**Ouders op afstand**

Ouderbetrokkenheid bij de jeugdhuizen van het Leger des Heils in de provincie Groningen

Anouk Kits  
Jasperina Brinkman (348072)

Eindopdracht Bachelor Social Work

Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen

**Ouders op afstand**   
Ouderbetrokkenheid bij de jeugdhuizen van het Leger des Heils in de provincie Groningen

Auteurs:

Anouk Kits (354549)  
Jasperina Brinkman (348072)

In opdracht van:

Academie voor sociale studies, Hanzehogeschool Groningen

Bachelor Social Work

Voltijd

Vak: Eindopdracht (cursuscode)

Onderzoeksorganisatie: Leger des Heils W&G Noordoost

Opdrachtgever: Alies Brand en Suzanna van der Sleen

Begeleidende docent: Jaap Olthof

Datum voltooiing: 09-01-2023

Aantal woorden inhoudelijke deel: 6967

Voorwoord   
Beste lezer,

Voor u ligt het advies voor de eindopdracht voor de studie social work jaar 4. Dit onderzoek is uitgevoerd voor het profiel jeugd. Dit verslag is geschreven door Anouk Kits en Jasperina Brinkman. Het afgelopen halfjaar hebben wij ons beziggehouden met de ouderbetrokkenheid bij de jeugdhuizen van het Leger des Heils. In dit onderzoek werken wij stapsgewijs aan het beantwoorden van de centrale onderzoeksvraag. Het doel van het onderzoek is inzage te bieden wat betreft ons onderzoek en het weergeven van de resultaten, de conclusie en de ontworpen producten.

We willen hierbij de begeleiders, opdrachtgever en respondenten hartelijk bedanken voor de feedback, de tips en de gesprekken. Zonder hen was dit onderzoek niet mogelijk geweest.

Met vriendelijke groet,

Jasperina Brinkman en Anouk Kits

Samenvatting

**Ouderbetrokkenheid vergroten op jeugdhuizen en in de crisisopvang**

In dit onderzoek is gekeken naar de ouderbetrokkenheid op de jeugdhuizen van het Leger des Heils W&G Noordoost. Uit een intern onderzoek bleek dat ouders van jongeren die op de jeugdhuizen verbleven ontevreden zijn met de mate van betrokkenheid die zij voelen bij de jongere en de behandeling. Vanwege deze resultaten wil het management dat er wordt gekeken naar manieren waarop de ouderbetrokkenheid bevorderd kan worden voor deze doelgroep.

Op de jeugdhuizen wordt begin 2023 het Waaiermodel in gebruik genomen – dit is een methode voor het monitoren van de behandeling aan de hand van fases. Bij al deze fases worden de ouders meegenomen. De vraag die in dit advies wordt beantwoord, is daarom:

Op welke manier kan de ouderbetrokkenheid op de woonvoorziening en de crisisgroep van het Leger des Heils W&G Noordoost worden vergroot, zodat de aanpak van de woonbegeleiders aansluit bij het Waaiermodel?

De deelvragen die zijn opgesteld zijn:

1. Wat zijn de sterktes en zwaktes van de ouderbetrokkenheid op de woonvoorziening en de crisisgroep van het Leger des Heils W&G Noordoost op dit moment?
2. Hoe ziet de ouderbetrokkenheid eruit bij een andere, gelijkvormige organisatie?
3. Wat voor ondersteuning hebben de begeleiders van de woonvoorziening en de crisisgroep nodig om de ouderbetrokkenheid goed toe te passen, op de manier zoals het Waaiermodel die voorschrijft?

Met deze deelvragen is er literatuuronderzoek gedaan en zijn interviews afgenomen met medewerkers van de jeugdhuizen, een systeembehandelaar van Elker en een vertrouwenspersoon van Zorgbelang. De uitkomsten hebben ontwerpcriteria opgeleverd aan de hand waarvan, samen met het literatuuronderzoek, de producten zijn ontworpen.

Een samenvatting van de criteria die naar voren zijn gekomen uit de literatuur en de interviews is:

- Agendeer contact met ouders meer, schrijf afspraken duidelijk op, betrek hen in de hulpverleningsplanning en evalueer het contact.

- Meer hulpmiddelen voor tijdens de inwerkperiode voor nieuwe medewerkers.

- Kijk systemisch naar de jongere en het netwerk.

- Heb een aparte contactpersoon voor de ouders.

- Betrek jongeren bij het bespreken van ouderbetrokkenheid.

- Stimuleer ouders om langs te komen op de jeugdhuizen.

- Maak ouders een constant onderdeel in de verschillende behandelfases van het waaiermodel.

**Focus op de attitude van medewerkers richting ouders**

Op basis van deze criteria zijn de producten ontworpen.

Het eerste product bestaat uit twee folders, waarvan een gericht op het jeugdhuis, de ander op de crisisopvang, met informatie voor ouders over bij wie ze terecht kunnen en wat ze kunnen verwachten. Ook staat hierin extra aangegeven dat ouders altijd langs mogen komen.

De tweede is een module voor nieuwe medewerkers. Deze is gericht op het belang van ouderbetrokkenheid, factoren die meespelen bij de mate van ouderbetrokkenheid en de manier waarop het Waaiermodel gebruikt kan worden om systemisch te kijken naar de ouders en de jongere.

De aanbevelingen voor de organisatie zijn het inzetten van systeembehandelaren op de groepen. Zo hebben ouders een aparte contactpersoon en kan deze zich volledig voor de ouders inzetten, om zo een compleet beeld te krijgen van de situatie van de jongere. Deze aanbeveling vraagt om het aannemen van meer mensen; mocht dit niet lukken vanuit de organisatie, dan wordt aangeraden de schaduwmentor van de jongere tot contactpersoon van de ouders te maken. Zo leg je niet alle verantwoordelijkheid bij de mentor.

Ook wordt aangeraden om met nieuwe medewerkers tijd te besteden aan ouderbetrokkenheid en wat hier van hen verwacht wordt. Een begin is gemaakt met de module, maar dit zou kunnen worden uitgebreid, bijvoorbeeld in de vorm van een e-learning of een bijeenkomst.

Inhoudsopgave

[Voorwoord Beste lezer, 3](#_Toc124186464)

[Samenvatting 4](#_Toc124186465)

[Hoofdstuk 1. Beschrijving advies/product 8](#_Toc124186466)

[1.1. Product 8](#_Toc124186467)

[1.2. Voor wie 8](#_Toc124186468)

[1.3. Inbedding product 9](#_Toc124186469)

[1.4. Verdere ontwikkeling 9](#_Toc124186470)

[Hoofdstuk 2 Aanleiding en doelstelling van het advies 10](#_Toc124186471)

[2.1. Context 10](#_Toc124186472)

[2.1.1. Het Leger des Heils 10](#_Toc124186473)

[2.1.2. Woonvoorzieningen 10](#_Toc124186474)

[2.1.3 Definitie van gebruikte termen 11](#_Toc124186475)

[2.2. Aanleiding 11](#_Toc124186476)

[2.3. Probleemanalyse 11](#_Toc124186477)

[2.3.1. Microniveau 11](#_Toc124186478)

[2.3.2. Mesoniveau 12](#_Toc124186479)

[2.3.3. Probleemstelling macroniveau 14](#_Toc124186480)

[2.4. Vraagstelling 14](#_Toc124186481)

[2.5. Doelstelling 15](#_Toc124186482)

[Hoofdstuk 3. Onderbouwing aanpak en inhoud 16](#_Toc124186483)

[3.1. Aanpak 16](#_Toc124186484)

[3.1.1. Onderzoeksmethode 16](#_Toc124186485)

[3.1.2. Onderzoekstype 16](#_Toc124186486)

[3.1.3. Ethische verantwoording 17](#_Toc124186487)

[3.2 Bevindingen uit de literatuur 18](#_Toc124186488)

[3.2.1 Onderzoeksmethode 18](#_Toc124186489)

[3.2.2 Uitkomsten 18](#_Toc124186490)

[3.2.3 Ontwerpcriteria 18](#_Toc124186491)

[3.3 Bevindingen uit de interviews 18](#_Toc124186492)

[3.3.1 Onderzoeksmethode 18](#_Toc124186493)

[3.3.2 Selectie respondenten 19](#_Toc124186494)

[3.3.3 Analyseplan 19](#_Toc124186495)

[3.3.4 Uitkomsten 20](#_Toc124186496)

[3.4.5 Ontwerpcriteria 21](#_Toc124186497)

[3.4 Ontwerpevaluaties 21](#_Toc124186498)

[3.4.1 De ontwerpcriteria 21](#_Toc124186499)

[3.4.2 Ontwerpevaluaties 22](#_Toc124186500)

[3.5 Conclusie op basis van de onderzoeksvraag 24](#_Toc124186501)

[Hoofdstuk 4 Aanbevelingen 26](#_Toc124186502)

[**Het onderzoek** 26](#_Toc124186503)

[Literatuurlijst 28](#_Toc124186504)

[Bijlages 30](#_Toc124186505)

[Bijlage 1 – Interviewleidraden 31](#_Toc124186506)

[Bijlage 2 - Codeschema’s 34](#_Toc124186507)

[Bijlage 3 – Verdieping in de doelgroep 43](#_Toc124186508)

[Bijlage 4 - Toestemmingsformulier voor de afstudeeropdracht 44](#_Toc124186509)

Hoofdstuk 1. Beschrijving advies/product

Het product dat we hebben ontworpen, is gericht op de ouderbetrokkenheid bij de jeugdhuizen van het Leger des Heils W&G Noordoost. Tijdens ons onderzoek is gebleken dat jongeren die in een residentiële woonvoorziening wonen, profijt hebben van betrokkenheid van hun ouders bij het hulpverleningstraject. Daarom is een folder ontwikkeld om ouders makkelijker de weg te laten vinden naar de hulpverleners op de jeugdhuizen (zie bijlage 6). Om ouders hierbij nog beter te betrekken hebben we ook een module ontwikkeld om begeleiders handvatten te geven om ouders te betrekken bij het hulpverleningsproces van hun kind (zie bijlage 5).

