iets van hun leven te willen en kunnen maken. Zij hebben het in hun verhalen over de behoefte aan praktische en sociale steun en over de behoefte van goede bejegening, aandacht en betrokkenheid. Het is goed om te merken dat zij naast hun kwetsbaarheid vooral ook talentvol zijn. Het zijn gewone jonge mensen, die zoeken en experimenteren en een betekenisvolle rol proberen te vinden. Deze jongeren zijn vooral eerst mens, en geen 'patiënt' of 'cliënt'.

Voor deze jongeren gaat het niet alleen over het probleem, de gedragsstoornis, de beperkingen, ziekte of handicap, maar over kansen, het hebben van toekomstperspectief, het er bij horen, kunnen meedoen, van betekenis kunnen zijn voor anderen en het ervaren van levensgeluk. In plaats van het willen oplossen van problemen, zouden hulpverleners mensen met hun eigen verhaal, met hun kracht, hun talenten en hun persoonlijke mogelijkheden op herstel, veel meer centraal kunnen stellen (PRVMZ, 2010).

De hulpverlener moet zich inspannen om een gezonde en steunende omgeving voor de jongere op te bouwen. Om het proces naar zelfstandigheid en volwassenheid te ondersteunen, wordt in hulpverlening gericht op herstel van het gewone leven, en wordt er uitgegaan van de volgende principes:

- De jongere moet ruimte hebben om zelfstandig te worden: zelf keuzes te maken en beslissingen te nemen;
- Er moet ruimte zijn om te experimenteren: de jongere moet gelegenheid en kansen krijgen om te schitteren en te blunderen. Mislukken en afhaken wordt niet afgestraft: 'je kunt altijd terugkomen, want je mag leren (en dus fouten maken) net als ieder ander in de samenleving';
- Er is ruimte om het ergens mee oneens te zijn: het niet met elkaar eens zijn is onderdeel van een groeiproces;

- De jongere krijgt tijd om zich klaar te maken voor beslissingen, veranderingen en het eigen maken van nieuwe handelingspatronen;
- Kwetsbaarheid en afhankelijk zijn van anderen is niet verkeerd. Sommige jongeren hebben heel lang ondersteuning nodig. Het is voor hen noodzakelijk dat er geïnvesteerd wordt in het leren aangaan van duurzame sociale relaties en in (het bouwen aan) sociale netwerken;
- Jongeren hebben ondersteuning nodig bij het leren zorgen voor zichzelf, zodat zij zich beter voelen en goed kunnen functioneren. Die ondersteuning kan van alles inhouden: van financiën beheren en aandacht voor gezonde voeding en bewegen, tot hulp bij de invulling van vrije tijd (welzijnsbevorderende activiteiten);
- Gebruik als hulpverlener iedere (ook kleine) bereidheid bij de jongeren voor verandering. Stel motivatie van de jongere niet als eis voor het beschikbare aanbod;
- Biedt jongeren hoop en perspectief. Een jongere kan dan relaties opbouwen, leren en werken waardoor hij/zij zich opgenomen voelt in de samenleving (het gevaar van eenzaamheid en isolement wordt hierdoor verkleind).

1. DE BETEKENIS VAN SOCIALE NETWERKEN



ZIEK) de serie

Het jongerenpanel van de Participatiewerkplaats kwam in 2006 met het idee om een filmserie te maken over waar jongeren tegenaan lopen als zij met jeugdzorg te maken krijgen. De naam van de serie ZIEK) is heel bewust door de jongeren gekozen. Zoals de jongeren zeggen: "Men kijkt naar ons alsof wij ziek zijn....maar weet je wat pas ziek is?"

Deel 2 van de serie gaat over sociale netwerken en wordt ingeleid met een heftige uitspraak die precies aangeeft hoe belangrijk jongeren een sociaal netwerk vinden: "Weet je wat pas ziek is? Je sociale netwerk zien verdwijnen in een black hole". Deze quote geeft aan wat het effect is van wisselingen in woonsituaties en overplaatsingen in de jeugdzorg op het sociale netwerk .

De hoofdrolspeelster in de serie verhuist keer op keer en stopt al haar spulletjes dan elke keer in haar rode koffer. Op haar weg door instellingsland ontmoet zij mensen en verlaat ze hen weer noodgedwongen

De film vraagt er begrip voor dat jongeren soms niet weten hoe ze sociaal moeten zijn. Als zij dat niet geleerd hebben, is het voor hen heel moeilijk om te weten hoe contacten moet worden aangaan en onderhouden.

De film toont dat onderlinge contacten belangrijk zijn, voorgezelligheid voor ontwikkeling. Voor de kwaliteit van het leven is het essentieel dat je onderdeel bent van een sociaal netwerk, waarin je jezelf mag zijn en waarin je steun krijgt. De jongeren willen nadrukkelijk aan hulpverleners en beleidsmakers meegeven dat dit belangrijk is. Dat zij inzien dat niet alleen de individuele cliënt, maar juist ook de cliënt samen met het sociale netwerk ondersteuning nodig heeft en verdient.

Meer weten over de serie ZIEK) of de dvd's bestellen? Kijk op www.zorgbelang-brabant.nl, onder belangenbehartiging, Participatiewerkplaats Jeugd. De films worden uitgedeeld bij gastlessen, congressen en debatten.

DE BETEKENIS VAN SOCIALE NETWERKEN

INLEIDING

Mensen zijn sociale dieren en willen bij een groep horen. Samen zijn met anderen, hebben we nodig om te overleven. Bijna alle nare emoties gaan over beschadiging van of het bedreigd worden van een relatie met een ander. En bijna alle positieve emoties gaan over het versterken of vormen van die relaties. Het bij een groep horen geeft een geruststellend gevoel van veiligheid. Buitengesloten worden geeft een gevoel van schaamte en vernedering. Relaties met andere mensen houden je gelukkig en gezond. Het behoren tot een groep geeft hechting en betrokkenheid. Voor de betreffende persoon is het een ankerpunt. In woelige tijden kan de groep zorgen voor de nodige stabiliteit, steun geven waar nodig. Buitenspel staan is zeer slecht voor het gevoel van eigenwaarde. Voelen dat je erbij hoort, dat je mee doet en betekenis hebt verhoogt het gevoel van eigenwaarde (Mur, 2009).

In dit deel vertellen jongeren over het belang van familie en vrienden. Vervolgens wordt ingegaan op de theorie: wat bedoelen we met 'herstel van het gewone leven' en aansluiten bij de sociale context. We sluiten dit deel af met een praktijkvoorbeeld.

1.1 'ALS JE GEEN SOCIAAL NETWERK HEBT HOUD JE IN FEITE OP MET BESTAAN'

“Toen ik 18 werd, leefde ik al op straat. Mijn sociale netwerk bestond uit vrienden. De hulp van mijn vrienden was vooral praktisch. Als ik bijvoorbeeld eten nodig had, gingen ze dat mee stelen of ze namen wat voor me mee van thuis. Ik kon ook wel eens bij ze douchen of een weekendje slapen bijvoorbeeld. Op een gegeven moment kreeg ik weer te maken met hulpverleners, in Waalwijk. Vooral als je in een woongroep woont, merk je toch wel dat die begeleiders in feite weer de basis worden van je sociale netwerk. Toen ik in Limburg woonde was dat het geval, want al mijn vrienden woonden in Tilburg. Ik ging toen van een sociaal netwerk van vrienden naar een sociaal netwerk met alleen hulpverleners. Er was geen manier om dat te combineren of te mixen. Dat was wel moeilijk. De hulpverleners wisten eigenlijk niet wie er in mijn sociale netwerk hoorden en hoe ik daar contact mee kon houden. Ik woonde een tijdje op een 50+ groep voor autisten. Daar moet je als jongere gewoon niet tussen zitten. In de groep naast mij zaten jongeren die van mijn leeftijd waren. Het was voor mijn sociale ontwikkeling beter geweest om daar te zitten. Ik vind een eigen sociaal netwerk heel belangrijk. Je hebt gewoon echt wel mensen nodig die dicht om je heen staan. Als je geen sociaal netwerk hebt, houd je in feite op met bestaan. In mijn gevoel wel.”

Dat jongeren het gevoel en de ervaring hebben dat ze er alleen voor staan, zelfs als ze professionele hulp krijgen, werd duidelijk tijdens gesprekken met hen. Ook hun behoefte aan mensen om hen heen die zich bij hen betrokken voelen, werd duidelijk. Ze verwachten dat hulpverleners hen helpen om te zorgen dat zij een sociaal netwerk behouden of op kunnen bouwen.

Een jongere: *“Ik ben heel vaak verhuisd dus ik heb heel vaak netwerken achter moeten laten en weer opnieuw op moeten bouwen. Ik ben in 18 jaar tijd 15 keer verhuisd. Ik ben daardoor op een gegeven moment ook veel schuwer geweest en dan dacht ik ‘ik moet dadelijk toch weer weg, dus laat maar hangen’. Maar je moet toch ook verder. Dus iedere keer als je naar een andere school gaat, doe je toch weer netwerken op. Hulpverleners moeten de jongeren wel in dat sociale leven houden.”*

Een andere jongere: *“Ik denk wel dat een hulpverlener verantwoordelijk is om te helpen een sociaal netwerk op te bouwen als je dat niet hebt. En ik denk vooral in het familiegebeuren. Daar kunnen hulpverleners een hele grote rol in spelen, als ze het ook op de juiste manier doen.”*

Een hulpverlener: *“Een netwerk is voor jongeren heel belangrijk. Onze instelling vindt dat en de jongeren vinden dat zelf ook en daarom zijn er verschillende initiatieven opgestart. Er loopt een onderzoek om specifiek te kijken hoe het netwerk van jongeren beter ingezet kan worden en waar jongeren behoefte aan hebben. Ook ouders worden hiervoor geïnterviewd en mensen uit het netwerk. Om zo een zo compleet mogelijk beeld te krijgen.”*

Jongeren missen vaak betrokkenheid en ondersteuning vanuit de gemeenschap. Zij willen iemand waar ze op terug kunnen vallen. Bovendien willen ze de vertrouwensvolle relaties die ze al hebben, behouden. Soms hebben ze er behoefte aan om op bepaalde momenten hun “oude” begeleider(s) te kunnen bellen voor advies en raad. Soms willen ze gewoon even contact met die mentor van de groep waar een goede band mee was.

“Al is er maar iemand waar ik één keer per week even koffie mee kan drinken, zodat ik even mijn verhaal kwijt kan”, zegt een van de jongeren.

Een andere jongere: *“Al ken ik maar iemand die ik kan bellen als ik even iets niet weet. Dat kan iets heel stoms zijn hoor, bijvoorbeeld hoe ik een kapotte stop moet vervangen in de stoppenkast. Weet ik veel, nog nooit gedaan.”*

Keer op keer laten jongeren zien en vertellen ze dat zij veel meer aannemen van de mensen uit het eigen netwerk, dan van professionele hulpverleners (Mur & Heijs, 2007). Zij willen dat het voor mensen die voor hen belangrijk zijn, er toe doet of ze hun school afmaken, op tijd naar hun werk gaan, iets maken van hun leven.

Vraag en antwoord met Duco

Vraag: "Hoe belangrijk zijn je ouders voor je?"

Antwoord: "Heel belangrijk!"

Vraag; "Wat zou het voor jou betekenen als je ouders, je zus, je vrienden allemaal betrokken zijn bij hoe het nu met je gaat, nu je van GGZ naar RIBW mag? Zodat zij je bij die overstap ook kunnen helpen?"

Antwoord: "Dat zou geweldig zijn. "

Vraag; "Wordt dat in de praktijk ook gedaan?"

Antwoord: "Nee absoluut niet. Ik word gewoon weer teruggegooid op de hulpverleners die ik toevallig krijg bij het RIBW. "

Vraag: "Heb je het idee dat de hulpverleners ervoor open staan als je zegt dat je graag je sociale netwerk wilt betrekken?"

Antwoord: "Daar wordt maar sporadisch naar geluisterd. Ik heb net weer twee maanden bij de GGZ gezeten en in die tijd hebben mijn ouders niks gehoord van GGZ. Ze hebben alles van mij zelf moeten horen. Als het niet goed met mij ging kregen ze dat van mij te horen. Er is nooit een belletje geweest van de GGZ."

Vraag: "Kan je aangeven of er voor jou punten zijn waarbij je sociale netwerk je heel goed zou kunnen helpen, zaken waarbij hulpverleners je juist niet kunnen helpen?"

Antwoord: "Ik denk toch wel het contact, het gewone praatje maken. Dat mis ik bij hulpverleners wel. Met mijn netwerk heb ik toch een andere vertrouwensband."

