

Hoe werkzame begeleidingsfactoren binnen de hulpverlening concreet gemaakt worden in de contextbegeleidingen van vzw Sporen.

Inhoud

Inleiding

1. Handleiding voor contextbegeleidingen Sporen vzw
2. Concretisering van de werkzame begeleidingsfactoren van Van Yperen en Hermanns
 1. Een goede kwaliteit van de relatie cliënt – hulpverlener
 2. Een goede motivatie van de cliënt
 3. Het gebruik van motiverende technieken door de hulpverlener
 4. Het gebruik van overeengekomen concrete doelen
 5. De hulpverlener en de cliënt werken vanuit een gemeenschappelijk referentiekader
 6. De interventie is goed gestructureerd
 7. De interventie wordt uitgevoerd zoals beoogd
 8. Goede werkomstandigheden voor de hulpverlener
 9. De professionaliteit van de hulpverlener
 10. Een evenwicht tussen de omvang van de problematiek en de intensiteit van de beschikbare inzet
 11. De hulp is gericht op het herstel van de zelfregulatie van de gezinsleden
 12. De hulp is beschikbaar in de eigen leefsituatie van het gezin
 13. De hulp activeert de sociale netwerken rond het gezin

Bijlagen

Bijlage 1: methodieken

1. Words and Pictures: een verhaal met woorden en tekeningen
2. Familiecirkels
3. Veilige huis

Bijlage 2: het personeelsbeleid

Referentielijst

Inleiding

Aan alle begeleidingen van Sporen (ook de residentiële begeleidingen) is een contextbegeleiding verbonden. Een contextbegeleiding is een geheel van contacten in en met het netwerk van de jongere (de ouders, familieleden, leerkrachten,...). Deze contacten zijn steeds gekoppeld aan de hulpverleningsdoelstellingen en kunnen zowel mobiel (in de context) als ambulantly (in de organisatie) plaatsvinden. De intensiteit van de contextbegeleiding verschilt per module: gemiddeld één, twee of drie uur per week.

Als leidraad is er een handleiding voor contextbegeleidingen gemaakt. Het stappenplan uit deze handleiding is te vinden onder punt 1.

In het rapport 'Kortdurende thuisbegeleiding binnen de Bijzondere Jeugdbijstand: rapport 1' formuleren Stroobants, Vanderfaeillie & Andries (2013) dertien behandelfactoren die werden opgesteld door Van Yperen en Hermanns. Behandelfactoren zijn kenmerken die bijdragen tot het resultaat van de hulpverlening.

In het streven naar effectieve hulpverlening trachten we in Sporen deze werkzame behandelfactoren zo goed mogelijk in te vullen. Wij zullen ze verder begeleidingsfactoren noemen. Onder punt 2 wordt uitgelegd hoe we de factoren concreet maken binnen de contextbegeleidingen die we aanbieden.

Het verbeteren van hulpverlening is een continu proces. Zowel de handleiding voor contextbegeleidingen als de concretisering van de werkzame factoren zal daarom altijd "work in progress" zijn.

We merken nog graag op dat in deze bijdrage wordt gesproken over "ouders". Hiermee doelen we op de personen die verantwoordelijk zijn voor de opvoeding van de kinderen, ook als dit niet de biologische ouders zijn. Op de plaatsen waar gesproken wordt over "kinderen", kan er even goed "jongeren" gelezen worden. Sommige woorden in het enkelvoud kunnen ook in het meervoud gelezen worden en omgekeerd (bvb. kind-kinderen; ouder-ouders). Ten slotte wordt er vaak over "hij" of "hem" gesproken, waar ook de vrouwelijke variant van toepassing kan zijn.

1. Handleiding voor contextbegeleidingen Sporen vzw

De handleiding voor contextbegeleidingen maakt voor contextbegeleiders uit Sporen duidelijk welke stappen zij dienen te zetten. Er wordt in beschreven welke stappen dit zijn, wat deze precies inhouden en wie ervoor verantwoordelijk is.

DE VERSCHILLENDE STAPPEN DIE IN EEN CONTEXTBEGELEIDING WORDEN GENOMEN:

De aanmelding

De kennismaking en intakegesprekken

De verdere opstart van de begeleiding

De opmaak van het Individuele Handelingsplan

Het engageren van het eigen netwerk

De begeleidingsgesprekken in het gezin

De opmaak van het verhaal met woorden en tekeningen

Het voorstellen van het verhaal met woorden en tekeningen

Het voorbereiden van het Familieberaad

Het houden van het Familieberaad

Het opvolgen, evalueren en bijsturen van de handelingsplanning en de vooruitgang van de begeleiding

De evolutiebespreking

Het opvolgen, evalueren en bijsturen van de handelingsplanning en de vooruitgang van de begeleiding

Het afsluiten van de begeleiding

<p>Een jongere/gezin wordt aangemeld voor contextbegeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> - Door aanmelder/hulpverlener via ITP - Door aanmelder/consulent SDJ,OCJ,VK via ITP - Door aanmelder/hulpverlener rechtstreeks (zonder ITP) - Door zichzelf 	<p>TC of SC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ontvangen en behandelen de aanmelding: • Slepen naar instroomlijst (indien van toepassing) • Contact opnemen met aanmelder • Afspreken van kennismaking en intakegesprekken
<p>Organiseren van kennismaking en intakegesprek(ken)</p>	<p>CB</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uitnodigen jongere en gezin; bij voorkeur aan huis, eventueel in de voorziening • Indien er een aanmelder is, worden de “aanmeldingsklachten” overlopen (de hulpvragen en hulpnoden) en een korte situatieschets. • Actief luisteren en actief bevragen van de “hulpnoden” (vanuit maatschappelijke noodzaak” en “hulpvragen” (vanuit recht op jeugdhulp): de aanmeldingsklachten worden geconcretiseerd en verduidelijkt in een voor iedereen verstaanbare taal naar de “kernzorgen” of “danger-statements”, gedocumenteerd met voorbeelden van letsel of schade aan de kinderen uit het verleden, concrete signalen van risico’s voor de kinderen uit het verleden. • Er worden maximum 5 kernzorgen geformuleerd; voor elke kernzorg wordt er een overeenkomstige einddoelstelling geformuleerd. • De “maatschappelijke noodzaak” (indien het geval) wordt geformuleerd door de consulent van SDJ, OCJ of VK. • Actief luisteren en bevragen van de aanwezige kracht- en hulpbronnen in en rond het gezin, in het bijzonder ook de reeds bestaande veiligheid of sterktes, met betrekking tot de overeenkomstige kernzorgen. • Inschatting van de situatie vragen aan de hand van schaalvragen. • Zie handleiding “wat is er belangrijk in een goed intakegesprek” • Zie “uitgangspunten volwaardig partnerschap” • Al dan niet gebruik van de “Family Road Map” • Noteren in sjabloon intakeverslag dat wordt bezorgd aan alle gespreksdeelnemers

Verdere opstart van de begeleiding	CB	<ul style="list-style-type: none"> • Betrekken van de gezinsleden, die niet aanwezig waren op de intakegesprekken • Noteren van de verschillende standpunten met betrekking tot zorgen, einddoelstellingen, sterktes • De “zorgen” van de kinderen worden <u>niet</u> bevraagd alvorens de volwassenen alle “kernzorgen” met mekaar besproken hebben. • Engageren van de ouders/opvoedingsverantwoordelijken om belangrijke personen uit hun omgeving in de begeleiding te betrekken • In één van de eerste begeleidingsgesprekken • Via de “netwerkcirkels”
Opstellen van het individuele handlingsplan	CB	<ul style="list-style-type: none"> • Binnen de 45 dagen na de opstart van de begeleiding. • Samen met het gezin, in eerste instantie de ouders/opvoedingsverantwoordelijken • Rekening houdend met de eventuele “maatschappelijke noodzaak” • Einddoelstellingen worden vertaald naar concrete tussendoelen. • Concrete tussendoelen worden vertaald naar afspraken: de afspraken worden ontworpen door de gezinsleden zelf, de afspraken worden SMART geformuleerd.
Engageren van het eigen netwerk van het gezin	CB	<ul style="list-style-type: none"> • Toestemming vragen aan de ouders/ om de belangrijke opvoedingsverantwoordelijken personen uit hun omgeving te contacteren en te engageren voor de begeleiding. • Ouders/opvoedingsverantwoordelijken beslissen wie/wel niet gecontacteerd mag worden (zie “netwerkcirkels”) • Ouders/opvoedingsverantwoordelijken geven toestemming om het “framework” te delen (framework = schema met de kernzorgen, de eind- en tussendoelen, de maatschappelijke noodzaak, krachten en sterktes; de “need to know”, niet de “nice to know”); het “framework” biedt de informatie die nodig is om te kunnen meewerken aan de begeleiding. • Contacteren en engageren van het netwerk: • Via huisbezoeken of gesprekken op de dienst • Aan de hand van het afgesproken “framework” worden hun standpunten gevraagd mbt kernzorgen, sterktes en doelstellingen, en wordt gevraagd of zij zich willen engageren in de begeleiding (welke afspraken zouden zij kunnen bijdragen?); tevens wordt hun inschatting van de situatie gevraagd aan de hand van schaalvragen.