## Product

Door middel van verschillende interviews met jeugdhuismedewerkers en medewerkers van andere instanties kwamen we op het idee om een folder te ontwikkelen voor ouders van wie een kind op het jeugdhuis van het Leger des Heils woont. Medewerkers gaven namelijk aan dat ze graag ouders willen uitnodigen op de groep, maar dat ouders dit soms lastig vinden. Deze folder is specifiek gericht op ouders van wie een kind of meerdere kinderen op een jeugdhuis van het Leger des Heils woont/wonen. Het doel van deze folder is om de ouders een duidelijke ‘routekaart’ te geven. Op deze manier kunnen ouders makkelijker de weg vinden naar verschillende betrokkenen en voelen ze een minder hoge drempel. Ook hopen we dat dankzij deze folder ouders makkelijker vragen durven te stellen en een duidelijker beeld krijgen van de zorg die door het Leger des Heils W&G Noordoost wordt geboden.

Medewerkers gaven niet alleen aan dat ze graag ouders willen uitnodigen, maar ook dat het in de dagelijkse bezigheden soms lastig is om een goede systemische focus te hebben en ouders regelmatig op de hoogte te brengen van de vorderingen van het kind. Daarom hebben we tevens een module ontwikkeld voor medewerkers, om hen te helpen om met een meer systemische blik aan het werk te gaan. Door de module goed door te spreken met nieuwe medewerkers en voor te leggen aan huidige medewerkers hopen we dat medewerkers makkelijker het hele systeem zien van de jongere, in plaats van alleen de jongere zelf.

## Voor wie

Het eerste product, de folder, is gericht op de ouders van kinderen op de jeugdhuizen van het Leger des Heils W&G Noordoost. Voor de verschillende jeugdhuizen hebben we verschillende folders ontwikkeld, zodat deze goed aansluiten bij de verschillende ouders. Door te werken met korte zinnen hebben we rekening gehouden met ouders die mogelijk zelf te maken hebben met LVB-problematiek.

De module die we hebben ontwikkeld, is in eerste instantie gericht op nieuwe medewerkers, zodat zij als ze op de jeugdhuizen komen te werken meteen weten wat van er van hen verwacht wordt. Om huidige medewerkers ook te betrekken bij de oplossing, geven we de modules ook aan de huidige medewerkers.

## Inbedding product

Beide producten bestonden voorafgaand aan ons onderzoek nog niet ‒ in elk geval niet voor het Leger des Heils W&G Noordoost. Als kinderen naar het jeugdhuis verhuizen, wordt ouders wel verteld dat ouders altijd mogen langskomen op de groep, maar dit gebeurt niet vaak. Door de folder krijgen ouders deze informatie op papier nog een keer te zien.

Begeleiders krijgen tijdens hun opleiding wel les over systemisch werken, maar in de praktijk blijkt dit lastig, doordat ze alleen de jongeren zelf dagelijks zien. Ook voelen nieuwe medewerkers zich vaak in diepe gegooid. Daarom hebben we ervoor gekozen om een module te maken die een plaats krijgt in de map voor nieuwe medewerkers. Als medewerkers komen werken bij de jeugdhuizen van het Leger des Heils W&G Noordoost, moeten ze deze map tijdens hun eerste diensten goed bestuderen. Daarom leek dit ons een goede manier om hen te bereiken.

Wat dit product innovatief maakt, is dat het hierdoor voor zowel ouders als medewerkers overzichtelijker wordt om te komen tot meer ouderbetrokkenheid bij het hulpverleningsproces aan de jongeren die op de jeugdhuizen wonen.

## Verdere ontwikkeling

De folder is specifiek gericht op de jeugdhuizen van het Leger des Heils W&G Noordoost. Andere instanties met een open woongroep zouden eenzelfde folder kunnen laten maken, al zal deze er anders moeten uitzien, omdat de huidige folder specifiek gericht is op het Leger des Heils W&G Noordoost. Dit betreft voornamelijk de adressen die erin staan.

De module die we hebben gemaakt, zou nog doorontwikkeld kunnen worden. Door de informatie te geven door middel van een e-learning zouden medewerkers ongetwijfeld de stof beter tot zich nemen, zeker als naderhand een aantal toetsvragen wordt gesteld en medewerkers daarna pas echt aan het werk gaan. Omdat beginnen met werken binnen het Leger des Heils niet altijd direct start met dit soort e-learnings, was dit op dit moment niet van toepassing.

Hoofdstuk 2 Aanleiding en doelstelling van het advies

*In dit hoofdstuk geven we de context bij het ontwikkelde product. Hiertoe zijn een contextanalyse en een probleemanalyse weergegeven. Er is gekeken naar het probleem op macro-, meso- en microniveau. Ten slotte wordt aan de hand daarvan een doelstelling geformuleerd.*

* 1. Context

*In deze paragraaf wordt de context geschetst waarvoor het onderzoek is geschreven. In 2.1.1. wordt het Leger des Heils in het algemeen beschreven, in 2.1.2. worden de verschillende woongroepen benoemd waarvoor het product is ontwikkeld.*

### 2.1.1. Het Leger des Heils

Het Leger des Heils is een christelijke beweging die in 1887 haar eerste bijeenkomst had in Nederland. Sindsdien is de beweging uitgegroeid tot een organisatie met duizenden vaste werknemers en vrijwilligers. Het Leger des Heils helpt iedereen die hulp nodig heeft, zonder te kijken naar de etnische of religieuze achtergrond van het individu. Het werk dat het Leger des Heils doet, heeft betrekking op veel gebieden van het sociaal werk, zoals jeugdhulp en jeugdbescherming, reclassering, ambulante begeleiding en verslavingszorg (Leger des Heils, z.d.).

### 2.1.2. Woonvoorzieningen

Het ontwikkelde product is gericht op het jeugd- en trainingshuis in Groningen. Hier wonen jongeren van ongeveer 14 tot 19 jaar die niet thuis kunnen wonen om verschillende redenen, zoals psychiatrische problematiek, verslaving, verzuim op school, schulden, geen stabiele thuissituatie en in aanraking komen met de politie. Op het moment van schrijven wonen negen jongeren in het Jeugdhuis in Groningen. Voor meer informatie over de doelgroep op de woonvoorziening zie bijlage 3.

De begeleiders richten zich op het werken aan doelen en competentievergroting, waarbij herstel van het gewone leven, vergroten van de zelfstandigheidsvaardigheden, inhalen van ontwikkelingsachterstanden en het bereiken van een positieve gedragsverandering centraal staan. Er wordt gewerkt aan onder andere contactherstel met ouders/verzorgers, sociale vaardigheden, passende dagbesteding en woonvaardigheden.

Naast het jeugd- en trainingshuis in Groningen heeft het Leger des Heils een vergelijkbare voorziening in Veendam, specifiek gericht op meisjes tussen 14 en 19 jaar. Omdat op het moment van het onderzoek onrust heerste in deze voorziening, is deze buiten het onderzoek gehouden.

Een andere woonvoorziening waarvoor het product wel is ontwikkeld, is de crisisgroep. Hier worden jongeren tussen de 12 en 19 jaar; ze zijn opgenomen voor een kort verblijf en hebben acuut een andere woonvoorziening nodig. Gedurende ongeveer zes weken wordt gekeken wat voor deze jongeren een geschikte langdurige woonvoorziening is. De mogelijkheid bestaat dat deze jongeren na het verblijf weer terug naar huis kunnen. Bij het verblijf op de crisisgroep richten begeleiders zich op het observeren van de jongere, om te kunnen bepalen wat een geschikte (nieuwe) woonvoorziening is.

### 2.1.3 Definitie van gebruikte termen

* Ouderbetrokkenheid: ‘de wederzijdse, doelgerichte, gedrags- en interactionele deelname van ouder(s) en/of verzorgers aan diensten en interventies die worden aangeboden door sociaal werk en andere relevante instanties met als doel positieve resultaten te bereiken’ (Platt, 2012).
* Ouders: hieronder vallen ouders en/of opvoeders/naastbetrokkenen.
* Jongeren: hieronder vallen jongeren van 14 tot 18 jaar, op de crisisgroep 12 tot 18 jaar.
  1. Aanleiding

De aanleiding van het onderzoek was dat ouders aangaven ontevreden te zijn over het functioneren van de zorg binnen de woonvoorzieningen voor hun kinderen van het Leger des Heils. In maart 2022 heeft het Leger des Heils een deelnemerstevredenheidsonderzoek (DEO) uitgevoerd naar het functioneren van de zorg op de jeugdhuizen, in samenwerking met het onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs. Twaalf van de vijftien gevraagde jeugdigen en vier van de negen gevraagde ouders hebben gereageerd op het DEO. We concluderen dat relatief veel jongeren hebben gereageerd, maar relatief weinig ouders.

De jongeren die hebben meegedaan, zijn het meest tevreden over hoe hun mentor afspraken nakomt en samenwerkt met andere collega's. Er zijn bijna geen punten waarop ze de zorg onvoldoende vinden. Ouders zien meer ruimte voor ontwikkeling van de organisatie; gemiddeld geven zij als cijfer een 4,5. Ouders zien de meeste groeimogelijkheden in de kennis van de groepsleiders, het aantal hulpverleners dat betrokken is bij hun gezin en de samenwerking van de mentor bij het opstellen van het hulpverleningsplan.

* 1. Probleemanalyse

*In deze paragraaf wordt een probleemanalyse geformuleerd door weer te geven welke problemen zich voordoen op micro-, meso- en macroniveau.*

### 2.3.1. Microniveau

Bij het jeugdhuis en de crisisopvang ligt de focus op het ondersteunen van de jongeren op psychosociaal gebied, maar ook op contactherstel met de ouders/verzorgers en, als dit mogelijk is, terugplaatsing naar huis. Naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek onder jongeren en ouders zou het management van de jeugdhuizen W&G Noordoost graag willen zien dat ouders tevredener zijn over de zorg die de organisatie biedt en over de samenwerking bij het opstellen van het hulpverleningsplan.