1.2 HERSTEL VAN HET GEWONE LEVEN



Geen doosjessyndroom maar een vraag naar gewenste hulp

Jo Hermans introduceerde de term 'doosjessyndroom'. Hij legt uit dat binnen jeugdzorg diagnoses worden gesteld en wordt geprobeerd op elke diagnose een professioneel antwoord te krijgen. We stoppen dus jongeren en hun ouders in een doosje met een bepaalde diagnose. Hermans geeft aan dat het in jeugdzorg nu juist niet de bedoeling moet zijn om mensen in doosjes te stoppen maar om hen hulp te geven in hun dagelijkse omgeving. Er moet niet vanuit problemen gedacht worden. Hulpverleners moeten jongeren vragen waarmee ze geholpen kunnen worden, zij moeten volgens Hermans fungeren als belangrijke steunpilaar. *"De essentie van jeugdzorg is: informeren, emotionele en praktische steun en netwerkondersteuning bieden."* Jeugdzorgbemoeienissen moeten zich er in principe op richten dat het gewone leven van jongeren zich kan herstellen.

Belemmeringen weghalen en hervinden van evenwicht

Ook in een publicatie van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2007) wordt dat 'herstel' beschreven. Het doel van jeugdzorg is "Kinderen en jongeren, door middel van pedagogische bemoeienis of ingrijpen, in staat stellen conform hun leeftijd en mogelijkheden optimaal deel te nemen aan de samenleving en zich te ontwikkelen naar volwassenen die deelnemen aan de samenleving. De pedagogische bemoeienis is erop gericht belemmeringen weg te nemen en voor zover dat niet mogelijk is, de jeugdigen te leren omgaan met deze belemmeringen – waaronder chronische, psychische en psychiatrische stoornissen." De Wet op de Jeugdzorg omschrijft het inzetten van jeugdzorg als 'het hervinden van een evenwicht tussen draaglast en draagkracht'. Jeugdzorg moet op zoek naar mogelijkheden en de client, de jongere, motiveren om met die mogelijkheden aan de gang te gaan. Er moet gewerkt worden aan en met de sociale context van de jongere, waardoor de jongere kan participeren binnen de sociale context waarin hij of zij leeft.

Het doel van het herstel

Het uiteindelijke doel van alle jeugdzorgbemoeienissen is dat jongeren zichzelf kunnen redden binnen de context van de eigen familie en hun sociale netwerk. Er wordt dus veel meer gewerkt aan 'meedoen' van de jongere. Kunnen meedoen betekent tweerichtingsverkeer; aan de ene kant de jongere helpen om mee te doen, aan de andere kant sociale context (gezin, familie, schoolwerk, buurt, peergroup) helpen om de jongere te laten meedoen. Door het meedoen, ontwikkelen kinderen/ jongeren de competenties en vaardigheden die nodig zijn om te kunnen participeren. Participeren gebeurt niet vanzelf, dat is iets wat je moet leren. En dat leer je pas als je het ook ziet gebeuren in je omgeving en ermee kan oefenen. Het belangrijkste uitgangspunt van herstel van het gewone leven is dat ondersteuning en hulpverlening zo gewoon mogelijk, ofwel 'community base', worden georganiseerd. Want jongeren herstellen niet in een vacuüm. Er is veel meer nodig dan pillen, training en behandeling om een zelfstandig leven op te bouwen. Jongeren herstellen met behulp van elkaar, met ondersteuning van naastbetrokkenen, door opleiding en scholing, door vrijwillig dan wel betaald werk. Zij herstellen midden in een samenleving die hen aanspreekt op hun talenten en mogelijkheden. "Want, participeren moet je leren. Dat gebeurt pas als je mee mag doen", stelt Jo Hermans.

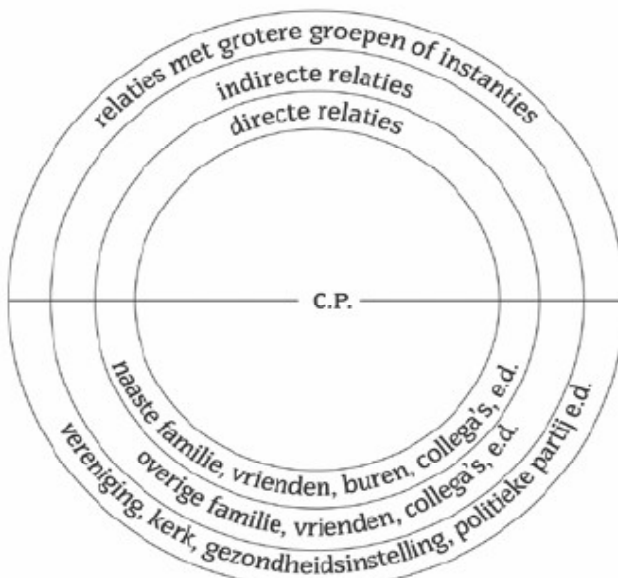
Sociaal netwerk: de kring van mensen om de jongere heen

Meedoen, dat doe je in een sociaal netwerk. Een sociaal netwerk bestaat uit al die mensen waarmee je min of meer duurzame relaties onderhoudt. Niet alleen het aantal personen in het netwerk is belangrijk, maar ook het gevoel ergens bij te horen en je vertrouwd te voelen met verschillende groepen mensen is van essentieel belang. Er is een cirkel ontworpen om de verschillende lagen in een netwerk schematisch weer te geven. Natuurlijk zitten daar per persoon verschillen in.

Familie en goede vrienden staan dichtbij de jongere. Zij vormen zijn of haar naasten. Het zijn de vanzelfsprekende contacten, mensen waar je altijd op kunt terugvallen (ook in tijden dat het niet zo goed met je gaat). Het zijn de mensen waar je, op basis van een persoonlijke relatie, vertrouwen in hebt.

Het kan zijn dat de relaties in de eerste kring klein in aantal zijn, verstikkend zijn of een slechte invloed op je hebben.

Dan kun je 'rijker' worden door meer contacten met mensen die iets verder van je af staan, maar zich wel in je nabijheid bevinden. Bijvoorbeeld vrienden, klasgenoten, collega's, burens, sportmaatjes, kennissen. In deze contacten is sprake van een meer algemeen vertrouwen. Je hoort bij een buurt, bij een klas, bij een club, bij een kring. Je bent een van hen en als het nodig is help je elkaar, spring je voor elkaar in de bres. Maar je leert ook van elkaar, en je wordt sociaal sterker. Een belangrijk aspect is ook dat je zelf sociaal kapitaal bent voor een ander, ook als je jong bent.



Dan zijn er de contacten met personen uit de derde kring: hulpverleners, de huisarts, leraren. Die contacten zijn functioneler. Er is meestal meer afstand tot deze personen. Je relatie staat dan niet op de eerste plaats, maar waarom die relatie er is. Maar over het algemeen blijven de contacten uit de derde kring niet zo lang, ze duren zo lang als nodig is.

Ieder mens maakt deel uit van dit soort netwerken en vervult daarin andere rollen. Zo kan een tiener, die zwanger is, bij iemand die haar zeer nabij staat, aankloppen voor praktische steun als het haar zelf niet lukt. Of zij kan bijvoorbeeld aan een nichtje die ook tienermoeder is, maar die wat verder af staat, praktische tips geven. Zij kunnen elkaar steunen en misschien samen ook iets betekenen voor andere meisjes die in een zelfde situatie verkeren. Door je sociale netwerk aan te spreken, kun je ook je eigen kracht ontdekken en gaat het soms toch veel beter dan je van te voren had gedacht. Binnen hun sociale omgeving ontdekken jongeren hun (potentiële) talenten (Blanken, 2009). Soms kun je ook mensen ontmoeten, die jou weer in contact kunnen brengen met anderen, waardoor je mogelijkheden vergroot worden. Soms worden mensen uit de tweede of derde kring, onderdeel van je eerste kring. Alle relaties die je in deze kringen hebt, noem je jouw sociaal kapitaal. Samengevat kan je het volgende zeggen: “Economisch kapitaal staat op je bank of zit in de portemonnee, cultureel kapitaal zit in je hoofd en sociaal kapitaal zijn je relaties.”

De mensen in de tweede en derde kring vergroten je sociaal kapitaal. Ze vormen als het ware een brug voor je waardoor je in aanraking kunt komen met nieuwe en andere manieren van doen en denken en met andere manieren van in het leven staan. Deze mensen zijn ook weer de wegen naar nieuwe contacten. Vooral jonge mensen hebben deze bruggen nodig, want zij staan aan het begin van een nieuw volwassen leven. En hoe meer sociale contacten iemand heeft, hoe meer mogelijkheden er zijn om uit een bepaalde situatie te klimmen en vooruit te komen (Paes & Sohier, 2010).

Netwerkondersteuning in de praktijk

Helaas zijn medewerkers van instellingen vaak onvoldoende toegerust om mensen in de samenleving te ondersteunen. De caseload is te hoog en moet er veel te veel worden vastgelegd. De verantwoordingsadministratie is gigantisch. Aan de andere kant laten hulpverleners zichzelf ook veel te weinig zien. Zij moeten bij zichzelf te rade gaan en hun oorspronkelijke vaardigheden en kwaliteiten weer naar boven halen. Zij moeten geloven in hun eigen kracht en vooral ook in die van de jongeren. Alleen dan is

het mogelijk om een beroep te doen op talenten en mogelijkheden van jongeren. Dan kunnen zij jongeren ondersteunen en aanmoedigen om hun dromen te realiseren. En heel belangrijk is het om te realiseren dat elk mens vrienden nodig heeft en mensen waar op teruggevallen kan worden. Jongeren kunnen een geweldige hulpverlener hebben, maar dat is niet genoeg. Er is een netwerk van betrokkenen nodig waardoor de jongere weet dat hij/ zij ertoe doet. De hulpverlener is de juiste persoon om betrokken mensen voor en rond de jongere te mobiliseren. Juist de ondersteuning van betrokken, enthousiaste personen is belangrijk voor het behalen van successen.

Het is overigens ook goed om aandacht te besteden aan personen die een negatieve invloed hebben. Er zijn soms mensen rondom jongeren die bijvoorbeeld van hen profiteren. Zij doen zich voor als vrienden maar zijn het zolang er iets te halen valt (bijvoorbeeld op het eind van de maand als de rekening weer is aangevuld met het geld van de uitkering of het loon). Zij weten vaak feilloos de jongeren te vinden die behoefte hebben aan contact en ondersteuning. Het komt veel voor dat er afspraken gemaakt worden vanuit een emotionele situatie die een jongere dan niet meer terug kan draaien. Het is belangrijk de negatieve mensen uit het netwerk op te sporen, de betekenis van deze mensen in het netwerk samen met de jongere vast te stellen en zo nodig te helpen de contacten met hen af te bouwen.

Van hulpverleners vragen wij een manier van werken waar werkelijke aandacht en betrokkenheid voor jongeren weer terug is en er een maximale inzet geleverd wordt om een positief netwerk rond de jongeren op te bouwen. Een netwerk is dan een beschermende factor en zorgt voor stabiliteit. Het netwerk zorgt ervoor dat jongeren niet alleen staan en dat hulp in de buurt is. Een jongere staat dan niet meer alleen en het gevoel dat anderen je belangrijk vinden, groeit.

Het mobiliseren van ondersteuning voor een jongere, in de huidige individualistische samenleving, vraagt andere en nieuwe kennis en vaardigheden van een hulpverlener. We gaan ter illustratie daarom in op een mooi praktijkvoorbeeld: Community Support. Community Support verbindt de sterke kanten van vrijwillige en professionele hulpverlening op een unieke manier.

1.3 PRAKTIJKVOORBEELD: MOBILISEREN VAN ONDERSTEUNING VANUIT NETWERKEN

Achtergronden Community Support

Community Support is een vorm van ondersteuning in en door de samenleving op alle levensgebieden, zodat mensen met beperkingen en jongeren met problemen een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden. Het is de ervaring en overtuiging van medewerkers dat mensen met beperkingen en/of langer durende problemen vooral behoefte hebben aan solidariteit vanuit hun eigen kring. Behandeling kan belangrijk zijn, maar de community is nodig om problemen van jongeren duurzaam op te lossen. Een behandeling kan namelijk niet als ouders en of jongeren niet van anderen leren om het gewone leven aan te kunnen. Het sociale netwerk van een kind, een jongere of een gezin is doorslaggevend voor de kwaliteit en het succes van de hulpverlening en de ondersteuning. Natuurlijk kunnen professionele hulpverleners een belangrijke rol spelen, maar de mensen om de jongere heen vormen het beste hulpmiddel om gestelde doelen te helpen realiseren. Zonder een sociaal netwerk is het bijna onmogelijk om een positieve en gezonde richting aan het leven van een jongere te geven. De methode gaat uit van de eigen kracht van de jongere. Een ander belangrijk uitgangspunt van deze methode is dat de jongere, met de juiste ondersteuning in staat is om de regie over het eigen leven en hun hulpverleningstraject te voeren.