		<ul style="list-style-type: none"> • De grote lijnen (kernzorgen, doelstellingen, sterktes) van de netwerkgesprekken worden teruggekoppeld aan de ouders/opvoedingsverantwoordelijken, en in het “framework” opgenomen.
Begeleidingsgesprekken in het gezin	CB	<ul style="list-style-type: none"> • Verder nagaan op welke manier de ouders/opvoedingsverantwoordelijken de “kernzorgen”, de “sterktes”, de “eind- en tussendoelen” zien en inschatten. • Voorstellen en maken van afspraken, die passen in tussen- en einddoelen, door de ouders/opvoedingsverantwoordelijken • Wekelijks overlopen, evalueren bijsturen van de gemaakte afspraken • Wat gecheckt is en goed werkt, noteren bij “wat gaat er goed?”; wat misgelopen is, noteren bij “wat zijn de zorgen?” • Nieuwe afspraken noteren onder het overeenkomstige doel bij “wat moet er gebeuren?” • Met de ouders/opvoedingsverantwoordelijken afspreken wanneer en hoe er met de (verschillende) kinderen wordt gesproken • Met ouders/opvoedingsverantwoordelijken en kinderen afspreken hoe wordt omgegaan met de informatie uit de gesprekken met de kinderen • De standpunten van de kinderen worden ingebracht in de begeleiding. • De kinderen worden niet bevraagd op “kernzorgen” die nog niet met de ouders/opvoedingsverantwoordelijken besproken zijn. • Aan de hand van “de drie huizen”, “het veilige huis”, “kids skills”
Opmaken van het verhaal van “woorden en tekeningen”	CB	<ul style="list-style-type: none"> • Verkrijgen van toestemming van de gemandateerde voorziening (indien van toepassing) voor het maken van een Verhaal met woorden en tekeningen • Verkrijgen van de toestemming en medewerking van de ouders hiervoor • Beluisteren van de ouders/opvoedingsverantwoordelijken hun eigen verhaal over hun ervaringen met de jeugdhulp • Bevragen wat perspectieven van anderen hierop zijn • Bevragen: “Wat denken zij dat de kinderen weten, zelf bedacht hebben over de situatie?” • Bevestigen dat hun medewerking een signaal van veiligheid is voor de kinderen

		<ul style="list-style-type: none"> • Voorstellen van een soortgelijk verhaal • Voorstellen van een ontwerp van hun verhaal • Met ouders/opvoedingsverantwoordelijken overleggen in verband met de te gebruiken bewoordingen • Ontwerp voorleggen aan gemandateerde voorziening (indien van toepassing) ter goedkeuring, eventuele aanpassingen doorvoeren • Aangepaste ontwerp voorleggen aan ouders/opvoedingsverantwoordelijken • Zowel ouders/opvoedingsverantwoordelijken als gemandateerde voorziening kunnen advies vragen aan derden ivm ontwerp • Eindversie vastleggen
Voorstellen van het verhaal met woorden en tekeningen aan de kinderen	CB	<ul style="list-style-type: none"> • Leest het verhaal met woorden en tekeningen voor aan de kinderen, in aanwezigheid van de ouders/opvoedingsverantwoordelijken.
Voorstellen van het verhaal met woorden en tekeningen aan het netwerk	CB	<ul style="list-style-type: none"> • Na toestemming van de ouders/opvoedingsverantwoordelijken • Leest verhaal met woorden en tekeningen voor aan het netwerk, in aanwezigheid van ouders/opvoedingsverantwoordelijken en kinderen.
Vorbereiden van het Familieberaad	CB	<ul style="list-style-type: none"> • Overloopt met de ouders/opvoedingsverantwoordelijken het aangepaste "framework" na de gesprekken met de netwerkpersonen. • Besprekt met de ouders/opvoedingsverantwoordelijken wie zij op het familieberaad willen uitnodigen. • Besprekt met de ouders/opvoedingsverantwoordelijken hoe iedereen uitgenodigd worden (rechtstreeks, telefonisch, brief) en hoe het Familieberaad zal gestructureerd en geleid worden, wat de doelstelling ervan is.
Houden van het Familieberaad	CB	<ul style="list-style-type: none"> • Leidt het familieberaad. • Overloopt het Framework (geprojecteerde, of op grote flappen uitgeschreven) • Vraagt of dit framework voor iedereen duidelijk is, of er aanvullingen zijn. • Verschillende meningen of standpunten worden naast mekaar gezet, er wordt niet naar 1 waarheid gezocht. • Er wordt wel gewerkt aan 1 veiligheids- of handelingsplan, dat voor alle betrokkenen goed genoeg is • Vraagt aan de deelnemers wat hun inbreng in het veiligheids/handelingsplan kan zijn. • Noteert de concrete afspraken.

		<ul style="list-style-type: none"> • Noteert hoe er gecontroleerd, geëvalueerd en bijgestuurd zal worden door het netwerk. • Checkt bij de deelnemers of het veiligheids/handelingsplan goed genoeg is.
Opvolgen, evalueren, bijsturen van de handelingsplanning, van de vooruitgang in de begeleiding	CB	<ul style="list-style-type: none"> • In de wekelijkse gezinsgesprekken: gezamenlijk opvolgen, evalueren en bijsturen van de gemaakte afspraken en vooruitgang. • In het netwerk: volgens de gemaakte afspraken
Evolutiebespreking	CB	<ul style="list-style-type: none"> • Ten laatste na zes maanden na de opstart van de begeleiding evalueren de gezins- en netwerkleden, met de verwijzer (indien van toepassing) samen de evolutie van de begeleiding. • Hiervan wordt verslag gemaakt dat aan alle deelnemers wordt bezorgd, alsook aan de verwijzer (indien van toepassing) • Ter voorbereiding van de evolutiebespreking kan de CB, na overleg met de ouders/opvoedingsverantwoordelijken, een samenvatting maken van de verslaggeving van de voorbije gezinsgesprekken.
Opvolgen, evalueren, bijsturen van de handelingsplanning, van de vooruitgang in de begeleiding	CB	<ul style="list-style-type: none"> • In de wekelijkse gezinsgesprekken: gezamenlijk opvolgen, evalueren en bijsturen van de gemaakte afspraken en vooruitgang. • In het netwerk: volgens de gemaakte afspraken, eventueel via verdere familieberaden • Verslaggeving voor alle deelnemers
Afsluiten van de begeleiding	CB	<ul style="list-style-type: none"> • Gemandateerde voorziening geeft aan dat, wat de maatschappelijke noodzaak betreft, de hulpverlening mag afgesloten worden. • Het gezin geeft aan dat de hulpverlening mag afgesloten worden. • Via een eindbespreking met het gezin en verwijzer, zo mogelijk een familieberaad. • Afspreken hoe gezin en familie verder de zorg voor de kinderen gaan blijven opnemen. • Eventueel nog nazorgafspraken met de hulpverleners. • Vermelden dat gezin nog gecontacteerd wordt voor de tevredenheidsmeting (eventueel waarderend interview). • Verslaggeving voor alle deelnemers.

2. Concretisering van de werkzame begeleidingsfactoren van Van Yperen en Hermanns

1. Een goede kwaliteit van de relatie cliënt - hulpverlener

Contextbegeleiders streven naar een **volwaardig partnerschap** in hun samenwerking met gezinnen. Voorwaarde voor dit partnerschap is dat de begeleider goed aansluit op de situatie van de cliënt en dat de cliënt goed aansluit bij de begeleider. Contextbegeleiders kunnen, om dit te bereiken, steunen op de 12 uitgangspunten van partnerschap, geformuleerd door Andrew Turnell en Steve Edwards in hun boek *Signs of Safety* (1999):

12 UITGANGSPUNTEN VOOR PARTNERSCHAP IN HET SAMENWERKEN MET KINDEREN, JONGEREN, GEZINNEN, FAMILIES

1. Ga om met je cliënt als iemand die het waard is om mee samen te werken.
2. Werk samen met de persoon, niet met het misbruik.
3. Besef dat samenwerking ook mogelijk is wanneer dwang noodzakelijk is.
4. Erken dat elk gezin signalen van veiligheid heeft.
5. Houd je focus op de veiligheid van de kinderen.
6. Onderzoek wat de cliënt wil.
7. Zoek altijd naar details, concrete voorbeelden.
8. Werk aan het tot stand brengen van kleine veranderingen.
9. Verwar de details van een zaak niet met je oordeel.
10. Bied keuzemogelijkheden.
11. Zie het gesprek als een forum voor verandering.
12. Beschouw deze praktijkprincipes als aspiraties, niet als aannames.

Deze uitgangspunten geven contextbegeleiders handvaten gedurende het hele hulpverlenings-traject. Reeds van bij de start van dit traject maken het gezin, de contextbegeleider en de verwijzende instantie (indien van toepassing) een **gezamenlijke inschatting van de situatie** in het gezin en de omgeving rond de aangemelde jongere. Deze inschatting noemen we een assessment en wordt genoteerd in het drie-kolommenmodel van “Signs of Safety” (zie punt 4,5,6). Er kan ook gebruik gemaakt worden van de “Family Road Map”.

De contextbegeleider vraagt aan de verschillende betrokkenen (het gezin, hun steunfiguren, de verwijzende instantie) wat de sterktes, de krachten en de hulpbronnen van het gezin zijn. Ook noteert hij waar de verschillende personen bezorgd om zijn en van waaruit deze bezorgdheid komt: wie heeft welke feiten of signalen opgemerkt in het verleden, die hem/haar bezorgd maken over het heden of de toekomst? **Om goed te kunnen samenwerken, om elkaar goed te kunnen verstaan**, is het immers nodig dat de zorgen die er zijn rond het gezin duidelijk worden uitgesproken in een taal die ook de cliënt begrijpt.