Voor de jongere is het betrekken van ouders bij de behandeling belangrijk, omdat dit de effectiviteit van de behandeling kan vergroten. In welke vorm dit mogelijk is, kan per situatie worden bekeken. Een gezin waarbinnen mishandeling speelt, vraagt een andere aanpak dan wanneer er sprake is van kinderen met psychiatrische stoornissen. Ook het betrekken van de rest van het steunnetwerk is belangrijk, omdat dit als vangnet kan werken wanneer de jongere de instelling verlaat (Van Laarhoven-Aarts, 2020). Het betrekken van ouders kan de behandelresultaten dus positief beïnvloeden; hiervoor is het helpend als ouders op de jeugdhuizen zelf langskomen (Davis, Landsverk, Newton & Ganger, 1996). Ouders geven aan dat zij zich te weinig betrokken voelen, terwijl juist deze betrokkenheid van positieve invloed kan zijn op het proces van de jongere.

### 2.3.2. Mesoniveau

Op basis van de uitslag van het deelnemerstevredenheidsonderzoek (zie 2.2.) willen de orthopedagogen binnen de organisatie dingen veranderen. Ze willen graag zien dat ouders tevredener zijn over de zorg die de organisatie biedt en dat er genoeg wordt samengewerkt, bijvoorbeeld bij het opstellen van het hulpverleningsplan.

Binnen de jeugdhuizen van het Leger des Heils W&G Noordoost wordt gebruikgemaakt van het Waaiermodel. Voor een goed begrip van de hier beschreven problematiek, bespreken we eerst kort wat dit model inhoudt.

Het Waaiermodel heeft als doel ordening te brengen in het traject van de jongere van binnenkomst tot vertrek. Tegelijkertijd biedt het groepsleiders handvatten om de doelen binnen het traject vorm te geven. Het Waaiermodel bestaat uit vijf fases: shock, wending, versterking, vooruitblik en vertrek. Het persoonlijke verhaal van de jongere en de ouders is de basis voor de doelen in het Waaiermodel die het behandelproces sturen (Van Laarhoven-Aarts, 2020). Het Waaiermodel is schematisch weergegeven in afbeelding 2.1. Hierin is te zien dat ouders constant een onderdeel zijn van het behandelproces van de jongere op de groep.



Afb. 2.1. Schematische weergave Waaiermodel

Het betrekken van ouders bij de behandeling is belangrijk, omdat dit de effectiviteit van de behandeling kan vergroten. De vorm waarin dit kan, wordt per situatie bekeken. Ook is het belangrijk om de rest van het steunnetwerk bij de behandeling te betrekken, omdat dit als vangnet kan werken als de jongere de instelling verlaat. Na het vertrek kan ook het gezin van invloed zijn op de situatie. Daarom word gefocust op parallelle ondersteuning, begeleiding en behandeling van ouders, om het totale pedagogische systeem te verstevigen. Het uithuisplaatsen van een jongere kan bij ouders veel gevoelens oproepen, van opluchting tot schaamte. Hoe de uithuisplaatsing tot stand is gekomen, heeft invloed op de mate waarin ouders en daarmee ook de jongere in staat zijn een goede werkrelatie aan te gaan met de hulpverlening (Van Laarhoven-Aarts, 2020).

Om ouderbetrokkenheid te bevorderen is het handig de ouderrol en de opvoedrol uit elkaar te halen. Een ouder blijft ouder, ook als het opvoeden tijdelijk ergens anders gebeurt. Ouders worden gezien als hulp biedend, niet als hulpbehoevend. Zij kennen de jongere namelijk als geen ander. Hiervoor zijn drie aannames belangrijk:

* De hulpverlener gaat ervan uit dat de ouder het beste wil voor zin/haar kind.
* Ouders willen het graag goed doen; als dit niet lukt, levert dat gevoelens van schaamte en schuld op.
* Ouders zijn eindverantwoordelijk en je moet aansluiten bij wat ouders belangrijk vinden voor hun kind (Van Laarhoven-Aarts, 2020).

Zoals in paragraaf 2.2. is besproken, voelen ouders zich onvoldoende betrokken bij de hulpverlening aan hun kind op de woonvoorziening binnen het Leger des Heils W&G Noordoost. Tijdens de opstartfase van het onderzoek hebben we door middel van de *fly on the wall*-methode (Van ’t Veer, Wouters, Veeger & Van der Lugt, 2021) gekeken naar hoe de ouderbetrokkenheid eruitziet. In de zomer werkte een van ons op zowel het jeugdhuis als de crisisgroep. Op deze manier kregen we een beeld van hoe de ouderbetrokkenheid er momenteel uitziet. Hieruit is gebleken dat begeleiders in de dagelijkse sleur soms vergeten om contact met ouders op te nemen of dat ze andere prioriteiten hebben. Er wordt goed gekeken naar de jongere en wat hij/zij nodig heeft, maar er wordt minder tijd gemaakt om contact op te nemen met de ouders. Hiernaast lijken handvatten te ontbreken om ouders op een laagdrempelige manier uit te nodigen in de levens van de jongeren op de groep. Dit zou mogelijkerwijs de ontevredenheid van de ouders kunnen verklaren.

Het gevaar bestaat dat bij ouderbetrokkenheid vooral wordt gekeken naar de ouders en wat zij zelf wel en niet doen. De professional speelt echter ook een rol bij de mate waarin ouders betrokken zijn. Voor ouders kan contact met hulpverlening heel problematisch zijn, maar de uitkomsten van de hulpverlening zijn voor hen van groot belang. Het is daarom belangrijk ook de hulpverlener te ondersteunen bij het betrekken van ouders. Door de mogelijkheden van ouders om betrokken te zijn bij de behandeling in kaart te brengen kan meer worden gedaan om deze ouders erbij te betrekken en kunnen de kansen op succes worden vergroot (Platt, 2012).

### 2.3.3. Probleemstelling macroniveau

Bijna 44.000 jongeren in Nederland kregen in 2021 jeugdhulp met verblijf, 10 procent van alle jongeren met jeugdhulp. Van hen zijn 21.500 jongeren opgenomen in een pleeggezin (Bakker, 2022). Al deze jongeren hebben te maken met ouders. Volgens De Lange, Addink, Haspels en Geurts (2021) hebben ouders verantwoordelijkheid over hun kind en ligt de opvoedtaak in beginsel bij de ouders. Dit is vastgelegd in de Nederlandse wet en het verdrag van de Rechten van de mens. Deze wetten en rechten gelden ook voor ouders van kinderen die in een residentiële instelling wonen. Voor hulpverleners die werken op de woonvoorziening en de crisisgroep is het dus in alle gevallen belangrijk om goed met ouders samen te werken. De kans dat een jeugdige na een residentiële behandeling terug naar huis kan, is groter als er contact is tussen ouders en de jeugdige, als ouders deelnemen aan de hulpverlening en ouders de residentiële woonvoorziening bezoeken (De Lange, Addink, Haspels & Geurts, 2021).

Kerstjens (2022) stelt dat de zorg die wordt geboden aan kinderen in residentiële instellingen in Nederland onder druk staat door financiële tekorten na de decentralisatie in jeugdzorg en dat hierdoor een tekort bestaat aan voldoende bekwame professionele hulpverleners. Wanneer ouders worden betrokken bij de behandeling van hun kind levert dit positieve resultaten op wat betreft de gestelde doelen voor het kind; de aandacht binnen een residentiële instelling is echter in het algemeen meer gericht op de jeugdige zelf dan op het versterken van het systeem van de jeugdige.

Ouders wordt wel gevraagd om langs te komen, maar zij doen dit weinig. Ferguson (2009) beschrijft dat het niet nakomen van afspraken en moeite met het regelmatig contact houden met de jongere worden gezien door veel professionals in de jeugdzorg. Het is daarom van belang hulpverleners en ouders te ondersteunen in het contact met elkaar.

## Vraagstelling

Het Leger des Heils W&G Noordoost heeft bij ons de vraag neergelegd om de ouderbetrokkenheid op de woonvoorziening en de crisisgroep te versterken. Op basis van de context en de probleemanalyse zijn wij gekomen tot de volgende onderzoeksvraag:

Op welke manier kan de ouderbetrokkenheid op de woonvoorziening en de crisisgroep van het Leger des Heils W&G Noordoost worden vergroot, zodat de aanpak van de woonbegeleiders aansluit bij het Waaiermodel?

Om hierop een goed antwoord te kunnen formuleren zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. Wat zijn de sterktes en zwaktes van de ouderbetrokkenheid op de woonvoorziening en de crisisgroep van het Leger des Heils W&G Noordoost op dit moment?
2. Hoe ziet de ouderbetrokkenheid eruit bij een andere, gelijkvormige organisatie?
3. Wat voor ondersteuning hebben de begeleiders van de woonvoorziening en de crisisgroep nodig om de ouderbetrokkenheid goed toe te passen, op de manier zoals het Waaiermodel die voorschrijft?
   1. Doelstelling

De organisatie is op dit moment bezig met het ontwikkelen van een training voor hun medewerkers om het werken met het Waaiermodel te verbeteren. Zoals eerder benoemd zijn de ouders constant betrokken bij het uitvoeren van het Waaiermodel. Hierop richt het onderzoek zich. De doelstelling voor dit onderzoek is:

* het onderzoeken wat begeleiders op de woonvoorziening en de crisisgroep nodig hebben om de ouderbetrokkenheid te verbeteren en hiervoor een tool ontwikkelen zodat zij dit kunnen uitvoeren.

Doordat groepsleiders ouders meer gaan betrekken bij de hulpverlening aan hun kind, worden de ouders in hun eigen kracht gezet. Hiernaast wordt gewerkt aan de mensenrechten (zie 2.3.3.) en gedeelde verantwoordelijkheid. Hulpverleners werken samen met ouders in het belang van de jongere. Op deze manier draagt dit product bij aan de globale definitie van het sociaal werk (IFSW, 2014).