De methode is geschikt voor jongeren met verschillende soorten hulpvragen en problematiek, zoals mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een psychiatrisch probleem, jongeren met (ernstig) probleemgedrag, met (dreigend) schooluitval, senioren met beperkingen en gezinnen met opvoedingsproblemen (Mur & Heijs,2007).

Community Support in de praktijk

De kern van de methode bestaat uit opbouwen van het sociale netwerk rond een persoon, dit netwerk verstevigen of verbeteren, om daarna vanuit dit netwerk steun voor de jongere te mobiliseren. Medewerkers bieden ondersteuning aan jongeren bij het ontwikkelen van hun talenten, bij iets betekenen en bij het er toe doen. Jongeren worden geholpen bij 'het erbij horen' en het 'nuttig zijn'. Om in kaart te brengen wat een jongere wil, wordt er stilgestaan bij een aantal waardegebieden.

Dit zijn waardegebieden: Ouderschap, gezondheid en fysiek welzijn, spiritualiteit, vriendschapsrelaties, familierelaties, onderwijs en persoonlijke groei, partnerrelatie, burgerschap, vrije tijd en werk

Aan de hand van deze waardegebieden bespreekt de jongere met de supportmedewerker wat belangrijk voor hem of haar is. Verder wordt er gekeken waaraan de jongere waarde geeft en in welke richting hij of zij verder wil in het leven. Als de jongere een keuze heeft gemaakt, dan kan de supportmedewerker hierbij aansluiten.

Op basis van zijn/haar keuze stelt de jongere met ondersteuning van de supportmedewerker zijn of haar eigen doelen op. Eerst worden de lange termijn doelen opgesteld, die daarna in korte termijn doelen worden vertaald.

Daarna stelt de jongere samen met de supportmedewerker een participatie- en ondersteuningsplan op. In deze plannen staat de aanpak die gebruikt wordt om de doelen te behalen en wie wat gaat doen. Er is daarbij een volgorde:

1. Wat kan de jongere zelf doen?
2. Wat kan door mensen uit het netwerk worden gedaan?
3. Wat moet gedaan worden door professionele hulpverleners?

De jongere zelf neemt beslissingen over de hulpverlening en over de in te zetten hulpverleners en heeft onder alle omstandigheden een keuze. De supportmedewerker zorgt ervoor dat hulp (snel) beschikbaar is en dat iedereen zijn werk doet en kan doen. De medewerker van Community Support (supportmedewerker) helpt daarbij. De ondersteuning is dialoog-gestuurd. Bij gedwongen hulpverlening praat de gezinsvoogd mee.

‘Vriendschapsrelaties’.

Vriendschap kan voor een jongere erg belangrijk zijn. Hij/zij wil er bij horen en meedoen. Een vraag aan de jongere is dan: *‘Hoe vul je jouw rol als vriend op dit moment in?’*

Als de jongere aangeeft dat hij/zij geen vrienden heeft en zich alleen voelt, dan kan het hoofddoel zijn: *‘Ik heb een nieuwe vriend’*. Een concreet korte termijn doel kan dan zijn: *‘Ik maak een praatje met een studiegenoot’*. Community Support werkt samen met de jongere aan kleine, haalbare doelen. Op deze manier kan de jongere succeservaringen opdoen. Door het opdoen van succeservaringen, neemt het zelfvertrouwen van de jongere toe en stijgt de eigenwaarde.

De jongere stelt na het vaststellen van het netwerk, met hulp van de supportmedewerker, uit datzelfde netwerk een steungroep samen. In een steungroep zitten mensen uit het eigen netwerk die waar nodig samenwerken met professionals. De steungroep motiveert, ondersteunt en zorgt voor de jongere. Ook zal de steungroep de jongere aanspreken op zijn/haar eigen verantwoordelijkheid.

De supportmedewerker brengt ook samen met de jongere het netwerk in kaart om vervolgens te onderzoeken of de jongere tevreden is over zijn/haar netwerk. Dat netwerk kan op verschillende manieren worden verbeterd en/of uitgebreid. Werk en school zijn bij uitstek mogelijkheden om mensen te ontmoeten. De buurt is een omgeving waar lokale netwerken zijn. Het ondernemen van gemeenschappelijke activiteiten, lid worden van een vereniging, organisatie of club, kan leiden tot het maken van kennissen. Kennissen kunnen vrienden worden.

Soms moeten sociale vaardigheden eerst aangeleerd worden om enig contact te kunnen onderhouden. Soms moet het vertrouwen in anderen weer opgebouwd worden. “Want,” zoals een meisje vertelde: *“hoe kan ik nou iemand vertrouwen als ik vanaf mijn 14^{de} van plek naar plek moest verhuizen, vinden ze het raar dat ik me aan niets en niemand kan binden.”*

Kenmerken van de werkwijze

De Community Support benadering wordt gekenmerkt door:

- het kiezen van richting in het leven aan de hand van door de persoon zelf
- gekozen waarden;
- het verbeteren van het sociale netwerk van de jongere , met een nadruk op verbondenheid
- het leren behalen van de gestelde doelen en door succeservaringen weer een gevoel van eigenwaarde ontwikkelen;
- gebruikmaken van de eigen kracht van de persoon en zijn netwerk, waardoor resultaten duurzaam zijn;
- zorgen voor het gezamenlijk (ouders, school, buurt) opvoeden van de kinderen, zodat deze gezonde opvattingen en duidelijke waarden aangereikt krijgen;
- samenwerken van professionele behandelaars en vrijwilligers uit het netwerk in een steungroep.

Jongeren die voor Community Support kiezen, of via anderen bij Community Support terechtkomen, kunnen hun eigen doelen behalen door te werken aan:

- vergroten van hun zelfmanagement;
- het aansluiten bij mensen op school, in de sportclub, bij een vriendennetwerk, in de buurt, in een vereniging, via een hobby, collega's;
- versteviging van het sociaal netwerk;
- van betekenis zijn voor anderen.

De supportmedewerker

De supportmedewerker is gespecialiseerd in het verbeteren en mobiliseren van sociale netwerken. De medewerker behartigt de belangen van de jongere en het versterkt zijn/haar positie. Gedurende het gehele hulpverleningsproces is de supportmedewerker de vaste contactpersoon voor de jongere en voor de personen die betrokken zijn bij de ondersteuning.

De supportmedewerker straalt een rotsvast vertrouwen uit in de jongere. Hij of zij gaat er vanuit dat iemand, ondanks indringende omstandigheden en langdurige tegenslag of psychische beperkingen, nog altijd in staat is zelf te kiezen welke richting hij of zij op wil in het leven. De medewerker ondersteunt de jongere hierbij en heeft vertrouwen in de ontwikkelingspotentie van de jongere. De jongere wordt gestimuleerd zijn eigen kracht te zien en hiervan gebruik te maken om weer grip op zijn leven te krijgen. Daarnaast leert de medewerker de jongere hoe hij gebruik kan maken van het sociale netwerk. Naast deskundigheid vraagt dit van de supportmedewerker een specifieke houding. Respect hebben voor de eigen keuzes van de jongere is niet voldoende. Het gaat om het echt willen begrijpen van de jongere. Om de wens tot ontwikkeling en verandering bij de jongere op te roepen, is een actief ontwikkelende en stimulerende houding van de hulpverlener nodig.

Voordelen

Een groot voordeel van community support is het uitbannen van het isolement van een jongere. Niet langer staat hij alleen. De supportmedewerker heeft immers samen met de jongere een netwerk in kaart gebracht, gemobiliseerd en daarna ook nog een steungroep samengesteld uit dit netwerk. Vanaf dat moment kan de jongere terugvallen op volwassenen, hoeft hij niet alles zelf te kunnen.

Het uitgaan van de kracht van de jongere en het netwerk is een volgend pluspunt. Elke oplossing past bij de jongere, er wordt maatwerk geleverd.

Het werken met steungroepen heeft een aantal voordelen. De samenhang in families, netwerken, wijken en scholen wordt vergroot net als de samenwerking tussen de betrokken hulpverleners en instanties (school, hulpverlening, wijk, politie etc). En omdat in de steungroep meerdere personen zitten, die ook allen uit allerlei werkvelden komen, is het mogelijk om op verschillende levensgebieden van de jongere tegelijk invloed uit te oefenen.

Ervaringen en effecten

- De belangen van de jongere staan echt centraal.
- Volledige zorg op maat is mogelijk. Voor ieder individu wordt een individueel plan opgesteld. Er wordt niet gewerkt met van tevoren vastgestelde programma's.
- De hulpverlening wordt ingezet zodra die gevraagd wordt.
- Doordat de jongere de regie heeft en bepaalt wat de doelen zijn, "mensen willen wel veranderen, maar ze willen niet veranderd worden.", is er meer motivatie.
- De praktijk laat zien dat jongeren graag dingen willen leren en daarbij is imitatie van een goed voorbeeld, vaak de beste manier om iets aan te leren. Dit betekent concreet dat er eerst ondersteuning wordt geboden en er niet direct een gedragsverandering verlangd wordt van de jongere.
- Jongeren nemen meer aan van de mensen uit het sociale netwerk, dan van de professionele hulpverleners.
- Community Support oefent invloed uit op alle levensgebieden als thuis, school en vrije tijd.
- De onderlinge solidariteit in het netwerk wordt vergroot.
- De krachten, aanwezig bij de jongere en zijn/haar netwerk, worden versterkt.
- Samenwerking tussen mensen uit het sociale netwerk en hulpverleners van diverse instellingen wordt gestimuleerd.
- De jongere blijft meedoen met en deel uitmaken van de normale familie- en sociale netwerken.
- Er is een breed draagvlak voor het opgestelde plan en de ondersteuning.
- Er ontstaat een betere (pedagogische- sociale) infrastructuur door de samenwerking van vrijwilligers en professionals.
- Naast de betreffende jongere worden ook andere kinderen en gezinsleden in een gezin geholpen.
- Community Support is in financieel opzicht veel aantrekkelijker dan andere hulpverleningsmethoden.

2. VAN BUREAUCRATISCH NAAR BETROKKEN



INLEIDING

Jongeren geven aan dat ze verloren raken in jeugdzorg door de bureaucratie. Hulpverleners vinden dat ze gevangen zitten in regelgeving. Beiden geven aan dat betrokkenheid van hulpverleners vrijwel verdwenen is. En dat betrokken zijn, wordt wel gemist.

In dit hoofdstuk vertellen jongeren wat zij onder ‘betrokken’ zorg zien en wat volgens hen een goede hulpverlener is. Vervolgens bespreken we de ‘presentiebenadering’, die een antwoord geeft op het gemis aan aansluiting tussen jongeren en hulpverleners. Deze theorie gaat over betrokkenheid in de praktijk, over goede praktijken, over goede praktijkwerkers en over eerbaarbare resultaten en de vraag wat zorg tot goede zorg maakt. Bij de presentie verdiept men zich in de vraag waardoor goede zorgverleners zich nu eigenlijk onderscheiden van andere. Ook de betekenis van de presentiebenadering voor de professionals zelf wordt beschreven.

2.1. Zo willen wij het 't liefst! Jongeren aan het woord



“Vertrouwen, daar gaat het om, dan heb je iets aan die hulpverlener(s)”, zegt een jongere, “zie mij als gewoon mens, als een individu, niet als lid van een doelgroep of als een probleemgeval.”

“Elk kind is anders...”, vult een andere jongere aan, “en bel ook eens zelf op als je een tijdje niets gehoord hebt van een jongere. Geef aandacht als je een jongere toevallig tegenkomt.”

Hebben deze jongeren het over een heel bijzondere aanpak? Leggen zij de lat voor hulpverleners veel te hoog?

“Nee hoor”, zegt een hulpverlener, “er liggen nu ‘producten’ bij ons op de plank, die de keuzemogelijkheden bepalen en dus inperken. Als een hulpverlener echt naar een jongere luistert en samen met hem of haar maatwerk probeert te bieden, dan komt er vanzelf vertrouwen.”

Wat de werker hier noemt, is dat jongeren als mensen en niet als producten gezien moeten worden. Gewoon echt luisteren en samen dingen doen, daar gaat hem om, dat is eigenlijk alles. Hij denkt daar niet anders over dan de jongeren.