De contextbegeleider vraagt aan alle gezinsleden waarmee zij geholpen willen worden en wat hun doelstellingen zijn. Indien er een verwijzende instantie betrokken is, formuleert deze in een einddoelstelling welke veranderingen door de maatschappij als noodzakelijk worden gezien.

Tijdens de samenwerking tussen de contextbegeleider en het gezin worden op basis van de doelstellingen van zowel het gezin als van de verwijzende instantie tussendoelen en concrete afspraken gemaakt.

De **contextbegeleider luistert aandachtig, bevraagt alle betrokkenen oprecht** en maakt een onderscheid tussen wat de verschillende betrokkenen zeggen. Hij vraagt dòòr om zo concrete antwoorden te krijgen en noteert deze letterlijk. Hij bezorgt de notities van de gesprekken aan alle betrokkenen. De contextbegeleider **velt geen oordeel** over het gezin of over wat het gezin nodig heeft. Door op deze manier met het gezin in gesprek te gaan, **toont hij betrokkenheid, medeleven en respect** waardoor de gezinsleden hem meer zullen vertrouwen (Mac Callum 1995).

De contextbegeleider zoekt naar een **evenwicht tussen zorg en controle** t.a.v. het gezin. Hij zal de gezinsleden zowel heel erg **ondersteunen** in het traject dat ze afleggen als **uitdagen** om verdere stappen te zetten. Hij zal ook ingrijpen als de situatie voor de kinderen onveilig is (Munro, 2011). De contextbegeleider werkt samen met de ouders in het belang van de kinderen. De hulp die hij aanbiedt dient aan te sluiten bij de vraag, de vaardigheden en de taal van het gezin (werkgroep maatschappelijke noodzaak, 2011).

Van in het begin creëert de begeleider **openheid en transparantie** over de situatie waarmee hij en het gezin samen aan de slag zullen gaan en de manier waarop hij zal werken. De samenwerking kan hierdoor zonder misverstanden en verborgen agenda's starten.

Contextbegeleiders maken in hun werk met gezinnen vaak gebruik van **verbindende en oplossingsgerichte vragen**, zoals beschreven en vaak toegepast door Insoo Kim Berg en Yvonne Dolan (2002). Die helpen hen om in gesprekken goed te luisteren en te spreken, om goed te begrijpen waarover het allemaal gaat, concreet en in verstaanbare taal, om in gesprekken **hoop te creëren en verandering mogelijk te maken**. Voorbeelden van dit soort vragen zijn te vinden bij punt 2,3.

Regelmatig wordt er met de ouders intensief gewerkt aan een **verhaal voor de kinderen** (Words & Pictures, zie bijlage 1). Hierbij krijgt de contextbegeleider de kans om de ouders uitgebreid te bevragen op hun visie op wat er gebeurd is in het verleden. De begeleider krijgt een helder en eerlijk beeld van hoe de ouders de dingen zien, van waar moeilijk en makkelijker over gepraat kan worden en wat de ouders belangrijk vinden voor hun kinderen. De ouders ervaren dat hun mening essentieel is en dat de contextbegeleider deze niet beoordeelt. Het proces van het maken van een "Words and Pictures" draagt op deze manier bij aan het partnerschap in de relatie tussen cliënt en begeleider.

Contextbegeleiders **werken** ook steeds intensief **samen met de kinderen** van het gezin. Met toestemming van de ouders en nadat de volwassenen alle kernzorgen met elkaar besproken hebben, worden ook de standpunten van de kinderen bevraagd rond de zorgen, sterktes, doelen en afspraken. Hiervoor hebben de medewerkers enkele methodieken ter beschikking: de "Drie huizen"-methode, het "Huis van de toekomst", het "Veilige huis" (zie bijlage 1). De standpunten van de kinderen worden meegenomen in de besprekingen met de ouders en verwijzende instantie (indien van toepassing). De kinderen worden gehoord en gerespecteerd, waardoor ook zij een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met de contextbegeleider.

2. Een goede motivatie van de cliënt

3. Het gebruik van motiverende technieken door de hulpverlener

Voordat een cliënt gemotiveerd aan de slag kan gaan, is het belangrijk dat hij/zij duidelijk voor ogen heeft waaraan hij/zij precies wil werken en wat hij/zij veranderd wil zien. De contextbegeleider toont **respect voor de doelstellingen van de cliënt** en helpt hem/haar zoeken naar oplossingen. Dit heeft een positieve invloed op de samenwerking en verhoogt de motivatie van de cliënt (de Jong & Berg, 2012).

Vanaf het intakegesprek is er ook aandacht voor wat er volgens de verwijzende instantie goed moet lopen en hoelang dit moet goed lopen voordat de begeleiding kan worden afgesloten. Belangrijk is dat hierover gesproken en geschreven wordt in een taal die aansluit bij het gezin (eventueel d.m.v. tekeningen).

De oplossingsgerichte benadering biedt hiervoor handvaten. De benadering gaat ervan uit dat de betekenis die aan problemen wordt toegekend en de manier waarop erover gepraat wordt, een invloed heeft op het probleem zelf. "Om een probleem te veranderen, moet men de realiteit veranderen door de taal te veranderen." Daarom heeft men het over oplossingen, in plaats van over problemen (Anderson, z.j.).

Hieronder volgen enkele voorbeelden van **oplossingsgerichte vragen** die de motivatie van de cliënt in beeld brengen en kunnen verhogen. Mensen zijn immers vaak meer gemotiveerd om te werken aan oplossingen die ze zelf bedenken. Praten over de gewenste situatie zorgt voor positieve gevoelens en verhoogt het verlangen naar deze situatie. Het maakt voor de cliënt duidelijk wat zijn inspanningen kunnen opleveren. Het creëren van nieuwe perspectieven installeert hoop, het bieden van hoop is belangrijk voor het verhogen van de veerkracht (resilience) van de cliënten.

VOORBEELDEN VAN OPLOSSINGSGERICHTE VRAGEN

- Hoe is het u gelukt dat te doen?
- Wat hebt u zelf al geprobeerd en wat hielp daarvan (ook al is het maar een klein beetje)?
- Als u zou "dromen" over een oplossing die u kan helpen, wat zou u dan dromen?
- Op een schaal van 10 tot 0, waarbij 10 = ik heb er alles voor over en 0 = geen enkele motivatie, hoe gemotiveerd bent u om het probleem waarvoor u komt op te lossen (of uw doel te bereiken)?
- Op een schaal van 10 tot 0, waarbij 10 = alle vertrouwen en 0 = geen enkel vertrouwen, hoeveel vertrouwen heeft u erin dat het probleem waarvoor u komt kan worden opgelost?
- Stel er gebeurt vannacht een wonder, en het wonder is dat u deze moeilijke situatie goed kunt hanteren, maar u wist het niet want u sliep, waaraan zou u dan morgenochtend het eerst merken dat dit wonder was gebeurd? Wat zal er anders/beter zijn in uw leven? Wat zou u anders doen?

De contextbegeleider maakt ook gebruik van **gespreksvaardigheden** (zoals luisteren, parafraseren en zelf-onthulling) en neemt een houding van niet-weten aan zodat de cliënt informatie over zichzelf en zijn situatie kan prijsgeven. Bij een houding van onwetendheid is de hulpverlener **benieuwd naar de verklaringen en de zienswijze van de cliënt**. Hij tracht zijn eigen expert-referentiekader los te laten en vertrekt niet van zijn eigen meningen en verwachtingen over de cliënt, het probleem of de oplossingen (de Jong & Berg, 2004).

De contextbegeleider heeft echter wel een actieve rol, nl. die van **'leading from one step behind'**. Hij stuurt het proces van het gesprek aan en heeft voor zichzelf het doel van het gesprek (nl. dat hij samen met de cliënt de verschillende perspectieven en contexten verkent, om zo tot haalbare en afdoende oplossingen te komen) duidelijk. Hij start echter niet met deze doelstelling te benoemen, maar wel met het stellen van open vragen aan de cliënt. Deze legt hierdoor tijdens het gesprek zijn eigen denkproces uit. De contextbegeleider vraagt verder door op de aspecten die hij relevant vindt. Hij schenkt aandacht aan de positieve zaken en brengt verschillende perspectieven binnen in het gesprek (bvb: "welk effect zou dit hebben op de kinderen?", "Wat denk je dat de verwijzende instantie wil zien?"). Doordat de contextbegeleider deze houding aanneemt, krijgt de cliënt tijdens het gesprek vaak zelf meer inzicht in wat hem verder kan helpen en wat zijn volgende stappen zijn.

Als de contextbegeleider **"weerstand"** ervaart bij de cliënt, gaat hij er vanuit dat de cliënt hard aan het werken is om aan de hulpverlener duidelijk te maken wat deze laatste nog niet begrijpt in verband met zijn/haar situatie (De Shazer, 1984). Dit is dan ook een signaal voor de begeleider om vanuit een houding van onwetendheid bij de cliënt na te gaan wat de "weerstand" betekent.

In **situaties van ontkenning** gaat de hulpverlener samen met het gezin op zoek naar hoe het de jeugdhulpverleners en de jeugdrechtsbank duidelijk kan maken dat hetgeen waarvan wordt beweerd dat het gebeurde in het verleden, in de toekomst niet (meer) kan gebeuren. De hulpverlener gaat daarbij niet op zoek naar de waarheid over het verleden of naar "een schuldige", maar naar het samen creëren van een veilige toekomst voor de kinderen (Turnell & Essex, 2010).