Hoofdstuk 3. Onderbouwing aanpak en inhoud

*In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke manier we onderzoek hebben gedaan en welke conclusies we daaruit hebben getrokken. Dit alles met het oog op de doelstelling die is beschreven in hoofdstuk 2.5.*

## Aanpak

We hebben een antwoord gezocht op de onderzoeksvraag door het doen van praktijkgericht onderzoek, met als doel deze te leren begrijpen en te verbeteren (Van der Donk & Van Lanen, 2019). Daarbij is de onderzoeksvraag beantwoord; de opgedane kennis levert direct een bijdrage aan de beroepspraktijk. Ook zijn de uitkomsten interessant voor een vervolgonderzoek en voor soortgelijke organisaties of andere hulpverleningstakken die met dit onderwerp te maken hebben.

### Onderzoeksmethode

We hebben gekozen voor kwalitatief onderzoek (Van der Donk & Van Lanen, 2015), waarbij wordt gekeken naar de waarnemingen van begeleiders van de woonvoorziening en de crisisgroep. Deze methode is gekozen om inzicht te krijgen in de ervaringen en zienswijzen van de begeleiders en zo samen met hen te zoeken naar manieren om de zorg te verbeteren.

Er is begonnen met literatuuronderzoek, waarbij gebruik is gemaakt van een beschrijvende onderzoeksmethode. We beschrijven wat ouderbetrokkenheid inhoudt met betrekking tot de residentiële jeugdzorg, hoe het Leger des Heils W&G Noordoost hiermee omgaat, wat de uitkomsten zijn van intern onderzoek en hoe vanuit het Waaiermodel (zie 2.3.2) wordt gekeken naar ouderbetrokkenheid. Op basis hiervan hebben we professionals geïnterviewd om antwoord te krijgen op de hoofdvraag: ‘Op welke manier kan de ouderbetrokkenheid op de woonvoorziening en de crisisgroep van het Leger des Heils W&G Noordoost worden vergroot, zodat de aanpak van de woonbegeleiders aansluit bij het Waaiermodel?’

### Onderzoekstype

De toegepaste methode is een beschrijvend onderzoek, omdat een praktijksituatie in kaart wordt gebracht (Van der Donk & Van Lanen, 2019). We onderzochten hoe de ouderbetrokkenheid bij de kinderen en jongeren op de jeugdhuizen verbeterd kan worden en hoe hulpverleners hierin ondersteund kunnen worden. De uitkomsten van het onderzoek zijn aanleiding voor een product en kunnen het startpunt zijn voor vervolgonderzoek.

De tweede toegepaste methode is een ontwerponderzoek. Deze methode is passend omdat een mogelijke praktijkverbetering en het onderzoek gelijktijdig plaatsvinden (Van der Donk & Van Lanen, 2016). Hierbij wordt beschreven hoe professionals de ouderbetrokkenheid kunnen bevorderen.

### Ethische verantwoording

Van ’t Veer, Wouters, Veeger & Van der Lugt (2017) beschrijven drie richtlijnen voor ethische verantwoording:

#### ‘Vraag toestemming en geef terugkoppeling’

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van de opdrachtgever. Er zijn verschillende contactmomenten geweest om haar op de hoogte te brengen van de voortgang en te bespreken hoe er verder gewerkt kon worden. Ook is zij bijgepraat door een van de studenten, die haar regelmatig op het werk zag.

Voor de respondenten is een toestemmingsformulier besproken (zie bijlage 3). Dit toestemmingsformulier bevat afspraken over het opnemen en verwerken van gegevens. Deze afspraken zijn voorafgaand aan het interview en de opnamen besproken met de respondent. Ook is afgesproken dat de respondenten een terugkoppeling krijgen via de mail nadat de gegevens zijn verwerkt.

#### ‘Bewaak de vertrouwelijkheid van de data’

Met de opdrachtgever zijn afspraken gemaakt over het gebruik van data, zoals het intern onderzoek, en hoe deze verwerkt mogen worden. De namen en plaatsen van de respondenten worden in het onderzoek niet genoemd en met hen is besproken dat de opname van het interview verwijderd wordt wanneer de gegevens verwerkt zijn. De onderzoeksresultaten zullen voor het inlevermoment naar de respondenten worden opgestuurd, zodat zij de mogelijkheid hebben hierop commentaar te leveren.

#### ‘Reflecteer kritisch op de keuzen die je maakt’

Het onderzoek is getoetst aan de wet Bescherming persoonsgegevens en de gedragscode Praktijkgericht onderzoek. Daarnaast hebben we gewerkt volgens de vijf principes van de Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit (2018). We zijn *eerlijk* met de verkregen informatie omgegaan. We hebben hierover niet gelogen of er dingen bij verzonnen. Om *zorgvuldig* te zijn hebben we gewerkt met een concreet analyseplan, dat is uitgewerkt in 3.3.3. We hebben de opdrachtgever via de mail en tijdens gesprekken op de hoogte gehouden van onze vorderingen en zijn daarmee *transparant* gebleven richting de organisatie. We hebben zowel binnen als buiten de organisatie onderzoek gedaan en hebben steeds het belang van de jongeren voor ogen gehouden; de organisatie heeft zelf geen oplossingen aangedragen. Dus zijn wij *onafhankelijk* gebleven. We zijn *verantwoord* met de verkregen informatie omgegaan en hebben constant geprobeerd om alles ten behoeve van het onderzoek te doen.

## 3.2 Bevindingen uit de literatuur

### 3.2.1 Onderzoeksmethode

De literatuur is verzameld met behulp van Google Scholar, de Hanze Mediatheek en vakliteratuur, zoals het *NJI*. Ook is gezocht op zowel Nederlandse als Engelse termen om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van de bestaande publicaties. Gebruikte zoektermen zijn onder andere:

- ouderbetrokkenheid in de residentiële jeugdzorg

- het waaiermodel

- ouderparticipatie in de jeugdzorg

- parental engagement in residential care

- parent engagement in child welfare services.

### 3.2.2 Uitkomsten

Het betrekken van ouders bij de behandeling is belangrijk omdat dit de effectiviteit van de behandeling kan vergroten. De vorm ervan kan per situatie worden bekeken. Ook de rest van het steunnetwerk betrekken is belangrijk, omdat dit als vangnet kan werken wanneer de jongere de instelling verlaat (Van Laarhoven-Aarts, 2020).

De kans dat jongeren teruggaan naar huis wordt groter als de ouders op bezoek komen bij de instelling waar de jongere verblijft (Davis, Landsverk, Newton & Ganger, 1996). Naar huis teruggaan is niet in alle gevallen het doel of mogelijk. Toch heeft samenwerken van de begeleiding met de ouders een positief effect op de resultaten die worden behaald op de groep (Knorth, Harder, Zandberg & Kendrick, 2008). Het ondersteunen van begeleiders bij het betrekken van ouders geeft controle over de rol die de hulpverleners spelen als het gaat om ouderbetrokkenheid (Platt, 2012).

### 3.2.3 Ontwerpcriteria

We hebben de volgende criteria gehanteerd bij het verrichten van ons onderzoek en de totstandkoming van ons product:

* Stimuleer ouders om langs te komen op de jeugdhuizen.
* Maak ouders een constant onderdeel in de verschillende behandelfases van het Waaiermodel.
* Focus op de attitude van medewerkers richting ouders.

## 3.3 Bevindingen uit de interviews

### 3.3.1 Onderzoeksmethode

Er is gekozen voor interviews, een directe vorm van bevragen waarbij je in gesprek gaat met de respondent. Hierbij is gebruikgemaakt van een interviewleidraad als meetinstrument. In deze leidraad staat beschreven welke vragen gesteld worden om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen en in welke volgorde deze vragen gesteld worden. Er is gebruikgemaakt van een halfgestructureerd interview. Bij een halfgestructureerd interview worden vooraf opgestelde vragen gebruikt, maar is er ook ruimte om binnen het interview aanvullende of interpreterende vragen te stellen (Van der Donk & Van Lanen, 2017). Zo kan gecontroleerd worden of de eigen interpretatie van de interviewer van het antwoord daadwerkelijk klopt.

Bovendien kan op deze manier een echt gesprek ontstaan tussen de respondent en de interviewers. Zo konden de respondent vrijuit praten en vertellen wat in hen opkwam over het onderwerp, maar kon tegelijkertijd goed bij het onderwerp worden gebleven. De interviews zijn gedaan met een opname; hiervoor is toestemming aan de respondent gevraagd. De interviewvragen zijn uitgewerkt en staan in Bijlage 1 – Interviewleidraden.

### Selectie respondenten

De respondenten zijn begeleiders van de woonvoorziening van het Leger des Heils W&G Noordoost (N=3), omdat zij de eerste schakel zijn in het contact met ouders en ook degenen die het uiteindelijke product gaan gebruiken. Ook is een vertrouwenspersoon van Zorgbelang geïnterviewd (N=1); deze begeleidt zowel jongeren als ouders bij klachten over jeugdhulp en verblijf. Verder is een medewerker van Elker (N=1) geïnterviewd om inzicht te krijgen in de wijze waarop in een andere, soortgelijke organisatie wordt omgegaan met ouderbetrokkenheid.

### Analyseplan

Er is gekozen voor de thematische analysemethode. Hierbij zijn de meeste categorieën voor het analyseren van de gegevens vastgesteld vanuit de literatuur en de training over het Waaiermodel, in plaats van tijdens of na het analyseren, zoals bij deductief coderen. We hebben ons niet gericht op de frequentie waarin codes voorkomen, maar op de wijze waarop de data zichtbaar zijn en zich tot elkaar verhouden. (Van der Donk & Van Lanen, 2017). In de codeschema’s (weergegeven in Bijlage 2 – Codeschema’s) staan de codes en één of meer citaten uit de interviews. Hierdoor hadden we na het coderen samenvattingen van de gevoerde interviews, die makkelijker met elkaar te vergelijken zijn dan lange getranscribeerde teksten.