Maar het gaat natuurlijk niet alleen om vertrouwen en als uniek persoon gezien te worden. De jongeren vinden het belangrijk dat ze echt 'gezien' worden. Dat een hulpverlener echt aandacht heeft en voor hen wil vechten. Ze willen gewoon een beetje menselijk contact want dan voel je dat je 'er toe doet'. Of gewoon de regels een beetje creatief aanpassen aan hun behoeftes. Want dan ben je toch belangrijk voor de ander?

Een jongere heeft het over die regels, zij zegt letterlijk: *"Ik stond er helemaal alleen voor toen ik op mezelf ging wonen", maar ik mocht van mijn groepsleiders iedere week komen eten op de groep. Dat mocht officieel niet, maar ik kon gewoon komen. Dat betekende zo ontzettend veel voor mij. Dat voelde toch als thuis."*

Een pleegouder zegt hierover: *"Regels en grenzen heeft iedereen nodig, jongeren zeker. Dat is hier in huis ook zo. Dat wil niet zeggen dat de regels de boventoon voeren. Regels zijn leidend, maar niet alles overheersend. Je moet afstemmen op de jongere, op wat hij/zij nodig heeft. Bedenken wat werkbaar is bij een jongere. Ik weet zeker dat je als hulpverlener dan juist heel veel plezier kunt beleven aan het omgaan en optrekken met de jongere."*

Dat je als jongere eigenlijk niet terug kan komen om te eten als je bij een groep wegbent, is tragisch. Het afsluiten van een periode gebeurt erg abrupt terwijl de groep toch een beetje je gezin is geweest. Daarom voelt het als 'thuis' komen als je toch af en toe kan komen eten. En dat willen we eigenlijk van hulpverleners. Dat ze het gevoel geven dat het echt om jou gaat, dat ze gewoon willen dat het goed met je gaat en dat ze je een soort van warmte bieden. Naast de noodzakelijke kennis en de sturing die zij jongeren kunnen geven, moeten jongeren zich ook welkom voelen.

Een jeugdzorgmedewerker vindt dat betrokkenheid een voorwaarde is voor goed hulpverlenerschap: *"Je werkt met mensen, mensen die ook nog in de problemen zitten. Daar dien je uiterst zorgvuldig mee om te gaan en uiterst betrokken bij te zijn. Als je echt betrokken bent bij de jongeren kan dat heel veel voor jou als hulpverlener betekenen. Door jongeren oprecht te helpen en met hen de diepte in te gaan denk ik dat je ze net iets meer meegeeft, zoals mogelijkheden om bij problemen zelf te kijken hoe ze dat gaan aanpakken. Ik denk dat de betrokkenheid daar een groot onderdeel van is. Dat jongeren zich daardoor dingen eigen kunnen maken waarmee ze in de toekomst met problemen om kunnen gaan."*

Een meisje van 18 jaar vertelt:

“Hoe kan ik nou iemand vertrouwen als ik al vanaf mijn 14de van plek naar plek moet, ik van een gezinsouder een dag van te voren hoor dat ik weg moet en ik de volgende ochtend alleen, met mijn tassen, letterlijk op de stoep wordt gezet. Kil en afstandelijk, alsof ik een ding ben. En ik ben echt niet de enige. Ik heb overal aangeklopt, maar was bij niemand welkom. Vinden ze het raar dat ik me aan niets en niemand kan binden. Gelukkig kwam ik mijn huidige begeleider tegen. Hij heeft er alles aan gedaan om voor mij een plek te vinden. Geweldig hoe hij voor mij geknokt heeft, en er nog steeds is voor mij. Dat maakt alles wat ik heb meegemaakt een heel klein beetje goed.”

En over een ander meisje werd heengestapt. Niemand zag haar.

“Klop je aan bij Jeugdzorg, dan gaat het er om dat je de goede procedure volgt. Maak je daarin een fout dan kan je helemaal opnieuw beginnen met je aanvraag. Op een gegeven moment ben ik letterlijk op de stoep gaan liggen, met mijn slaapzak voor bureau Jeugdzorg, maar de mensen die daar werkten stapten gewoon over mij heen om het kantoor binnen te gaan en te gaan werken. Niemand zag mij en niemand maakte zich er kennelijk druk om dat ik op straat lag.”

En wat vooral niet vergeten mag worden is humor. Het is zo belangrijk dat er naast serieuze gesprekken ook gelachen kan worden of dat er gezellige dingen gedaan kunnen worden. Er zijn hulpverleners die wat gaan drinken met hun jongere of lekker lunchen. Gewoon een beetje informeel. Die gezelligheid, dat lachen, die humor worden genoemd door jongeren en hulpverleners.

“Mijn begeleidster bij het RIBW is een goed voorbeeld van een hulpverlener bij wie ik echt het gevoel heb dat ze luistert, respect heeft voor mij en me helpt op de manier zoals ik graag wilde”, vertelt een van de jongeren. “Bij heel veel hulpverleners lijkt het of ze op je neer kijken. Dat ze denken dat ze hoger zijn. Maar mijn begeleidster geeft mij echt het gevoel dat we elkaar met wederzijds respect kunnen behandelen. Ik kan een grapje met haar maken, maar ook een serieus gesprek met haar voeren. Je moet leuke momenten met een hulpverlener kunnen hebben, maar ook goede gesprekken.”

Een pleegmoeder: *“Vooral humor is heel belangrijk. Delen in vrolijke zaken maakt ook dat je kunt delen in moeilijke situaties.”*

Een groepsleider beaamt dit: *“Humor is zo belangrijk voor jongeren. Ze hebben het als puber niet altijd gemakkelijk, en hun situatie is vaak niet denderend. Lachen en plagen zijn belangrijke zaken in het omgaan met jongeren. Een van mijn motto’s luidt dan ook: het leven is een lach en een traan, tranen zijn er vaak al genoeg gelaten, ik zorg graag voor de lach. En ik vind ook dat regels en betrokkenheid goed samen kunnen gaan. Er zijn zoveel ‘positieve’ momenten op een dag waarin je je betrokkenheid kunt tonen aan de jongeren.”*

2.2. PRESENTIE: AANDACHT IS DE KIEM VAN EEN RELATIE



Wat is presentie?

Michel van de Participatiewerkplaats Jeugd:

“Wat mij opvalt is, dat als het gaat over betrokkenheid en bijvoorbeeld de presentie benadering, dat het dan gewoon zo simpel is. Het geeft voor mij weer wat iedereen zou willen. Ik had een begeleidster, die paste zich meer aan bij wat jij volgens jezelf nodig had en wat jij met je toekomst zou willen. Ze was heel erg warm in de manier waarop ze sprak met je en dat ze af en toe een hand op je schouder of been legde als het niet goed ging of als er iets ergs was gebeurd. Toen mijn vader overleden was, was ze ook heel zorgzaam. Als ik huilde, het was een heftige periode, dan gaf ze me gewoon een knuffel. Normaal wordt dat niet echt gewaardeerd. Maar voor mij was het een bepaalde vorm van menselijkheid en normaal contact denk ik. Ik vind dan een knuffel als je al zo lang met elkaar samenwerkt, al drie jaar, dan een vrij normaal iets om te doen. Ik heb echter genoeg hulpverleners meegemaakt die niet betrokken waren. Toen ik hier in Tilburg op een woongroep woonde bijvoorbeeld, was daar een man die werkte zo strak via de regels dat er echt niks veranderd mocht worden in de huisregels. Het ging ook zo tegen mij in, het was zo stijf en statisch dat ik daar gewoon niks mee kon. Ik ging erover in discussie. En daardoor werd ik gelabeld als opstandig. Maar zo erg was ik echt niet.”

Andries Baart is de geestelijk vader van de presentiebenadering. Hij ontdekte 'presentie' door veel te kijken naar wat professionals doen in de context van kwetsbare mensen. De presentietheorie gaat over bewezen en soms stilzwijgende kennis van hulpverleners over het werken met jongeren. Die kennis is meer dan het volgen van de juiste procedure en het uit de kast trekken van een goede methodiek. Het gaat juist om vertrouwen winnen, er voor jongeren zijn, aansluiten bij waar het voor hen werkelijk om gaat en bij wat voor hen op het spel staat.

In zijn boek 'Een theorie van de presentie' (2001) gaat Andries Baart in op de achtergrond van de presentiebenadering, op wat er werkt en waarom het werkt.

"Presentie", zegt Andries Baart, "is goede, nabije, afgestemde zorg die professioneel en met liefde gegeven wordt."

Het gaat bij presentie over wat lijden is, wat naderen is, wat uithouden en dulden is. Hulpverleners en anderen vertellen dat ze in deze theorie iets vinden waarvoor ze de woorden niet meer hadden. Moderne werkers moeten voldoen aan protocollen, kwaliteitseisen en productienormen. In een heleboel opzichten is dat goed, maar men schiet hierin door en is er weinig ruimte en tijd over om uit te zoeken wat iemand echt nodig heeft en wie iemand werkelijk is.

Presentie geeft woorden aan de ethiek en de moraal in het werk. Presentie helpt om de innerlijke bestemming van de handeling – ik wil jou helpen – te verwezenlijken tot een helpende handeling.

Wat gedaan kan worden, wordt vervolgens gedaan. Presentie is een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, praktische wijsheid en liefdevolle trouw.

In de publicatie 'Geraakt' wordt 'betekenistijd' (Hoffmann e.a., 2010) beschreven in tegenstelling tot prestatietijd. Daar waar prestatietijd planbare en berekenbare tijd is en datgene gebeurt wat van te voren bedacht is, heeft bij betekenistijd alles waarde, elk gesprek hoe eenvoudig ook. Omdat het voor de jongere waarde heeft, heeft het voor de hulpverlening waarde!



Presentie is een mix tussen:

- theorie: beschrijving van wat werkt in het bijstaan van kwetsbare mensen;
- methodiek: aanwijzingen hoe te handelen;
- ethische benadering: wat is juist, goed, verdedigbaar;
- cultuurkritiek: we gaan veelal niet best om met kwetsbare mensen in onze samenleving.

De presentiewerker

Presentiewerkers komen dichtbij mensen. Zij zijn trouw, zorgvuldig en tonen mededogen. Zij zijn niet alleen gericht op het oplossen van problemen, maar zij blijven ook aanwezig als problemen onoplosbaar blijken te zijn of als het leed groot is. Het bereiken van de ander en contact maken en houden is de start van de hulpverlening. Hulpverleners openen zich voor de anderen en betrekken zich met aandacht op de ander. Hierdoor leert de presentiewerker te zien wat er bij de ander op het spel staat, van verlangens tot angst. De werker sluit bij die emotie aan en begrijpt wat er in de betreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij/zij daarbij voor de ander kan zijn.

De presentiewerker heeft zich een aantal kenmerken eigen gemaakt:

De presentiewerker is **menslievend**. Hij/zij levert zorg vanuit nabijheid. Hij is er met en voor de ander. Als je er vóór iemand wil zijn, moet je eerst met iemand zijn.

De presentiewerker is **aansluitend**. Bij het leven, het verhaal en de persoon van de ander. Aansluiten en afstemmen gebeurt in de zorg niet altijd voldoende. In presentie gaat het om radicale aansluiting, fijne afstemming en leefwereldgerichtheid.

De presentiewerker werkt **relatiegestuurd** en **vanuit effectieve bekommernis**. Vanuit de relatie is te leren wie de persoon is of hoe de situatie is waarin hulp gewenst is en wat er in die situatie passend is. Het gaat om de menselijke maat. Er wordt gedaan wat de ander echt helpt en waar hij of zij baat bij heeft. Een presentiewerker is een aanspreekbare en benaderbare helper.

De presentiewerker is **erkennend en bevestigend**. Het gaat er om de ander eer te geven en zijn of haar 'anders-zijn' te respecteren. Het gaat om het proberen gevoelens van mislukking, schaamte en vernedering te voorkomen en te verminderen. Voorop staat het aangaan van een zorgzame betrekking die ook geslaagd is als er uiteindelijk geen enkel probleem van betekenis door opgelost blijkt te worden. Het gaat hier om de kwaliteit van de relatie die doel, zin en betekenis in zichzelf is en geen middel om iets te bereiken. De presentiewerker **biedt ruimte** aan de ander en haalt het beste uit de ander naar boven. Wat er ook gebeurt, de jongere wordt nooit afgeschreven. De werker kan **afwachten en kan onmacht verdragen**. Het gaat immers om geloof in de zwaksten en niet om hen te straffen en uit te sluiten.