Om op een oplossingsgerichte manier met **kinderen en jongeren** te werken, vinden contextbegeleiders inspiratie in de oefeningen ontwikkeld door Insoo Kim berg en Therese Steiner (o.a. de paspoortoefening, krachthanden, wondervraag met dieren) en in de methodieken "Kids Skills" en "Mission Possible", ontwikkeld door Ben Furman.

4. Het gebruik van overeengekomen concrete doelen.
5. De hulpverlener en de cliënt werken vanuit een gemeenschappelijk referentiekader.
6. De interventie is goed gestructureerd (duidelijke doelstelling, planning en fasering).

De contextbegeleider maakt een **gezamenlijk assessment** op samen met het gezin. Dit doet hij in eerste instantie met de ouders en in tweede instantie met de kinderen (aanvankelijk minstens de aangemelde jongere, daarna ook de andere kinderen van het gezin, zie verder).

Assessment = het inschatten van “waar gaat het hier over?”

- Welke zorgen zijn er ten aanzien van de kinderen, jongeren?
- Wat zijn de krachten, sterktes van het gezin? Wat is de reeds bestaande veiligheid (die krachten, afspraken die er nu al voor zorgen dat de kinderen (gedeeltelijk) veilig zijn ten aanzien van bepaalde zorgen)?
- Wat zijn de einddoelstellingen, de tussendoelen, welke afspraken zijn er nu al of dienen nog gemaakt te worden?

Hierbij bespreken de contextbegeleider en het gezin ook de “maatschappelijke noodzaak”, indien deze/zoals deze geformuleerd is door de Jeugdrechter of de gemandateerde voorziening en houden hier rekening mee. De “maatschappelijke noodzaak” zijn de maatschappelijke grenzen binnen de welke de hulpverlening dient te gebeuren.

Het assessment wordt samen met en in het gezin op papier gezet. Dit gebeurt in het drie-kolommenschema dat wordt gebruikt als een framework of kader hiervoor. Het wordt zoveel mogelijk genoteerd in de taal van de cliënten zelf en in de concrete taal van het dagelijkse leven (geen labels, diagnoses of vakjargon). Indien er samen naar de juiste woorden moet worden gezocht om iets te omschrijven, stelt de contextbegeleider (eventueel) bewoordingen voor die verstaanbaar, begrijpelijk, aanvaardbaar zijn voor de cliënten en waarmee ze expliciet akkoord kunnen gaan. De verslaggeving is open: het origineel blijft in het gezin, de kopie gaat naar het cliëntdossier. Hierbij is er geen verborgen agenda.

Gedurende de begeleiding gebeurt het assessment of de inschatting steeds opnieuw. De inhoud van het drie-kolommenschema verandert daarom voortdurend. Wat de cliënten, personen die betrokken zijn op het gezin, begeleiders en de verwijzende instantie zeggen over de zorgen, krachten, sterktes, veiligheid, doelstellingen en afspraken evolueert immers gedurende de begeleiding.

Verschillende perspectieven worden naast mekaar geplaatst. De consensus bestaat erin dat de betrokkenen aanvaarden dat er verschillende perspectieven kunnen zijn en dat deze in één en dezelfde verslaggeving worden opgenomen (één gezamenlijk referentiekader). De consensus bestaat er ook in dat er tijdens de begeleiding gewerkt wordt aan **één begeleidings- of veiligheidsplan**, dat goed genoeg is voor alle betrokkenen, ook voor de jeugdrechter of de gemandateerde voorziening.

Aan ouders wordt gevraagd om via de methodiek “familiecirkels” aan te geven:

- Wie uit hun familie of eigen netwerk alles mogen weten en met alles mogen helpen
- Wie uit hun familie of eigen netwerk een deel mag weten en met een deel mag helpen
- Welke personen niets mogen weten en niet mogen helpen

De bedoeling is om het **ondersteunende netwerk** voor de ouders actief te houden (de reeds bestaande ondersteuning dient gecompimenteerd en onderhouden te worden) of te activeren. Het gezin kiest zelf welke personen deel uitmaken van dit ondersteunende netwerk.

Contextbegeleiders vragen actief naar personen met wie het gezin een bloedband heeft. Turnell en Essex (2006) stellen immers: “blood is thicker than social services”. Maar ook vrienden, burens, kennissen,... kunnen zich engageren. Het geheel van netwerk- of contextfiguren van het gezin zal in dit document omschreven worden als “familie”.

De personen die van de ouders “alles mogen weten en met alles mogen helpen” worden gecontacteerd op de manier die is afgesproken met de ouders (door de ouders zelf, door de contextbegeleider, in groepjes,...). Met de ouders wordt ook het “framework” (het assessment genoteerd in het drie-kolommenschema) overlopen dat wordt gedeeld met deze “cirkel” uit de familiecirkels.

Het “**framework**” zijn de belangrijkste zorgen, sterktes, veiligheid, doelstellingen en afspraken. Het zijn die dingen die je moet weten om met alles te kunnen helpen (de “moeilijkste” dingen kunnen hierin niet verzwegen worden). Het zijn de “need to know”, niet alle details (de “nice to know”). Hieronder volgt een voorstelling van het framework of drie-kolommenschema. Aanvullend op dit model kan er ook gebruik gemaakt worden van het “Family Roadmap” proces (zie bijlage 1).

Wat zijn de zorgen	Wat gaat er goed	Wat moet er gebeuren
<p>Schade in het verleden: Wat is er gebeurd waar we ons zorgen over maken betreffende deze of andere kinderen in de zorg van deze ouders?</p> <p>Toekomstig gevaar: Waar maken we ons zorgen over dat in de toekomst met deze kinderen kan gebeuren in de zorg van deze ouders?</p> <p>Complicerende factoren: Wat maakt het creëren van veiligheid voor kinderen en werken met deze familie gecompliceerder?</p>	<p>Veiligheidsverhogende factoren In welke periodes of op welke momenten zijn de ouders in staat om de kinderen te beschermen of doen ze iets om de schadelijke gebeurtenissen te stoppen?</p> <p>Bestaande krachten Welke dingen helpen de ouders om goed voor hun kinderen te zorgen en kunnen hen helpen om ook in de toekomst goed voor hen te zorgen of hen te beschermen?</p>	<p>Maatschappelijke noodzaak: Wat wil de verwijzende instantie zien dat deze ouders doen in het zorgen voor de kinderen en over welke periode, om zeker te zijn dat er voldoende veiligheid is voor de kinderen zodat de begeleiding afgesloten kan worden?</p> <p>Doelen van het gezin en de familie gericht op veiligheid voor de kinderen: Aan welke doelstellingen wil het gezin en de familie werken? Wat denkt het gezin en de familie dat ze moeten doen in het zorgen voor de kinderen, zodat de kinderen veilig zijn en de casus gesloten kan worden?</p> <p>Wat moet er gebeuren: Wat denken het gezin, de familie en de hulpverleners dat de volgende stap is in het werken naar het behalen van deze doelen?</p>

* gebaseerd op het framework ontwikkeld door Turnell en Edwards, vertaling www.signsofsafety.nl

De familieleden voegen hun eigen perspectieven en inschattingen toe aan het framework en vermelden hierbij hun naam.

Bvb: “Oma Marthe is bezorgd, dat doordat mama de baby alleen thuis laat als ze gaat boodschappen doen, de baby een ongeluk zou kunnen hebben.”

Bvb: “Tante Irma merkt op dat de kinderen steeds graag naar huis gaan, nadat zij ze op dinsdag en donderdag na schooltijd enkele uren heeft opgevangen.”

Deze nieuwe perspectieven worden aan het framework toegevoegd en teruggekoppeld naar de ouders.

De **doelstellingen** worden concreet geformuleerd in het framework. Ze focussen op de veiligheid en de ontwikkeling van de kinderen en worden genoteerd in de taal van het dagelijkse leven en in gedragstermen. Ze zijn verstaanbaar voor iedereen, ook voor de kinderen. Ze omvatten minstens de doelstellingen van de ouders en de kinderen en de opdracht van de jeugdrechter of gemandateerde voorziening. In het handelings- of veiligheidsplan worden, naargelang familieleden geëngageerd worden, ook hun doelstellingen en afspraken opgenomen. Uiteindelijk wordt het handelings- of veiligheidsplan een plan waar een groep volwassenen verantwoordelijk voor tekent. De concrete afspraken (hoe een tussen- of einddoel te bereiken) worden zelf ontworpen door de ouders, kinderen en hun familie. Ook afspraken voor opvolging, controle, evaluatie en bijsturing van de gemaakte afspraken worden opgenomen in het plan.

Er zijn maximum 5 einddoelstellingen. De belangrijkste einddoelstellingen worden dus vooropgesteld. Je kan immers niet effectief aan teveel doelstellingen tegelijk werken. Als de belangrijkste doelstellingen bereikt worden, zijn een hele hoop andere doelstellingen allicht ook bereikt. Zo wordt in het eerste rapport over Kortdurende thuisbegeleiding binnen de Bijzondere Jeugdbijstand (2013) gesteld: “Een interventie kan desondanks effectief zijn bij complexe problematieken. In dit geval lijken betere resultaten te worden bereikt indien de behandeling gericht is op de primaire problematiek, zonder aandacht voor comorbide problemen (Craske et al., 2007). Braet (2011) adviseert behandelaars zich niet te laten afleiden door comorbide problematiek, maar op een eenvoudige en concrete wijze door te werken volgens het protocol aan de primaire stoornis en er vertrouwen in te hebben dat de effecten generaliseren naar andere problematieken.”