Nadat de interviews waren uitgewerkt, zijn we op zoek gegaan naar de tekstfragmenten die betrekking hadden op de vooraf opgestelde categorieën. Elk interview is afzonderlijk geanalyseerd; de delen die bij de categorieën horen, zijn gemarkeerd. Daarna is axiaal gecodeerd en werden fragmenten met dezelfde code vergeleken en bij elkaar gezet (Boeije & Bleijenbergh, 2019).

In het codeschema staan de categorieën (‘labels’ genoemd) aangegeven, net als de subcodes. Deze subcodes ontstonden na de analyse en geven kleinere onderdelen aan van de overkoepelende categorie. Ze maken het makkelijker te vergelijken omdat de teksten zo in kleine stukken worden opgedeeld.

De validiteit en betrouwbaarheid zijn bij het coderen gewaarborgd doordat eerst een van ons de interviews heeft gecodeerd, waarna de ander dit heeft gecontroleerd. Zo konden eventuele interpretaties inzichtelijk worden gemaakt en eventueel aangepast.

### Uitkomsten

*‘Wij nemen opvoeding deels over maar worden geen ouders van de jongeren.’*

De medewerkers van de jeugdhuizen gaven in de interviews aan dat ze weten dat betrokkenheid van ouders belangrijk is, maar dat ze het soms lastig vinden het te agenderen voor zichzelf en contact met ouders te houden. Tijdens gesprekken geven ze wel aan dat ouders kunnen langskomen in een gesprek, maar veel ouders doen dit niet.

*‘Soms vinden de ouders de afstand fijn, om tot rust te komen, hiervoor mag er ruimte zijn.’*

Ook werd aangegeven dat nieuwe medewerkers zich in het diepe gegooid kunnen voelen en dat het nuttig zou kunnen zijn als extra aandacht wordt besteed aan de ouderbetrokkenheid in de inwerkperiode. Verder werd aangegeven dat het team het onderwerp wat meer kan oppakken en dat er duidelijker aangegeven kan worden wanneer ouders bijvoorbeeld gebeld kunnen worden. Er zou vaker met ouder geëvalueerd kunnen worden hoe het contact gaat en of zij dit nog prettig vinden zo. Ook werd aangegeven dat ouders meer meegenomen moeten worden in de hulpverleningsplanning.

Vanuit de vertrouwenspersoon van Zorgbelang werd aangegeven dat de jongere meer betrokken zou kunnen worden bij het bepalen hoeveel en welk contact goed is*.*

*‘Betrek de jongere. Zij kunnen aangeven wat zij met hun ouders graag zouden willen.’*

De klachten van ouders gaan vooral over zich niet gehoord voelen, bijvoorbeeld als ouders zorgen uiten. Ouders kunnen dan het gevoel hebben dat er niets mee gedaan wordt. De vertrouwenspersoon gaf ook aan ouders soms te weinig informatie ontvangen en dat ouders met klachten zich onheus bejegend voelen, bijvoorbeeld dat ze het gevoel hebben dat er gedreigd wordt vanuit de professional.

Vanuit Elker, een organisatie die ook residentiële jeugdzorg biedt, werd aangegeven dat zij werken met een systemische blik en ouders proberen te betrekken bij alle onderdelen van de behandeling en het verblijf van de jongere. Ook gaf de respondent van Elker aan dat zij voor de ouders een aparte contactpersoon hebben, de systeembehandelaar, en dat de medewerkers op de groep zich volledig kunnen richten op de jongere, voor de veiligheid voor de jongere.

‘*Elke jeugdige verdient het dat er met systemische blik naar het kind gekeken wordt.’*

### Ontwerpcriteria

Uit het bovenstaande komen de volgende ontwerpcriteria naar voren:

* Agendeer contact met ouders meer.
* Schrijf afspraken met ouders duidelijk op, bijvoorbeeld over de hoeveelheid contact en wanneer contact opgenomen kan worden.
* Meer hulpmiddelen voor tijdens de inwerkperiode voor nieuwe medewerkers.
* Kijk systemisch naar de jongere en het netwerk.
* Heb een aparte contactpersoon voor de ouders.
* Betrek jongeren bij het bespreken van ouderbetrokkenheid.
* Betrek ouders bij de hulpverleningsplanning.
* Evalueer na een periode het contact met ouders, door met hen te bespreken hoe ze dit vonden.

### Ontwerpevaluaties

### 3.4.1 De ontwerpcriteria

Hieronder zijn de ontwerpcriteria uitgewerkt op basis van de keuzes die we hebben gemaakt bij de producten.

**De folders**

*Stimuleer ouders om langs te komen op de jeugdhuizen*

De folders voor ouders zijn ontwikkeld om de ouders meer inzicht te geven in wat ze kunnen verwachten en waar ze terecht kunnen. Ook is in de folders duidelijk aangegeven dat zij altijd langs mogen komen en dat contact tussen hen en de jongere juist mag. Deze folders kunnen aan ouders worden meegegeven of opgestuurd. Hierbij is rekening gehouden met de cognitieve vaardigheden van verschillende ouders. Hierbij aansluiten kan door geen vaktermen te gebruiken (Platt, 2012). Vaktermen komen in de folder dan ook niet voor.

**De module**

*Maak ouders een constant onderdeel in de verschillende behandelfases van het Waaiermodel*

In de module voor nieuwe medewerkers is een stuk opgenomen over het Waaiermodel. Per behandelfase zijn vragen opgesteld die de hulpverlener kunnen helpen meer systemisch naar de ouder te kijken. Deze vragen zijn opgesteld met de informatie uit het *Handboek voor methodisch handelen in de residentiële hulpverlening met Het Waaiermodel* (Van Laarhoven-Aarts, 2020). Op die manier word de medewerker uitgedaagd om per behandelfase de ouders mee te nemen en te kijken naar wat zij nodig hebben om meer betrokken te worden.

*Focus op de attitude van medewerkers richting ouders*

In een studie van Kruzich (2003) wordt beschreven dat ouders barrières voelen door praktische dingen als reiskosten, maar ook door te weinig communicatie tussen de medewerkers en een negatieve benadering van de medewerkers naar hen toe. Ook vanuit het interview met de vertrouwenspersoon blijkt dat dit een veelvoorkomende klacht is van ouders. Zij voelen zich bijvoorbeeld onheus bejegend door de hulpverleners. Daarom hebben we in het product gefocust op de vragen die je jezelf als medewerker kunt stellen om de casus meer vanuit het perspectief van de ouder te bekijken. Zo hopen we dat eventuele negatieve benaderingen verminderen of voorkomen kunnen worden.

De onderstaande ontwerpcriteria zijn verwerkt in de tips voor de hulpverleners:

* Agendeer contact met ouders meer.
* Schrijf afspraken met ouders duidelijk op, bijvoorbeeld over de hoeveelheid contact en wanneer er contact opgenomen kan worden.
* Betrek ouders in de hulpverleningsplanning.
* Betrek jongeren bij het bespreken van ouderbetrokkenheid.
* Evalueer na een periode het contact met ouders, door met hen te bespreken hoe ze dit vonden.

*Meer hulpmiddelen voor tijdens de inwerkperiode voor nieuwe medewerkers.*

De module is specifiek gemaakt voor nieuwe medewerkers die mentoren van de jongeren worden. Deze kan in de inwerkmap. Zo wordt aandacht besteed aan ouderbetrokkenheid en kunnen zij de tips meenemen om meer systemisch naar het netwerk van de jongere te kijken.

*Kijk systemisch naar de jongere en het netwerk.*

Hiervoor zijn in de module interne en externe factoren opgenomen die effect hebben op de mate van ouderbetrokkenheid, en tips om hiermee om te gaan. Door deze factoren mee te nemen wordt gekeken naar de mogelijkheden van ouders. ‘Ouders kunnen worstelen met hun eigen tekortkomingen, met elkaar en met de wijze waarop ze zelf zijn grootgebracht’ (Noordergraaf, 2012). Door deze factoren mee te nemen kan de hulpverlener deze worstelingen makkelijker zichtbaar maken en ouders hierin ondersteunen.

*Heb een aparte contactpersoon voor de ouders.*

Op dit criterium wordt verder ingegaan in hoofdstuk 4.

### 3.4.2 Ontwerpevaluaties

Loop 1:

Om de producten goed tot hun recht te laten komen, hebben we besloten om in eerste instantie van beide producten een prototype te maken en dit te laten beoordelen door de opdrachtgever. Hiervoor hebben we geen feedbackmodel gebruikt, maar de opdrachtgever compleet de vrije ruimte gegeven om het product te beoordelen.

We hebben een pitch voorbereid waarin we de reeds gevonden kennis hebben gedeeld en onze conclusies hebben gedeeld met de opdrachtgever. Hierna hebben we onze producten laten zien. Met de opdrachtgever bedoelen we in deze paragraaf de manager van het jeugdhuis en de gedragswetenschapper van de crisisgroep, die ons gedurende het onderzoek heeft begeleid.

Feedback loop 1:

De opdrachtgever vond dat wij goed werk hadden geleverd en was enthousiast over onze uitkomsten van het onderzoek. Het goede eraan vond ze dat we uiteindelijk twee concrete producten hebben afgeleverd die daadwerkelijk in de praktijk kunnen worden toegepast. Ze vonden het namelijk belangrijk dat ouders voldoende worden betrokken bij de jongeren en wilden in het vervolg beter scoren op het deelnemerstevredenheidsonderzoek. Ze dachten dat dit door deze producten wel ging lukken.

De opbouwende feedback die we hebben gekregen, was dat het langs de afdeling communicatie moest gaan, zodat het allemaal in de huisstijl van het Leger des Heils past. Hiernaast vond de opdrachtgever dat duidelijker in de folder mocht staan wat ouders precies aan de medewerkers konden vragen.

Uitwerking feedback loop 1:

Op dit moment lopen de contacten nog met de afdeling communicatie van het Leger des Heils. We hebben dus nog geen ‘kant-en-klare’ folders die direct verspreid kunnen worden. Ons plan is om dit alsnog te (laten) doen. De stagiaire van het jeugdhuis heeft aangeboden om mee te kijken en desnoods dit van ons over te nemen als onze samenwerking eerder eindigt dan de folders verdeeld kunnen worden.