Presentie in de dagelijkse praktijk

De publicatie 'Geraakt: de kracht van het jeugdpreventieprogramma (JJP), een praktijk van goede zorg' (Hoffman e.a., 2010) gaat in op wat maakt dat jeugdpreventiewerkers (JPP'ers) in hun hulpverlening zo van belang zijn voor hun jongeren, kwetsbare gezinnen, jongeren en hun ouders, met een opeenstapeling aan problemen. Het JJP biedt een kort, actief, cliëntgericht hulpverleningstraject in de thuissituatie met het doel dat jongeren hun problemen weer zelf kunnen hanteren of oplossen. Het methodisch kader is werkenderwijs ontwikkeld in nauwe samenhang met de uitvoerend hulpverleners. De werkers misten in het concept echter de relatie met de jongere, waarna onderzoek volgde naar datgene wat die relatie met de jongere kenmerkt. Opnieuw kwam er een werkwijze uit met vele kenmerken van presentie: het 'er-zijn-voor-de-ander', aandachtige betrokkenheid en de ander zien. Een jongere over zijn JPP'er: "Wat mij opviel en wat anders is dan bij andere hulpverleners, is dat hij bij mij thuis binnenkwam en totaal helemaal geen papieren bij zich had. Geen schrijfblokje, helemaal niks. Hij ging zitten en luisterde naar mijn verhaal. En dat vond ik zo bijzonder, dat heeft op mij heel veel indruk gemaakt. Eindelijk iemand die een keer naar mij luisterde terwijl hij geen aantekeningen maakte."

De JPP'ers geven aan dat ze met een rugzak vol methodieken naar een gezin toe gaan. Maar dat deze methodische 'beschermjas' daar uitgaat; de professional verandert in de persoon achter de professional. Een ouder vertelt dat zij het gevoel heeft dat bij het JJP echte mensen werken, dat het werk mensenwerk is, dat je geen nummer bent maar dat ze echt bij je betrokken zijn. "Ze helpen je niet uit medelijden maar uit meeleven." Een werker vertelt vanuit zijn ervaring dat het voor een jongere belangrijk is dat hij voelt dat de werker eerlijk en oprecht is anders werkt de samenwerking niet. Er moet ook eerlijke feedback zijn over de dingen die niet goed gaan. "Want positiviteit is natuurlijk hartstikke goed om vanuit te starten. Maar jongeren hebben ook heel erg behoefte aan 'wat gaat goed en hoe kan ik dingen anders doen?'"

De tijd die de JPP'er doorbrengt met jongeren en hun ouders wordt ook niet bij voorbaat ingevuld met externe doelen. De JPP'er staat juist open voor de jongere en sluit aan bij wat voor de jongere en de naastbetrokkenen op dat moment speelt en/of bij de leefsituatie waarin zij zich bevinden. Door deze openheid en aansluiting kan de tijd met zin en betekenis gevuld worden. De te besteden hulpverleningstijd is niet van te voren geheel te plannen en te berekenen.

Haalbaarheid?

Is het nu mogelijk om vanuit deze benadering zorg te verlenen? Presentie wordt veelal als tegenpool van zakelijkheid en bedrijfsmatigheid gezien. Veelgehoorde reacties zijn: “Is presentie niet te tijdrovend en is het wel effectief? Is het bedrijfsmatig wel van deze tijd?” De presentiepraktijk toont echter de mogelijkheden. Het rapport ‘Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar’ (Baart, 2008) doet verslag van de wijze waarop presentiewerkers via het speeltuinwerk kwetsbare gezinnen weten te bereiken. In Almere wordt geëxperimenteerd met een presentiehuis voor zwerfjongeren. En het Elizabeth Ziekenhuis in Tilburg wil in vijf jaar tijd menslievendheid weer centraal zetten in de zorg. Maar werken vanuit presentie gebeurt niet vanzelf. Om de omslag naar de presentietheorie in een organisatie te bereiken, is het nodig dat:

- Er onderzoek gedaan wordt naar overbodige bureaucratie. Daarna moet die bureaucratie weggewerkt worden.
- Jongeren zelf meedenken over mogelijke oplossingen voor en aanpak van problemen.
- Beleidsverantwoordelijken de noodzaak zien van een omslag in inhoud en vorm van het primaire proces van hun organisatie;
- Er leergroepen van hulpverleners komen.
- Een open, transparante cultuur gecreëerd wordt waarbinnen een mens kwetsbaar mag zijn.
- Er aandacht is voor de mens achter de hulpverlener zodat deze zich kan ontplooien.
- De Raad van Bestuur c.q. het hoogste management het belang van deze benadering onderschrijft.

Ervaringen van jongeren met presentiewerkers

Als een Raad van Bestuur de presentiebenadering als waardevol voor zijn jongeren en organisatie ziet en de werknemers voldoende in staat stelt om op deze manier te werken. En als het middenmanagement 'de vertaalslag' naar de werkvloer weet te maken. En als de werkers vanuit de presentie werken. Dan blijken jongeren werkelijk veranderingen in hun relatie met de hulpverlener te merken.

Jongeren (en andere hulpvragers) ervaren:

- dat ze serieus genomen worden door de hulpbieder;
- dat er werkelijk naar hen geluisterd wordt;
- dat hulpverleners beter bereikbaar en aanspreekbaar zijn;
- dat er met hen wordt meegedacht;
- dat meegedacht blijft worden, ook als aangedragen oplossingen niet blijken te werken;
- dat er emotionele en affectieve steun wordt geboden;
- dat ze zich mogen tonen zoals ze zijn, zonder dat hun gevoel voor eer, schaamte, schuld, falen en dergelijke verder belast wordt;
- dat ze hulp krijgen die bij hen past en die met aandacht gegeven wordt.



2.3. BETEKENIS VOOR DE PROFESSIONAL

Belangrijke drijfveren

Tijdens diverse bijeenkomsten en in gesprekken met werkers over wat zij belangrijk vinden in hun werk horen we vaak dat betrokkenheid, passie, liefde en lef terug moeten in de zorg. Maar zijn betrokkenheid, passie, liefde en lef wel weggeweest? In het jaarbericht van de PRVMZ (2010) stelt Mariet Paes dat werkers wel degelijk over deze gevoelens beschikken, ze vormen voor werkers in de zorg juist belangrijke drijfveren. Juist binnen het bestuur van instellingen, in beleid, in opleiding en in onderzoek is weinig tot geen aandacht meer voor deze drijfveren. De presentiebenadering blijkt voor veel werkers de herkenning van de motieven waaruit ze ooit voor een vak in de zorg gekozen hebben. Een jeugdzorgmedewerker reageert, diep geraakt door het verhaal over presentie: *“Dit is voor mij precies waarom ik jaren geleden gekozen heb voor de hulpverlening, maar het lijkt alsof dat helemaal weg is. De hulpverlening moet zakelijk en efficiënt. Het gaat nooit meer over dit soort dingen.”* Een ambulante begeleider vertelt dat presentie de erkenning biedt van zijn betrokkenheid bij jongeren. *“Ik zal nooit meer luisteren naar collega’s die zeggen dat ik te betrokken ben bij de jongeren die ik begeleid. Dit is gewoon wie ik ben en hoe ik mijn werk wil doen. Dit verhaal sterkt mij hierin.”*

Zelfverzekerd en kwetsbaar tegelijk

Een betrokken grondhouding vergt veel van een professional. Hij of zij moet zich als mens durven tonen. Het vraagt zelfverzekerdheid en stevig in je schoenen staan. Tegelijkertijd moet de hulpverlener ook de eigen kwetsbaarheid kunnen laten zien. Deze grondhouding betekent automatisch dat de hulpverlener de eigen persoonlijke grenzen moet kennen en moet weten wat hij wel of niet vertelt over zijn privéleven. Wat zijn grenzen zijn met betrekking tot zijn waarden en normen, omgangsvormen, taalgebruik, werktijden en bereikbaarheid? Een hulpverlener zegt hierover: *“Als een jongere liefdesverdriet heeft, dan kan ik uit mijn eigen ervaring vertellen dat ook ik dat gemis en verdriet heb gevoeld. Door jezelf kwetsbaar op te stellen en te delen, voelen jongeren zich vaak gehoord en begrepen.”* Professionals die hun grenzen hebben bereikt, moeten deze grenzen echt erkennen en uitspreken. Ook de eigen treurigheid en hopeloosheid kunnen met jongeren gedeeld worden. Durf als hulpverlener tegen jongeren te zeggen: *“Ik weet het ook even niet”* of *“dat is me gewoon te zwaar.”* Blijf tot het uiterste bij mensen, maar doe ook aan ‘zelfzorg’.

Deze grondhouding vergt ook een groot vermogen tot zelfreflectie. De jeugdpreventiewerker moet zichzelf voortdurend de volgende vragen stellen:

- Hoe kijk ik in de ontmoeting naar de jongere, wat maakt dat ik zo kijk, wat zegt dat over mijzelf?
- Hoe wil ik omgaan met de ander, met het onbekende, het vreemde, met dat wat onverbeterlijk en onoplosbaar is, chaotisch is en soms zelfs weerzin wekt?
- Hoe kan ik een balans leren hanteren tussen het invoegen en toevoegen bij de jongere en de ouders en hoe verhoud ik me tot protocollen en procedures?

Alles gaat natuurlijk niet vanzelf. Er zijn diverse dilemma's die spelen:

- Het tempo van de jongere in relatie tot de trajecttermijn en de frequentie van contact;
- Het kunnen aansluiten op de verwachtingen en mogelijkheden van de jongere in relatie tot het methodisch kader en de procedures en protocollen;
- Het omgaan van de hulpverlener met zijn/haar positie, rol en taak als het einde van het formele traject nadert. Dit alles in afstemming met de jongere en het betekenis geven aan de veranderende werkrelatie;
- De betekenis van de vertrouwensrelatie in relatie tot de duur van het hulpverleningstraject;
- Betrouwbaar kunnen blijven naar de jongere;
- Het omgaan met (kritiek van) collega's van samenwerkingspartners waarbij je functioneren als te betrokken, te nabij, te emotioneel wordt gezien.

De professional kan de balans vinden door zijn/haar inzichten, gevoelens, succeservaringen, dilemma's in de eigen organisatie en in samenwerkingsverbanden bespreekbaar te maken.

Scharrelruimte en verantwoordelijkheid

De professional heeft dus ruimte nodig voor een goede uitvoering van zijn werk, de zogenoemde "scharrelruimte". De ruimte is nodig om te onderzoeken wat werkt wel en wat niet werkt in de werkrelatie met de jongere. Zeker wanneer de "geijkte paden" onvoldoende effectief blijken. Het is belangrijk om deze ruimte (discretionaire ruimte) te verkrijgen, maar ook om deze ruimte vanuit verantwoordelijkheid te nemen. Verantwoordelijkheid nemen, betekent ook het vermogen hebben om regels verstandig en verantwoordelijk te kunnen overtreden.

Het betekent dat professionals buiten hun eigen domein werkzaam moet durven zijn. De samenwerking met collega's van andere instellingen wordt versterkt doordat de hulpverlener zich op het werkgebied nadrukkelijk zichtbaar maakt op het vlak van de overlappende verantwoordelijkheden. Een individueel begeleider van een jongere kan

bijvoorbeeld samen met de jongerenwerker in de wijk een hanggroep benaderen. Hulpverleners moeten hun eigen verantwoordelijkheid nemen maar ook collega's van andere instellingen durven aanspreken op hun verantwoordelijkheid voor een jongere.

Ervaringen van hulpverleners en organisaties

Zorg- en hulpgevers merken dat:

- ze veel minder een productiemachine zijn volgepropt met regels, methodieken en procedures. Ze merken dat ze de menselijke maat mogen combineren met vakbekwaamheid en bekommernis met professionaliteit;
- ze uitgedaagd worden om met minder regels maar met meer beraad het werk in te richten.
- hun motieven om met of voor mensen te werken niet aan de kant geschoven worden: presentie bevordert sterk het werkplezier in het (samen) werken en ook de beleving van voldoening en zinvol werk;
- ze uitgedaagd worden na te denken over de inrichting van hun werk en dat hun praktische wijsheid daarbij telt;

Ervaringen van de organisatie:

- werkers en jongeren zijn meer tevreden;
- de afstemming van vraag en hulp verloopt efficiënter en met minder missers en dubbelingen;
- de arbeidsvreugde en de motivatie van medewerkers stijgen;
- werkers zijn veel meer 'zelfsturend' en nemen ook hun verantwoordelijkheid;
- de hoeveelheid regels, administratieve besommeringen en controles gaat omlaag;
- moeilijk bereikbare jongeren worden beter bereikt en vastgehouden;
- de manager is inhoudelijk meer bij het werk betrokken.