Minstens om de 6 maanden wordt de **evolutie van de begeleiding** geëvalueerd door de gezins- en familieleden, de verwijzer (indien van toepassing) en de contextbegeleider. Dit gebeurt in een evolutiebespreking. Als het gezin en de gemandateerde voorziening (indien van toepassing) aangeven dat de hulpverlening afgesloten mag worden, volgt er een eindbespreking met het gezin en de verwijzer, zo mogelijk een familieberaad. Tijdens dit gesprek wordt afgesproken hoe het gezin en de familie verder de zorg voor de kinderen blijven opnemen en worden ev. nazorgafspraken met hulpverleners gemaakt.

Vanaf de eerste kennismaking tot de afronding en nazorg is er dus een **voortdurend proces** van gezamenlijke assessment, planning, opvolging, evaluatie en bijsturing. Het drie-kolommenmodel van “Signs Of Safety” is hier als werkinstrument uitermate voor geschikt. Turnell en Edwards stellen in hun boek (1999): “In fact, one of the primary purposes of the signs of safety model is to

offer a structure or framework that facilitates the integration of family and professional knowledge from intake through to case closure”.

Zoals eerder vermeld, wordt er ook een gezamenlijk **assessment** gemaakt **met de kinderen** uit het gezin. Nadat de ouders, verwijzers en hulpverleners hun “eerste” assessment hebben gemaakt, waarin over de relevante zaken (belangrijkste zorgen, sterktes, veiligheid, maatschappelijke noodzaak, doelen) is gesproken, wordt overeen gekomen wat een duidelijke en verstaanbare uitleg is voor de kinderen. Deze uitleg bevat de verschillende standpunten met betrekking tot de zorgen, sterktes en doelen, waarom de hulpverleners in hun gezin komen, wat er precies gebeurd is en hoe er in de toekomst zal worden samengewerkt. De uitleg wordt neergeschreven, door alle betrokkenen goedgekeurd en aan hen bezorgd. Soms is dit een verhaal in woord en beeld (“Words and Pictures”, zie bijlage 1). De belangrijkste gebeurtenissen worden dan voorgesteld door middel van tekeningen, begeleid door korte tekstjes.

Het assessment wordt in het bijzijn van de ouders aan de kinderen voorgelezen en vervolgens ook aan de kinderen bezorgd. De volwassenen tonen aan dat ze hun verantwoordelijkheid opnemen in het belang van de kinderen.

Vervolgens wordt er, na toestemming van de ouders, ook met de kinderen gesproken en worden hun standpunten gevraagd in verband met de zorgen, sterktes, doelen en afspraken (bvb. via de methodieken “Drie huizen”-methode, “Huis van de toekomst”, “Veilige huis”). De kinderen weten vooraf dat hun standpunten gedeeld zullen worden met hun ouders en opgenomen zullen worden in de verslaggeving. Oudere kinderen worden, na inschatting dat hun veiligheid hiermee niet in het gedrang komt, al eerder betrokken in de gezamenlijke assessment.

7. De interventie wordt uitgevoerd zoals beoogd (programma integriteit)

Wordt nog aangevuld.

8. Goede werkomstandigheden voor de hulpverlener

Voor een omschrijving van hoe Sporen goede werkomstandigheden voorziet voor zijn medewerkers zie bijlage 2 rond **personeelsbeleid**.

9. De professionaliteit van de hulpverlener

Het effectief helpen van kinderen, jongeren en gezinnen, vertrekt vanuit een professionele expertise, die steeds de **focus** houdt op het **helpen van kinderen, jongeren en gezinnen**.

Die professionele expertise vereist dat werkers “professioneel” kunnen “oordelen”, dus over voldoende professionele kennis beschikken, hierover kritische reflectie en dialoog kunnen voeren en een aantal interventievaardigheden bezitten.

Professionele kennis gaat over de juiste balans tussen intuïtief denken, wat wordt opgebouwd doorheen persoonlijke intuïtie, praktijkervaring en patroonherkenning, en logisch denken, wat

wordt gestimuleerd door training en kennisopname; logisch en intuïtief denken dienen te worden uitgedaagd door supervisie, coaching, werkbegeleiding, waarin de werker kritisch bevraagd en ondersteund wordt, terwijl het werk in zijn juiste context wordt geplaatst. Een valkuil van intuïtief denken is dat het (valse) zekerheid biedt – iets waar ook de individuele werker in een onzekere, ambigue context naar op zoek is -, een valkuil van het logisch denken is dat het onvoldoende rekening houdt met de feitelijke (details en nuances van een) context.

De kennis waarvan we gebruik maken dient continu te worden geactualiseerd op basis van de meest recente wetenschappelijke inzichten, over wat er helpt om problemen op te lossen.

Zo is er kennis nodig in verband met signalen van misbruik, mishandeling, verwaarlozing (signalen die vaak ambigu en moeilijk te identificeren zijn, in verband met gedrag dat vaak privé, verborgen blijft).

Een belangrijke factor in misgelopen zaken is dat de werkers niet spraken met de kinderen (meervoud); en meer dan de helft van de kinderen weten niet waarom er hulpverlening is, wat er juist gebeurd is. Het is belangrijk dat dezelfde werker voor de kinderen beschikbaar en bereikbaar is, ook nadat de crisis bedwongen is. Het opbouwen van partnerschap met de ouders is een cruciale factor in effectieve hulpverlening. Professionele “assessments” dienen het kind als focus te nemen, met de nodige kennis van ontwikkeling (van kinderen), ecologisch te zijn, te vertrekken vanuit samenwerking met kinderen en families, te gaan over de krachten en de moeilijkheden, het kader dient gedeeld te zijn met andere diensten en organisaties, zijn dynamisch en voortdurend, zijn evidence-informed, en grijpen plaats terwijl de hulpverlening loopt. Daarnaast dient de effectiviteit van de hulpverlening continu opgevolgd te worden.

De noodzakelijke **interventievaardigheden** gaan over: luisteren, authentieke interesse, empathische betrokkenheid, begrip, respect, reflectie en emotionele containment (door de werker van zichzelf: het verminderen van “bias” (= spontane neigingen), het uitspreken van zijn redeneringen, het kunnen gebruik maken van wetenschappelijke kennis, het kunnen managen van zijn emoties). Eileen Munro hecht een groot belang aan de vaardigheid om “care and control” te kunnen combineren, aan een partnerschap dat tegelijk “high in support” (“engaging with parents”) en “high in challenge” (“authoritative challenging”). Het is belangrijk om met ouders, kinderen, jongeren samen te werken: “working with them instead of doing things tot hem!”; daarnaast moet een werker gepast “drang en dwang” kunnen hanteren.

Het is ook cruciaal dat werkers een goede balans tussen basisregels, procedures en professioneel oordeel kunnen ontwikkelen.

10. Een evenwicht tussen de omvang van de problematiek en de intensiteit van de beschikbare inzet.
--

In vzw Sporen wordt er zoveel mogelijk op maat met de gezinnen samengewerkt. Ieder gezin heeft recht op een bepaalde hoeveelheid ondersteuning. Als een gezin aangeeft meer of minder ondersteuning nodig te hebben, kan in samenspraak met de contextbegeleiders en indien nodig de verwijzende instantie de **intensiteit van de geboden hulp wijzigen**. Zo kunnen er

meer/minder huisbezoeken, gesprekken op de dienst, momenten van verblijf door de jongere in de leefgroep, ondersteunende telefoongesprekken,... plaatsvinden.

De **flexibiliteit** van de hulp is het hoogst in het Multifunctioneel Centrum (MFC) en de CANO-afdeling. In Sporen bestaat het MFC uit drie afdelingen. In deze afdelingen kan er eenvoudiger geschakeld worden tussen mobiele begeleiding, dagcentrum en residentiële begeleiding, afhankelijk van de evolutie van de hulpvraag van de cliënt.

11. De hulp is gericht op het herstel van de zelfregulatie van de gezinsleden

In de oplossingsgerichte benadering wordt de cliënt gestimuleerd om **zelf verantwoordelijkheid** op te nemen voor zijn eigen leven. De ouders/kinderen worden gezien als de experts van hun eigen leefsituatie en het referentiekader van het gezin wordt als uitgangspunt genomen. De contextbegeleider vraagt de cliënten wat volgens hen de problemen zijn, hoe zij denken dat deze problemen ontstaan zijn, wat er wel goed loopt en wat zij zien als een goede toekomst voor hun gezin (de Jong & Berg, 2004).

De ouders/kinderen wordt geen probleemanalyse en lijst van mogelijk toe te passen interventies aangeboden. Ze worden wel zelf **aan het denken gezet**. De contextbegeleider zal, door de vragen die hij stelt, een oplossingsgericht proces starten. Hij zal aan de ouders/kinderen vragen wat ze veranderd willen zien, wat ze anders doen op de momenten dat de problemen zich niet stellen en wat er anders zou zijn als de problemen opgelost zouden zijn (de Jong & Berg, 2004).