Aan de binnenkant van de folder is nu duidelijker aangegeven dat ouders altijd mogen vragen hoe het met hun kind gaat door contact op te nemen of fysiek langs te komen. In een andere alinea is benoemd dat ouders tijdens de evaluatiegesprekken zelf mogen komen met eventuele onderwerpen en dat de medewerkers graag met ouders willen afspreken hoe vaak en op welke manier medewerkers contact hebben met de ouders.

Loop 2:

Om het product verder te verfijnen hebben we na de feedback van de opdrachtgever ook met medewerkers (n=2) gepraat over onze producten. We hebben ze laten zien en ze hebben feedback gegeven.

Feedback loop 2:

De medewerkers waren ook heel enthousiast over de concrete producten die aangeleverd en direct geïmplementeerd kunnen worden. Natuurlijk begrepen zij dat het nog langs de afdeling communicatie moet, maar ze vonden het fijn dat ze niet eerst nog zelf verder moesten met ons product en dat het in die zin direct bruikbaar was.

De folder vonden ze er goed uitzien en hier was nauwelijks feedback op. Ze konden het goed gebruiken. Van kleine puntjes vonden ze dat het echt anders moest. Een voorbeeld hiervan is dat de zin ‘medewerkers proberen ouders in alle stappen te betrekken’, veranderd moest worden in ‘medewerkers doen hun best om ouders in alle stappen te betrekken’. Hiernaast werd benoemd dat de hulpverlening op de crisisgroep erg verschilt van die van het jeugdhuis. Het zou niet volstaan om simpelweg de contactgegevens aan te passen en ouders dezelfde folder te geven als de folder die ouders krijgen met kinderen op het jeugdhuis.

Ook is de module grondig doorgelezen. Ze vonden het heel fijn en praktisch dat die in de map voor de nieuwe medewerkers kwam en dat ze hem zelf ook nog op de mail zouden krijgen. Wel vonden ze het soms een beetje te informatief. Ze hadden meer praktische tips willen hebben.

Uitwerking feedback loop 2:

De feedbackpuntjes van de folder voor het jeugdhuis waren snel aangepast. Doordat een van ons ervaring heeft met het werken op de crisisgroep, was de inhoudelijke informatie over de crisisgroep voor de folder snel en adequaat aangepast.

De feedback op de module hebben we direct verwerkt zoals de medewerkers dit zagen. We konden ons vinden in de feedback die we hadden gekregen. Als medewerker is het best interessant om dingen te lezen, maar wil je graag weten hoe je iets concreet anders kunt doen. Dit hebben we dus gedaan.

De twee bovenstaande onderzoeksloops hebben geleid tot het definitieve product dat (nadat het langs de afdeling communicatie is gegaan) direct worden geïmplementeerd in de praktijk op het jeugdhuis en de crisisgroep van het Leger des Heils.

## Conclusie op basis van de onderzoeksvraag

Terugkerend naar de hoofdvraag: Op welke manier kan de ouderbetrokkenheid op de woonvoorziening en de crisisgroep van het Leger des Heils W&G Noordoost worden vergroot, zodat de aanpak van de woonbegeleiders aansluit bij het Waaiermodel?

Er wordt aangegeven dat ouders wel wordt gevraagd langs te komen, maar dat zij dit weinig doen. Dit word ondersteund door Ferguson (2009), die beschrijft dat het niet nakomen van afspraken en moeite met het regelmatig contact houden met de jongere worden gezien door veel professionals in de jeugdzorg.

Medewerkers gaven aan dat ze weten dat dit belangrijk is, maar er geen tijd voor hebben en er niet genoeg tijd voor nemen (deelvraag 1). Vanuit het interview met Elker wordt aangegeven dat het helpend is een apart contactpersoon te hebben voor de ouders en deze in te zetten op een systeembehandeling; zo’n contactpersoon is er op dit moment niet bij het Leger des Heils.

Bij Elker wordt ingezet op het systeem van de jongere door een systeembehandelaar met de ouders te laten werken (deelvraag 2). Deze houdt contact met ouders, ondersteunt hen waar nodig, bijvoorbeeld bij gesprekken, en kan behandeling inzetten. Dit komt overeen met het literatuuronderzoek naar het Waaiermodel, waarin wordt aangegeven dat ouders een constant onderdeel zijn van de behandeling op de groep (Van Laarhoven-Aarts, 2020).

Vanuit de medewerkers werd aangegeven dat er behoefte was aan meer agenderen en vaker evalueren, en dat nieuwe mentoren beter ondersteund zouden kunnen worden (deelvraag 3). Ook een meer systemische blik werd aangeraden. Hier kan, naast een eventuele uitbreiding van het team met een systeembehandelaar, het Waaiermodel in ondersteunen.

Geconcludeerd kan worden dat ouderbetrokkenheid belangrijk is voor het verloop van de hupverlening. Het Waaiermodel geeft hier handvatten voor en is verwerkt in de module voor nieuwe medewerkers. Voor ouders zelf is het van belang goed te weten wat ze mogen en waar ze terecht kunnen. Dit wordt opgevangen door de folders.

Hoofdstuk 4 Aanbevelingen

**Het onderzoek**

In dit onderzoek is ervoor gekozen medewerkers van verschillende organisaties te interviewen. De focus is gelegd op het ondersteunen van medewerkers in de ouderbetrokkenheid. Ouders zelf zijn hierin niet meegenomen. Voor een vervolg en voor de evaluatie zouden ouders ook meegenomen moeten worden.

Hoewel er bij het ontwerp van de folders rekening is gehouden met verschillende communicatieve vaardigheden van ouders, zijn deze folders nog met veel taal en in het Nederlands. Dit zou voor laaggeletterde, licht verstandelijk beperkte of niet Nederlandssprekende ouders een probleem kunnen zijn. Daarom zou gekeken kunnen worden naar andere mogelijkheden om deze informatie over te brengen aan deze ouders.

Uit de literatuur blijkt dat de benadering van hulpverleners effect heeft op de mate van betrokkenheid (Kruzich, 2003). Hiernaar hebben wij in ons onderzoek niet specifiek gevraagd, maar het leek ons wel belangrijk hier nog aandacht op te vestigen. In een vervolgonderzoek zou medewerkers bijvoorbeeld gevraagd kunnen worden hoe zij aankijken tegen de rol van ouders en wat het gevoel is dat ze bij ouders krijgen. Zo is te meten of dit bij medewerkers op de jeugdhuizen ook een verbeterpunt zou kunnen zijn.

Omdat de module gericht is op nieuwe medewerkers, hebben we hierin meegenomen dat de houding van medewerkers naar ouders van belang is voor het samenwerken met ouders, en geven we hulpmiddelen in de vorm van vragen om meer systemisch te kijken naar de ouders en de jongere.

**Aanbevelingen voor de organisatie**

In een van de interviews met de medewerkers van het Leger des Heils gaf een respondent aan dat nieuwe medewerkers in het begin van hun dienstperiode ‘in het diepe worden gegooid’ (letterlijke woorden). Deze respondent vond dat in het begin van een dienstperiode meer tijd moet worden genomen om de medewerker goed in te werken. Op die manier begrijpt de medewerker beter hoe het gaat binnen het Leger des Heils en wat er van hem/haar verwacht wordt. Als dit duidelijker is, is ook duidelijker hoe met een systemische blik kan worden gewerkt, ook al woont de jongere alleen op de groep en hebben ouders misschien niet dagelijks contact met de jongere.

De systeembehandelaar van Elker gaf aan dat elk gezin van een jongere op de residentiële inrichting een systeembehandelaar krijgt toegewezen, door de indicaties bij de gemeente ‘op te plussen’ (letterlijke woorden). Ouders werken met persoonlijke doelen, naast de doelen van de jongeren op de woongroepen. Ouders hebben alleen contact met deze systeembehandelaar als ze iemand van Elker willen bereiken. Zo wordt gewerkt aan een gevoel van veiligheid voor jongeren die op de groep wonen. Wij zouden de organisatie aanraden om dit nog eens in overweging te nemen en te kijken wat hierin mogelijk is. Uit ervaring weten we dat bij het Leger des Heils ouderbegeleiders en ambulante gezinsbegeleiders werken. Deze zouden een rol kunnen spelen bij het betrekken van ouders op de woongroepen.

Literatuurlijst

Bakker, R. (2022, 29 april). *Jeugdhulp 2021.* CBS. Geraadpleegd op 4 december 2022, van  
https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2022/jeugdhulp-2021?onepage=true#:~:text=Bijna%2044%20duizend%20jongeren%20kregen,toe%20tot%206%2C5%20duizend

Boeije, H., & Bleijenbergh, I. (2019). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Den Haag: Boom

Davis, I. P., Landsverk, J., Newton, R. & Ganger, W. (1996). Parental visiting and foster care reunification. *Children and Youth Services Review*, *18*(4-5), 363-382. https://doi.org/10.1016/0190-7409(96)00010-2

De Lange, M., Addink, A., Haspels, M. & Geurts, E. (2017). *Richtlijn Residentiële jeugdhulp voor jeugdhulp en jeugdbescherming.* BPSW

<https://www.universiteitenvannederland.nl/files/documenten/Nederlandse%20gedragscode%20wetenschappelijke%20integriteit%202018.pdf> Geraadpleegd op 8 december 2022

IFSW (2014, juli). *Global definition of social work.* Geraadpleegd op 4 december 2022, van  
https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/

Kerstjens, I. (2022). Ouders als volwaardige samenwerkingspartners binnen de residentiële jeugdzorg – hoe doe je dat? *Systeemtherapie. 34*(2).

Knorth, E.J., Harder, A.T., Zandberg, T. & Kendrick, A.J. (2008). Under one roof: A review and selective meta-analysis on the outcomes of residential child and youth care. *Children and Youth Services Review*, *30*(2), 123-140. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2007.09.001>

Kruzich, J.M., Jivanjee, P., Robinson, A., & Friesen, B.J. (2003). Family Caregivers’ Perceptions of Barriers to and Supports of Participation in Their Children’s Out-of-Home Treatment. *Psychiatric Services, 54*(11), 1513-1518. [https://doi.org/10.1176/appi.ps.54.11.1513](https://psycnet.apa.org/doi/10.1176/appi.ps.54.11.1513)

Laarhoven-Aarts, E. van & Hoogd, M. de. (2019). *Residentieel Vakmanschap Uitgelicht:* *Handboek voor methodisch handelen in de residentiële hulpverlening met Het Waaiermodel* (1ste editie). SWP.

Leger des Heils (z.d.) *Wie we zijn.* Geraadpleegd op 25 oktober 2022, van  
https://www.legerdesheils.nl/wie-we-zijn

Leger des Heils. (z.d.). *Zorglocaties.* Geraadpleegd op 4 december 2022, van  
[https://www.legerdesheils.nl/locaties](about:blank)

Noordegraaf, M. (2012). Lectorale rede: Gezin in Gesprek. Systeemgericht werken met jongeren en hun gezinnen. *Pedagogiek*, *32*(1), 3-12. <https://doi.org/10.5117/ped2012.1.noor>

Platt, D. (2012). Understanding parental engagement with child welfare services: an integrated model. *Child and Family Social Work*, 17, 138-148

Trotter, C. (2008) Involuntary clients: a review of the literature. In: *The Carrot or the Stick: Towards Effective Practice with Involuntary Clients in Safeguarding Children Work* (ed. M.C. Calder), pp. 3-11. Russell House Publishing, Dorset.

Van der Donk, C. & Van Lanen, B. (2017). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum, Nederland: Uitgeverij Coutinho

Van Laarhoven-Aarts, E. (2020, juni). *Het Waaiermodel uiteengezet.* Waaiermodel. Geraadpleegd op 4 december 2022, van https://waaiermodel.nl/wat-is-het-waaiermodel/

Bijlages

Bijlage 1 – Interviewleidraden

**Interviewleidraad begeleiders Leger des Heils W&G Noordoost**

Wat houdt ouderbetrokkenheid in volgens u?

(zo checken we of we het over hetzelfde hebben)

Hoe gaat dit nu?

Volgens intern onderzoek zijn ouders ontevreden over de mate waarin zij betrokken worden bij de behandeling van hun kind, wat vindt u hiervan?

(zijn de professionals het hiermee eens)

Wat gaat er goed?

Wat zou er kunnen verbeteren?

Wat merkt u aan de jongeren met betrekking tot de mate van ouderbetrokkenheid?

(zien ze verschil in de jongeren wanneer er meer ouderbetrokkenheid is, of juist niet)

Wat merkt u aan de ouders met betrekking tot de mate van ouderbetrokkenheid?

Wat hebt u nodig om ouders meer te kunnen betrekken?

Wat heeft de organisatie nodig om ouders meer te kunnen betrekken?

Vanuit het Waaiermodel worden ouders veel betrokken bij de behandeling van de jongeren, wat vindt u daarvan?

(zo kunnen we kijken of de mening van de groepsleiding over ouderbetrokkenheid meespeelt in hoeveel ze erin investeren)

**Interviewleidraad vertrouwenspersonen**

Wat houdt ouderbetrokkenheid in volgens u?

Volgens intern onderzoek zijn ouders ontevreden over de mate waarin zij betrokken worden bij de behandeling van hun kind, wat vindt u hiervan?

Wat gaat er goed?

Wat zou er kunnen verbeteren?

Waar krijgt u de meeste klachten over?

(zit ouderbetrokkenheid of iets wat hiermee te maken heeft hiertussen?)

Wat merkt u aan de jongeren met betrekking tot de mate van ouderbetrokkenheid?

Wat merkt u aan de ouders met betrekking tot de mate van ouderbetrokkenheid?

Wat zou de organisatie nodig hebben om ouders meer te kunnen betrekken?

**Interviewleidraad Elker**

Wat houdt ouderbetrokkenheid in volgens u?

Hoe wordt dit vormgegeven bij de residentiële zorg bij Elker?

Worden ouders volgens u voldoende betrokken?

Op welke onderdelen worden ouders betrokken?

Wat gaat hierin volgens u goed?

Wat gaat hierin volgens u minder goed/waar zou de organisatie in kunnen groeien?

Wat merkt u aan de jongeren met betrekking tot de mate van ouderbetrokkenheid?

Wat merkt u aan de ouders met betrekking tot de mate van ouderbetrokkenheid?

Wat zou de organisatie nodig hebben om ouders meer te kunnen betrekken?

Bijlage 2 - Codeschema’s

Codeschema interviews medewerkers

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Code | Subcode | Citaat |
| ouderbetrokkenheid | definitie | (R1) Dat ze op de koffie komen, maar alleen komen met regelzaken. Weinig ouders vragen hoe het gaat, laten het los. Ouders kunnen ook uit zichzelf bellen.  Je moet investeren, afspraken met ouders maken.  (R2): Hoe ouders betrokken worden bij de trajecten van hun dochters, en welke afspraken er zijn. Met het ene traject is het heel helpend, met andere niet.  (R3): Ouders blijven stimuleren om contact te houden met hun kinderen. Ouders hiermee in hun kracht zetten en een betekenisvolle plek geven in het leven van hun kind. Als ouders geen gezag hebben, toch kijken hoe ouders wel betrokken kunnen worden. Hiernaast wordt als er sprake is van een “terug naar thuis”- traject een ambulante begeleider in gezet om ouders te begeleiden in een traject. |
| ouderbetrokkenheid | waaiermodel | (R1): Fijn, als jongeren hier geplaats worden dat ouders betrokkenheid laten zien , wij nemen opvoeding deels over maar worden geen ouders van de jongeren. Niet in alle gevallen kan je ouders betrokken, soms mogen ze ouders niet zien.  Zo gauw een kind hier komt doen ouders een stap terug, kind zit daar, ze vinden het beschamend, waardoor ze terugtrekken. Ik zeg kom maar langs voor kopje thee koffie, niet alleen als er iets geregeld moet worden. Ouders schamen zich, voelen verlies, kind mag niet bij je wonen. Meeste plaatsingen zijn vrijwillig, Als de voogdij bij andere partij is zijn ouders vaak in conflict. Dat maakt samenwerking lastig.  (R2): Heel goed. Met de fases waarmee gewerkt worden wordt steeds ook met ouders overlegd als jongere naar de volgende fase gaat. Alle kleine beetjes helpen. Een middelbareschooldiploma kan al winst zijn.  (R3): Belangrijk en een noodzaak |
| ouderbetrokkenheid | Hoe gaat het nu | (R1): Zorgplan en ouders zijn betrokken, sterker nog tot aan 18 zijn ouders verplicht handtekening zetten.  Je stuurt een aantal keer zorgplan op, niet getekend dan kan je dat er bij zetten. Handtekening is van wie voogdij heeft, meeste ouders hebben dat nog wel.  Zorgplan wordt elk half jaar geëvalueerd, ouders worden daarvoor uitgenodigd  (R2): Elk half jaar evaluatie. Van te voren, staat ook in het jeugdzorg plan. Mentor van de jongere hebben contact met ouders. Als kinderen geen contact hebben dan medewerkers ook niet.  Maken samen met ouders afspraken over wie wat op pakt. Wie regelt en betaald wat. Wordt al bij intake afgesproken. Soms ook zoekend wat welke ouder wilt.  (R3): Bij crisis wordt altijd gevraagd naar gezag van ouders. Contact stimuleren.  Soms vinden de ouders de afstand fijn, om tot rust te komen, hiervoor mag er ruimte zijn. Ouders zijn wel altijd nodig: onderzoekende houding van de groepsleiders. |
| ouderbetrokkenheid | contactherstel | (R1): Hier komen jongeren in principe niet meer naar huis. Contactherstel doen we wel aan, dat is iets anders dan aan doelen werken. Vaak komen jongeren in goed overleg hierheen, dan vaak wel goed contact.  Ik kom niet bij ouders thuis. Ik weet niet of ik dat wil, er is nu al te weinig tijd.  (R3): Als ouders betrokken zijn, zien begeleiders bij de jongeren een bepaalde rust. Kids hebben het gevoel er niet alleen voor te staan. Als ouders minder betrokken zijn ontstaat onrust/angst/onduidelijkheid voor het kind. |
| Kenmerken ouders |  | (R1): Iedere week een update hoeft niet van alle ouders, die vrijheid is er wel.  Update wordt afgesproken, niet alle ouders zitten daar op te wachten  (R2): Als de ouderbetrokkenheid goed is, lijken ouders makkelijker weg tot gl-ers te vinden en komen ze langs voor koffie. Bellen soms ook voor andere zaken.  (R3): Ouders komen meer in hun kracht te staan. Ouders durven dan meer regie te nemen. Er ontstaat erkenning voor ouders. |
| Helpende factoren | Medewerkers | (R1): Beginnen met ouders bellen als mentor, even voorstellen, hoe lang je werkt etc. nodig ze uit, wil je thee koffie, maak het huiselijk.  (R2): Ouders weten gl-ers te vinden en andersom. Ouders worden wel betrokken. Afgelopen tijd weinig strijd gehad: er zijn gezamenlijke doelen. Er wordt blijvend erkent dat de ouders de ouders blijven.  (R3): Vaste gezichten en ambulante begeleiders die opvoeddoelen maken voor ouders. |
| verbeterpunten | medewerkers | (R1): De focus ligt af toe meer op jongere dan op de ouders, een nieuwe jongere is veel werk, dat is een valkuil. Je doet alles met de jongere, daardoor vergeet je weleens ouders te bellen.  (R2): Momenteel is officieel elke 3 maanden een evaluatie gesprek. Meer/ gestructureerde contact momenten hulpverleningsplanning.  (R3): Ouderbetrokkenheid mag structureler. Wordt soms vergeten te agenderen. |
| verbeterpunten | organisatie | (R1) Met z’n allen erop blijven hameren dat je ouders mee neemt in alles. Heb een meer systemische blik.  (R2): Verschild per jongere. Sommige ouders werken allebei en sommige ouders zijn LVB. Wat vastere afspraken en persoonlijke afspraken.  (R3): Het team moet het meer oppakken. |
| Aanbevelingen respondenten |  | (R1): Werk aan contact met ouder, maar iedereen doet dat op de eigen manier  Het moet iets zijn wat je past als hulpverlener, contact moet ouders organisatiebreed goed zijn, maar we werken met verschillende mensen en dat kan individueel.  We kunnen elkaar scherper houden.  Het moet in je systeem zitten. Het moet ook spontaan zijn. je moet bellen om met ouders in contact te komen, niet alleen om dingen te regelen. En vragen wat vinden jullie fijn, hoe vaak contact met mij etc.  Binnen week even de ouders bellen.  Begeleiders daarmee opleiden, als nieuwe wordt je klein beetje in het diepe gegooid. Het is goed als er iemand is dat iemand die even gaat zitten; je bent mentor, wat moet je doen, wat betekend dat, dit verwachten we van je.  Meer begeleiding van nieuwe mentor, de orthopedagoog of teamleider kan hier veel in betekenen.  (R2): Bij het begin vaker de contactmomenten evalueren. Soms ook niet duidelijk wat ouders en plaatser mogen bepalen. Soms niet altijd duidelijk in de afspraken map waarvoor wel of niet gebeld moet worden met ouders.  (R3): Het zou helpend zijn als het betrekken van ouders wordt meegenomen in de hulpverleningsplanning. |
| Systeemgericht werken |  | (R1): Systemische blik van begeleiders is helpend  (R2): Het systeem is erg belangrijk. Leuk om bij ouders zelf langs te komen. Zou misschien mooi zijn als dat wat vaster wordt. Hierdoor valt gedrag van jongeren beter te begrijpen. Ook duidelijk waar gedrag vandaan komt en hoe je dat kunt ombuigen. Je weet wat ze hebben geleerd vanuit huis. |

Codeschema interview systeembehandelaar Elker

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Code | Subcode | Citaat |
| ouderbetrokkenheid | definitie | Ook al zegt een rechter dat je geen gezag meer hebt, die kan nooit je rol als ouder afpakken. Elker is er voor even, ouder ben je voor het leven. Je blijft toch ouder  Ook als je niet tehuis woont is het mooi als je je ouder kan vragen van pa en ma ga even mee naar de tandarts. Lukt niet altijd |
| ouderbetrokkenheid | contactherstel | Geen motivatie is geen behandeling.  Merendeel van de ouders loopt ergens tegen aan.  Hier kan je het dan ook met de jeugdige over te hebben, inzichtelijk maken wat de rol is van ouder in je leven.  Wat is het rondje wat je steeds aan het lopen bent en ben je blij met het rondje, is het helpend wat je doet in gedrag of niet. Vaak helpt het niet verder.  Hoe ga je dan verder, wat zou er dan moeten veranderen. Dat gaat over het behandelstuk  Ze krijgen voldoende gelegenheid om betrokken te zijn. ze kunnen altijd bellen. Ouders zijn vaak boos op het kind, als het kind nou niet zo vervelend deed..  Merendeel ouders is tevreden, merendeel van ouders die er niet voor open staan zijn niet intensief in behandeling.  We gaan zoveel mogelijk langs bij ouder thuis, geeft veel indruk en verteld over de ouder.  Bijvoorbeeld een fles die na de 4e keer niet meer weggezet wordt |
| Helpende factoren | ouders | Ouders kunnen heel steunend zijn naar het kind toe. |
| Helpende factoren | organisatie | In 95% van de gevallen komt er zo snel mogelijk systeembehandelaar  Sowieso systeembehandeling, kan opgeplust worden of aparte behandeling |
| Aanbevelingen respondent |  | Coach op de groep niet met ouders gekoppeld voor veiligheid van jongeren.  Voor ouders geldt, als je vragen hebt kan je systeembehandelaar bellen, niet coach, prima als je geen begeleiding wil maar dit is telefoonnummer |
| Systeemgericht werken | Ouders en jongere | Elke jeugdige verdient het dat er met systemische blik naar het kind gekeken wordt |
| Systeemgericht werken | Kenmerken hulpverlener | Vraagt veel werkervaring want complexe doelgroep.  We hebben systeembehandelaren -geen therapie, blik vooruit, waar gaan we naartoe  Geen systeemtherapeuten- die richten meer op graven waar komt het vandaan |
| Systeemgericht werken | Behandeling | Behandeling is maatwerk, als systeembehandelaar ben ik in eerste gesprek aanwezig.  Sommige jongeren vinden het spannend om ouders bij de hulpverlening te betrekken, dan worden die uitgenodigd bij evaluatiegesprekken. Bij de een bespreek je het meer voor dan bij de ander. We hopen dat soort momenten ook te gebruiken als een succeservaring. Bijv. in gesprek echt intensief voorbespreken, en herformuleren zodat iets positiever wordt. |

Codeschema interview vertrouwenspersonen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Code | Subcode | Citaat |
| ouderbetrokkenheid | definitie | Op welke manier ouders betrokken worden |
| ouderbetrokkenheid | klachten | Dat ze zich niet gehoord voelen. Als ouders zorgen uiten dat er dan niets mee gedaan wordt.  Bij veel organisaties voelen ouders zich onheus bejegend. Door de manier waarop ze worden toegesproken, dreigementen vanuit de professional; als.. dan ots. Ervaren het als dreigement  Een klacht is ook dat ze te weinig informatie ontvangen.  Bij jongeren gaat het niet over ouders, meer over groepsleiding, of andere jongeren. Geen geluiden over dat ouders meer betrokken moeten worden |
| verbeterpunten | medewerkers | Te weinig personeel, we kunnen niet de aandacht geven die de ander nodig heeft.  Door bezuinigingen, geld tekort |
| verbeterpunten | organisatie | Ze weten ons echt wel te vinden, maar vaker erop wijzen kan, dat ze een vertrouwenspersoon kunnen inschakelen  Vanuit de organisatie kan er meer gedaan worden om ons zichtbaar te maken. bijvoorbeeld voor klachtgesprekken, klachtbemiddeling, verhelderingsgesprekken, als cliënten veel vragen hebben  We helpen met voorbereiden van een gesprek, en erna, verder op de achtergrond erbij.  Heb een gesprekje met jongere, met ouders erbij, hoe willen ze dat, bellen, appen etc. |
| Aanbevelingen respondenten |  | Samenwerken met elkaar en ook de jongere erbij betrekken.  Hoe kunnen we dat doen, betrek de jongere. Zij kunnen aangeven wat zij met hun ouders graag zouden willen.  Maak een pakketje of een uitnodiging voor ouders om langs te komen  Geef de jongeren een stem |
| Systeemgericht werken |  | Jongeren zijn wantrouwend. Als ik op locatie aanwezig ben laat ik bijvoorbeeld altijd de deur naar kantoor open zodat ze weten dat ze mogen horen wat ik bespreek |

## Bijlage 3 – Verdieping in de doelgroep

Bij jongeren in residentiële jeugdzorg speelt vaak externaliserende gedragsproblematiek en spelen sociale, emotionele, cognitieve en psychiatrische problemen. Ook hebben veel jongeren problemen in het gezin van herkomst, die vaak op vroege leeftijd ontstaan, waardoor jeugdigen vaak een uitgebreide hulpverleningsgeschiedenis hebben. Bij alle opgenomen jeugdigen spelen psychosociale problemen en bij ongeveer de helft is een stoornis gediagnosticeerd. De meest voorkomende zijn gedragsproblemen, rond de 65 procent, en (daarnaast) emotionele problemen, 40 tot 50 procent. Ook is bij alle jeugdigen sprake van één of meerdere problemen op het gebied van gezin en opvoeding (De Lange, Addink, Haspels & Geurts, 2021).

De jongeren werken met individuele behandelplannen die zijn opgesteld door de gedragswetenschappers, zoals psychologen, orthopedagogen of anderen met een gedragswetenschappelijke opleiding. Voor de woonvoorzieningen waarvoor dit product is ontwikkeld, werken begeleiders samen met de gedragswetenschapper om behandelplannen op te stellen.

Er zijn vijf onderdelen waarop deze doelgroep vaak problemen ondervindt:

* psychosociaal functioneren (zoals emotionele problemen, gedragsproblemen of gebruik van middelen/verslaving)
* lichamelijke gezondheid (zoals ziekten, klachten of een gebrekkige zelfverzorging)
* vaardigheden en cognitieve ontwikkeling (zoals leerproblemen, aandachtsproblemen of sociale vaardigheidsproblemen)
* gezin en opvoeding (zoals een ontoereikende opvoeding, problemen in de ouder-kindrelatie, verwaarlozing, mishandeling, misbruik of problemen van de ouders)
* omgeving (zoals problemen op school of werk, problemen in relaties, met vrienden en het sociale netwerk, en problemen in de vrijetijdsbesteding).

## Bijlage 4 - Toestemmingsformulier voor de afstudeeropdracht

‘Ouderbetrokkenheid op de jeugdhuizen van het Leger des Heils Groningen’

• Ik neem deel aan de afstudeeropdracht met de titel: ‘Ouderbetrokkenheid op de jeugdhuizen van het Leger des Heils Groningen’. Dit interview heeft als doel inzicht krijgen in de ervaringen en inzichten van de respondent en deze data dragen bij aan het onderzoek.

• De bijdrage aan het onderzoek is vrijwillig is en de respondent kan de gegeven toestemming intrekken op ieder moment van het onderzoek. Daarvoor hoeft geen reden gegeven te worden.

• Als de respondent zich terugtrekt, kunnen de gegevens tot dat moment gebruikt kunnen worden, tenzij gevraagd is de al verzamelde gegevens te wissen.

• De respondent geeft toestemming voor het verzamelen, bewaren en gebruiken van de gegevens voor het onderzoek.