Tot slot

Datgene waardoor de ontmoeting tussen jongere en hulpverlener waardevol is, is ook waardevol in de relatie tussen de verschillende lagen in de organisatie waar de hulpverlener werkt. Het belang van de *'community of practioners'* wordt hierdoor onderstreept. Werkers moeten niet alleen staan. Intervisie en een lerende organisatie zijn van wezenlijk belang. Bovendien werkt de *community* motiverend en verbeterend en is deze daarom te beschouwen als een kwaliteitsbeleidinstrument.

3. SCHARRELRUIMTE VOOR RELATIES IN DE ZORG



'Een kapper leert het ook in de praktijk'

Jongere Patty: "Er zijn twee soorten hulpverleners. Je hebt hulpverleners die werken met hun hart en je hebt hulpverleners die werken voor de hypotheek. De mensen die het echt met hun hart doen, die schoppen het ver. Dat zijn de fijnste hulpverleners. Iedere hulpverlener is anders en heeft dus ook een ander karakter. Als dat past bij jouw karakter, kom je samen heel ver. Je moet een team kunnen zijn. De jongere en de hulpverlener moeten samen kunnen bepalen wat goede ondersteuning is. En als een jongere niets wil, dan kan je de hulp stopzetten. Maar je moet het daarna ook weer kunnen toelaten, contact houden. Want sommige jongeren moeten eerst zelf voelen dat ze het alleen niet kunnen. Je moet dat samen doen. En als er ouders in het spel zijn, is het heel belangrijk de ouders ook te betrekken.

Directies van zorginstellingen moeten hun personeel meer ruimte geven om anders te kunnen werken. Maar het is altijd makkelijker als je iedereen hetzelfde laat doen. Dan heb je een beter overzicht, weet je precies wat er gebeurt. Als iedereen zich daar op zijn eigen manier in gaat mengen, dan zal het wel moeilijk zijn om het overzicht te houden. Maar ik denk toch dat er ruimte moet zijn. Niet iedere jongere is hetzelfde en ook niet iedere hulpverlener is hetzelfde.

Als ik zo'n hulpverlener zou zijn, zou ik zeggen 'jullie werken op een bepaalde manier, ik ben daar klaar mee. Ik ben anders gaan werken namelijk zo en zo, en voor mijn jongeren werkt dat wel. Als je wilt zien hoe dat werkt, moet je een keer met me meedraaien'.

Ik heb meegemaakt dat er twee hulpverleners kwamen. Eentje was voor mij en die ander kwam meekijken. Je moet als hulpverlener kunnen laten zien hoe dat gaat, omdat je dan ook iemand kunt overtuigen van jouw werkhouding. Ik vind het heel knap als een hulpverlener dat kan, want er zijn er maar weinig die dat doen. Je moet sterk in je schoenen staan om dat te doen. Als een paar hulpverleners dat nou gaan doen, trekken ze de rest vanzelf mee. Maar niet iedere hulpverlener kan dit aan. Sommigen vinden het juist fijn dat al die regels er zijn. Die zijn juist heel bang en onzeker als er regels ontbreken. Dan denk ik 'prima', maar ben ik ook wel weer zo hard dat ik denk 'dan hadden ze maar geen hulpverlener moeten worden'.

Laat jonge en onervaren hulpverleners vooral kijken wat de ervaren werkers doen. Van de praktijk leren ze het meeste. Aan die boeken hebben ze straks niks meer, dus stimuleer ze met meer praktijk. Jongeren zijn echt niet te beroerd om een keer een leerling-hulpverlener mee te laten kijken. Een kapper leert toch ook in de praktijk."

INLEIDING

In gesprekken en tijdens de verdiepingsbijeenkomsten is heel duidelijk naar voren gekomen dat

hulpverleners voor hun vak hebben gekozen omdat zij het leven van mensen die in de knel zitten, willen verbeteren. Zij blijken hun werk niet alleen op basis van regels, protocollen en methodieken uit te voeren. Richtlijnen en procedures, wetgeving en afgebakende budgetten lijken juist het professioneel handelen te belemmeren.

Professionals zien het belang van het sociale netwerk voor jongeren. Zij zien de betekenis van betrokkenheid.

Maar als individuele werker moet je lef en durf tonen om, soms tegen de stroom in, handelingsruimte te creëren en te doen wat nodig is. In dit laatste deel willen we handreikingen bieden aan professionals en hun organisaties. We gaan in op het belang van de 'praktische wijsheid' van werkers en de kennis en ervaring van jongeren en hun (pleeg) ouders. Door het delen en bundelen van ervaringen en kennis binnen netwerken, ontstaan er mogelijkheden voor werkers en jongeren om van onderop en vanuit de inhoud, bestuurlijke en organisatorische kaders te verrijken.

3.1. HULPVERLENING IS GEEN PRODUCT MAAR EEN RELATIE

De relatie hulpverlener - jongere gaat niet om een zakelijke afweging tussen vraag en aanbod, maar om zaken als betrokkenheid, zorg, aandacht, vertrouwen en dialoog. Jongeren hebben vooral behoefte aan die daadwerkelijke ondersteuning, begeleiding, zorg, aandacht en respect. Het kan dan niet anders dan dat een van de belangrijkste instrumenten van de hulpverlener, in de relatie met de jongere, hij zelf is. De houding en de werkwijze van de hulpverlener bepaalt voor een heel groot deel het vertrouwen dat een jongere in hem heeft. De zorg is dus vanwege dit betrokken karakter niet zomaar een product (PRVMZ, 2010). Rond producten kunnen regels opgesteld worden. Dat geldt echter niet voor de vertrouwensrelatie tussen jongere en hulpverlener. Die is niet met regels te regelen. Het gaat in de hulpverlening om interactie tussen mensen.



Die relatie vraagt van jongeren en van de organisatie vertrouwen in de professional. Van professionals vraagt de relatie het besef dat zorg aan jeugdigen een vorm van niet-gestandaardiseerde professionele dienstverlening is. Uitgangspunt is dat iedere jongere, zoals ieder mens, een unieke persoon is, in een unieke situatie, met een unieke geschiedenis. Dit betekent dat de hulpverlener, in iedere situatie, samen met de jongere en zijn naastbetrokkenen moet kijken naar de aanpak en hulp die het beste bij de jongere past. Relatiegericht werken betekent aansluiting en afstemming op de ander. Als de jongere zich gezien, gehoord en begrepen voelt, kan de professional samen met hem of haar op zoek naar wat nodig is. Ondersteuning waarvan de jongere zegt: hier kan ik mee verder, dit helpt mij om te zijn zoals ik er voor mijzelf, mijn familie en vrienden en anderen wil zijn, dit helpt mij om grip op mijn leven te hebben en een zelfstandig bestaan op te bouwen. Dan hebben we het over 'zorg op maat' en zorg van kwaliteit (Baart, 2010).

Het reageren op complexe en/of onverwachte situaties vraagt creatief handelen. Soms is het dan nodig dat een hulpverlener, om goede en passende ondersteuning te bieden, buiten de grenzen van zijn eigen domein moet gaan, dat hij/zij out of the box moet gaan werken. De hulpverleners hebben dus ruimte nodig om te kunnen beslissen, over grenzen heen te kijken, om schotten weg te halen. Hiervoor is het nodig dat zij achteraf verantwoording kunnen afleggen en niet vooraf via centrale sturing. Creatief handelen vraagt immers om een systeem dat gebaseerd is op vertrouwen in de professional (Tonkens, 2003). En de essentie van professionaliteit en vakmanschap van een hulpverlener is juist dat hij/zij weet wanneer verantwoord van de regels afgeweken moet worden.



Een groepsleider verwoordt dit als volgt: *“Regels zijn er om te leiden, maar ik bepaal zelf hoe ik erin sta. Daar kan je het lang of kort over hebben, maar als ik het niet eens ben met de tijd die ik voor jongeren heb, kijk ik hoe ik het wel kan doen. Dat is vaak helemaal niet zo moeilijk. We roken, we drinken koffie, we eten... je kunt uit een heleboel dingen een efficiëntie halen, waardoor je tijd overhoudt voor andere dingen. En of je dan vindt dat je die tijd moet besteden aan jongeren of aan ouders of het netwerk, dat maakt niet zo veel uit. Als je die tijd maar goed besteedt.”*

3.2. RUIMTE OM TE LEREN

Zelfreflectie en feedback

Als hulpverleners verantwoord van regels afwijken om dichter bij de jongere te kunnen aansluiten en de gewenste ondersteuning te kunnen bieden, dan moet daar achteraf natuurlijk wel over gesproken worden. Om verantwoording af te leggen, maar ook om met team de verschillende werkwijzen en resultaten te analyseren en te beoordelen. Professionaliteit veronderstelt daarom reflectie op het werk. De hulpverlener moet zichzelf steeds vragen stellen over eigen vooronderstellingen. Hij/zij kijkt vanuit verschillende perspectieven terug op het eigen handelen en leert daarvan en van de feedback door collega's. Hulpverleners vergroten hun expertise vooral ook door te leren van situaties en bestudeerde en besproken praktijkervaringen. Het gaat daarbij natuurlijk niet alleen om leerprocessen binnen een aangegeven kader maar vooral om de mogelijkheden om deze kaders bij te stellen (van der Laan, 2002). Zelfreflectie en feedback zijn belangrijk voor individuele hulpverleners en voor teams om bij te leren en het vakmanschap te versterken. De besprekingen gaan immers over hulpverlening in de praktijk en over concrete dilemma's. Een lerend team noemen we een lerend netwerk. Inhoudelijke onderwerpen worden gedeeld met collega's, leidinggevend en directie waardoor de hulpverlener de kans krijgt om het beleid van onderaf vorm te geven.

De noodzakelijke ruimte om te leren

Goede en passende hulpverlening gebeurt, zo is hierboven beschreven, onder andere vanuit betrokkenheid en aandacht. We hebben ook kunnen lezen, dat er voor goede zorg een vertrouwensrelatie tussen jongere en hulpverlener nodig is. Die vertrouwensrelatie is niet in regels te vatten. Hulpverleners moeten vrije handelingsruimte hebben om, als dat het beste voor de jongere is, verder te kijken dan hun eigen werkdomein. Toch blijkt uit analyse van werk- en leerprocessen van organisaties, dat er binnen die organisaties vaak weinig efficiënte kennis wordt gedeeld en zelfs dat professionele afwegingen aan het management worden overgelaten. Het is dan voor werkers op professioneel- en beleidsniveau haast niet mogelijk te leren van de grote hoeveelheid informatie en kennis die er binnen een instelling aanwezig is, en er ook nog eens dagelijks bijkomt. En dat leren, hebben we gezien, is nu juist zo belangrijk!

Variëteit is de regel

Afdelingen van organisaties zijn voor het bieden van kwaliteitszorg, gebaat bij een eigen passende werkwijze. Eenvormigheid mag dan wel leiden tot overzicht, duidelijkheid en beheersbaarheid maar biedt ook weinig prikkels tot creativiteit, eigen benadering en het nemen van verantwoordelijkheid in het werken met jongeren. Standaardisatie beperkt het leervermogen van een organisatie. Niet de standaard moet leidend zijn, maar juist de unieke kenmerken van de situatie en de persoon. Goede voorbeelden uit de praktijk moeten meer belicht worden. (Burggraaff-Huiskes, 2006). Mogelijkheden om de hulpverlening te verbeteren, liggen dan voor het oprapen.

Weten wat te doen!

Maar deze variëteit vraagt van leidinggevendenden vertrouwen in de praktische handelingskennis van de professionals. Hulpverleners willen vertrouwen van hun leidinggevendenden, zij willen dat zij geloven in hun 'weten wat te doen en hoe te handelen' als het gaat om verbetering van het sociaal functioneren van jongeren en cliëntsystemen. Want naast professionele kennis zoals vakkennis, methodieken en de theoretische kennis hebben hulpverleners handelingskennis. Met professionele kennis alleen komt een hulpverlener niet ver met zijn jongeren. Succesvolle hulpverlening hangt immers voor een groot deel af van de kwaliteit van de relatie tussen de jongere en de hulpverlener. Handelingskennis richt zich juist op dat bepaalde soort weten: 'weten hoe te handelen' (van der Laan, 2007). Het gaat om hier ervaringskennis, met impliciete, intuïtieve en persoonlijke kennis. En 'weten hoe te handelen' is weer anders dan: 'weten wat er aan de hand is'. Een klein verschil met grote gevolgen. Het gaat er immers om, om tegen de achtergrond van algemene kennis over groepen en categorieën, te 'weten hoe te handelen' in concrete en unieke gevallen. Weten hoe te handelen staat vaak niet op zichzelf, het betekent ook vaak 'moeten handelen'.