Al deze informatie wordt opgenomen in het verslag met de drie kolommen (cfr. Signs Of Safety). Vanuit de visie van de ouders/kinderen op de zorgen en de krachten van en rond hun gezin worden samen met hen voor hen haalbare doelstellingen geformuleerd. In bepaalde gevallen stelt ook de jeugdrechter wat er dient te veranderen opdat de begeleiding stopgezet kan worden. Ook dan is het aan het gezin om, met ondersteuning van de contextbegeleider, te zoeken naar hoe zij deze veranderingen kunnen realiseren. Ook de **familie** van het gezin wordt zoveel mogelijk betrokken in dit proces. Het is immers de bedoeling dat de contextbegeleiding op een gegeven moment kan wegvallen. Dit kan pas als de ouders de opvoeding van hun kinderen samen met hun context opnieuw helemaal kunnen opnemen.

Contextbegeleiders laten daarom zoveel mogelijk de regie aan het gezin en zijn familie. Als de familieleden samen kunnen opvolgen wat er goed loopt, wat (nog) veranderd dient te worden en wie er wat kan doen om de veiligheid van de kinderen te garanderen, is er veel meer kans dat de begeleiding kan worden afgesloten.

Ook door aan de slag te gaan met de visie en methoden van "**Geweldloos Verzet**" werken ouders aan hun zelfregulatie. In deze visie gaat men ervan uit dat ouders enkel hun eigen gedrag in handen hebben. Ze kunnen het gedrag van hun kind immers niet controleren of hem/haar tot iets dwingen. Als ze dit wel proberen, leidt dit vaak tot escalaties, wat hen een machteloos gevoel geeft.

Als het hen lukt om een houding aan te nemen waarin ze zich op een geweldloze manier verzetten tegen het probleemgedrag van hun kind, hebben ze alles gedaan wat ze konden. Ze hebben dan als ouders hun eigen gedrag onder controle (zijn niet buiten zichzelf van woede of

geven niet ongewild toe), wat hen het gevoel geeft dat ze meer vat hebben op de situatie en hun zelfvertrouwen vergroot (Omer, 2007).

12. De hulp is beschikbaar in de eigen leefsituatie van het gezin.

Contextbegeleiders bieden, ook als kinderen residentieel geplaatst zijn, zoveel mogelijk hulp binnen de leefsituatie van het gezin. De afspraken die gemaakt worden om de doelstellingen te bereiken hebben betrekking op hoe de ouders thuis de zorg voor hun kinderen opnemen. Ouders doen hiervoor zoveel mogelijk beroep op **hulpmiddelen en ondersteunende personen uit hun eigen omgeving**. Deze hulpmiddelen en personen kunnen immers aanwezig blijven, ook als de hulpverlening afgesloten wordt.

Zo is het bvb. meer wenselijk dat een ouder 's ochtends gewekt wordt door zijn wekker om zijn kinderen naar school te brengen dan door een hulpverlener die hem wakker belt. Het is ook duurzamer dat de buurvrouw eens komt kijken of iedereen op is, dan dat de contextbegeleider dit doet.

Samen met de contextbegeleider gaat het gezin daarom op zoek naar wie of wat hen kan helpen om de gemaakte afspraken na te komen en op welke personen buiten de hulpverlening ze beroep kunnen doen op het moment dat ze hulp nodig hebben. De meeste gesprekken met de ouders vinden thuis plaats, zodat de contextbegeleider zicht krijgt op de hulpbronnen die potentieel aanwezig zijn.

13. De hulp activeert de sociale netwerken rond het gezin.

Samenwerken met het netwerk van gezinnen is ingebed in de werking. Contextbegeleiders gaan van in het begin van hun samenwerking met het gezin samen met hen op zoek naar **wie uit hun netwerk ondersteunend is of zou kunnen zijn**. In één van de eerste gesprekken wordt het gezin geëngageerd om belangrijke personen uit hun omgeving in de begeleiding te betrekken.

O.a. via de methodiek "**familiecircels**" (zie bijlage 1) wordt het netwerk van het gezin in kaart gebracht. Er wordt toestemming gevraagd aan de ouders om de belangrijke personen uit de omgeving te contacteren en te engageren voor de begeleiding. Dit kunnen zowel familieleden als burens, vrienden of kennissen zijn. We noemen hen verder allemaal "familie".

De ouders beslissen wie wel/niet gecontacteerd mag worden. Ze geven ook **toestemming om het framework met de drie kolommen te delen**. Dit is het schema met de kernzorgen, eind- en tussendoelen, maatschappelijke noodzaak, krachten en sterktes. Het geeft de informatie die nodig is om te kunnen meewerken aan de begeleiding. De standpunten van de familie over de inhoud van het framework worden bevestigd en er wordt bevestigd of zij zich willen engageren in de begeleiding. Indien er een "Words and Pictures" (zie bijlage 1) is gemaakt, wordt dit met toestemming van het gezin voorgesteld aan de familie. Ook wordt aan hen gevraagd om een inschatting van de situatie te maken. De grote lijnen van deze gesprekken worden teruggekoppeld aan de ouders (indien zij niet aanwezig waren) en opgenomen in het framework.

Om samen met het gezin en de familie tot één veiligheids- of handelingsplan te komen dat voor alle betrokkenen goed genoeg is, organiseren de contextbegeleiders vaak een **familieberaad**. Ze bespreken met de ouders wie zij willen uitnodigen en op welke manier dit gebeurt, hoe het beraad zal gestructureerd en geleid worden en wat de doelstelling is. De begeleiders voeren, indien dit nog niet gebeurde, voorbereidende gesprekken met de familieleden over het framework. Op het familieberaad worden verschillende meningen of standpunten naast mekaar gezet. Er wordt aan alle deelnemers gevraagd wat hun inbreng kan zijn en concrete afspraken worden genoteerd. Ook wordt genoteerd hoe het netwerk zelf de controle, evaluatie en bijsturing van het plan op zich zal nemen.

Het intensief werken met het ruimere netwerk van de jongere past volledig binnen de visies waarin vzw Sporen inspiratie vindt.

Binnen **“Signs of Safety”** is werken met de familie van het gezin een belangrijke en noodzakelijke stap is in het begeleiden van gezinnen. Zo kunnen we effectiever de doelstellingen van de handelingsplanning bereiken en de veiligheid van de kinderen verhogen. Het betrekken en inzetten van de (eigen) familie verhoogt de participatie van de gebruikers. Het eigen niet-professioneel netwerk neemt de verantwoordelijkheid op voor de kinderen, ook als de hulpverlening beëindigd is.

Het werken met netwerk sluit ook aan bij de visie van **“Geweldloos Verzet”**. Deze benadering beklemtoont het belang om bij deviant gedrag van jongeren tezamen met ouders, begeleiders, verwijzers en vele andere partners die met jongeren bezig zijn, samen te werken en meer aanwezig te zijn (Omer, 2007).

Bijlage 1 : methodieken

1. Words and Pictures: een verhaal met woorden en tekeningen

Kinderen die in contact komen met de jeugdhulp weten vaak niet goed waarom hun gezin begeleid wordt of waarom ze uit huis geplaatst zijn¹. Vaak “verzinnen” ze dan hun eigen verhaal, volgens hun eigen logica, of kunnen ze zichzelf schuldig of machteloos voelen omdat er zoveel fout lijkt te gaan. Het gebruik van de methode ‘Words and Pictures’, ontwikkeld door Susie Essex, John Gumbleton en Colin Luger, kan het inzicht van de kinderen hierin helpen vergroten².

Een ‘Words and Pictures’ is een verhaal, ondersteund door tekeningen, dat in de eerste plaats geschreven wordt voor de kinderen uit het gezin¹.

Het verhaal wordt ook vaak getoond aan belangrijke mensen uit de omgeving van de kinderen. Het kan dienen als basis voor het werken aan een veiligheidsplan³. In de verhaallijn worden belangrijke gebeurtenissen voorgesteld en wordt uitgelegd waarom volwassenen bezorgd zijn over de kinderen. Er staan ook altijd leuke herinneringen in¹.

Het doel is dat de kinderen weten waarover de volwassenen zich zorgen maken en dat het goed is om over zorgen te praten met anderen. Het is ook belangrijk dat de kinderen weten dat de ouders willen dat ze zich veilig voelen.

Voorbeeld van een tekening



“Op een dag huilde J. heel erg veel en viel uiteindelijk in slaap. Moeder en vader konden niet ontdekken wat er was, dus gingen ze de volgende dag met J. naar het ziekenhuis (Hiles, Essex, Fox & Luger, z.d).”

Hiermee nemen de ouders en de volwassenen hun verantwoordelijkheid tegenover de kinderen op: in de ‘Words and Pictures’ worden de verantwoordelijkheden duidelijk benoemd, en de volwassenen engageren zich tot een gezamenlijke uitleg voor de kinderen, zij het dat daarin de verschillende standpunten naast mekaar kunnen aan bod komen.

De afgewerkte ‘Words and Pictures’ is een gemeenschappelijk en duidelijk verhaal, in een taal die begrepen wordt door alle mensen die betrokken zijn. De tekeningen die de verhaallijn ondersteunen, geven de kinderen een beeld van hoe de betrokkenen hebben gereageerd, wat ze voelden of hadden willen zeggen en hoe ze geprobeerd hebben te helpen.¹

Ouders en hulpverleners werken, na akkoord van de jeugdrechtbank (indien deze betrokken is), samen aan een ‘Words and Pictures’. Ouders kunnen ook andere personen die zij vertrouwen vragen om te helpen.³ Het proces om tot het verhaal te komen is erg waardevol. Het kan ervoor zorgen dat de volwassenen de zaken op een andere manier gaan bekijken. Het mee maken van de “Words and Pictures” is ook een belangrijke stap die ouders kunnen zetten in het creëren van meer veiligheid voor hun kinderen.

Vaak wordt er lang onderhandeld over de woorden en de beelden van het verhaal. Als er geen akkoord wordt bereikt, kunnen verschillende versies van de gebeurtenissen naast elkaar in de verhaallijn worden opgenomen.¹ Zolang de ernst van de zorgen over de kinderen niet wordt

afgezwakt en het verhaal alles vertelt wat de kinderen volgens de jeugdrechtbank of de gemandateerde voorziening (indien deze betrokken zijn) moeten weten.³

Alle betrokken volwassenen moeten formeel goedkeuring geven over de laatste versie van de 'Words and Pictures'. Als dat lukt, wordt het verhaal ook aan de kinderen getoond in overleg met en in aanwezigheid van deze volwassenen. De kinderen worden dan ook aangemoedigd om zelf dingen toe te voegen aan het verhaal.¹

Bronnen:

¹ Hiles, M., Essex, S., Fox, A., Luger, C., met toestemming vertaald door Van Schijndel, A. en Sulkers, E., 'Words and Pictures' verhaallijn: Onmisbaar in de jeugdzorg. (niet-gepubliceerde nota)

² Parker, S., Specific Tools and Practices utilised in PFS, opgehaald op 14 maart 2015 van <http://www.spconsultancy.com.au/partnering-for-safety.html>.

³ Turnell, A., Essex, S. (2010). Naar één gezamenlijk verhaal in woord en beeld'. In: Als er 'niets aan de hand is; een oplossingsgerichte methode bij ontkenning van kindermishandeling. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Meer informatie:

- Zie bronnen

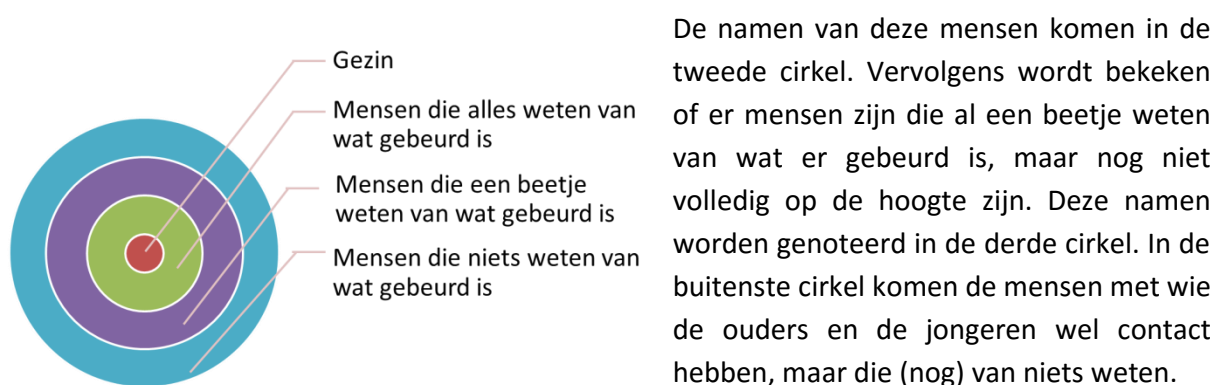
- Turnell, A. (2007). Words and pictures: informing and involving children in child abuse cases (DVD), Resolutions Consultancy, Perth.

2. Familiecirkels

Familiecirkels, ook wel veiligheidscirkels genoemd, is een methodiek om het netwerk van een gezin in kaart te brengen. De methode, ontwikkeld door Sonja Parker, helpt gezinnen om mensen te identificeren die deel kunnen uitmaken van het veiligheidsnetwerk van hun kind. Vaak geven ouders immers aan dat ze weinig mensen goed kennen en dat niemand hiervoor in aanmerking komt¹.

Daarnaast kunnen familiecirkels contextbegeleiders helpen om met het gezin het gesprek aan te gaan over de noodzaak en de rol van het veiligheidsnetwerk. De methode maakt het ook makkelijker om te praten over het proces om te beslissen wie er het meest geschikt is om deel uit te maken van het netwerk².

Aan de ouders en jongeren wordt gevraagd welke mensen op de hoogte zijn van de gebeurtenissen die ertoe geleid hebben dat ze begeleid worden door de bijzondere jeugdzorg.



Hierna wordt met het gezin besproken welke personen uit de buitenste cirkels nog deel zouden mogen uitmaken van de tweede cirkel. Bij welke mensen voelen ze zich het meest comfortabel, door wie voelen ze zich het best begrepen en wie ze denken dat belangrijk is om deel te nemen aan het veiligheidsnetwerk?

Ten slotte wordt bekeken wat deze personen dienen te weten om deel te nemen aan het veiligheidsnetwerk/om te kunnen helpen en hoe deze personen geïnformeerd zullen worden¹.

Bronnen:

¹ Parker, S. (2012). *'Veiligheidschirrels' van het gezin: een middel om ouders te helpen om mensen te identificeren voor het veiligheidsnetwerk van hun kind(eren)*. Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

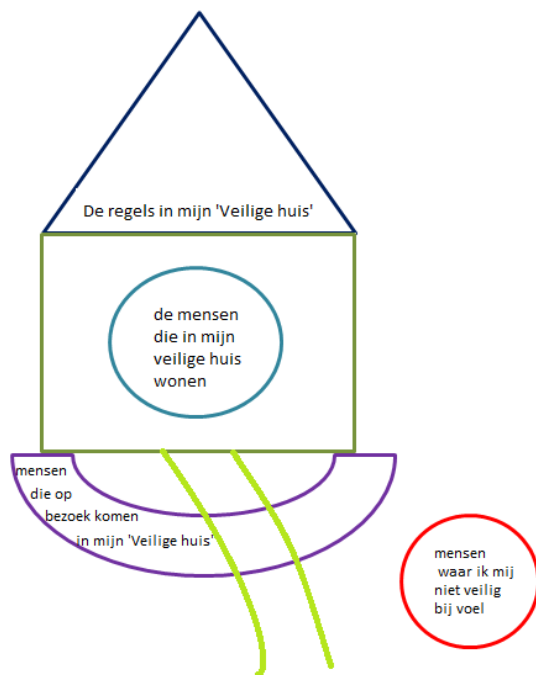
² Website: <http://opgroeieninveiligheid.be/eeninleidingtotpfs>

³ Timmer M. (2015). *Samenwerken aan veiligheid*.

3. Veilige huis

Het veilige huis is een methodiek ontwikkeld door Sonja Parker die ingezet wordt om kinderen op een betekenisvolle manier te betrekken bij de veiligheidsplanning.

Het doel is om een context te creëren waarin er met kinderen gepraat kan worden over wanneer ze zich veilig voelen en over wat zij vinden dat er (nog) moet gebeuren binnen hun familie om ervoor te zorgen dat ze veilig zijn.



De contextbegeleider en het kind tekenen eerst de omtrek van het huis. Vervolgens gaan ze samen het huis verder invullen. Ze noteren wat het kind zegt in woorden en met tekeningen. Het kind geeft aan wie er allemaal in het veilige huis woont en wat deze mensen allemaal doen. Dit kunnen zowel alledaagse als veiligheidsgerelateerde dingen zijn.

In de buitenste halve cirkel komen de mensen waarvan het kind wil dat ze op bezoek komen om de veiligheid thuis te garanderen. Ook wordt vermeld wat deze personen doen om het kind veilig te houden.

In de rode cirkel komen de mensen waarvan het kind niet wil dat ze op bezoek komen of in het huis komen wonen.

In het dak van het huis mag het kind regels formuleren die uitleggen hoe iedereen in het huis zich moet gedragen om ervoor te zorgen dat het kind altijd veilig is en goed verzorgd wordt.

Ten slotte mag het kind een pad tekenen dat leidt naar het huis: een veiligheidspad. Het kind kan hierop aangeven hoe veilig hij/zij zich voelt bij zijn familie door zichzelf dichter of verder op het pad te tekenen ¹.

Bronnen:

¹ Parker, S. (2012). *Het 'Veilige Huis': een hulpmiddel om kinderen te betrekken bij het maken van een veiligheidsplan*. Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Bijlage 2: het personeelsbeleid

Sporen vzw biedt hulpverlening aan kinderen, jongeren, gezinnen en families in kwetsbare opvoedingssituaties. We willen dat doen op een zorgzame, waarderende, authentieke en deskundige manier.

Onze grootste troef om dit waar te maken zijn jullie, de medewerkers van Sporen, jullie zijn het werkelijke kapitaal van onze organisatie en kunnen het verschil maken voor en samen met onze cliënten. Ons personeelsbeleid heeft dan ook als belangrijkste doelstelling om de randvoorwaarden en omstandigheden te creëren, zodat medewerkers met mekaar en met cliënten op een zorgzame, waarderende, authentieke en deskundige manier omgaan.

Hiervoor hebben we een aantal beleidskaders ontwikkeld:

Competentie-ontwikkeling

Van bij je selectiegesprekken (“gedragsgericht selectie-interview”) wordt er samen met jou gesproken over je sterktes en troeven, hoe je hier verder in kan groeien, je aspiraties, en wat wij hierin van jou verwachten (“kerncompetenties, functiebeschrijving en resultaatsgebieden”). Je selectiegesprek is meteen je eerste “coaching” in Sporen. In je eerste zes maanden word je intensief gecoacht in je team (door je leidinggevende of een senior collega), een handige “checklist nieuwe medewerker” helpt je om het overzicht te houden bij alle nieuwe dingen die je te leren en te onthouden hebt. Ten laatste zes maanden na je indiensttreding voer je een eerste “evaluatiegesprek” met je leidinggevende. Vanaf dan heb jij minstens jaarlijks een evaluatiegesprek.

In je eerste jaar in Sporen zal je ook deelnemen aan de “In Service Training” waar je samen met andere nieuwe collega’s het kader en de visie van Sporen beter leert kennen. Op vraag van jezelf of van je leidinggevende kan er ook altijd “coaching” worden opgestart. Als er bepaalde zaken wat moeilijker of problematisch verlopen, zal je leidinggevende je hier in eerste instantie coaching voorstellen, je later eventueel bijsturen via een “bijsturingsgesprek”, waarbij expliciet wordt gemaakt welke concrete verwachtingen we ten aanzien van je functioneren hebben, en samen wordt gezocht hoe die te bereiken. Deze bijsturing wordt dan verder geëvalueerd in evaluatiegesprekken.

Indien je er onvoldoende in slaagt om deze gevraagde bijsturing waar te maken, zal je in een “procedure voorafgaand aan mogelijk ontslag” terechtkomen: deze procedure is een laatste en formeel signaal om je functioneren in orde te brengen, en heeft als voornaamste betrachting je verdere tewerkstelling in Sporen mogelijk te maken. Meestal wordt deze procedure positief afgesloten omdat de gewenste veranderingen gerealiseerd werden. Indien dit toch niet lukt, zal je ontslagen worden.

Vanaf 5 jaren in dienst bij Sporen zal de personeelscoördinator je driejaarlijks uitnodigen voor een “loopbaanbegeleidingsgesprek”, waarin je verdere loopbaan in Sporen, je ambities en je talenten, verder kunnen ontplooid worden.

Na 20 jaren in dienst zal de directeur je uitnodigen voor één of meerdere “retentiegesprekken”; vanuit appreciatie voor je jarenlange inzet wordt samen met jou gekeken naar welke extra stimulans of ondersteuning je in je werk nog een extra drive of voldoening zou kunnen geven. Met elke medewerker die uit dienst gaat, voert de personeelscoördinator een “exit-gesprek”: samen bespreken jullie wat er goed liep, en wat er beter zou kunnen in de werking van Sporen. Het exit-gesprek helpt jou en ons om op een goede manier af te ronden, en kan Sporen helpen om onze werking verder te verbeteren.

Personeelsdossier

Je personeelsdossier bevat naast je indiensttredingsgegevens, de nodige attesten en documenten (bvb ICT gedragscode, verklaring woon-werkverkeer, ...), een “inlichtingsfiche”: een medewerker van het team administratie zal je jaarlijks vragen om deze inlichtingsfiche te actualiseren. Verder bevat je personeelsdossier je vormingsaanvragen en –attesten, je evaluaties van de gevolgde vormingen, en de verslagen van je evaluatie-, bijsturing-, loopbaanbegeleidings- en retentiegesprekken. Van elk van deze gesprekken maakt je leidinggevende een verslag; dit verslag wordt eerst aan jou bezorgd, waarop jij bepaalde opmerkingen of aanvullingen kan toevoegen; daarna wordt het verslag met eventuele aanvullingen naar de personeelscoördinator gestuurd, die dit in je personeelsdossier bewaart. Na afspraak met je personeelscoördinator kan je je personeelsdossier inzien.

Vormingsbeleid

Sporen voert een “strategisch VTO-beleid” (vorming, training, opleiding); wij kiezen expliciet voor een sterk opleidingsaanbod dat past in onze doelstellingen om kwalitatief hoogstaande hulpverlening te bieden, en onze medewerkers voluit ontwikkelings- en leeransen te bieden, zodat Sporen verder evolueert als open, lerende en waarderende organisatie.

Volwaardig partnerschap

Binnen onze missie en maatschappelijke opdracht kiezen wij voor een volwaardig partnerschap met medewerkers en cliënten.

Zorgzaam agressiebeleid

Wij werken ons agressiebeleid voortdurend verder uit. Naast een aantal technische hulpmiddelen (infrastructuur, alarmsystemen,...), wordt er voorzien in coaching en vorming (Life Space Crisis Intervention, Geweldloos Verzet) om preventief met mogelijke escalaties om te gaan. Wanneer je werkt is het steeds mogelijk om je leidinggevende, een staf- of permanentie lid te contacteren met een vraag voor ondersteuning of bijstand. Het A-team volgt effectieve agressie-incidenten op, je teamcoördinator zal, zo nodig, een noodteam samenroepen, een lid van het A-team zal je een debriefing voorstellen, je kan ook steeds beroep doen op het Centrum voor slachtofferhulp van het CAW; waar nodig kan er voor jou ook verdere externe ondersteuning worden ingezet.

Sporen als appreciërende organisatie

Medewerkers “participeren” in het dagelijkse beleid van Sporen door hun deelname aan de teamvergaderingen (de afdelingen zijn zelfsturend en werken optimaal binnen hun eigen bevoegdheden onder leiding van de teamcoördinator), werkgroepen (zoals bvb. de kwaliteitsstuurgroep), personeelsvergadering; via de teamvergadering neemt de teamcoördinator bepaalde aandachtspunten, opmerkingen of vragen mee naar de Feedbackronde van de afdeling, of het Teamcoördinatorenoverleg (TCO).

Elke medewerker kan met vragen, suggesties of klachten terecht bij zijn leidinggevende, de personeelscoördinator of de directeur. Een overzicht van de “interne en externe overlegkanalen” vind je in het kwaliteitshandboek; daar vind je ook welke verslaggeving er voor wie beschikbaar is op het intranet (onder “verslaggeving”); jaarlijks worden de interne en externe overlegkanalen op het TCO geëvalueerd. (De verslagen van het TCO zijn voor iedereen beschikbaar op het intranet).

Indien je problemen ondervindt van pesten, agressie of grensoverschrijdend gedrag door een collega op het werk, kan je, naast bij je leidinggevende, personeelscoördinator of directeur, eveneens terecht bij de vertrouwenspersonen of de preventie-adviseur psycho-sociale zaken, elke melding zal au sérieux worden genomen en deskundig opgevolgd.

De personeelscoördinator waakt erover om significante vaststellingen uit de verslagen van evaluatie-, bijsturing- en exitgesprekken op het directieteam te evalueren, en hier waar nodig conclusies voor het personeelsbeleid uit te trekken.

Jaarlijks wordt er een “tevredenheidsmeting medewerkers” uitgevoerd, waaruit er conclusies getrokken worden voor het beleid van Sporen,; dit wordt ook besproken op de RVB. Jaarlijks bespreken wij de “personeelskengetallen” (rapport Vlaams Welzijnsverbond) op het TCO en de RVB.

De organisatie biedt een passend kader, en passende ondersteuning en zorg aan elke afdeling en aan elke medewerker. Er wordt op alle niveaus op een respectvolle manier gekeken naar en gesproken over cliënten en collega’s.

Goed sociaal klimaat

Er is een maandelijks syndicaal overleg en overleg met CPBW: het CPBW werkt met jaarlijkse actieplannen ter bescherming van de werknemers. 4-jaarlijks worden er sociale verkiezingen georganiseerd. De werkgever-werknemer verhouding wordt vastgelegd in het arbeidsreglement en in formele werkingsteksten. De beschreven richtlijnen worden nageleefd.

Preventiebeleid

Het CPBW werkt samen met de directie een passend preventiebeleid ter bescherming van de medewerkers uit.

November 2014 ; De personeelscoördinator en de directeur

Referentielijst

Anderson, H. (z.j.). *Postmoderne social-constructionistische therapieën*.

Berg, I.K., & Dolan Y. M. (2002). *De praktijk van oplossingen: gevalsbeschrijvingen uit de oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Amsterdam: Harcourt Assessment B.V.

De Jong P., & Berg, I.K. (2004). *De kracht van oplossingen*. Amsterdam: Pearson Assessment and Information B.V.

De Jong, P., & Berg, I. K. (2012). *Interviewing for solutions*. Boston, VS: Cengage Learning.

De Shazer, S. (1984). The death of resistance. *Family Process*, 23, 11-17.

Mac Callum. (1995). *Werkmap maatschappelijke noodzaak*.

Munro, E. (2011). *The Munro review of child protection: final report, a child centred system*. Crown.

Omer H. (2007). *Geweldloos verzet in gezinnen. Een nieuwe benadering van gewelddadig en zelfdestructief gedrag van kinderen en adolescenten*. Houtem: Bohn Stafleu van Loghum.

Stroobants, T., Vanderfaeillie, J., & Andries, C. (2013). *Kortdurende thuisbegeleiding binnen de Bijzondere Jeugdbijstand (rapport 1): Beschrijvend en praktijkgericht onderzoek naar het aanbod, de aanbieders en het maatschappelijk en juridisch kader*. Vrije Universiteit Brussel, Brussel.

Turnell, A., & Edwards, S. (1999). *Signs of Safety: A safety and solution oriented approach to child protection casework*. New York: WW Norton.

Turnell, A., & Essex, S. E. (2006). *Working with 'denied' child abuse: the resolutions approach*. Berkshire, England: Open University Press.

Turnell, A., & Essex, S. E. (2010). *Als er 'niets aan de hand' is: Een oplossingsgerichte methode bij ontkenning van kindermishandeling*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Werkgroep Maatschappelijke Noodzaak. (2011). *Gemeenschappelijke uitgangspunten Integrale Jeugdhulp – Sings Of Safety*. Werkmap MANO