'Weten wat te doen' vraagt veel van een professional. Hij/zij moet durf en moed hebben om handelingsruimte te creëren. Het handelen gebeurt vanuit de principes van goed hulpverlenerschap en de hulpverlener moet daarvoor verantwoordelijkheid durven nemen. Regels zijn daarbij niet leidend, maar vormen een basis. De hulpverlener moet creatief zijn, kunnen improviseren en betrokken zijn bij jongeren.

De professional moet bruggen kunnen bouwen, dus mensen bij elkaar kunnen brengen en vooral ook investeren in het sociale netwerk, want niemand kan zonder een netwerk. En dan moet er ook nog maatwerk geleverd worden, waarbij moet worden afgestemd op de jongere om passende hulp te kunnen aanbieden. Deze hulpverleners nemen een zware klus op zich, maar krijgen daar een hoop voor terug in de vorm van leuker werk en een vertrouwensvolle relatie met de jongere. De wijze van werken waarbij uitgegaan wordt van de kracht van de client, van het werken met jongeren en de steun van hun netwerken en van de handelingsruimte die de hulpverlener neemt, geven jongeren de gelegenheid weer grip op hun eigen leven te krijgen. En dat is precies de reden waarom velen het vak van hulpverlener gekozen hebben.

Kennismanagement

Een manier om van een organisatie een lerende organisatie te maken, is kennismanagement. Binnen de organisatie is dan ruimte voor eigen initiatieven van hulpverleners en vertrouwen van leidinggevenden in het 'weten wat te doen' van hun medewerkers. De organisatie wil graag weten op welke wijze er intern met professionaliteit en met expertise wordt omgegaan en hoe de aanwezige professionaliteit wordt onderhouden.

Medewerkers en hun leidinggevenden maken hiervan allereerst een analyse (Buitink, 2007). Ze starten met het met elkaar beantwoorden van een aantal vragen:

- Wisselen hulpverleners voldoende leerzame gevalsbeschrijvingen uit en hoe?
- Hoe efficiënt wordt met kennis omgegaan: hoe wordt door professionals verworven vakkennis (deskundigheidsbevordering en ervaring) behouden, uitgewisseld en daadwerkelijk toegepast?
- Nemen hulpverleners zelf voldoende verantwoordelijkheid om vanuit hun professionaliteit bijdragen voor instellingsbeleid, overheidsbeleid en professie te formuleren?
- Ondersteunen managers de professionaliteit – met name kennisverkrijging en kennisdeling - voldoende met voorwaardenscheppende maatregelen, zodat 'uitvoerenden' weer 'experts' worden?
- Hoe wil de hulpverlener als professional werken? En wat doet de professional (voor zichzelf en collectief) aan het ontwikkelen van beroepstrots en carrièreperspectief?
- Maakt de organisatie voldoende en efficiënt gebruik van nieuwe technologieën, zoals intranet, kennisnet, webdossier en webcommunicatie, om de professionaliteit te optimaliseren?

De antwoorden op de vragen worden geanalyseerd en er wordt uiteindelijk duidelijk hoe er binnen de organisatie met handelingskennis wordt omgegaan. Hierna worden verbetermogelijkheden geformuleerd.

De organisatie wordt vervolgens optimaal ingericht en de medewerkers worden door het management optimaal gefaciliteerd. Zij worden bijvoorbeeld gecoacht om hun kennis en kwaliteit beter dan voorheen toe te passen en om efficiënter te werken.

We kunnen het niet vaak genoeg zeggen, succesvolle praktijkontwikkeling valt of staat met de betrokkenheid van de uitvoerende medewerkers. In een organisatie, die kennismanagement ziet als groeimogelijkheid voor de medewerkers en als optimalisering van de zorg zoals jongeren die willen, staat betrokkenheid bij jongeren centraal.

Leren van ervaringen van jongeren en ouders

Het is goed en belangrijk om ervaringen van uitvoerend werkers, bij praktijkontwikkelingen, veel meer te benutten. Zij staan namelijk het dichtst bij de leefwereld van de jeugdige en hun ouders en gaan in hun handelen zoveel mogelijk uit van het normale.

Lerende organisaties bieden hun werknemers de gelegenheid om kennis op te doen door te leren van teamervaringen en van individuele collega's. Maar er zijn meer plekken waar geleerd wordt. Zoals Patty het al stelde 'een kapper leert het ook in de praktijk'. Hulpverleners leren in de praktijk ook van en door de ervaringen en deskundigheid van hun jongeren. "Het luisteren naar ervaringen van jongeren heeft mij veel meer geleerd dan het lezen van prachtige theorieën", zo vertelt een hulpverlener.

Door de contacten met de jongeren, hoort de hulpverlener hun verhalen en merkt hij hun kennis, waardoor hij zelf ook weer kennis opdoet. De hulpverlener vergroot zijn professionele kennis met de ervaringskennis van jongeren en hun ouders.

De jongeren hebben hun eigen ervaringen en zijn op veel vlakken als ervaringsdeskundig te zien. Zij kennen zichzelf en hun naasten het beste en zij weten ook wat er allemaal al geprobeerd is. Ervaringsdeskundigheid betekent in theorie 'het integreren en kunnen toepassen van ervaringskennis, in vergelijkbare praktijksituaties of werkvelden'. In de praktijk is een ervaringsdeskundige iemand die de eigen ervaring helemaal heeft verwerkt en er een zinvolle betekenis aan gegeven heeft. Hij of zij kan omgaan met de eigen verantwoordelijkheid ten opzichte van de ervaringen. Maar dat is niet alles, een ervaringsdeskundige ziet de verschillen tussen persoonlijke ervaringen en de ervaringen van anderen die erop lijken en kan alle ervaringen in een breder gezamenlijk kader plaatsen. Dit betekent dat de ervaringsdeskundige in staat is de eigen ervaring niet ter sprake te brengen en overstijgend te denken in het belang van meerdere jongeren. Hij/zij is in staat de verschillende factoren, die van invloed zijn op feiten en reacties, te onderscheiden. Zoals de persoonlijke en de maatschappelijke factoren, de individuele en de structurele factoren. Een ervaringsdeskundige kan het resultaat van de eigen verwerking doorgeven aan anderen. Zowel aan mensen met een dezelfde ervaring, als aan mensen die deze ervaring(en) niet hebben (M. Paes, 2008).

Samenbrengen van ervaringen

Jongere Michel: “Het vaste patroon kan doorbroken worden door voor hulpverleners gastlessen te organiseren die worden gegeven door ervaringsdeskundigen. Of door in je teamvergadering een paar keer per jaar een cliënt te laten komen die ideeën vanuit dat perspectief kan bekijken. Dan ben je in feite al ‘out of the box’ aan het denken omdat je niet meer in je eigen patroon zit en je juist de andere kant van de cliënt ziet. Dat lijkt mij de beste manier. Misschien is het ook goed om mensen van buitenaf erbij betrekken. Misschien mensen die totaal los staan van de zorg, maar wel met nieuwe ideeën komen zonder eerst aan protocollen te hoeven denken. Zij kijken anders en eerder naar de mogelijkheden. Dan krijg je een heel ander beeld.”

Het wordt de laatste jaren steeds belangrijker gevonden om ervaringen van professionals, cliënten en het sociale netwerk samen te brengen op de plaatsen waar zij elkaar treffen (Paes, Timmers & van den Dungen, 2010). Bijvoorbeeld in wijken, in de aansluiting tussen de informele zorg, communityzorg, vrijwilligerswerk en eerstelijnszorg en in de zelfhulpbeweging van chronisch zieken, bij de GGZ en de verslavingszorg. Het gaat om programma’s als ‘herstellen doe je zelf’, ‘familie als bondgenoot’, ‘de inzet van bruggenbouwers’ en ‘ervaringsdeskundigen binnen instellingen’. Voor deze gemeenschappelijke kenniscreatie zijn gegevens nodig en er moet een werkklimaat gecreëerd worden waarbinnen het mogelijk is, om professionele en informele kennis en ervaringen uit te wisselen. Erkenning van de verschillende soorten kennis is dan vanzelfsprekend noodzakelijk, want alleen dan is er iets uit te wisselen. En natuurlijk is er begeleiding nodig bij het doordenken van gegevens en ervaringen én zijn praktijkplekken nodig om deze nieuwe kennis toe te passen.

Daarnaast moet het belang van verhalen, gesprekken, dialogen over zorg en de betekenis van de geboden zorg ingezien worden. Want of de geboden zorg zinvol is geweest, is vooral te halen uit verhalen van jongeren en hun naastbetrokkenen. Dit ‘nieuwe’denken is iets wat zich in de teams en of samenwerkingsverbanden, de zogenaamde *communities of practioners*, af moet spelen. Deze ‘communities of practioners’ zetten instrumenten in om de kwaliteit van zorg te verbeteren, zoals training door ervaringsdeskundige jongeren en/of ouders, spiegelgesprekken, gezamenlijk literatuur lezen en bespreken en onderzoek doen. Ook kunnen pottenkijkers worden uitgenodigd en kan de plek van een jongere voor een dag worden ingenomen, om te begrijpen wat deze doorstaat. In dit kader kunnen leidinggevendenden bijvoorbeeld ook een dag doorbrengen als hulpverlener (Baart, 2010).

4. VAN THEORIE NAAR PRAKTIJK

INLEIDING

Hieronder staan een aantal vragen, opdrachten en suggesties. Deze kunnen een eerste aanzet zijn om zelf en met collega's je eigen vakmanschap te versterken en begeleidingsvormen (verder) te ontwikkelen waarvan jongeren en hun naasten zeggen: hier kan ik mee verder, dit helpt mij om te zijn of te worden wie ik wil zijn en op eigen benen te kunnen staan.

SUGGESTIES VOOR DE PRAKTIJK

Vragen over de inhoud van dit boek

- Welke uitspraken van de jongeren in dit boek hebben je echt iets gedaan?
- Welke aspecten uit de sociale netwerkbenadering zijn voor jou belangrijk?
- Welke items uit de presentiebenadering zijn voor jou belangrijk?
- Welke items uit de relationele en lerende benadering zijn voor jou belangrijk?
- Waarover zou jij verder willen praten met je collega's en/of leidinggevende?

Vragen over persoonlijke (professionele) verwachtingen en voorkeuren

- Welk beeld had je van het vak 'hulpverleners'?
- Wat voor hulpverlener ben jij?
- Wat zouden jongeren waarmee jij werkt over jou zeggen?
- Hoe doe jij je werk? Wat vind je belangrijke eigenschappen voor een hulpverlener?
- Wat voor hulpverlener zou je willen zijn?
- Hoe kan je dat bereiken? Wat heb je daarvoor nodig?
- Hoe kunnen jongeren die jij begeleidt je helpen je eigen doelen te bereiken?

Vragen die je aan jongeren kan stellen; oefenen met vragen om feedback

- Toen je in de hulpverlening zat, had je toen het idee dat je hulpverleners goed voor ogen hadden wie er in je sociale netwerk zat en hoe deze mensen betrokken konden worden bij jouw hulpverlening?
- Welke mensen zijn voor jou op dit moment het meest belangrijk?
 - Wat betekenen zij voor jou?
 - Waarbij zouden zij je kunnen helpen, waarbij hulpverleners je juist niet kunnen helpen?

- Vind je dat zij op dit moment voldoende zijn betrokken?

- Vind je dat ik jouw sociale netwerk voldoende betrek bij je hulpverlening?
- Kun je een voorbeeld geven van een hulpverlener die naar je luisterde, respect had voor je en je hielp op de manier zoals jij graag wilde?
- Kun je ook een voorbeeld geven van een hulpverlener die volgens jou helemaal niet betrokken was? Kun je dat uitleggen?
- Wat voor soort hulpverlener vind je mij?
- De wondervraag: *“Stel je wordt morgenochtend wakker en plotseling blijkt je relatie met mij zo te zijn dat je je daar fijn en prettig in voelt. Wat is er dan veranderd? Wat is er gebeurd zodat je daar een positief gevoel over hebt gekregen? Hoe ziet onze relatie er dan nu uit?”*
- Je hebt met allerlei hulpverleners te maken gehad. Zij werken allemaal binnen een team. Kun je vertellen hoe jongeren, volgens jou, het beste geholpen kunnen worden?
- Ken jij de uitdrukking ‘out of the box’ werken? Vind je dat hulpverleners dat moeten kunnen?

Discussievragen voor het team

Uiteraard hopen we, dat je na het lezen van dit boek de discussie aan wil gaan met je collega's. De vragen hieronder vormen een aanzet tot discussie binnen je team en/of de instelling waar je werkt. Bespreek met elkaar hoe jullie, als team, elkaar kunnen ondersteunen om de hulpverleners te worden die jullie willen zijn, en waar jongeren baat bij hebben. Bespreek met elkaar ook hoe de organisatie jullie daarbij kan helpen. De vragen zijn voor een deel afgeleid van het artikel ‘Effectiviteit en kwaliteit in professioneel perspectief’ (Buitink, 2007). Voeg hier vooral eigen discussievragen aan toe!

- Hoe belangrijk is de werkrelatie tussen werker en cliënt en wat zegt dat over het vak van hulpverlener?
- Welke aspecten uit de sociale netwerkbenadering zijn belangrijk?
- Welke items uit de relationele en lerende benadering zijn voor jou belangrijk?
- Wat betekent de stelling ‘hulpverlening is geen product maar een relatie’ voor het dagelijks denken en doen van hulpverleners?
- Wat moeten hulpverleners weten en kunnen om een goede werkrelatie met de jongere te krijgen en daardoor de jongere optimaal te kunnen ondersteunen?
- Wat is er nodig om het sociale netwerk te betrekken? Gebeurt dat voldoende? Wat valt er te verbeteren? Wat betekent dit voor je eigen rol?
- Worden er voldoende leerzame casussen uitgewisseld en hoe? Wordt er voldoende gereflecteerd op het eigen handelen en hoe kan dat nog verbeterd worden? Wat is daarvoor nodig?
- Leren we voldoende efficiënt van casussen, zowel naar individueel functioneren, naar signalering van knelpunten in de samenleving, als naar instellingsfunctioneren en beleid?
- Hoe worden deskundigheidsbevordering en casusgeleid leren ingezet om effectiever te kunnen werken?

- Hoe effectief wordt met kennis omgegaan, hoe behouden we verworven kennis en ervaring en hoe passen we deze daadwerkelijk toe in ons dagelijks handelen?
- Hoe wordt kennis teruggekoppeld naar collega's?
- Nemen jullie voldoende verantwoordelijkheid op het gebied van verbetering en inhoudelijke verantwoording van het vak?
- Hoe dragen jullie als team, op basis van kennis en ervaring, bij aan instellingsbeleid?
- Hoe kunnen jullie ervoor zorgen dat verhalen, gesprekken en dialogen over zorg en over de betekenis van de geboden zorg gaan tellen, net zoals de cijfers en formele standaardregistraties? Hebben jullie daar ideeën over?
- In dit boek staat dat 'communities of practioners' allerlei instrumenten kunnen inzetten om de kwaliteit van zorg te verbeteren, zoals training door ervaringsdeskundige jongeren en/of ouders, spiegelgesprekken, gezamenlijk literatuur lezen en bespreken en onderzoek doen. Ook kunnen pottenkijkers worden uitgenodigd en kan de plek van een jongere voor een dag worden ingenomen om te begrijpen wat deze doorstaat. In dit kader kunnen leidinggevendenden bijvoorbeeld een dag doorbrengen als hulpverlener. Wat spreekt het meest aan? Waar zouden jullie voor kiezen?. Hebben jullie zelf nog andere ideeën?
- Voer een aantal discussie op basis van praktijkvoorbeelden, bijvoorbeeld rond dilemma's van regels en persoonlijke grenzen. Een eerste discussievoorbeeld: *Het eerste team is een team waarin een hele strakke structuur wordt gehanteerd. Er wordt acht uur per dag gewerkt. Als er vlak voor het einde van de werktijd een conflict uitbreekt op de groep, gaat de aanwezige hulpverlener toch naar huis. Dit moet ook wel, om de registratie van werktijd en de dagrapportage te laten kloppen. Wat zouden jullie dit team adviseren?*
Binnen het tweede team wordt goed samengewerkt. Het team heeft nieuwe ideeën en heeft het vertrouwen van de directie. Het team heeft een zekere vrijheid gekregen om te werken zoals nodig is. Dit team doet haar best om volgens de regels te werken, maar soms wanneer nodig, worden de regels omzeild. Hoe denk jullie hierover?
- Organiseer een bijeenkomst met de cliëntenraad, jongeren van de Participatiewerkplaats Jeugd van Zorgbelang Brabant of nodig jongeren uit die op dit moment door jullie begeleid worden. Op basis van bovenstaande vragen die je, als individuele hulpverlener, aan jongeren kan stellen, kan je ook een groepsdiscussie aangaan met jongeren.

GERAADPLEEGDE BRONNEN

Baart, A. (2001). Een theorie van presentie. Lemma, Utrecht.

Baart, A. en anderen (2007). Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar. Wijk bij Duurstede, Digitale uitgave Stichting Presentie.

Baart, A. (2010). Wat nog niet telt als goede zorg. Lezing kwaliteitsdebat Tilburg 23 april 2010. Voorlopige digitale versie via de website www.zorgethiek.nu. Faculteit Geesteswetenschappen, Universiteit van Tilburg.

Blanken, M. (red.), Rijkers, M., Van Daal, P., Hooghiemstra, B.T.J. & Verhaar, C.H.A. (2009). Jeugd van vandaag, Brabanders van morgen? Koersen op waarden van talenten! PON, Tilburg.

Brabant Balie debat i.s.m. Participatie Werkplaats Jeugdzorg Zorgbelang. (12 juni 2007). "Kwaliteit van de Brabantse Jeugdzorg".

Buitink, J. (2007). Effectiviteit en kwaliteit in professioneel perspectief. Artikel te downloaden via www.casusconsult.nl

Burggraaff-Huiskes, M. (2006). Lezing tijdens de Studiebijeenkomst Jeugdbeleid van CMO-net; Operatie Jong en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten op 16 februari 2006.

Clëntenraden Jeugdzorg Noord-Brabant en de Participatiewerkplaats Jeugd Zorgbelang Brabant. (2007). Nazorg.....18 plus... hoe doen we dat nou? Rode draden uit interviews binnen jeugdzorg. CRNJZNB en Zorgbelang Brabant, Deurne/Eindhoven.

Hoffmann, E. en anderen. (2010). Geraakt: De kracht van het jeugdpreventieprogramma, een praktijk van goede zorg. Fontys Hogeschool Sociale Studies, Eindhoven.

Laan, G. van der (2002). Moderne technologie als metafoer, oratie Lectoraat Sociale Infrastructuur en Technologie. Fontys Hogeschool Sociaal werk & Sociaal Pedagogische Hupverlening.

Laan, G. van der (2003). Presentie als ingebedde interventie. Sociale interventie, jaargang 12, 2003/2 p.68-75.

Laan, G. van der (2007), Professionaliteit en ambachtelijkheid. Sociale Interventie 2007 Jaargang 16, nr. 2, pag 25 – 34.

Mur, L. & Heijs, N. (2007). Ondersteuning mobiliseren vanuit netwerken. PM reeks, uitgeverij Nelissen, Soest.

Mur, L. (Community Support). (december 2009): Het Speelveld, artikel in Perspectief (Jeugdbescherming).

Paes, M. (2010). Essay Op zoek naar waarden. Jaarbericht 2010. PRVMZ, 's-Hertogenbosch

Paes, M. & Sohier, R.C. (2010). It takes a village to raise a child, steun van ouders, buurtbewoners en vrijwilligers bij het opgroeien. PRVMZ, 's-Hertogenbosch

Paes, M., Timmers, M. & van den Dungen, A. (red.)(2010). Gezondheidsagenda voor de Toekomst. PRVMZ, 's-Hertogenbosch.

PRVMZ (2010), Inleiding van Prof. Dr. W. van den Donk, commissaris van de Koningin in Noord-Brabant tijdens jubileumconferentie 29 januari 2010. Digitale versie op www.prvMZ.nl/jubileum.

Sohier, R.C. (2008). Zorg voor jeugdigen ont-regeld! Reflectie op het jeugdbeleid en visie op de toekomst, PRVMZ, 's-Hertogenbosch.

Tonkens, E. (2003). Mondige burgers, getemde professionals. NIZW, Utrecht.

Weekers, S. en Sohier, R.C. (2007). Meerderjarig in de jeugdzorg, en dan..? Onderzoek naar de overdracht van 18 plussers van de residentiële jeugdzorg en pleegzorg naar het lokale jeugdbeleid . PRVMZ, 's-Hertogenbosch.

Weekers, S. (2006). Eindrapport Instroom, doorstroom en uitstroom in de residentiële jeugdzorg, De Widdonck en De Zuidwester. PRVMZ, 's-Hertogenbosch.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), van Lieshout, P.A.H., Van der Meij, M.S.S. & De Prees, J.C.I. (red.)(2007), Bouwstenen voor betrokken jeugdbeleid. Den Haag/ Amsterdam.

www.presentie.nl

www.liefziekenhuis.nl

www.communitysupport.nl

www.zorgethiek.nu

www.casusconsult.nl

www.zorgbelang-brabant.nl/belangenbehartiging/Participatiewerkplaats_jeugd

www.prvMZ.nl

Bijlage Brabantse werkgroep 18 plus 2008-2010

Deelnemers:

Lambert van Lieshout, voorzitter werkgroep 18 plus namens de gezamenlijke cliëntenraden Jeugdzorg in Brabant

Marian van Boxmeer, lid cliëntenraad stichting de Combinatie Jeugdzorg

Ineke Nijssen, lid cliëntenraad BJ Brabant

Tilly Huberts (tot juni 2009), Anita Blom (vanaf juli 2009) en Caroline Heestermans, ondersteuners Participatiewerkplaats Jeugd Zorgbelang Brabant

Martha school, stichting de Omwenteling

Marlies van Oorschot, staffunctionaris Cliëntenparticipatie stichting De Combinatie Jeugdzorg

Hans Heerdink, beleidsmedewerker Provincie Noord-Brabant

Roos Sohier, beleidsadviseur PRVMZ

In 2007 hebben de gezamenlijke Cliëntenraden Jeugdzorg Noord-Brabant (CRJZNB) en de Participatiewerkplaats Jeugd van Zorgbelang Brabant een onderzoek naar de 18 plus problematiek uitgevoerd. In 2007 heeft de provincie de Provinciale Raad voor de Volksgezondheid en Maatschappelijke Zorg (PRVMZ) gevraagd om een onderzoek te doen naar de uitstroomproblematiek van meerderjarige jongeren. De resultaten van beide onderzoeken hebben geleid tot een provinciale samenwerking: de Brabantse werkgroep 18 plus. Deze werkgroep gaf tijdens de conferentie op 18 juni 2008 (18 plus, de verbinding naar volwassenheid) het startsein voor een gezamenlijke aanpak die aansluit bij de wensen en eigen mogelijkheden van deze jongeren. Inmiddels is er veel gebeurd. Er zijn regionale bijeenkomsten 18plus georganiseerd, er is een initiatief ontwikkeld met betrekking tot subsidies voor jongeren en ouders, er zijn verdiepingsbijeenkomsten opgezet voor medewerkers in de jeugdzorg en er is een slotconferentie georganiseerd op 4 november 2009.

Daarnaast hebben leden van de werkgroep op verschillende wijze hun bijdrage geleverd om de stap naar zelfstandigheid voor jongeren uit de jeugdzorg op de agenda te zetten: via interviews op de lokale radio, door een bijdrage te leveren aan de pilot 'Nazorg, niemand uit beeld' van de gemeente Eindhoven, deelname aan landelijke expertmeetings en provinciale studiedagen. Specifieke activiteiten, die gerealiseerd zijn met subsidies van de provincie Noord-Brabant: lokale en regionale bijeenkomsten, subsidie voor cliëntinitiatieven, nazorgprojecten (uit middelen zorgvernieuwing 2009), de verdiepingsreeks, de slotconferentie 4 november 2009 'Jongeren na jeugdzorg' en deze publicatie.

Jongeren en ouders hebben de wijze waarop zij betrokken zijn bij dit traject als zeer positief gewaardeerd. Voor de werkgroep 18 plus was de zeer geslaagde conferentie van 4 november met ruim 300 deelnemers een symbolisch moment om het stokje over te dragen aan de provincie en de gemeenten. Uiteraard houdt het oplossen van problemen die jongeren tegenkomen op weg naar een zelfstandig bestaan, niet op. Cliëntenraden, jongerenraden en de Participatiewerkplaats Jeugd blijven actief betrokken bij dit thema. Er moet nog veel gebeuren, maar we kunnen wel stellen dat door de inspanningen van de werkgroep 18 plus de problemen van jongeren op weg naar een zelfstandig bestaan nu echt op de agenda staan. Ook in het recente rapport van adviesbureau BMC over de evaluatie van de Wet op de Jeugdzorg worden de Brabantse 18 plus-activiteiten als voorbeeld van 'good practice' genoemd.

Ruimte voor aantekeningen:

Ruimte voor aantekeningen:

Ruimte voor aantekeningen:

Ruimte voor aantekeningen:

Ruimte voor aantekeningen:

Ruimte voor aantekeningen: