



Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen

Academiejaar 2012-2013

Tweede examenperiode

Hoe gaan voorzieningen binnen de Bijzondere Jeugdzorg om met de rechten van de kinderen?

Een kwalitatieve casestudie vanuit het perspectief van de ouders.

door Stéphanie Van Cauwenberghe

Masterproef ingediend tot het behalen van de graad van master in de pedagogische wetenschappen, afstudeerrichting orthopedagogiek.

Promotor: Prof. Dr. Eric Broekaert

Abstract

Kinderen binnen de Integrale Jeugdhulp hebben recht op goede hulp waarbij hun rechtspositie veiliggesteld wordt. Daarom ging in 2006 het Decreet Rechtspositie van de Minderjarige (DRM) van kracht, waarin de elf rechten worden opgesomd waarop kinderen een beroep kunnen doen tijdens hun begeleiding.

Hoewel er tot op heden geen wettelijke regelgeving is waarin de rechten van de ouders in de hulpverlening omschreven worden, zijn en blijven de ouders verantwoordelijk voor hun kind of jongere en dienen ze betrokken te worden bij de opvoeding en hulpverlening aan hun kinderen. Voor hulpverleners kan het als een plicht beschouwd worden om naast de rechten van de kinderen, ook die van hun ouders te respecteren.

In dit onderzoek wordt vanuit het perspectief van de ouders nagegaan of het DRM goed geïmplementeerd is binnen een dagcentrum in de Bijzondere Jeugdzorg. Om dit te onderzoeken, werd aan de hand van semigestructureerde interviews een beeld geschetst van het perspectief van ouders omtrent hun hulpverleningstraject en de mate waarin de rechten van hun kinderen gerespecteerd worden. In totaal werden tien ouderparen, al dan niet in hun oorspronkelijke staat, hierover bevraagd.

Op basis van deze resultaten worden aanbevelingen geformuleerd met het oog op een wetgeving voor de ouders. De focus wordt daarbij gelegd op het inzagerecht in het dossier, het recht op inspraak en participatie en de plicht van voorzieningen inzake een goede informatieverstopping naar de ouders toe.

Met dit onderzoek wordt een pleidooi gehouden voor een hulpverlening waarin naast de kinderen, ook de ouders een duidelijk rechtsstatuut krijgen.

Dankwoord

Na vier jaar studeren, stond ik voor het laatste jaar van deze opleiding. Daarin zou ik nog een half jaar stage lopen en vervolgens ook dé masterproef schrijven. Aanvankelijk leek dit een onmogelijke opdracht. De masterproef die voor u ligt, is er dan ook niet gekomen zonder de nodige inspanningen en tijd te investeren. Deze masterproef zou niet mogelijk geweest zijn zonder de ondersteuning van enkele mensen en via deze weg wil ik hen dan ook bedanken.

Op de eerste plaats gaat mijn dank uit naar mijn promotor, professor dr. Eric Broekaert voor de praktische en inhoudelijke ondersteuning.

Hiernaast had ik graag zowel vzw De Totem, als de ouders willen bedanken om dit onderzoek mogelijk te maken. Zonder hun medewerking en inzet was dit onderzoek nooit mogelijk geweest.

Vervolgens wil ik mijn vriend, zus, broer en ouders bedanken voor de steun en motivatie gedurende mijn opleiding en het maken van deze masterproef. Een speciaal woord van dank gaat uit naar Esther die ik wil bedanken voor het meelesen en het advies.

Tenslotte een laatste dankwoord aan iedereen die mij op één of andere manier een hart onder de riem gestoken heeft doorheen deze studies.

Een welgemeende bedankt aan iedereen!

Inhoudstafel

INLEIDING	1
LITERATUURSTUDIE	3
Wetgeving binnen de Bijzondere Jeugdzorg	3
Voorgaande evoluties binnen het wetgevend kader	3
De eerste wet op de kindbescherming van 1912	5
Opkomst van het systeemdenken en de centrale rol van de ouders	7
De jeugdbeschermingswet van 1965	7
Ontstaan dagcentra	8
Ontstaan Decreet Rechtspositie Minderjarige	11
Uitgangspunten decreet	12
Inhoud decreet	13
Aandachtspunten	14
Systeemtheorie als theoretisch kader	15
De systeemtheorie als centraal denkkader in het gezinsgericht werken	15
Verschillende stromingen binnen de systeemtheorie	17
De invloed van de structurele visie	17
De invloed van de strategische gezinstherapie	19
De invloed van de cybernetische methode	20
De invloed van de contextuele gezinstherapie	21
Systeemtheorie samengevat	22
Hulpverlening op het raakvlak tussen kinderrechten en de systeemtheoretische benadering	23
Impact van gezinsbegeleiding op het gezin	23
Belang van een goede hulpverleningsrelatie	24
Probleemstelling	25
ONDERZOEK	27
Onderzoeksvragen	27
Methodologisch kader	29
Onderzoeksgroep	30
Procedure	31
Opmaak vragenlijst	31
Contactname met de ouders	33
Effectieve interview	34
Dataverwerking	34
Kwaliteit van het onderzoek	34
Validiteit	35
Betrouwbaarheid	36

RESULTATEN	37
Inleiding	37
Cluster 1: voorzieningen vanuit de overheid	39
Recht op jeugdhulp.....	40
Recht op bijstand.....	44
Cluster 2: communicatie naar de ouders toe	47
Recht op informatie en duidelijke communicatie.	47
Recht op een veilig bewaard dossier.	51
Cluster 3: initiatieven van de ouders uit	54
Recht op instemming met en vrije keuze van buitengerechtelijke jeugdhulp.	55
Recht op inspraak en participatie.	55
Cluster 4: ouders trekken grenzen.....	60
Recht op respect voor het gezinsleven.....	61
Recht op privacy.	63
Recht op een menswaardige behandeling.	64
Recht om een klacht te formuleren.....	66
DISCUSSIE	68
Bespreking van de belangrijkste bevindingen aan de hand van bestaande literatuur	68
Cluster 1: voorzieningen vanuit de overheid.....	69
Cluster 2: communicatie naar de ouders toe.	69
Cluster 3: initiatieven van de ouders uit.....	72
Cluster 4: ouders trekken grenzen.....	73
Generaliseerbaarheid van het onderzoek.....	74
Concrete voorstellen voor het nieuwe decreet voor de ouders.....	77
Besluit	79
BIBLIOGRAFIE.....	80
BIJLAGEN	86
Uitgebreide beschrijving van de elf kinderrechten uit het DRM	86
Informed consent voor de ouders	94
Vragenlijst voor de ouders	95
Gebundelde antwoorden van de ouders	101

Inleiding

De jeugdhulpverlening in Vlaanderen is voortdurend in ontwikkeling. Zo heeft ook de Bijzondere Jeugdzorg¹ de laatste jaren een enorme evolutie gekend. Onder invloed van het systeemdenken en enkele verschuivingen op wetgevend vlak, gaat men voortaan niet meer uitsluitend op het kind focussen, maar eveneens op het volledige gezin dat zich in een problematische opvoedingssituatie² bevindt. Om dit te verwezenlijken moeten voorzieningen meer gezinsgericht werken. Dit werd door Hans Van Crombrugge (2005) als volgt gedefinieerd: “Onder gezinsgerichtheid wordt begrepen dat gezinsinterventies best gebeuren in samenwerking met, en met respect voor ouders en kinderen” (p. 68).

Zorg voor kinderen is doeltreffender als hun problemen betekenis krijgen in de samenhang met hun thuissituatie en met de gezinsproblemen. Ouders moeten met andere woorden betrokken worden bij de hulpverlening. Hieruit vloeit voort dat ook de 'oplossingen' moeten worden gezocht binnen de gezinscontext en met oog voor de totale gezinsproblematiek (Kwaliteitshandboek De Totem, 2012)

Voor alle voorzieningen in Vlaanderen blijft het een uitdaging om te zoeken naar manieren waarop zij de gezinnen maximale kansen kunnen bieden, zonder dat de bescherming en de zorg voor het kind in het gedrang komt. Om de rechten van de cliënten in de hulpverlening te waarborgen, werd het Decreet Rechtspositie van de Minderjarige (DRM) opgesteld. Als essentieel gevolg hiervan wordt de rechtspositie van de jongere en de ouders meer erkend en krijgen ze meer inspraak dan in het verleden. Bescherming heeft plaatsgemaakt voor bijstand.

De bijzondere bijdrage van deze masterproef is de focus op de ouders. Hoewel de rechten van het kind in de Bijzondere Jeugdzorg al een grote evolutie

¹ Algemeen kan de opdracht van de *Bijzondere Jeugdzorg* beschreven worden als het organiseren van preventie en hulpverlening voor kinderen en jongeren die zich in een *problematische opvoedingssituatie (POS)* bevinden (Grietens, Vanderfaeillie, Hellinckx & Ruijsenaars, 2006).

² Volgens het Decreet inzake Bijzondere Jeugdbijstand is een problematische opvoedingssituatie een situatie waarin de fysieke integriteit, de affectieve, morele, intellectuele of sociale ontplooiingskansen van minderjarigen in het gedrang komen door bijzondere gebeurtenissen, relationele conflicten of omstandigheden waarin zij leven.

hebben doorgemaakt, is er pas recent meer aandacht gegaan naar de ouders. In lijn met deze evolutie is er nu een nieuw decreet in aanmaak dat parallel aan het DRM de rechten van de ouders in een wettelijk kader vat. Dit is dus het uitgelezen moment om enerzijds te evalueren hoe het DRM is geïmplementeerd in de Bijzondere Jeugdzorg en anderzijds na te gaan hoe goed ouders reeds op de hoogte zijn van de rechten van hun kinderen. Op basis van deze analyse kunnen dan suggesties geformuleerd worden voor het wettelijk kader voor de ouders dat in aanmaak is.

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, wordt in deze masterproef eerst stilgestaan bij de literatuur die bijgedragen heeft tot de vraagstelling (literatuurstudie, p. 3). Om tot een goed overzicht te komen van het huidige rechtendiscours in de jeugdhulpverlening, wordt een schets gegeven omtrent de evolutie in de Bijzondere Jeugdzorg die heeft bijgedragen tot de uitwerking van de rechten van het kind.

Het tweede deel (onderzoek, p. 27) omvat een beschrijving van de gebruikte methodologie voor dit onderzoek. Aan de hand van semigestructureerde interviews bij ouders van kinderen in dagcentrum De Totem te Gent beoogt dit onderzoek te komen tot een aantal fundamentele inzichten omtrent de manier waarop ouders de hulpverlening aan hun kinderen evalueren.

Het derde deel (resultaten, p. 37) geeft de essentie van de verkregen resultaten weer. In dit gedeelte zal bijzondere aandacht uitgaan naar de subjectieve beleving van de ouders. De algemene conclusies van de interviews zullen er gestaafd worden met concrete voorbeelden.

Tot slot worden in het vierde en laatste deel (discussie, p. 68) de interessantste bevindingen teruggekoppeld naar de literatuur. Daar worden aanbevelingen voor de praktijk en voor verder onderzoek beschreven en worden ook de beperkingen van dit onderzoek aangekaart. Naast een wetenschappelijk doel, kunnen de resultaten ook van belang zijn voor de beleidswerkers binnen de jeugdhulpverlening. Kennis over de noden en knelpunten die ouders ervaren in hun zorgtraject, kan ter overweging meegenomen worden in de opmaak van het decreet omtrent de rechten van de ouders. Verder kunnen de ervaringen van de ouders mee in acht genomen worden bij de ontwikkeling van de jeugdhulpverlening in Vlaanderen en kunnen van hieruit aanbevelingen gedaan worden naar de praktijk toe.

Literatuurstudie

Dit onderzoek beoogt in kaart te brengen hoe ouders de hulpverlening aan hun kinderen evalueren, en meer bepaald of de rechten van de kinderen voldoende gerespecteerd worden door de hulpverlenende instanties. Gezien dit onderzoeksdoel, wordt in eerste instantie stilgestaan bij de evolutie die de Bijzondere Jeugdzorg heeft doorgemaakt op wetgevend vlak (p. 3) en hoe die uiteindelijk geleid heeft tot het ontwerpen van het Decreet Rechtspositie van de Minderjarige (DRM, p. 11).

Vervolgens wordt het systeemdenken, als theoretisch kader van dit onderzoek, beschreven (p. 15). Vier stromingen die als leidend discours voor gezinsbegeleidingen worden gezien, worden daarom toegelicht. Deze toelichting is beknopt en heeft zich beperkt tot relevante zaken voor dit onderzoek.

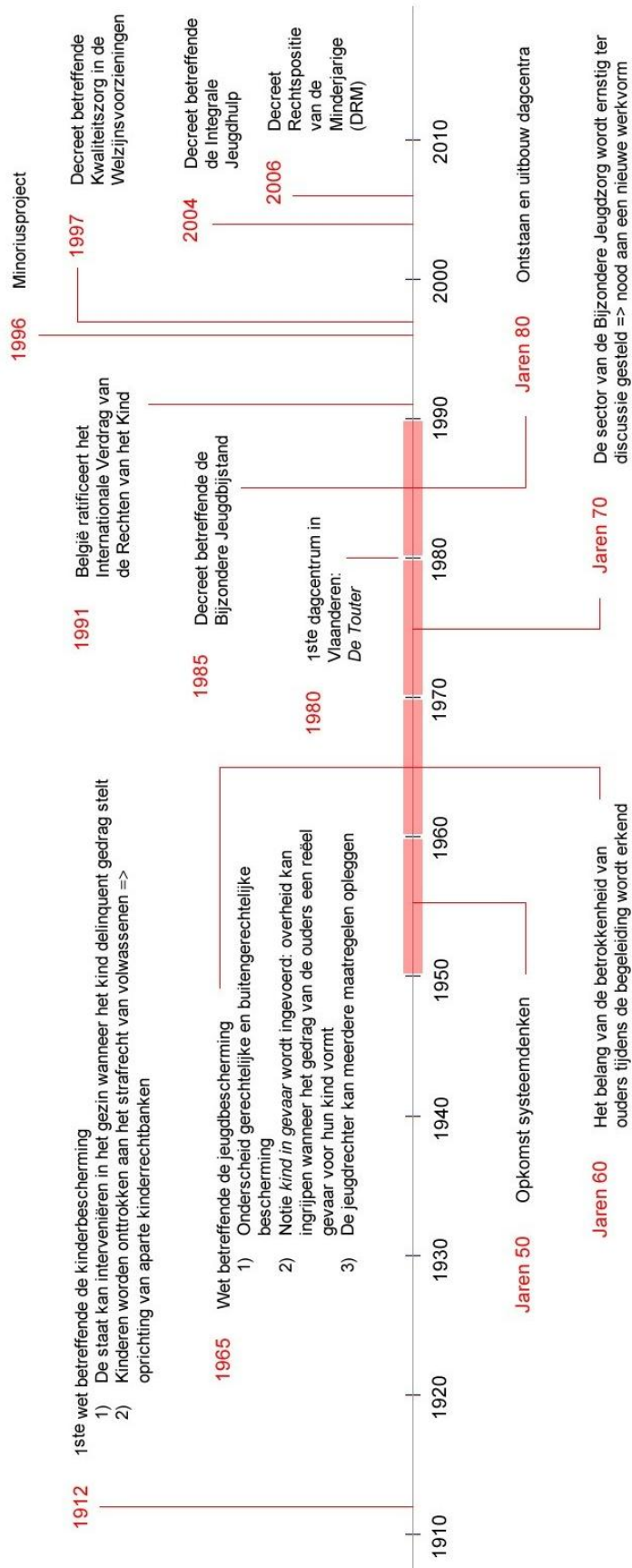
Tenslotte wordt hulpverlening bekeken op het raakvlak tussen kinderrechten en de systeemtheoretische benadering (p. 23) waarna dieper wordt ingegaan op de impact van gezinsbegeleiding op het gezin en het belang van een goede hulpverleningsrelatie (p. 25).

Wetgeving binnen de Bijzondere Jeugdzorg

Voorgaande evoluties binnen het wetgevend kader.

De wetgeving betreffende de organisatie van de Bijzondere Jeugdzorg in België heeft al heel wat veranderingen ondergaan sinds het ontstaan ervan.

Als ondersteuning bij het lezen van het eerstvolgende stuk, werd een tijdslijn toegevoegd (Figuur 1, p. 4). Deze tijdslijn geeft een overzicht van de evolutie binnen het wetgevend kader door de tijd heen. In de volgende sectie wordt op elk van deze stappen dieper ingegaan.



Figuur 1. Overzicht van de evoluties in het wetgevend kader rond kinderrechten.

De eerste wet op de kindbescherming van 1912.

In het jaar 1912 werd de eerste wet op de kindbescherming goedgekeurd. Deze wet was de basis voor de juridische bescherming van de minderjarige en gaf mee vorm aan de zogenaamde kindwetgeving. Sinds het ontstaan van deze wet krijgen kinderen een speciale behandeling en worden ze effectief erkend als kind.

De vorming van deze kindbescherming moet gezien worden in de context van het ontstaan van de moderne westerse democratie waar het gezin gezien wordt als steunpunt van de staat. Verder kan deze evolutie gekaderd worden in de periode van de verlichting in onze geschiedenis, waar de principes van vrijheid, gelijkheid en burgerlijkheid centraal stonden. Hier werden de individuele rechten van de mens belangrijker en bijgevolg werden er ook voor het kind enkele aanpassingen gedaan (Christiaens, 1999). Zo werd er voortaan een onderscheid gemaakt tussen de kindertijd en de wereld van volwassenen. Er ontstond een pedagogisch denkbeeld dat het kind in de eerste plaats zag als iemand met mogelijkheden, waarbij het tot mens moest worden opgevoed.

De wet van 1912 bracht nieuwe opvattingen met zich mee, zowel op burgerrechterlijk, strafrechterlijk als procedureel vlak. In wat volgt worden de krijtlijnen van deze wet kort beschreven.

Burgerrecht gaat over de mogelijkheid tot interventie in het statuut van de minderjarige en in de opvoeding door de ouders (Bouverne-De Bie & Roose, 2012). *Op burgerrechterlijk vlak* werd duidelijk afbreuk gedaan aan het tot dan toe onaantastbare en absoluut geachte ouderlijk gezag³. Zo werd het mogelijk gemaakt te interveniëren in het gezin wanneer ouders misbruik maken van hun macht. Hiernaast kunnen de ouders ontzet worden uit hun ouderlijk gezag, als dit nodig blijkt te zijn om de bescherming van het kind te waarborgen (Zwysen, 2004).

³ Het ouderlijk gezag betreft alle rechten en bevoegdheden van ouders op de persoon en de goederen van de minderjarige met het oog op de bestaanszekerheid en de opvoeding van de minderjarige. Het gaat om rechten in functie van de ouderlijke plicht tot opvoeding van het kind (Bouverne-De Bie & Roose, 2012).

Zoals geformuleerd door Christiaens en Eliaerts (2006):

Artikel 1 van de Wet van 15 mei 1912 betreffende de kindbescherming bepaalde dat de ontzetting verplicht was in gevallen van ‘aanranding der eerbaarheid, verkrachting of aanhitsing tot ontucht’ en in gevallen van vruchtafdrijving, kindermoord, gepleegd op de persoon van het kind (p. 3457).

Men zag dus een verschuiving naar een toenemend interventionisme in het leven van gezinnen en in de opvoeding van kinderen. De bescherming voor het handelingsonbekwame kind werd volledig in de handen van het ouderlijk gezag gelegd. Dit omvat alle rechten en plichten van de ouders op de persoon én de goederen van de minderjarige.

Strafrecht betreft de mogelijkheid tot optreden in geval van jeugddelinquentie (Bouverne-De Bie & Roose, 2012). *Op strafrechtelijk gebied* gaf de wet van 1912 een aanzet voor een systeem van jeugdbescherming. Sindsdien worden kinderen en jongeren onder de 16 jaar dan ook niet langer gestraft als een volwassene maar moeten ze verschijnen voor de jeugdrechter, waar ze een behandeling of een maatregel opgelegd krijgen in de plaats van een straf. Bewarings-, opvoedings- en behoedingsmaatregelen, zoals berisping, plaatsing en de terbeschikkingstelling hebben de voormalige straffen vervangen (Zwysen, 2004).

Een ander aspect van deze wet is het beginsel van de individualisering, waardoor de persoonlijkheid van de jongere meer op de voorgrond komt en de ernst van het door hem/haar gepleegde feit minder (Put, 2010).

De procedurele dimensie gaat over hoe de bescherming van minderjarigen van prioritair belang is ten opzichte van de bescherming van burgers tegen overheidsinterventionisme (Bouverne-De Bie & Roose, 2012). *Op procedureel vlak* is de oprichting van de kinderrechtbank noemenswaardig. Deze is er teneinde de minderjarige te onttrekken van het eigenlijke strafrecht. Deze rechtbank kan niet alleen maatregelen opleggen tegen delinquentie, maar verder ook tegen predelinquentie⁴ (Bouverne-De Bie & Roose, 2012).

⁴ Predelinquentie kan omschreven worden als een toestand die zou kunnen uitmonden in crimineel gedrag, bijvoorbeeld verwaarlozing of misbruik (Bouverne-De Bie & Roose, 2012).

Opkomst van het systeemdenken en de centrale rol van de ouders.

Bovenstaande tekst maakt duidelijk dat ouders van geplaatste kinderen gedurende het begin van de 20^{ste} eeuw geen erkenning, laat staan inspraak kregen. Aanvankelijk was het een prioriteit van de jeugdbescherming om het kind zo ver mogelijk weg te houden van zijn/haar ‘criminogene’ milieu. Plaatsing ver van het gezin was dan ook de regel. Volgens De Koster en Loots (2002) kwam hierin een verandering onder invloed van twee duidelijke impulsen die hieronder aan bod komen.

Een eerste impuls was de opkomst van het *systeemdenken*, dat benadrukt dat het kind slechts symptoomdrager is van een verstoord gezinsfunctioneren. Onder invloed van de maatschappelijke ontwikkelingen en de sociale wetenschappen, werd probleemgedrag van kinderen veeleer als een signaalfunctie voor de tekortkomingen binnen de gehele gezinsstructuur gezien (Roseeuw, 1994). De basis van de hulpverlening ligt bijgevolg in het werken met het gezin in zijn totaliteit. Deze systeemtheorieën komen verder in deze masterproef nog uitgebreid aan bod (p. 15; De Koster & Loots, 2002).

Ten tweede begon men de zorg vanaf de jaren 1960 systematisch in vraag te stellen, wat resulteerde in een golf van onderzoek. Als belangrijkste conclusie van dit onderzoek kan gesteld worden dat de erkenning van de betrokkenheid van de ouders een essentiële voorwaarde is voor een succesvol verloop van de begeleiding (De Koster & Loots, 2002).

Als gevolg hiervan waren er ook enkele evoluties in de wetgeving op te merken. Deze liggen grotendeels in dezelfde lijn. Zo valt er een belangrijke verschuiving op te merken in de jeugdbeschermingswet van 1965, in die zin dat de focus meer op het gezin komt te liggen. Er werd geijverd voor het opgroeien van kinderen in hun gezin.

De jeugdbeschermingswet van 1965.

Als eerste vernieuwing in de wet van 1965 werd een onderscheid gemaakt tussen de gerechtelijke jeugdbescherming en de buitengerechtelijke (de sociale) jeugdbescherming. Deze laatste omvat vrijwillige hulpverlening, waarvoor de toestemming van de ouders vereist is. Er is hierbij sprake van complementariteit en subsidiariteit. Dit laatste wil zeggen dat een tussenkomst van de gerechtelijke

overheden zoveel mogelijk moet vermeden worden en enkel ingezet mag worden wanneer het sociale luik faalt of dreigt te falen. De buitengerechtelijke jeugdbescherming vormt een eerste, door de ouders aanvaarde correctie op het gezinsmilieu, terwijl de gerechtelijke jeugdbescherming – die dwangmaatregelen kan treffen – een tweede, subsidiaire correctie is (Vande Gucht, 2010). De invoering van deze buitengerechtelijke jeugdbescherming is daarmee de belangrijkste innovatie ten opzichte van de wet van 1912.

Ten tweede kreeg de jeugdrechtbank de mogelijkheid om bijkomende maatregelen op te leggen. Zo was ze voortaan bevoegd om de ontzetting uit het ouderlijk gezag uit te spreken. Naast deze drastische, repressieve maatregel werden er ook een aantal preventieve maatregelen ingevoerd, zoals bijvoorbeeld het toezicht op de gezinsbijslag en op andere sociale uitkeringen. Verder kan de jeugdrechtbank maatregelen nemen t.a.v. alle *minderjarigen in gevaar* en niet meer enkel t.a.v. delinquente en predelinquente jongeren. Een gevolg hiervan is de uitbreiding van het aantal interventies en het optrekken van de strafrechtelijke meerderjarigheid van 16 tot 18 jaar (Put, 2006; Christiaens & Eliaerts, 2006).

Bovendien werd de maatregel van *opvoedingsbijstand* ingevoerd (Vande Gucht, 2010). Opvoedingsbijstand werd als maatregel ingevoerd met de bedoeling het aantal ontzettingen uit het ouderlijk gezag te verminderen (Smets, 1996). Dit houdt in dat gezinnen persoonlijk begeleid en opgevolgd worden door de jeugdrechter, teneinde hun familiale situatie te verbeteren. Op die manier wordt gestreefd naar de behandeling van jongeren in hun gezin opdat de minderjarige in zijn/haar natuurlijke leefmilieu kan opgroeien (Christiaens & Eliaerts, 2006). Centraal staat dan ook het primaat van het gezin met als doel een plaatsing te vermijden (Bouverne-De Bie & Roose, 2012). Deze opvoedingsbijstand is een tweede belangrijke innovatie van de wet van 1965.

Ontstaan dagcentra.

In de jaren zeventig werd de sector van de Bijzondere Jeugdzorg voor het eerst ernstig ter discussie gesteld. Om te beginnen was er onenigheid rond de principes en visies die vervat liggen in de toen vigerende wet van 1965. Er was de discussie omtrent de scheiding tussen hulpverlening en rechtspraak en het debat rond de

handelings(on)bekwaamheid⁵ van de minderjarige. Er waren de verschillende teksten rond het begrip *minderjarigen in gevaar*, de plaats van het jeugdbeschermingscomité en de jeugdrechtbank, de opkomst van de gezinsgerichte benadering enzovoort (Roseeuw, 1994).

Een tweede terrein dat volop in de actualiteit kwam, situeert zich binnen de instellingen zelf. De arbeidsomstandigheden waren zodanig schrijnend dat er verscheidende initiatieven door het personeel werden ondernomen. Hier werd grotendeels aan tegemoet gekomen door de regering (Roseeuw, 1994).

Beide fenomenen versterkten elkaar zodanig dat meerdere hulpverleners ervan overtuigd werden dat de sector van de Bijzondere Jeugdzorg verbeterd moest worden. Zo kwamen een aantal Vlaamse welzijnswerkers in het werkveld tot de vaststelling dat sommige kinderen en jongeren ten onrechte geplaatst werden in residenties. Sommige kinderen zouden bijvoorbeeld meer gebaat zijn met een intensieve thuisbegeleiding. Deze hulpverleningsvorm is niet alleen minder ingrijpend, ze is vooral veel effectiever. Bovendien werd duidelijk dat de bestaande ambulante hulpverlening te veel werkte met abstracte en hoogverbale methodieken, waardoor deze hulpverlening allerminst effectief bleek te zijn voor kansarme gezinnen (Roseeuw, 1994).

Op die manier raakten steeds meer voorzieningen overtuigd van de noodzaak van een gezinsgerichtere aanpak. Dit mocht zich echter niet alleen uiten in wetswijzigingen of het verbeteren van de arbeidsomstandigheden, deze veranderingen moesten immers uitmonden in het creëren van nieuwe, meer behoeftegerichte en kwalitatief hoogstaande hulpverleningsvormen. Deze zouden de eenzijdig instellingsgerichte hulpverlening moeten doorbreken.

Als gevolg van deze evoluties, werd gezocht naar een werkvorm die een goed alternatief kon zijn voor zowel deze weinig effectieve ambulante begeleiding, als voor de onterecht geplaatste kinderen. Werkvormen als ambulante observatie, begeleid zelfstandig wonen en dagcentra zijn hiervan voorbeelden. Uiteindelijk werd gekozen voor de oprichting van dagcentra. Dagcentrum De Touter was het eerste

⁵ Handelings(on)bekwaamheid is de op grond van een wettelijke bepaling bestaande algemene (on)geschiktheid om eigen onaantastbare rechtshandelingen te verrichten (Burgerlijk Wetboek, artikel 32 Boek 3).

Vlaamse dagcentrum dat zijn deuren opende in 1980. Inge Roseeuw, criminologe en pedagogisch coördinator bij dagcentrum De Tandem/De Touter, geeft aan dat de ‘relatieve vrijwilligheid’ een ideaal uitgangspunt is om een dagcentrumbegeleiding op te starten, maar voegt eraan toe dat dit begrip binnen de context van de Bijzondere Jeugdzorg echter ietwat schijnbaar lijkt te zijn. Omwille van die reden wordt geopteerd voor het begrip ‘werkbaarheid’, wat inhoudt dat binnen het kader van de doorverwijzing door het Comité Bijzondere Jeugdzorg of de jeugdrechtbank zowel het dagcentrum, als de jongere en zijn/haar gezin ervan overtuigd zijn dat het dagcentrum een geschikt middel is om te werken naar een verbetering van hun problematische gezinssituatie (Dobbelaere, 2006).

Halfweg de jaren 1980 had deze mentaliteitswijziging ingrijpende gevolgen: zo daalde het aantal residentiële plaatsen en bovendien kwam er een substantiële uitbouw van de ambulante en semi-ambulante hulpverlening (Roseeuw, 1994). Een eerste stap in de goede richting werd gezet met de invoering van het Decreet op de Bijzondere Jeugdbijstand in 1985. Het decreet kwam tot stand na de Belgische staats hervorming van 1980, waarbij onderscheid werd gemaakt tussen de Federale Overheid en de Gemeenschappen (Bouverne-De Bie & Roose, 2012). Dit had als gevolg dat er voortaan niet meer werd gesproken over jeugdbescherming, maar het Comité Bijzondere Jeugdzorg werd gescheiden van de gerechtelijke bescherming.

Oorspronkelijk werden dagcentra in het verleden opgericht met als doel residentiële plaatsingen te voorkomen. Vandaag de dag spelen andere factoren een belangrijke rol: zo moet een dagcentrumbegeleiding de minst ingrijpende maatregel voor het gezin zijn met het grootste te verwachten effect (Roseeuw, 1994).

Het type begeleiding dat in een dagcentrum wordt gegeven is zodanig specifiek dat het erg moeilijk vast te pinnen is op één specifieke plek op het huidige gehanteerde continuüm van ambulant / semi-ambulant / residentiël. Naargelang één van de aspecten van de hulpverlening belicht wordt, heeft het integrale hulpverleningsaanbod een ander karakter. Zo kan men de begeleiding van jongeren binnen een dagcentrum typeren als semi-ambulant, terwijl de gezinsbegeleiding alle kenmerken heeft van een uiterst intensieve begeleiding (Kwaliteitshandboek De Totem, 2012).

Ontstaan Decreet Rechtspositie Minderjarige.

Het voorgaande overzicht van evoluties in het wettelijk kader rond jeugdzorg, geeft aan dat ons denken over kinderen doorheen de geschiedenis al heel wat is geëvolueerd. Terwijl enkele jaren geleden de nadruk louter lag op het beschermen van kinderen in hun eigen belang, gaat men heden ten dage hun rechten beschermen en wordt de mening van minderjarigen alsmaar vaker gerespecteerd. “Het kind is dus geëvolueerd van een beschermingsobject naar een rechtssubject” (Kinderrechtswinkel, 2002, p. 2) Het Decreet Rechtspositie Minderjarige (DRM) vormt het voorlopige sluitstuk in deze evolutie.

Deze evolutie vindt ook zijn weerslag in het Kinderrechtenverdrag. Het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK, 1991) kunnen we terecht als mijlpaal beschouwen in de geschiedenis van de rechtspositie van kinderen in onze samenleving. Deze internationale tendens heeft ervoor gezorgd dat ook in België de wetgeving inzake minderjarigen aan belang toeneemt. Echter, de rechtspositie van kinderen is allesbehalve coherent geregeld en dient op verscheidene vlakken nog fundamenteel versterkt én verbeterd te worden (Eindredactie Kinderrechtswinkels, 2010).

Zoals dikwijls het geval is, was het naar aanleiding van een algemene ontevredenheid over het functioneren van de Bijzondere Jeugdzorg dat het parlement het nodig vond zich over de problematiek van de bijzondere jeugdhulpverlening te buigen. Na een aantal hoorzittingen resulteerde dit in de maatschappelijke beleidsnota van 1998. Deze nota is en blijft richtinggevend, niet in het minst omdat er zowel bij politici als wetenschappers en veldwerkers een grote consensus bestaat (Roseeuw, 1994).

De beleidsnota heeft aanleiding gegeven tot twee ingrijpende decreten die de bouwstenen zijn voor het toekomstige hulpverleningsgebied (Eindredactie Kinderrechtswinkels, 2010). In 1997 was het Decreet op de Kwaliteitszorg in de Welzijnsvoorzieningen reeds goedgekeurd maar onder impuls van deze beleidsnota kwam het belang van een degelijk kwaliteitsbeleid pas in 2000 centraal te staan. Vervolgens kwam er in 2004 zowel het Decreet betreffende de Integrale Jeugdhulp, als het DRM dat de rechtspositie van de jongere in de Integrale Jeugdhulp regelt. Op dat laatste decreet wordt nu dieper ingegaan.

Uitgangspunten decreet.

Het DRM in de Integrale Jeugdzorg heeft het kinderrechtengedachtegoed als voedingsbodem. Het Internationaal Verdrag van de Rechten van het Kind (IVRK), dat in 1991 in werking getreden is, was haar inspiratiebron (Eindredactie Kinderrechtswinkels, 2010). Spoedig nadat het IVRK gestemd was, werd het Gerechtelijk Wetboek gewijzigd. Kinderen kregen het recht gehoord te worden in procedures die hen aanbelangen. De jeugdrechter werd verplicht om te luisteren naar minderjarigen in meerdere burgerlijke geschillen, zoals de kwestie over ouderlijk gezag, beheer van goederen van de minderjarige, uitoefening van het bezoekrechten en aanwijzing van een toeziende voogd (Put & Desmet, 2011).

Het DRM werd in 2004 gestemd en ging in 2006 van kracht voor alle minderjarigen van zodra er een interactie plaatsvindt tussen de minderjarige en een hulpverlener. Doel van het DRM is de rechten van de minderjarige in de jeugdhulp te statueren. Het Kenniscentrum Kinderrechten zegt als volgt (Put & Desmet, 2011):

Vooreerst regelt het DRM de rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp. Het gaat dus om de rechten van minderjarigen die binnen de jeugdhulp geëerbiedigd moeten worden, niet om bijvoorbeeld bepaalde na te streven kwaliteitsstandaarden. Ten tweede gaat het om de rechten van de minderjarige, die gedefinieerd wordt als “elke natuurlijke persoon jonger dan achttien jaar” (art. 2, § 1, 8°). Ten derde biedt het DRM rechtswaarborgen voor de minderjarige in de jeugdhulp. Het decreet is van toepassing vanaf het eerste contact dat een minderjarige heeft met de jeugdhulp, ongeacht hoe of door wie dit contact geïnitieerd wordt (art. 3, § 1) (p. 4).

Het DRM heeft zowel een preventieve, als een inclusieve benadering. Preventief in die zin dat het respecteren van kinderrechten een preventief karakter heeft voor problemen bij en met minderjarigen. Ze is inclusief, aangezien het een algemeen kader omvat dat de rechten definieert van alle minderjarigen. Een cliënt draagt dus rechten en mag (moet) actief participeren aan zijn/haar hulpverleningsproces. De

mening, ervaring en interpretaties van de minderjarigen bepalen het verloop van de hulpverlening (Eindredactie Kinderrechtswinkels, 2010).

Het DRM is van kracht op alle jeugdhulpaanbieders die actief zijn in de Integrale Jeugdhulp. Hier vallen zowel voorzieningen als personen onder. Concreet gaat het om de volgende zeven sectoren:

- 1) Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW),
- 2) Bijzondere Jeugdzorg (Agentschap Jongerenwelzijn)⁶,
- 3) Centra voor Integrale Gezinszorg (CIG),
- 4) Centra voor Geestelijke GezondheidsZorg (CGGZ),
- 5) Kind en Gezin (K&G),
- 6) Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH),
- 7) Centra voor LeerlingBegeleiding (CLB).

Los van het DRM kunnen minderjarigen en meerderjarigen rekenen op de fundamentele rechten en vrijheden die beschreven staan in verdragsrechtelijke teksten. Het gaat hierbij om het Europese Verdrag voor de Rechten van de Mens en het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK).

Inhoud decreet.

Het DRM bestaat uit zes hoofdstukken. Het eerste hoofdstuk bevat een aantal algemene bepalingen. In hoofdstuk 1 worden enkele begrippen uitgelegd, zodanig dat hetzelfde begrippenkader gehanteerd wordt. In hoofdstuk 2 wordt het toepassingsgebied van het DRM afgebakend. Hoofdstukken 3 en 4 gaan dieper in op de aspecten van ‘de bekwaamheid van de minderjarige’ en ‘het belang van de minderjarige’. Hoofdstuk 5 beschrijft de verschillende kinderrechten waarop minderjarigen in de Integrale Jeugdhulp zich kunnen beroepen en waarop ze moeten gewezen worden door de jeugdhulpverleners, namelijk:

- 1) het recht op jeugdhulp,
- 2) het recht op bijstand,

⁶ Het Agentschap Jongerenwelzijn is de nieuwe term voor de Vlaamse jeugdbescherming. Ze omvat de vrijwillige (Comités Bijzondere Jeugdzorg) en de gedwongen hulpverlening (sociale diensten bij de jeugdrechtbank).

- 3) het recht op informatie en duidelijke communicatie,
- 4) het recht op instemming met en vrije keuze van buitengerechtelijke jeugdhulp,
- 5) het recht op respect voor het gezinsleven,
- 6) het recht op een veilig bewaard dossier en de toegang daartoe,
- 7) het recht op inspraak en participatie,
- 8) het recht op privacy,
- 9) het recht op een menswaardige behandeling,
- 10) het recht op een vrij besteedbaar bedrag, ook wel bekend als zakgeld,
- 11) het recht om een klacht te formuleren.

In de bijlage (p. 86) is een uitgebreide omschrijving van de kinderrechten te vinden en wat verderop in deel 2 (onderzoek, Tabel 2, p. 28) wordt een beknopt overzicht gegeven van de praktische betekenis van deze rechten.

Tot slot bevat hoofdstuk 6 enkele overgangs- en slotbepalingen (Put & Desmet, 2011).

Aandachtspunten.

Het is een goed begin dat dit alles gebundeld is in de vorm van een decreet, maar om het rechtsstatuut van minderjarigen te implementeren in de praktijk is er nood aan een orgaan dat vragen beantwoordt, het handelen ondersteunt, informeert en nieuwe methodieken aanreikt. Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (DWVG) heeft deze taak op zich genomen. Zij voeren controles uit naar de toepassing van het DRM, teneinde een effectieve inschrijving in de praktijk mogelijk te maken (Michiels, 2011).

Het *Minoriusproject* binnen de Bijzondere Jeugdzorg had hierin een pionierswaarde. Het ontwikkelde in 1996 een ‘Protocol Jongerenrechten in de Jeugdbijstand’ als een instrument ter bevordering van de rechten van minderjarigen binnen de Bijzondere Jeugdbijstand (Vlaams Welzijnsverbond, 2012). Sectorale en intersectorale initiatieven trekken deze lijn door.

Omdat geïnteresseerden de weg naar officiële preventie- en onderwijsdiensten moeilijker kunnen vinden beoogt het DRM een sectoroverschrijdend initiatief. Naast jeugdhulpvoorzieningen en -verleners wil het o.a. ook minderjarigen, ouders, jeugdbewegingen, straathoekwerkers en studenten

bereiken. Iedereen die te maken krijgt met het opvoeden van minderjarigen, moet het DRM leren kennen (Michiels, 2011).

Duurzame implementatie vergt een continu proces. Het voornaamste doel is een mentaliteitsverandering te krijgen. De geest van een organisatie, voorziening en hulpverlener moet wijzigen. Het DRM als wet is de voorzet (Kwaliteitshandboek VZW De Totem, 2012).

Het DRM is tevens een fase. Een eigen rechtsstatuut van de minderjarige doet geen afbreuk aan de rechten en verantwoordelijkheden van ouders, hulpverleners en voorzieningen. In feite verdienen alle betrokken partners in de jeugdhulp duidelijkheid omtrent hun rechtspositie. Een duidelijk statuut voor de ouders binnen de Integrale Jeugdhulp is eveneens van groot belang.

Dit is essentieel, met het oog op een emancipatorische en responsabiliserende jeugdhulp (Kinderrechtswinkels, 2006). Wanneer er voldoende inspanningen worden geleverd om de ouders bij de hulpverlening van hun kinderen te betrekken, worden de interactiemogelijkheden verbreed wat leidt tot een betere hulpverleningsrelatie.

Deze masterproef beoogt bovenstaande doelstellingen te onderzoeken. Hoe evalueren ouders de implementatie van het DRM binnen de jeugdhulpverlening? Welke zaken vinden zij het belangrijkste en zouden bijgevolg gebundeld moeten worden wanneer er een decreet komt omtrent de rechtspositie van ouders.

Systeemtheorie als theoretisch kader

De systeemtheorie als centraal denkkader in het gezinsgericht werken.

Het centrale denkkader in het werken met gezinnen is de *systeemtheorie*, waar het gezin als een systeem beschouwd wordt. Aangezien in het voorgaande deel duidelijk werd welke rol deze systeemtheorie heeft gespeeld bij de evoluties in het wetgevend kader, wordt deze hier uitgebreider besproken. De systeemtheorie gaat ervan uit dat de gezinsleden in een bepaalde samenhangende relatie tot elkaar staan (De Bode & Bom, 1999). Het gezin in het geheel vormt dan ook de eigenlijke cliënt, wat betekent dat de interventie zich niet enkel op de eigenschappen van het individu mag focussen. Integendeel, de systeemtheorie en diens interventie situeren zich op het niveau van de relaties tussen gezinsleden onderling en de relatie tussen het gezin en

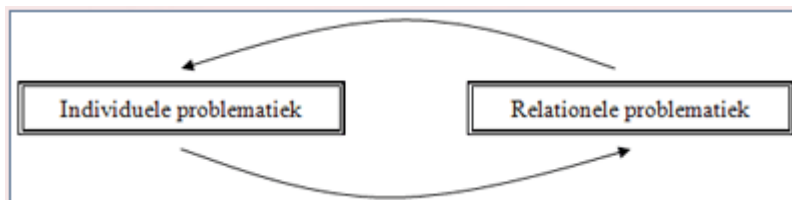
de buitenwereld (Hayajneh, 2007). Het gezin moet gezien worden binnen een breder, complex netwerk.

Het kernthema van de systeemtheorie is het uitgangspunt dat de mens pas werkelijk begrepen kan worden in de context van zijn relaties. Ondanks het gegeven dat we vaak denken dat iemand een vaststaand karakter heeft, kan niet ontkend worden dat elke mens zich anders gedraagt naargelang de context (Pont, 2013).

Indien aan een kind gedragsmoeilijkheden worden toegeschreven, beschouwen we dit kind als symptoomdrager. Deze gedragsmoeilijkheden ageren als signaalfunctie voor verstoorde interacties binnen het gezin. Deze kunnen niet afzonderlijk bekeken worden van onderhandelingen die het gezin met de buitenwereld voert.

Concreet betekent dit dat specifieke, persoonlijke problematieken (o.a. ADHD, ODD en Asperger) hun werkelijke betekenis pas krijgen in de relaties die het kind onderhoudt. De hulpverlening mag met andere woorden niet enkel focussen op de individuele diagnose, maar moet ook oog hebben voor de omgeving waarin de persoon leeft. De omgeving heeft een invloed op de individuele problematiek en daarom moeten beide aspecten steeds in onderling verband bekeken worden (Pont, 2013) (zie Figuur 2).

Een kind moet derhalve steeds in zijn systeem onderzocht, begrepen en geholpen worden. De systeemtheorie geeft aanwijzingen over hoe de jeugdhulpverlening deze noodzakelijke vorm van hulp kan aanpakken. Daarbij gaat steeds aandacht naar alle gebieden die een invloed kunnen hebben (Pont, 2013) (zie Tabel 1).



Figuur 2. Wederzijdse beïnvloeding tussen de individuele en relationele problematiek (Pont, 2013).

Tabel 1

Binnen een systeemtheoretisch kader dienen alle gebieden onderzocht te worden (Pont, 2013).

<i>Individuele kenmerken</i>	<i>Relaties</i>
Lichaam <ul style="list-style-type: none"> gezondheid, groei, ontwikkeling en handicaps 	Gezin <ul style="list-style-type: none"> opvoedingsvaardigheden, pedagogisch klimaat, gezinsstructuur, communicatiepatronen, hiërarchie, mythes en onderlinge relaties
Cognitie <ul style="list-style-type: none"> leren, denken, taal en spraak 	Sociaal netwerk <ul style="list-style-type: none"> familie, vrienden en de buurt
Emotie <ul style="list-style-type: none"> ordenen en verwerken van gebeurtenissen, regulatie 	Omgeving <ul style="list-style-type: none"> wonen, werken, school, inkomen en vrijetijdsbesteding
Identiteit <ul style="list-style-type: none"> zelfwaardering en temperament 	

Verskillende stromingen binnen de systeemtheorie.

In de systeemtheorie kunnen we vier grote gezinstherapeutische stromingen onderscheiden, namelijk de structurele gezinstherapie, de strategische gezinstherapie, de cybernetische gezinstherapie en tenslotte de contextuele gezinstherapie. In wat volgt, worden deze vier stromingen apart behandeld, waarbij de voornaamste info vergaard werd uit het boek *Straks ben ik weer thuis*, geschreven door criminologe Inge Roseeuw (1994). Het is belangrijk zich te realiseren dat hierover een grote hoeveelheid informatie voorhanden is en wat volgt slechts een beknopte weergave is.

De invloed van de structurele visie.

Deze stroming heeft Minuchin als belangrijkste grondlegger. In België is het dr. Compernelle die op dit vlak baanbrekend werk verricht heeft. Het woord structuur kan begrepen worden als de wijze waarop de relaties binnen een gezin zijn georganiseerd. Het gaat daarbij vooral om de machtsverhoudingen en de geldende regels binnen een gezin (Dadds, 1995).

In de ogen van Minuchin maakt het gezin deel uit van een hiërarchisch georganiseerd systeem, waar verschillende subsystemen ontstaan afhankelijk van de functies die als basis dienen. Als het over de opvoeding gaat, wordt er gesproken over het oudersysteem tegenover het kindersysteem. In het geval het gaat over ontspanning en spel tussen de kinderen onderling, wordt gedoeld op bijvoorbeeld de

subgroep van de ‘grote kinderen’ en de subgroep van de ‘kleine kinderen’ of van de jongens tegenover de meisjes (Roseeuw, 1994).

Vertrekpunt van deze stroming is dat psychosociale gedragsproblemen het gevolg zijn van structurele kenmerken van het gezin. Wanneer er onduidelijkheden de kop opsteken (zoals grensoverschrijdingen) of wanneer het gezin een nieuw ontwikkelingsstadium binnentreedt, kan alles gedereguleerd worden en kunnen er aldus problemen ontstaan (Roseeuw, 1994). Er is de nodige flexibiliteit vereist om het hoofd te kunnen bieden aan optredende veranderingen. Wanneer een gezin echter geen kans ziet te veranderen in het licht van bepaalde omstandigheden, dan wordt het evenwicht verstoord en gaat het gezin disfunctioneren. Zo zijn er gezinnen die halsstarrig vasthouden aan de eenmaal gestelde grenzen en regels en niet openlijk communiceren over de problemen. Maar er zijn ook gezinnen die onder dreigende omstandigheden in verwarring raken en zonder succes proberen om de onderlinge subsystemen op elkaar af te stemmen en tot andere regels te komen (Van der ploeg, 2005).

Wie het gedrag van het kind wil veranderen, zal de structuur van het gezin moeten veranderen, want dat houdt het probleemgedrag van het kind in stand (Dadds, 1995). Het is de taak van de gezinstherapeut om het gezin te helpen tot een herstructurering te komen waarbij de verschillende subsystemen onderling weer effectief communiceren en er regels komen die de rust doen weerkeren. Minuchin streeft in feite naar een herstel van de hiërarchische orde waarbij het oudersysteem weer controle krijgt over het subsysteem van de kinderen (Van der ploeg, 2005). Hierbij moet in acht genomen worden dat de aanpak slechts effectief kan zijn wanneer *é*lk gezinslid winst ervaart bij de toegebrachte veranderingen binnen het systeem.

Vooraleer verandering geïnstalleerd kan worden, is het nodig zicht te krijgen op de onderliggende structuren (subsystemen, regels, rollen) die schuilgaan achter de onderlinge interacties van de gezinsleden. Er wordt vooral in het hier en nu gekeken naar allianties en coalities tussen de gezinsleden, naar grenzen tussen de generaties en naar hiërarchieën. Bij de handelingsplannen is het dan ook uiterst belangrijk om zicht te krijgen op de gezinsstructuur en de evoluties daarin (Roseeuw, 1994).

Het doel van deze gezinstherapie is zeker niet om het symptoom op te lossen, maar wel om de structuur van het gezin te veranderen zodat de gezinsleden zelf het probleem kunnen oplossen en het symptoom kan verdwijnen.

De invloed van de strategische gezinstherapie.

De vaak vermelde grondlegger van deze benadering is Haley. Wat betreft de communicatie zijn Watzlawick en Bateson erg bepalend geweest.

Uitgangspunt van strategische gezinstherapeuten is dat problematisch gedrag in stand gehouden wordt door interactiepatronen of gedragsreeksen. Deze bestaan grotendeels uit negatieve feedback of houden een verkeerde aanpak in van normale moeilijkheden. In de therapie dienen verschillende zaken aangepakt te worden om de situatie te deblokken. Als eerste moeten onduidelijke hiërarchische ordeningen van de relationele posities en coalities binnen het gezinssysteem verduidelijkt worden. Ten tweede moet aandacht gaan naar de verschillende betekenissen die de gezinsleden toekennen aan interacties. In de therapie worden nieuwe omgangsvormen geïntroduceerd via verschillende technieken, zoals het geven van directieve boodschappen en het gebruik van metaforen, symbolen en rituelen (Roseeuw, 1994).

In de strategische gezinstherapie zijn de therapeutische interventies symptoomgericht. De therapeut werkt in het hier en nu en kijkt naar concreet observeerbaar gedrag. Roseeuw (1994) verduidelijkt de meerzijdige functie van een symptoom met volgende twee voorbeelden.

Allereerst kan een symptoom verwijzen naar ineffectieve oplossingen van een probleem of kan een symptoom een beschermende functie hebben. Als voorbeeld kan je hier denken aan een situatie waar een kind de aandacht afleidt van zijn ruziënde ouders door het stellen van onbehoorlijk gedrag. Door dit gedrag voorkomt het kind de verdere escalatie van een echtelijk conflict.

Anderzijds kan een symptoom ook andere gezinsleden in hun gedragsalternatieven beperken en/of symbolisch verwijzen naar andere symptomen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer psychosomatische klachten van de moeder ervoor zorgen dat haar zoon op zaterdagavond uit de jeugdclub wegblijft. Wanneer

op dat moment de moeder klaagt over de futloosheid van haar zoon, is dat feitelijk een verwijt dat bedoeld is voor de vader.

Gezinsbegeleiders proberen met hun boodschappen steeds nauw aan te sluiten bij het referentiekader van het gezin. Ze proberen daarom gebruik te maken van wat gezinsleden zelf inbrengen (Roseeuw, 1994).

De invloed van de cybernetische methode.

Selvini Palazzoli en de Milanese school worden bij deze stromingen als voornaamste grondleggers vernoemd. Zij maken een onderscheid tussen de gedragingen zelf en de denkschemata over gedragingen. Inge Roseeuw vermeldt hierbij dat gedragingen voortdurend veranderen in tegenstelling tot de denkschemata over die gedragingen: “Denkschemata komen tot stand als gevolg van eerder succesvol aangevoelde interactieprocessen en hebben de neiging statisch te blijven” (Roseeuw, 1994, p. 52). Er ontstaan problemen als de discrepantie tussen de interacties of gedragingen en de verstarde opvattingen daarover te groot worden. Rosseeuw (1994) geeft het volgende voorbeeld:

Bijvoorbeeld: Ouders kunnen ondervonden hebben dat hun kind goed functioneert bij een kordate aanpak. De moeder slaagt er alleen niet in door alle drukte naschools, dit consequent te hanteren. Af en toe gaat ze weer eens extreem ‘de punten op de i’ zetten om de kinderen te imponeren. De kinderen reageren averechts en worden extreem eisend op de meer toegeeflijke momenten van de moeder (p. 52).

Cybernetische gezinstherapeuten zijn hoofdzakelijk groei- in plaats van probleemgericht. Het creatief gebruik van de positieve herformulering van moeilijk gedrag, het laten circuleren van informatie, het inbrengen van nieuwe informatie of het herordenen van reeds aanwezige gegevens moet ertoe bijdragen dat het gezin weer kan groeien (Verheij, 2005).

In welke richting die groei gaat, is de verantwoordelijkheid van het gezin zelf. Er wordt voorwaardenscheppend gewerkt om het gezin alternatieven te laten ontdekken voor interacties die vastgelopen zijn. Situaties die als moeilijk ervaren worden, worden samen met de hulpverlener op een andere manier bekeken en er

worden andere aanpakken uitgeprobeerd. Doel is dat het gezin tot eigen creatieve oplossingen komt (Roseeuw, 1994).

Deze methode werkt volgens drie grondprincipes: het opstellen van hypothesen, circulariteit en neutraliteit. Er worden door de therapeut van bij de aanvang hypothesen geformuleerd, die aanzien worden als intuïtieve invallen die waardevolle uitgangspunten zijn voor het ontstaan van nieuwe ideeën. De therapeut stelt voornamelijk *circulaire vragen*⁷. Hiermee helpt hij/zij het gezin op zoek te gaan naar hoe gedrag zijn betekenis ontleent aan de context waarin het plaatsvindt en verwijst hij/zij naar de wederkerigheid of de wisselwerking van de onderdelen van het systeem (PsychologenAssociatie, 2012).

De invloed van de contextuele gezinstherapie.

De naam contextuele therapie refereert naar de dynamische verbondenheid van een persoon met zijn significante relaties. Yvan Boszormenyi Nagy is de grondlegger van deze stroming en volgens hem worden gezinsstructuren beheerst door onbewuste en onontkoombare processen die zich van generatie op generatie voortzetten. Deze stroming wordt daarom ook wel de intergenerationele gezinstherapie genoemd (Roseeuw, 1994).

De relationele werkelijkheid van ieder persoon omvat vier dimensies. Allereerst is er de dimensie van de feiten. Dit omvat aspecten zoals erfelijkheid, lichamelijke eigenschappen en gebeurtenissen in het leven van de persoon zoals o.a. echtscheiding, adoptie, invaliditeit, werkloosheid, armoede en oorlog.

Vervolgens is er de dimensie van de psychologie. Hieronder vallen zaken zoals persoonlijkheidseigenschappen en afweermechanismen. Ook wat er zich in het individu afspeelt aan behoeften, gevoelens, gedachten, fantasieën en motivaties kunnen we onder deze dimensie plaatsen.

⁷ “In een circulaire vraag wordt in de vraag zelf een verbinding naar de andere partij gelegd. Zo wordt bij een bemiddeling aan beide partijen een vraag gesteld, waarbij de tweede vraag, de circulaire vraag, doorgaat op het antwoord van de startvraag. Voorbeeld: Vraag 1: “Wat is er nodig voor u om uit dit conflict te komen?” Vraag 2: “Wat kunt u geven om daaraan tegemoet te komen?” Het gebruik van dergelijke vragen kan reflectie bevorderen” (Van Oyen, 2005, p. 175).

De derde dimensie heeft de naam ‘dimensie van de interacties’. Het gaat over de patronen van waarneembaar gedrag en communicatie tussen personen, zoals o.a. gezinsstructuren, systeemregels, feedbackmechanismen, zondebokmechanismen en coalitievorming (Leerschool voor contextuele hulpverlening, 2009).

De hoeksteen van Nagy’s benadering ligt in de vierde dimensie, namelijk die van de relationele ethiek. Bij deze dimensie kan *loyaliteit* beschouwd worden als het kernbegrip. Loyaliteit houdt in dat ouders en kinderen fundamenteel met elkaar zijn verbonden. Kinderen zijn van hun ouders afhankelijk om te kunnen overleven. Daarom zijn kinderen dank ofwel loyaliteit aan hun ouders verschuldigd. Anderzijds hebben de ouders het kind verwekt en zijn zij als zodanig verantwoordelijk voor en loyaal aan het kind (Leerschool voor contextuele hulpverlening, 2009). Deze wederzijdse loyaliteit wordt deels biologisch bepaald (bloedverwantschap) en deels door de gezamenlijke ervaringen, waarin ook de geschiedenis van de voorafgaande generaties doorwerkt (Van der ploeg, 2005). De band tussen ouders en kinderen is onverbreekbaar: nooit houdt men op de moeder of vader van dat kind te zijn, en nooit houdt men op de zoon of dochter van die ouders te zijn (verticale loyaliteit). Loyaliteit is dus geen gevoel, maar een zijnsgegeven (Roseeuw, 1994).

Nagy beschouwt de onderlinge relaties binnen het gezin steeds in het perspectief van het begrip loyaliteit. De taak van de gezinsbegeleider is te bevorderen dat de onderlinge relaties op een ‘rechtvaardige’ manier in balans zijn. Met ‘rechtvaardig’ bedoelt Nagy aan te geven dat in de relaties een balans dient te bestaan tussen het geven en nemen ofwel tussen de verdiensten en plichten. Daartoe dient de gezinsbegeleider de onzichtbare relaties en loyaliteitsbanden op te sporen en bloot te leggen. In de behandeling gebeurt het vaak dat drie generaties teruggekeken wordt om op het spoor te komen van deze onzichtbare bindingen (Van der ploeg, 2005). Explorerende bevraging naar de opvoedingssituatie van de ouders en de waarden en normen van de grootouders kan voor het gezin vaak reeds inzichten opleveren waardoor kinderen niet meer onder druk gezet worden om de onvervulde zaken van hun ouders na te jagen (Roseeuw, 1994).

Systeemtheorie samengevat.

De systeemtheorie zal de komende jaren in de jeugdhulpverlening steeds meer aan belang winnen. Daar zijn twee redenen voor.

Ten eerste blijkt uit onderzoek (Van Houte, 2012) dat hulp veel effectiever is wanneer alle leefgebieden en relaties van een kind in acht genomen worden. Het probleem van het kind is immers altijd in een bepaalde relationele context ontstaan en zal ook in diezelfde relationele context geanalyseerd en behandeld moeten worden. Voorzieningen zullen met andere woorden goed moeten kunnen aantonen dat het hele systeem rond het kind betrokken wordt in de hulpverlening.

Ten tweede wordt met het woord *cliënt* niet enkel meer de jongere bedoeld. In de nieuwe wet op de jeugdzorg wordt het hele gezin als de cliënt gezien. Letterlijk wordt een cliënt als volgt omschreven: “Een jeugdige, zijn ouders of stiefouder of anderen die de jeugdige als behorend tot hun gezin verzorgen en opvoeden” (Wetboek online, 2013).

Hulpverlening op het raakvlak tussen kinderrechten en de systeemtheoretische benadering

Impact van gezinsbegeleiding op het gezin.

Zoals hierboven beschreven staat, is een gezin een heel complex van relaties dat onderlinge verbanden en invloeden vertoont (Zeldenrust-Noordanus, 1986). Wanneer gezinnen gezinsbegeleiding krijgen, treedt de hulpverlener ook nog eens binnen in dat systeem en dat brengt natuurlijk een belangrijke verandering teweeg in de relationele context van het volledige gezin. De jongere, de ouders en de hulpverlening vormen samen een nieuw complex systeem (De La Marche, 1993). Binnen dit nieuw systeem zullen de hulpverlener en het gezin elkaar beïnvloeden.

Wanneer er sprake is van een begeleiding in een dagcentrum of een verblijf in een begeleidingstehuis, zijn de verbindingen in het systeem zeer duidelijk merkbaar in de verschillende componenten van het systeem. Enerzijds is het gezin steeds aanwezig in de voorziening via de jongere. Anderzijds brengt de jongere de voorziening binnenshuis door het vertellen van verhalen en gewoontes uit de

voorziening. Verder zal de voorziening het woordgebruik van de jongere ook beïnvloeden (De La Marche, 1993).

Interacties kunnen verschillende gevolgen inhouden. Zo kunnen ze een relatie versterken, in stand houden of afbreken (Gerris, 1995). Hoewel hulpverleners vanuit goede intenties werken, wordt hun betrokkenheid toch niet altijd even vrolijk onthaald. De tussenkomst van een hulpverlener in het gezinsleven impliceert vaak het verlies van de verbindingen tussen de gezinsleden. Het nieuw gevormde systeem en de wederzijdse beïnvloeding kunnen leiden tot verwarrende en conflictueuze situaties (Roseeuw, 1994).

Belang van een goede hulpverleningsrelatie.

Net daarom is een goede hulpverleningsrelatie met andere woorden van wezenlijk belang. Onder de *hulpverleningsrelatie* verstaat men de wijze waarop hulpvrager en hulpgever zich tot elkaar verhouden, hoe ze met elkaar omgaan. Uit wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat de hulpverleningsrelatie één van de meest werkzame bestanddelen is voor de effectiviteit van de hulpverlening (De Ruiter, 2011).

Ondanks het feit dat maatschappelijke instanties zoals de jeugdrechtbank of het Comité Bijzondere Jeugdzorg in sommige situaties veel te zeggen hebben over het gehele opvoedingsgebeuren van gezinnen, blijven de ouders wel de ouders van hun kind. Zij zijn de belangrijkste personen in de zorg voor hun kind. In gezins- en contextbegeleiding wordt er bijgevolg ook vertrokken vanuit het fundamentele uitgangspunt dat de zorg van de jongere het recht van de ouders blijft, dit binnen de grenzen van maatschappelijk aanvaardbare normen en waarden. De zorg voor het kind blijft centraal staan in de driehoek ouder - maatschappelijke instantie - voorziening Bijzondere Jeugdzorg.

Het doel van de gezinsbegeleiding ligt dan ook in het samen met de ouders zoeken hoe zij als gezin in deze problematisch opvoedingssituatie zijn terechtgekomen, welke invloeden hebben meegespeeld en hoe zij hier samen als gezin kunnen uitkomen met de hulp van buitenstaanders (Roseeuw, 1994).

Concreet betekent dit dat de ouders of de significante omgevingsfiguren van bij de aanmelding worden meegenomen in het hulpverleningstraject zodat de

gezinsbegeleiding voldoende is afgestemd op enerzijds de individuele behoeften van het gezin en anderzijds de verwachtingen van de maatschappelijke instantie. Op die manier worden doelen zo helder mogelijk én in dialoog met de cliënt geformuleerd (Roppov, 2004).

Vermits dit thema de laatste jaren steeds meer aan belang wint in de jeugdhulpverlening en mede om hulpverleners een kader te bieden van waaruit ze hun handelen kunnen afstemmen, werd het reeds vermelde DRM opgesteld.

Probleemstelling.

Voorafgaand in de literatuurstudie werd een beeld geschetst van de evolutie binnen de Bijzondere Jeugdzorg. Gezinsgericht werken wint steeds meer aan belang. Ouders krijgen de kans te participeren als partners gedurende het hele hulpverleningsproces. Dit is noodzakelijk voor een effectieve hulpverlening (Knorth & Smith, 1999). Op die manier ondernemen hulpverleners pogingen om het aanbod te laten aansluiten bij de leefwereld van ouders en kinderen. Er mag echter niet van uitgegaan worden dat ouders steeds voldoende betrokken worden bij het hulpverleningsproces. Hier moet blijvend aandacht aan geschonken worden (Roppov, 2004).

Daarbij aansluitend is er de laatste jaren sprake van stijgende aandacht voor de rechten van de ouders, maar toch blijven de ervaringen van ouders met de hulpverlening in de schaduw staan (Roppov, 2004). Zo verschijnen er maar al te vaak publicaties over kinderen en ouders, zonder deze betrokken partijen zelf aan het woord te laten. Indien we ook een zicht willen krijgen op hoe gezinnen dit alles ervaren, is het van essentieel belang de gezinnen als volwaardige actoren binnen het onderzoek te beschouwen.

Het spreekt voor zich dat het voor ouders belangrijk is hoe het contact met de Bijzondere Jeugdzorg verloopt. Het is uitermate bevorderend voor de hulpverleningsrelatie wanneer cliënten voldoende geïnformeerd worden en op enig gevoel van begrip kunnen rekenen. Deze opdracht ligt grotendeels in handen van de hulpverleners.

Roppov⁸ wil de stem van ouders een plaats geven binnen de Bijzondere Jeugdbijstand in Vlaanderen. Dit doen ze door het standpunt van ouders met ervaring in de Bijzondere Jeugdbijstand te bevragen en dit standpunt vervolgens voor te leggen in overleg met professionelen en beleid. Uit gesprekken die Roppov met ouders voerde, blijkt dat ouders veel verwachten van de hulpverlening, ongeacht het gaat over vrijwillige of gerechtelijke tussenkomst. Deze verwachtingen insinueren een grote nood aan ondersteuning, betrokkenheid, betere geïnformeerdeheid en zicht op het gehele proces (Roppov, 2004).

Dit onderzoek heeft als doel verder na te gaan welk oordeel ouders in de Bijzondere Jeugdzorg vellen over hun hulpverleningstraject en de mate waarin de rechten van hun kinderen gerespecteerd worden. Om deze vraag te kunnen beantwoorden, werd in gesprek getreden met tien gezinnen.

⁸ Roppov staat voor ‘Regionaal OverlegPlatform Participatie Oost-Vlaanderen’ en richt zich naar ouders van jongeren die begeleid worden in de Bijzondere Jeugdbijstand en naar professionelen in de Bijzondere Jeugdbijstand Oost-Vlaanderen (Roppov, 2012).

Onderzoek

In dit gedeelte staan we allereerst stil bij de onderzoeksvragen, vervolgens bij het methodologisch kader en tenslotte bij de kwaliteit van het onderzoek.

Onderzoeksvragen

In het eerste deel werd het ontstaan van het Decreet Rechtspositie Minderjarige (DRM) beschreven aan de hand van de historische evoluties op wetgevend vlak die daarvoor aanleiding gaven. Dit onderzoek tracht via een semigestructureerd interview na te gaan hoe ouders van een dagcentrum uit de Bijzondere Jeugdzorg de hulpverlening aan hun kinderen evalueren. De focus ligt voornamelijk op de vraag of de rechten van de kinderen de dag van vandaag voldoende gerespecteerd worden, nadat het DRM bijna zeven jaar in werking is. Doel is een antwoord te vinden op de vraag of alle rechten die beschreven staan in het DRM voldoende gerespecteerd worden. Tabel 2 (p. 28) geeft een overzicht van de elf rechten die bevraagd werden.

Dit onderzoek dient als eerste stap in de communicatie tussen de diensten en de ouders, als aanzet tot dialoog. Ouders kregen een plaats aangeboden, waar ze los van de hulpverlenende instanties hun visie op de organisatie van de hulpverlening konden verwoorden. Het is interessant te kijken welke factoren ouders cruciaal vinden gedurende de begeleiding: Wat verwachten ouders van hun hulpverleners? Waarover willen ouders graag meer weten? Waarover zijn ouders tevreden? Waar willen ouders graag meer of minder inspraak?

In het licht van bovenstaande alinea's, is deze masterproef gericht op de volgende probleemstelling: Hoe ervaren en evalueren ouders de implementatie van het DRM gedurende de begeleiding? Deze vraag wordt onderverdeeld in onderstaande onderzoeksvragen:

- 1) Is het DRM voldoende geïmplementeerd?
- 2) Welke conclusies kunnen we hieruit trekken met het oog op het decreet dat er komt voor de ouders?

Tabel 2

De elf rechten uit het DRM en hun bijhorende praktische betekenis.

1. Jeugdhulp	Binnen het beschikbare jeugdhulpaanbod heeft de minderjarige recht op jeugdhulp.
2. Bijstand	Krijgen ouders de kans om hun minderjarige bij te staan? Krijgen ze de mogelijkheid een eigen vertrouwenspersoon in te schakelen?
3. Duidelijke informatie	Worden de ouders actief geïnformeerd door de hulpverleners? Krijgen ze duidelijke informatie in hun taal?
4. Instemming met de hulp	Weten de ouders dat ze een bepaalde hulpverleningsvorm, voorziening en/of hulpverlener kunnen weigeren?
5. Respect voor het gezinsleven	Bewaken de gezinsbegeleiders dit recht, wanneer ze binnentreden in het gezin?
6. Een dossier	Weten de ouders voldoende over wat er met het dossier gebeurt? Weten de ouders welke informatie in het dossier komt? Weten ze wie toegang heeft tot het dossier? Wordt het inzage- en toegangsrecht van de ouders gerespecteerd? Zijn de ouders op de hoogte van het feit dat ze zaken in hun dossier kunnen laten corrigeren, mits het zaken zijn die over zichzelf gaan?
7. Inspraak en participatie	Krijgen de ouders inspraak in de begeleiding en kunnen ze voldoende participeren?
8. Privacy	Wordt het recht op privacy van hun kinderen voldoende gerespecteerd en kunnen de ouders zelf beslissen hoeveel ze over hun persoonlijke leven blootgeven?
9. Een menswaardige behandeling	Krijgen hun kinderen een menswaardige behandeling? Zijn de ouders op de hoogte van de gebruikelijke straffen in het dagcentrum? En van de gebruikelijke beloningen?
10. Zakgeld	Niet van toepassing in het dagcentrum
11. Een klacht in te dienen	Weten de ouders op welke manier ze een klacht kunnen indienen? Weten ouders dat ze het recht hebben om een klacht in te dienen - over de hulp die de minderjarige krijgt, - over de leefomstandigheden in een instelling en - over het feit dat de rechten van de minderjarige niet nageleefd worden.

Methodologisch kader

Dit onderzoek beoogt te komen tot een aantal fundamentele inzichten omtrent de manier waarop ouders de hulpverlening aan hun kinderen evalueren. De subjectieve beleving van de ouders staat hierin centraal. Om deze doelstelling te bereiken was er nood aan kwalitatieve informatie van de ouders zelf. Bij kwalitatief onderzoek wordt je echter geconfronteerd met enkele uitdagingen.

Ten eerste zijn er bezorgdheden van theoretische aard. Volgens Smaling (1992) wordt bij kwalitatief onderzoek, in tegenstelling tot kwantitatief onderzoek, niet gestuurd op het verkrijgen van numerieke informatie maar juist op het inzichtelijk maken van een thema. De doelstelling kan omschreven worden als het systematisch onderzoeken en beschrijven van standpunten en ervaringen van de respondenten.

Sommige onderzoekers gaan hier echter verder in en zijn van mening dat het ook om het interpreteren van de standpunten gaat: “Kwalitatief onderzoek is een vorm van empirisch onderzoek waarbij overwegend gebruik gemaakt wordt van gegevens van kwalitatieve aard en dat als doel heeft onderzoeksproblemen in of van situaties, gebeurtenissen en personen te beschrijven én te interpreteren” (Reulink & Lindeman, 2005, p. 4). Dit is ook wat deze huidige studie gaat doen.

Bovendien worden de gegevens steeds verkregen door directe waarneming, waarbij de onderzoeker zelf ageert als onderzoeksinstrument (Reulink & Lindeman, 2005). Kwalitatief onderzoek bestaat uit de voortdurende afwisseling van waarneming en analyse. Deze manier van onderzoek voeren wordt gestuurd door het continu reflecteren over de resultaten, met als gevolg dat de onderzoeker moet beschikken over een bijzondere openheid van geest. Dit is noodzakelijk om goed te kunnen anticiperen op wat zich in waarnemingsituaties voordoet en om het conceptueel kader daaraan aan te passen (Hak, 2004). Er moet voldoende openheid zijn ten aanzien van de narratieven van de ouders. Zo wordt er bijvoorbeeld gewerkt met de woorden van de ouders.

Ten tweede, zijn er naast deze theoretische bezorgdheden ook kwesties van praktische aard. Kwalitatief onderzoek vertrekt vanuit bestaande situaties en gebruikt deze als onderzoekssituatie. Het onderzoek wordt verricht onder alledaagse

omstandigheden. In dit onderzoek werden de interviews dan ook in de eigen huiselijke context van de ouders afgenomen.

Verder zijn subjectiviteit en een integratie van dataverzameling en data-analyse andere kenmerken van kwalitatief onderzoek (Reulink & Lindeman, 2005). Om tegemoet te komen aan deze vereiste in verband met de data-analyse, wordt expliciet beschreven welke groepering en structuur in de data werden aangebracht. De antwoorden uit het semigestructureerde interview werden namelijk gegroepeerd in vier clusters die variëren naargelang de mate van initiatief die ouders moeten nemen, gaande van een passieve naar een actieve rol. Deze structurering wordt aan het begin van de resultatensectie besproken (p. 37).

Als laatste kenmerk is er het tijd- en arbeidsintensief karakter van kwalitatief onderzoek (Reulink & Lindeman, 2005). Daaruit volgt dat de steekproef in dit onderzoek slechts uit tien gezinnen bestaat. Dit is dan ook een veelvoorkomend *gebrek* bij kwalitatieve studies.

Onderzoeksgroep.

Dit onderzoek beperkt zich tot een kleine steekproef uit een welbepaald dagcentrum in Gent. De Totem is een erkend dagcentrum binnen de Bijzondere Jeugdzorg, gelegen in een multiculturele, kansarme wijk van de stad Gent. De volledige naam van de organisatie is ‘De Totem – Dagcentrum voor multimodale gezins- en jongerenbegeleiding’. Ze heeft het juridisch statuut van een vzw. Gemiddeld 40% van het cliënteel bestaat uit personen met een allochtone origine. Het dagcentrum werkt enkel op doorverwijzing van de plaatsende instanties: Comité Bijzondere Jeugdzorg, de Sociale Dienst van de jeugdrechtbank of de Bemiddelingscommissie (Kwaliteitshandboek VZW De Totem, 2012).

De Totem heeft als doelstelling het voorkomen van een definitieve breuk tussen ouders en hun kinderen (7-18 jaar) die zich in een problematische opvoedingssituatie bevinden. Het vormt een buffer tussen het gezin en de residentiële opvang. Door de kinderen semi-ambulant en de ouders ambulant te begeleiden kan het dagcentrum enerzijds een begeleidingsvorm aanbieden waardoor ouders én kinderen zelf een grotere zelfstandigheid en verantwoordelijkheid kunnen opnemen dan in een residentiële opvang mogelijk is. Anderzijds kan via het dagcentrum een

terugkeer van een kind naar de thuissituatie bespoedigd worden. De vier basisbegeleidingspijlers van het dagcentrum zijn de gezinsbegeleiding, de groepsbegeleiding, de schoolbegeleiding en de individuele begeleidingsmomenten.

Tien ouderparen met kinderen in De Totem participeerden aan het onderzoek. Tabel 3 geeft een overzicht van de kenmerken van deze gezinnen. Het valt op dat er van de tien bevraagde gezinnen geen ouders van meisjes in de steekproef opgenomen zijn. Hiervoor is de simpele verklaring voorhanden dat er gedurende de periode van september 2012 tot februari 2013 geen meisjes begeleid werden door het dagcentrum. In principe bestaat de groep uit een combinatie van jongens en meisjes, maar dit is geheel afhankelijk van wie er op de wachtlijst komt te staan. We komen hier later op terug in de discussiesectie waarin we de generaliseerbaarheid van deze studie bespreken (p. 75).

Tabel 3

Overzicht van de gezinnen

Leeftijd kinderen		Aantal gezinnen		10
Gemiddeld	10,60	Ouderparen	moeder	6
Mediaan	10,50		vader	2
Std. deviatie	2,91		Beide ouders	2
Minimum	7	Geslacht van de kinderen	meisje	0
Maximum	15		jongen	6
Percentielen	25 8 50 10,50 75 12,75		2 jongens	2

Procedure.

Opmaak vragenlijst.

Na voldoende kennis verworven te hebben over de inhoud van het DRM, werd er aan de hand van enkele ruime thema's/onderwerpen *een semigestructureerde vragenlijst* opgesteld. Jaarlijks wordt bij de ouders in De Totem een tevredenheidmeting afgenomen. In die vragenlijst wordt de algemene tevredenheid van de cliënt getoetst.

Zaken zoals de huiswerkbegeleiding, de activiteiten, de gezinsgesprekken, de bereikbaarheid en dergelijke zaken worden geëvalueerd door de ouders.

Om de reeds drukgeboekte ouders niet met nog een bijkomende vragenlijst op te zadelen, werd deze gelegenheid aangegrepen om ook eens de focus te leggen op de rechten van het kind. Bijgevolg werd vertrokken vanuit de tevredenheidmeting en werd de vragenlijst niet opgesteld per recht uit het DRM. Wel werden verscheidene vragen, met het oog op dit onderzoek, toegevoegd.

Als opmerking dient gezegd te worden dat één recht uit het DRM, namelijk het *Recht op een vrij besteedbaar bedrag/zakgeld*, niet bevraagd werd. Artikel 26 in het DRM zegt hierover het volgende:

De minderjarige aan wie residentiële jeugdhulpverlening wordt geboden, heeft, ten laste van de Vlaamse overheid, recht op een vrij besteedbaar bedrag. De Vlaamse regering bepaalt het bedrag, de nadere regels voor de toekenning ervan en de wijze waarop het wordt vereffend (p. 68).

Aangezien de cliënten van De Totem semi-ambulant worden begeleid, kunnen zij geen aanspraak maken op dit recht. Hier is dan ook niets over opgenomen in de vragenlijst.

De doelstelling van dit onderzoek was om de beleving van ouders tijdens de hulpverlening te achterhalen. Dit gebeurde door middel van een semigestructureerd interview dat hoofdzakelijk uit gesloten vragen bestaat. Naast de gesloten vragen bevat de vragenlijst ook open vragen, waarbij de nadruk ligt op het doorvragen (Reulink & Lindeman, 2005). Het gebruik van deze methode biedt de mogelijkheid om flexibel te reageren op de inhoud van elk gesprek. Tijdens de interactie met de ander kan dieper ingegaan worden op bepaalde betekenissen, ervaringen, gebeurtenissen enzovoort.

Het opstellen van de vragenlijst is gebeurd in overleg met het team van De Totem. Op die manier werd ook helder waarop het team antwoorden wou krijgen. Om de betrouwbaarheid en validiteit van de vragenlijst te garanderen hebben mensen met expertise, zoals de directeur en de hoofdopvoeder van het dagcentrum, de vragenlijst nagelezen. Bovendien werd de vragenlijst op voorhand geproefdraaid bij

een ouderpaar dat los staat van het onderzoek, waardoor duidelijk werd welke relevante vragen ontbraken.

Om ethisch juist te handelen, werd er vervolgens een informed consent opgesteld (opgenomen in de bijlage, p. 94). De ouders konden hun ervaringen openlijk delen met de zekerheid dat hun anonimiteit verzekerd werd en de garantie dat hun deelname aan het onderzoek geen gevolgen zou inhouden voor het begeleidingsproces in het dagcentrum. Hiernaast werden de interviews ook opgenomen met een bandrecorder waarvoor de ouders hun toestemming gaven. Deze manier van werken houdt zeker een meerwaarde in voor het onderzoek in die zin dat onderzoekers zich ten volle kunnen concentreren op het gesprek in plaats van te moeten noteren.

Contactname met de ouders.

Aangezien ik mijn masterstage in De Totem gelopen heb, was het mogelijk om persoonlijk contact op te nemen met de ouders en vervolgens een afspraak te maken voor het interview.

De ouders werden telefonisch gecontacteerd met de vraag of ze bereid waren om mee te werken aan het onderzoek. In dit telefonisch contact werd reeds het doel, de duur van het interview en de manier van werken uitgelegd. Enkel met de ouders die toestemden om op vrijwillige basis mee te werken aan het onderzoek, werd een datum vastgelegd waarop het interview zou plaatsvinden. Twee moeders weigerden ogenblikkelijk hun medewerking wegens een overvloed aan hulpverleners die wekelijks reeds bij hen aan huis kwamen.

In eerste instantie zouden 13 gezinnen deelnemen aan het onderzoek, waarvan bij één gezin de begeleiding reeds was afgerond. In totaal haakten drie gezinnen af. Het is onmogelijk te bepalen welke reden hierachter schuilt. Hier wordt dieper op ingegaan in de discussie (p. 76).

Het face-to-face interview kon plaatsvinden waar de ouders prefereerden. Dit kon zowel in het dagcentrum, als bij hen thuis gebeuren. Alle respondenten kozen ervoor om het interview thuis te laten plaatsvinden. Vermits de meerderheid van de gezinnen die begeleid worden door De Totem van allochtone origine zijn, was het in

de meeste gevallen noodzakelijk beroep te doen op een tolk via de tolk- en vertaalservice van Gent.

Effectieve interview.

Op de dag van het interview werden de ouders steeds opgebeld en herinnerd aan de afspraak. Voor het eigenlijke interview werd voldoende tijd uitgetrokken. In het begin was er tijd voor een informeel kennismakingsgesprek. De gemiddelde duur van een interview was iets langer dan een uur, maar dit varieerde sterk van gezin tot gezin.

De ouders konden in een veilige en anonieme sfeer hun ervaringen delen. Om de kwaliteit van het onderzoek te bewaren, werd het gesprek op regelmatige basis samengevat. Verder werd er op gelet geen evaluatieve taal te hanteren.

Dataverwerking.

Telkens er een interview was afgenomen, werden de gesprekken letterlijk uitgetypt. Om een mooi overzicht te krijgen op de ja/nee vragen, werd de site www.enquetemaken.be gebruikt. Na het ingeven van alle verschillende antwoorden van de ouders, worden de resultaten uiteindelijk weergegeven in de vorm van grafieken. Voor de verwerking van de resultaten werden deze taartdiagrammen omgevormd tot horizontale balkjes (zie p. 39 voor een voorbeeld). Elk blokje representeert een gezin en aan de hand van de kleur wordt duidelijk welke score de ouders geven. Donker groen weerspiegelt hoge tevredenheid en hoe meer naar rood gevorderd wordt, des te negatiever zijn de ouders over een bepaalde kwestie. Bijgevolg representeert licht groen ‘eerder wel tevreden’, licht oranje ‘eerder niet tevreden’, donker oranje ‘helemaal niet tevreden’ en wit ‘niet van toepassing’.

Kwaliteit van het onderzoek

In kwalitatief onderzoek wordt vertekening van de onderzoeksresultaten tegengegaan door de rol van de onderzoeker zo zichtbaar mogelijk te maken. Deze bepaalt in hoge mate de kwaliteit van het onderzoek, daar hij/zij voor een groot deel verantwoordelijk is voor de dataverzameling en -analyse (Janssens, 1985). De algemeen erkende criteria om objectiviteit in kwalitatief onderzoek te beoordelen

zijn validiteit en betrouwbaarheid. Met validiteit wordt de afwezigheid van systematische vertekeningen van het onderwerp van onderzoek bedoeld. Betrouwbaarheid is de afwezigheid van toevallige vertekeningen. Anders gesteld zegt de validiteit iets over de geschiktheid van het onderzoeksopzet en betrouwbaarheid iets over de uitvoering van het onderzoek (Van Zwieten & Willems, 2004).

Validiteit.

Het begrip validiteit duidt zoals gezegd op de aan- of afwezigheid van systematische vertekeningen. *Interne validiteit* wordt opgevat als de mate waarin de methoden en technieken van onderzoek ervoor zorgen dat de resultaten en conclusies ook werkelijk het beoogde verschijnsel betreffen. Anders gezegd, heeft men effectief datgene onderzocht wat men van plan was te onderzoeken (Van Zwieten & Willems, 2004)?

In dit onderzoek werd bewust rekening gehouden met het verhogen van de interne validiteit. Zo werd aan de respondenten volledige anonimiteit gegarandeerd. Aangezien ik de stagiaire in het dagcentrum was, werd naar mijn aanvoelen de mate van *sociaal wenselijk antwoorden* verminderd. Verder werden suggestieve vragen vermeden.

Naast interne validiteit is er ook *externe validiteit*, door Van Zwieten en Willems (2004) beschreven als: “Met externe validiteit wordt bedoeld op de mate van generaliseerbaarheid van de onderzoeksconclusies naar andere personen, situaties, verschijnselen en tijdstippen dan die van het onderzoek” (p. 632). In dit onderzoek kan de generaliseerbaarheid een eerste obstakel zijn. Met een geheel van tien bevraagde gezinnen, kunnen er conclusies getrokken worden voor het onderzochte dagcentrum De Totem, maar dient de nodige voorzichtigheid aan de dag te worden gelegd bij het formuleren van aanbevelingen voor alle Vlaamse dagcentra. Hier wordt verder op ingegaan in de discussie (p. 74).

Betrouwbaarheid.

Kwalitatief onderzoek gaat ervan uit dat de realiteit een sociale én voortdurend evoluerende constructie is. Mede omwille van het unieke karakter van een kwalitatieve studie wordt bijgevolg niet verwacht dat resultaten exact gerepliceerd kunnen worden in een tweede onderzoek. Hoewel een kwalitatieve studie steeds uniek is op zich, wordt betrouwbaarheid meestal onderscheiden in interne en externe betrouwbaarheid (Mortelmans, 2007).

Met *interne betrouwbaarheid* wordt bedoeld op een mogelijke vertekening van de resultaten door de invloed van een individuele onderzoeker. Het betreft de toetsbaarheid. De interne betrouwbaarheid neemt in dit onderzoek toe door het gebruik van een bandrecorder (Baarda, 2001), het gebruik van een computerprogramma voor het verwerken van de gegevens (Maso, 1998) en door de rapportering van de resultaten te illustreren aan de hand van citaten uit het interview. De interviews werden daarenboven volledig én letterlijk uitgetypt, waardoor er geen informatie verloren is gegaan.

Met de term *externe betrouwbaarheid* wordt geduid op de herhaalbaarheid van het onderzoek als geheel: zou iemand anders hetzelfde onderzoek over kunnen doen en dezelfde resultaten verkrijgen? Voor de beantwoording van deze vraag is het noodzakelijk dat er voldoende informatie toegankelijk gemaakt wordt over de gebruikte methoden, de positie van de onderzoekers en de context van het onderzoek. In dit onderzoek werd een poging ondernomen om tegemoet te komen aan de externe betrouwbaarheid. De onderzoekssituatie, de belangrijkste stappen in het onderzoeksproces en de respondenten worden nauwkeurig beschreven. Daarbovenop is de volledige vragenlijst terug te vinden in de bijlage (p. 95), net als de volledig uitgetypte antwoorden op de vragen (p. 101).

Resultaten

Inleiding

In dit gedeelte worden de resultaten van het onderzoek overlopen.

Tijdens de interviews werd een grote hoeveelheid informatie vergaard, die weerspiegelt hoe de respondenten hun zorgtraject ervaren hebben. Voor de verwerking en weergave van de resultaten werd de informatie uit de vragen gebundeld in vier clusters. Tabel 4 (p. 38) geeft een overzicht van de vier clusters met hun bijhorende rechten. De volgorde van de vier clusters kan enigszins als hiërarchisch worden beschouwd, in die zin dat de mate van activiteit van de ouders steeds toeneemt. De thema's die behandeld worden gaan in stijgende lijn qua activiteitsniveau van de ouders.

Voor de eerste cluster werden *Recht op jeugdhulp* en *Recht op bijstand* samengenomen. Deze cluster kan gezien worden als in handen van de overheid en de samenleving die er moet voor zorgen dat er een aanbod is. De mate van activiteit van ouders is hier nihil. Het gaat over de taak van de overheid, namelijk een aanbod creëren waarbij zo weinig mogelijk drempels ervaren kunnen worden door de ouders, dit zowel op financieel vlak als op vlak van toegankelijkheid en bereikbaarheid. Zo moet hier bijvoorbeeld rekening gehouden worden met een duidelijk aanwezig gevoel van trots bij de ouders. Concreet wordt hiermee bedoeld dat het voor ouders absoluut niet gemakkelijk is om een deel van hun opvoedingstaak uit handen te moeten geven. Ze zijn bevreesd voor de commentaren van vrienden en familie of ze vrezen dat de school hen en hun kinderen voortaan anders zal behandelen. Deze cluster bevat geen issues voor kinderen, maar is wel van groot belang voor de ouders.

De tweede cluster bevat de volgende rechten: *Recht op informatie en duidelijke communicatie* en *Recht op een veilig bewaard dossier en de toegang daartoe*. Hier gaat het om de communicatie van de voorzieningen naar de ouders toe. Wat mogen ouders verwachten van hun hulpverleners? Bovendien zal gekeken worden naar de verschillen tussen rechten op papier en rechten in de praktijk.

Voor de derde cluster werden *Recht op instemming met en vrije keuze van buitengerechtelijke jeugdhulp* en *Recht op inspraak en participatie* samengenomen. In tegenstelling tot de tweede cluster, betreft het hier de andere richting. Ouders

worden beschouwd als actoren en niet als passieve ontvangers van hulp. Welke zaken komen er van de ouders naar de voorzieningen toe?

De vierde en laatste cluster vertegenwoordigt de meest actieve rol van ouders in de hulpverlening. Hier wordt gekeken naar de grenzen die getrokken worden tussen de ouders en de voorziening. Meerbepaald gaat het om wat de ouders zelf ondernemen en welke grenzen ze concreet aflijnen. *Recht op respect voor het gezinsleven, Recht op privacy, Recht op een menswaardige behandeling en Recht om een klacht te formuleren* horen bij deze cluster.

Tabel 4

De clusters met hun bijhorende rechten.

Cluster	Rechten
Cluster 1	Recht op jeugdhulp Recht op bijstand
Cluster 2	Recht op informatie en duidelijke communicatie Recht op een veilig bewaard dossier en de toegang daartoe
Cluster 3	Recht op instemming met en vrije keuze van buitengerechtelijke jeugdhulp Recht op inspraak en participatie
Cluster 4	Recht op respect voor het gezinsleven Recht op privacy Recht op een menswaardige behandeling Recht om een klacht te formuleren

Cluster 1: voorzieningen vanuit de overheid

Twee rechten uit het DRM vallen, zoals reeds gezegd, onder deze cluster. Het betreft het *Recht op jeugdhulp* en het *Recht op bijstand*. Elke van deze rechten komen hieronder afzonderlijk aan bod.

Tabel 5

Overzicht van antwoorden op vragen over de eerste cluster. Elk blokje representeert het antwoord van een gezin: helemaal tevreden ■, eerder wel tevreden ■, eerder niet tevreden ■, helemaal niet tevreden ■ en niet van toepassing (wit gelaten).

Recht op jeugdhulp

Vind je de ligging van De Totem goed (afstand naar huis, werk, school...)?



Werd er voldoende tijd genomen voor de eerste kennismaking met De Totem?



Had je een positief gevoel na de eerste kennismaking met De Totem?



Vind je het goed dat er een vrije tijdsbesteding is buiten De Totem?



Vind je de vrijetijdsbesteding haalbaar? (Bereikbaarheid, prijs...)



De informatie die je krijgt, begrijp je die voldoende? (bv. brieven)



Wordt er voldoende rekening gehouden met jouw culturele achtergrond? (bv. taal)



Vind je dat het huiswerk goed wordt opgevolgd?



Vind je dat er voldoende contact is tussen de school en De Totem?



Recht op bijstand

Weet je dat je kind een bijstandspersoon kan hebben? (iemand die hen bijstaat tijdens gesprekken met consulenten, individuele begeleidingsmomenten)



Recht op jeugdhulp.

Het eerste recht stelt dat de minderjarige recht heeft op jeugdhulp, binnen het beschikbare jeugdhulpaanbod. Om te garanderen dat dit recht op hulp niet louter bij een recht op papier blijft, moet ervoor gezorgd worden dat barrières weggewerkt worden zodat ouders hulp op maat krijgen.

Een eerste belangrijke barrière voor de ouders blijkt de ligging van het dagcentrum te zijn. Houden de verwijzers⁹ hier voldoende rekening mee bij de toewijzing van een dagcentrum aan een bepaald gezin? De grote meerderheid van de participanten is hier zeer tevreden over. De kinderen kunnen te voet, met de fiets of met het openbaar vervoer van en naar het dagcentrum gaan.

“Het is 10 minuutjes te voet, ze zijn dus snel thuis.” (vader, zonen 8 en 10 jaar)

“Het is goed te doen met bus en tram. Het vorige dagcentrum was te ver. We zijn blij.” (moeder, zonen 11 en 15 jaar)

“Ik hoop dat het niet te ver is, als jullie in de toekomst gaan verhuizen. Nu is het niet ver, hopelijk blijft dat zo. Ik neem de tram als er één passeert en anders ga ik te voet, dat is ook niet ver.”
(moeder en vader, zoon 8 jaar)

Verder vinden ouders de kwaliteit van het gebouw waarin de hulp gegeven wordt van doorslaggevend belang. Ouders verlangen dat hun kinderen naar een leuk en verzorgd maar vooral naar een veilig dagcentrum kunnen gaan. In cluster 3 wordt dieper ingegaan op dit aspect (p. 55).

In verband met dit thema komen enkele andere bezorgdheden van de ouders naar boven. Wanneer de dagelijkse begeleiding in groep afgelopen is rond 18u,

⁹ De hulpverlening in de Bijzondere Jeugdzorg wordt via twee kanalen opgezet: enerzijds via het Comité Bijzondere Jeugdzorg, anderzijds via de jeugdrechtbank. Afhankelijk van deze toeleider (verwijzer) onderscheiden we de ‘vrijwillige’ hulpverlening van de ‘gerechtelijke’ (STENT-gids Oost-Vlaanderen, 2011).

moeten de kinderen vaak nog met de fiets of met het openbaar vervoer naar huis gaan. Dit kan gevaarlijk zijn voor de kinderen.

“In de winter, als het 's avonds al donker is, is het wel gevaarlijk om nog op de bus te moeten wachten.” (moeder, zoon 12 jaar)

Een tweede belangrijk punt om barrières weg te werken, is een goede eerste kennismaking. De stap naar de hulpverlening wordt door ouders immers als zeer moeilijk ervaren. Men kan stellen dat het een moeilijke opgave is voor ouders om de zorg voor hun kinderen ‘in handen’ van de hulpverleners te leggen.

“In het begin was het raar. Ik was bang dat ze mijn kinderen zouden afpakken. Later heb ik het aanvaard en heb ik ze al mijn vertrouwen gegeven omdat ik besepte dat ze het beste voor mijn kinderen voorhadden.” (moeder, zoon 12 jaar)

Als voorziening heb je de plicht de ouders voldoende te informeren zodat ouders weten wat hen te wachten staat. Bovendien is het aangewezen hen gerust te stellen als eerste stap in de opbouw van het vertrouwen. Daarom werd aan de ouders gevraagd of er voldoende tijd werd genomen voor de eerste kennismaking. Alle ouders beantwoordden deze vraag vol lof over de begeleiders.

“Ik werd uitgenodigd op De Totem. Ik kreeg er koffie en koekjes. Iedereen was er heel vriendelijk. We zijn goed opgevolgd van bij het begin.” (moeder, zoon 12 jaar)

“Het eerste gesprek was goed. Terwijl wij in gesprek waren, was X achteraan in de groep al aan het spelen. X was ook enthousiast.” (moeder, zoon 7 jaar)

“Ik ben er niet vaak bij geweest. Ik lag in het ziekenhuis toen de aanmelding gebeurd is. B. (gezinsbegeleider) is thuis langs geweest.” (vader, zonen 8 en 10 jaar)

Wanneer gevraagd werd naar het hebben van een positief gevoel na de eerste kennismaking antwoorden alle ouders positief. Vele ouders waren blij dat ze eindelijk hulp zouden krijgen en dat hun thuissituatie zou verbeteren.

“Ik was helemaal op, echt doodmoe. Het ging niet meer dus ik was blij dat er hulp kwam.” (moeder, zoon 12 jaar)

“Ja, we zijn goed opgevangen. Er was van in het begin een goede samenwerking. We werden direct goed ingelicht en waren goed op de hoogte.” (moeder, zoon 7 jaar)

“Ik was blij dat hij naar het dagcentrum kon komen. Er moest iets veranderen. Zijn gedrag was niet meer te doen, ik kon er geen weg meer mee. Ik was blij dat De Totem ons ging helpen.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

Ten derde mogen financiële barrières ook niet over het hoofd worden gezien. Een tekenend voorbeeld is hierbij de inspanningen die De Totem levert om een vrijetijdsbesteding bij de kinderen op te starten. Ouders zijn hier heel enthousiast over.

“Momenteel hebben ze nog geen hobby, maar ik zou het een goed idee vinden. Mijn zoon wil graag gevechtssport doen, namelijk taekwondo. Mijn andere zoon wil geen hobby!” (moeder, zonen 8 en 10 jaar)

“X heeft nog basket gedaan en zou dit binnenkort terug doen. Dat is goed voor hem. Dan kan hij zijn energie eens goed kwijt.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“Ja, X turnt heel graag. De Totem heeft zijn hobby geregeld, het was geen probleem dat hij dan twee dagen niet kan komen.” (moeder, zoon 7 jaar)

Één ouder vertelt hierover dat De Totem eigenlijk ook een hobby is voor de kinderen waar ze elke dag terecht kunnen.

Bijkomend werd gevraagd of ze deze vrijetijdsbesteding haalbaar vinden, wat betreft bereikbaarheid en prijs. Zolang ouders ruim op tijd weten wat het zal kosten, kunnen ze het financiële plaatje wel regelen. Vele ouders kunnen hiervoor ook beroep doen op de steun van het OCMW, al zijn niet alle ouders hiervan op de hoogte.

“Het is goed te doen. Ik was ook bang dat het veel geld zou kosten, maar het OCMW betaalt dit allemaal. We gaan met de bus.”
(moeder, zoon 7 jaar)

“15 euro per maand, dat is goed te doen. Het probleem is dat hij niet alleen kan gaan, het vervoer is vaak het probleem.” (moeder, zonen 11 en 15 jaar)

“Geen idee! Ik hoop dat het niet te veel geld kost. De prijzen moeten wel menselijk zijn. Alles gebeurt via de bewindvoering. Als wij geld nodig hebben, moeten we dat aanvragen.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

Ten vierde waarderen ouders het ten zeerste wanneer rekening gehouden wordt met hun culturele achtergrond. Omtrent *respect voor hun geloof*, merken we een grote consensus tussen de bevroegde ouders.

“Ze zorgen voor halal eten in het dagcentrum.” (moeder, zonen 8 en 10 jaar)

“Ja! Binnenkort zijn er feesten van ons geloof. X mag dit met ons vieren en het is geen probleem dat hij dan niet naar De Totem komt.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

Naast het wegwerken van barrières kan het recht op jeugdhulp ook doorgetrokken worden naar recht op een goede begeleiding op maat van de cliënt. Dagcentra nemen de taak op zich om de schoolse voortgang van de kinderen op te volgen. Ze worden dagelijks begeleid tijdens het maken van hun schoolwerk. Om ervoor te zorgen dat jongeren degelijke hulp, meerbepaald een degelijke begeleiding krijgen, moet ook deze huiswerkbegeleiding meer dan behoorlijk uitgevoerd worden.

Volgens de ouders houdt het dagcentrum er voldoende contact met de school op na en wanneer ouders dat wensen gaat een begeleider mee naar oudercontacten. De bevroegde ouders zijn hier heel dankbaar voor. De ouders hechten heel veel belang aan de schoolse resultaten van hun kinderen. Ze vinden het belangrijk dat het huiswerk netjes gemaakt wordt en dat het huiswerk goed nagekeken wordt.

Zes ouders hebben de mening dat het huiswerk goed wordt opgevolgd. Ze vinden het positief dat het huiswerk in het dagcentrum gemaakt wordt, aangezien

enkele ouders het Nederlands niet voldoende beheersen en bijgevolg ook niet kunnen helpen.

“Op school gaat het soms nog altijd moeilijk. Ik denk dat ik veel geduld zal moeten hebben. Ik vind het goed dat ze op De Totem hulp krijgen bij het huiswerk. Mijn Nederlands is te slecht om ze goed te kunnen helpen. Het is belangrijk dat ze goed studeren en een diploma halen.” (moeder, zonen 8 en 10 jaar)

“Het lukt véééél beter op De Totem dan thuis.” (moeder, zoon 12 jaar)

De vier overige ouders zijn ‘eerder niet tevreden’ over de schoolbegeleiding. Alle ouders zijn echter overtuigd van het nut van de huiswerkbegeleiding en moedigen de begeleiders aan om nog strenger te zijn voor de kinderen.

“Op De Totem mag hij eerst gaan spelen en als hij dan naar de huiswerkkamer gaat, is hij niet meer gefocust en is zijn concentratie al veel minder en dan gaat hij rap rap rap zijn huiswerk maken en is het niet goed. Het gebeurt vaak dat hij zijn huiswerk in de klas moet opnieuw maken.” (moeder, zoon 7 jaar)

“Het huiswerk zou wel nog beter moeten opgevolgd worden. Het wordt wel altijd gemaakt maar het is vaak heel slordig. Ik weet dat het niet gemakkelijk is maar ze zijn er wel voor. Hij moet duidelijker schrijven en meer tijd aan zijn huiswerk besteden.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“Ze mogen veel strenger zijn. De jongeren durven jullie wel eens iets wijsmaken en huiswerk verzwijgen. Jullie moeten dat beter controleren.” (moeder, zonen 11 en 15 jaar)

Recht op bijstand.

Het tweede recht dat bij deze cluster hoort, is *Recht op bijstand* zoals beschreven in de werkmop van het Decreet (2009): “De minderjarige heeft het recht om zich in alle contacten met de jeugdhulpaanbieders, de toegangspoort en de trajectbegeleiding en

in de uitoefening van zijn rechten, opgesomd in dit decreet, te laten bijstaan door een persoon” (p. 26).¹⁰

Op dit recht wordt vaak beroep gedaan door minderjarigen die in residentiële settings verblijven wanneer ze bijvoorbeeld voor de jeugdrechter moeten verschijnen en één van hun ouders niet in staat is om dit bezoek bij te wonen. In dagcentrum De Totem staan de meeste jongeren onder het toezicht van het Comité Bijzondere Jeugdzorg. Deze minderjarigen moeten bijgevolg niet voor de jeugdrechterbank verschijnen waardoor er niet veel momenten resteren waarop de jongere gebruik zou kunnen maken van een bijstandspersoon. Toch werd in de vragenlijst gepeild naar het al dan niet op de hoogte zijn van dit recht op bijstand.

Drie ouderparen hebben al eens iets gehoord of gelezen over dit recht maar de overige zeven van de tien ouderparen weten niet dat hun kind recht heeft op een bijstandspersoon.

“Wat is een bijstandspersoon?” (moeder, zoon 7 jaar)

“Nee, dat wist ik niet.” (vader, zonen 11 en 15 jaar)

“Niet echt, wij maken er hier toch geen gebruik van.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

De meerderheid vindt het niet noodzakelijk om zo een persoon in te schakelen. Ze zien er de meerwaarde niet van in. Het gegeven dat het aantal hulpverleners rondom de ouders reeds voldoende groot is, werd meerdere malen aangehaald.

“Als er gesprekken met de consulenten zijn, zit de tafel altijd al vol. De individuele begeleider is er, de gezinsbegeleider, de ouders, er zijn ook altijd stagiaires bij. Nog meer is niet echt nodig.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

¹⁰ In het tijdschrift voor Jeugd en kinderrechten (2013) valt te lezen dat een bijstandspersoon volgens het DRM aan volgende voorwaarden moet voldoen: door het beroepsgeheim gebonden zijn, niet rechtstreeks betrokken zijn bij de jeugdhulpverlening, georganiseerd ten behoeve van de minderjarige en de persoon moet op ondubbelzinnige wijze door de minderjarige aangewezen zijn.

“Ons gezin ziet al zoveel personen, naast het Totemteam krijgen wij ook bezoek van familie­zorg. Dat is meer dan genoeg.” (moeder, zonen 11 en 15 jaar)

De jongeren uit het dag­centrum kunnen bijvoorbeeld een bij­stands­persoon inschakelen tijdens de individuele begeleidings­momenten (IB's), maar dat idee wordt door de ouders niet positief onthaald.

“Ik vind dat IB-momenten heel persoonlijk zijn. Op die momenten kan mijn zoon zijn hart eens luchten, daar moet niemand anders bij zijn hoor.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“Ik vind het niet nodig dat er nog een persoon bij de IB's van mijn zoon zou zijn. Ook tijdens de gesprekken met de consul­ten zit er nu al genoeg volk.” (moeder, zoon 7 jaar)

Twee personen hebben echter enige twijfels en vinden dat de keuze hiervoor bij de jongere ligt.

“Ik denk niet dat mijn zoon dat zou willen.” (moeder, zoon 15 jaar)

“Mijn zoon mag dat kiezen, vind ik.” (moeder, zoon 12 jaar)

Cluster 2: communicatie naar de ouders toe

In deze cluster worden zaken aangehaald die ouders mogen, kunnen en moeten verwachten van de voorzieningen. Volgens het DRM moeten voorzieningen inspanningen doen om zowel het *Recht op informatie en duidelijke communicatie*, als het *Recht op een veilig bewaard dossier en de toegang daartoe* te waarborgen.

Tabel 6

Overzicht van antwoorden op vragen over de tweede cluster. Elk blokje representeert het antwoord van een gezin: helemaal tevreden ■, eerder wel tevreden ■, eerder niet tevreden ■, helemaal niet tevreden ■ en niet van toepassing (wit gelaten).

Recht op informatie en duidelijke communicatie	
Heb je een informatieboekje gekregen?	
Ben je tevreden met het informatieboekje van De Totem?	
Ben je voldoende op de hoogte van de activiteiten (bv. je weet welke activiteiten er zijn, je wordt op de hoogte gebracht als je kind iets moet meebrengen...)?	
De informatie die je krijgt, begrijp je die voldoende? (bv. brieven)	
Recht op dossier en de toegang daartoe	
Weet je dat er een dossier wordt bijgehouden?	
Krijg je voldoende informatie over jouw dossier?	
Weet je wat er in het dossier staat?	
Weet je dat je inzage kan hebben in jouw dossier?	

Recht op informatie en duidelijke communicatie.

Omtrent informatieverschaffing naar de cliënten toe, stelt het DRM het volgende (Kinderrechtswinkels, 2009): “De minderjarige heeft recht op duidelijke, toereikende

en voor hem begrijpelijke informatie over de jeugdhulp en over alle zaken die daarmee verband houden, inzonderheid leefregels en afspraken” (p. 20).

Van dagcentrum De Totem wordt bijgevolg verwacht dat zij hun cliënten vanaf de start van de begeleiding voldoende informeren over alle zaken betreffende de hulpverlening. Daarom geeft De Totem aan elke nieuwe cliënt een informatieboekje mee. Dit werd bevraagd.

Zeven ouders geven aan een informatieboekje te hebben ontvangen bij de start van hun begeleiding. Twee respondenten zijn ervan overtuigd nooit een informatieboekje gekregen te hebben. De ene ouder waarvan sprake kan zich niet meer herinneren een boekje gekregen te hebben. De andere uit eveneens een aantal bedenkingen over de intake, deze moet heel vluchtig zijn gebeurd. Hier moet wel bij vermeld worden dat de vader gedurende de opstart van de begeleiding in het ziekenhuis lag.

“Het kan dat we een infoboekje gekregen hebben, maar dat weet ik alleszins niet meer. Ik heb mondeling uitleg gekregen in De Totem zelf.” (vader, zonen 11 en 15 jaar)

In verband met de beoordeling van het informatieboekje, drukken zeven ouders zich in positieve zin uit over het gekregen informatieboekje. Ze herinneren zich de concrete inhoud van het boekje.

“In het boekje staat uitleg over de werking van De Totem en ook de regels.” (moeder, zoon 12 jaar)

“Er staat veel informatie in dat boekje. Dat ze moeten verwittigen als ze ziek zijn bijvoorbeeld.” (moeder, zoon 7 jaar)

“In dat boekje staat het reglement van De Totem. Dat maakte veel duidelijk.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

Één ouder wist niet met zekerheid te vertellen wat er precies in dat boekje staat. In het geval van gescheiden ouders, is het belangrijk beide ouders gelijk te behandelen en elke ouder evenveel informatie te geven.

“Mijn vrouw heeft het bij haar thuis liggen. Ik weet niet meer wat erin staat. Het is al zo lang geleden. Ik vermoed een voorstelling

van De Totem en natuurlijk ook de regels die we moeten volgen.”
(vader, zonen 11 en 15 jaar)

Naast de algemene informatie over de werking van het dagcentrum, is er ook de meer specifieke informatie die vrijkomt tijdens de begeleiding. De meerderheid van de respondenten geeft bijvoorbeeld aan voldoende op de hoogte te worden gebracht over de geplande activiteiten in het dagcentrum.

“Ja, ik krijg brieven opgestuurd en ze helpen mij de dingen herinneren door altijd nog eens te bellen. Ze kennen mij ondertussen al een beetje he, ik vergeet af en toe wel eens iets. Woensdag heeft X IB. Dat hebben ze mij zonet laten weten.”
(moeder, zoon 12 jaar)

“Ja. Als ik of de papa ze afhaal aan De Totem word ik altijd goed ingelicht.” (moeder, zonen 8 en 10 jaar)

“Elke maand krijgen we een blad mee met de activiteiten op. We zetten onze zoon ook elke dag zelf af aan De Totem, dus er is genoeg contact om alles te bespreken.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

Wat hier opvalt, is dat de communicatie via verschillende kanalen gebeurt: mondeling, via telefoon, via brieven of aan de hand van een maandelijkse kalender. De Totem zet op al deze kanalen in om de informatie bij de ouders over te brengen. Elk individueel gezin vergt dan ook een specifieke aanpak.

Deze positieve meningen moeten enigszins genuanceerd worden. Zo zeggen twee ouders hierover het volgende:

“Ik krijg wel altijd een papier met de activiteiten mee, maar als het dan soms eens niet doorgaat of de plannen worden gewijzigd, dan kunnen ze het soms vergeten zeggen. Soms als het slecht weer is, veranderen de activiteiten en dan word ik soms pas op de laatste moment op de hoogte gebracht.” (moeder, zoon 12 jaar)

“Ik krijg soms laat mijn papieren. Het is nu 8/11 en ik heb nu pas de maandplanning gekregen voor november. Ik wist dus niet wat er

vorige week te doen was. Dat was wel ambetant! Stel dat het nu zwemmen was geweest, dan wisten we niet dat hij zijn zwemgerief moest meebrengen.” (moeder, zoon 7 jaar)

Het team moet er aandachtig voor zijn de maandplanning tijdig te bezorgen en de ouders ook tijdig te verwittigen bij wijzigingen van de planning.

Het DRM pleit ervoor dat de minderjarige uitleg krijgt over de jeugdhulp en over alle zaken die daarmee verband houden, op een voor hem duidelijke, toereikende en begrijpelijke manier. De voorzieningen moeten met andere woorden de cliënten niet alleen voldoende informeren, nog belangrijker is de manier waarop dat gebeurt. De communicatie met de minderjarige moet in een voor hem begrijpelijke taal, afgestemd op zijn leeftijd en maturiteit verlopen. Vandaar werd de vraag gesteld of ze alle verkregen info, bijvoorbeeld de brieven, voldoende goed begrijpen. Volgende quotes werden als antwoord gekregen.

“Alles is duidelijk. Er zijn nog nooit misverstanden geweest.”
(moeder, zoon 8 jaar)

“Mijn Nederlands is goed genoeg om het te begrijpen.” (vader,
zonen 8 en 10 jaar)

“Er staan fotootjes bij, dat is wel goed! De tekst is groot geschreven, het is duidelijk.” (moeder, zonen 11 en 15 jaar)

“Ze geven altijd genoeg uitleg. Ik versta alles. Na zoveel jaar onder het Comité te staan, ken je het meeste wel.” (moeder, zoon 15 jaar)

“Het is wel duidelijk. Soms staan er activiteiten op de kalender en dan weet ik niet goed wat er mee bedoeld word.” (moeder, zoon 7 jaar)

Ondanks het hoge aantal tevreden ouders kunnen vraagtekens geplaatst worden bij het volgende citaat van een moeder.

“Zelf kan ik het niet lezen, maar mijn dochter vertaalt het voor mij.” (moeder, zonen 8 en 10 jaar)

De meerderheid van de cliënten van het dagcentrum bestaat uit allochtone mensen. Zij schakelen hun kinderen in voor de vertaling van de brieven en dergelijke. Men kan zich afvragen of dit de juiste methode is. Zouden voorzieningen moeten zorgen voor een vertaling van de brieven, zodat ouders de informatie zelf ten volle kunnen begrijpen of is het de taak van de ouders om het Nederlands voldoende onder de knie te krijgen? Hoewel deze discussie zich te veel zou afwenden van dit onderzoek, is het wel een belangrijk vraagstuk.

In theorie hebben ouders recht op informatie. Het is de taak van voorzieningen om de informatieverschaffing op zo'n manier te organiseren dat het verteerbaar blijft voor ouders. Wanneer ouders overladen worden met informatie, zien ze door het bos de bomen niet meer en wordt het recht op een destructieve manier nageleefd.

Recht op een veilig bewaard dossier.

Het tweede recht dat onder deze cluster hoort, is het *Recht op een veilig bewaard dossier*. Volgens het DRM heeft de minderjarige recht op een dossier dat door de jeugdhulpvoorziening, de toegangspoort en de trajectbegeleiding zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Bovendien heeft de minderjarige, op enkele uitzonderingen na, inzagerecht tot de gegevens die hem betreffen.

Eerst en vooral valt af te leiden dat zeven van de tien ouders weten dat er een dossier wordt bijgehouden. Logischerwijs wil dat zeggen dat de andere drie van de tien ouders hier niet van op de hoogte zijn. Verder waren we benieuwd of de ouders voldoende geïnformeerd worden omtrent hun dossier. We merken een variëteit aan meningen bij de ouders. Er valt af te leiden dat één van de tien ouderparen eerder niet voldoende wordt geïnformeerd. De twee ouderparen die 'niet van toepassing' aangaven, zijn de personen die niets van het bestaan van een dossier afweten. Algemeen kunnen we dus stellen dat dit een ondermaatse score is voor het dagcentrum.

Om de proef op de som te nemen, werd bij de ouders die weet hebben van het dossier gepeild naar kennis van de inhoud van het dossier. Ook wat betreft de inhoud van het dossier is een duidelijke spreiding merkbaar. Zo kunnen sommigen goed zeggen wat er in hun dossier geschreven staat.

“Alles wat er gebeurt in verband met ons gezin komt in het dossier.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“In het dossier staan veel interessante dingen over ons: verslagen van de evaluaties, over de gesprekken hier bij mij thuis,...” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“Daar wordt in geschreven hoe het met de kinderen gaat. Om de zes maand wordt het dossier doorgenomen en besproken met de consulenten van het Comité.” (vader, zonen 8 en 10 jaar)

“In het dossier staat er dat X veel naar De Totem moet komen, dat we moeten bellen als hij echt ziek is. Het komt ook in het dossier als X afwezig is.” (moeder, zoon 7 jaar)

Anderzijds zijn er ook ouders die dit helemaal niet kunnen zeggen. Zo was er een ouder die geheel uit de lucht viel en het heel vreemd vond toen ze hoorde dat ze het dossier van haar zoon zou mogen inkijken.

“Ik weet daar weinig van! Is dat niet een beetje privé?” (moeder, zoon 7 jaar)

Vreemd genoeg kwam bij deze vraag reeds de desinteresse van sommige ouders in verband met het dossier naar voren.

“Ik weet dat er een dossier bestaat, maar ik weet niet wat er precies in staat. Het interesseert me niet.” (moeder, zoon 12 jaar)

Enkele ouders gaven aan op de hoogte te zijn van hun inzagerecht in het dossier.

“Als je het aan de begeleiders vraagt, mag je het inkijken.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

De helft van de respondenten geeft echter aan nooit geweten te hebben dat ze hun dossier mogen inkijken en verwachten dat de hulpverleners hun beter informeren over deze zaken. Enkele ouders willen de mogelijkheid krijgen om dit in te kijken.

“Ik heb wel interesse om het in te kijken! Ik zou het op een rustig moment wel eens willen inkijken, maar dan wel met de ouders

alleen. Dan zien we eens hoe het gaat.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

Opvallend is echter het feit dat veel ouders het niet als prioriteit ervaren om hun dossier in te kijken. Vele ouders verwoorden een heel scala aan gevoelens van vertrouwen over de begeleiders waardoor ze het niet als noodzakelijk ervaren om dit dossier in te kijken.

“Ik zou het dossier niet direct willen inkijken. Ik vertrouw De Totem. De Totem is altijd eerlijk tegen me. Ze vertellen me alles als er iets gebeurd is. Ik denk dat veel ouders niet geïnteresseerd zijn in het dossier.” (moeder, zoon 12 jaar)

“Ik wist het niet maar het interesseert me niet. Als X zijn best doet en flink is op De Totem, hoeft dat niet voor mij. Ik hoor alles toch van X zelf en de begeleiders.” (moeder, zoon 7 jaar)

“Ik vind het zelf niet nodig om dat in te kijken. Alles wordt altijd besproken: de evaluaties, de IB's. Om de twee weken word ik op de hoogte gebracht.” (moeder, zoon 15 jaar)

“Nee, dat wist ik niet. Ik kan geen Nederlands lezen, dus dat zou toch moeilijk gaan. Ik vind het ook niet nodig.” (moeder, zonen 8 en 10 jaar)

Bovenstaande quotes zijn toch wel onverwachte en opvallende uitspraken. Terwijl de overheid en de wetgeving hier de laatste jaren een grote nadruk op leggen, blijkt dit voor de ouders niet de grootste behoefte te zijn. Men kan zich de vraag stellen wat de achterliggende verklaring hiervoor is. Is het gebrek aan tijd? De taal? Schrikt het onbekende hen af? In de discussie wordt dieper ingegaan op mogelijke verklaringen (p. 70).

Cluster 3: initiatieven van de ouders uit

In de derde cluster worden ouders als actoren in hun eigen hulpverleningsproces gezien. Het gaat over het *Recht op instemming met en vrije keuze van buitengerechtelijke jeugdhulp* en het *Recht op inspraak en participatie*.

Tabel 7

Overzicht van antwoorden op vragen over de derde cluster. Elk blokje representeert het antwoord van een gezin: helemaal tevreden ■, eerder wel tevreden ■, eerder niet tevreden ■, helemaal niet tevreden ■ en niet van toepassing (wit gelaten).

Recht op instemming met en vrije keuze van de buitengerechtelijke jeugdhulp

Totemhuis



Recht op inspraak en participatie

Heb je het gevoel dat je zelf mee kan beslissen over jouw begeleiding en de begeleiding van je kind in De Totem?



Krijg je de mogelijkheid om je mening te geven bij belangrijke keuzes?



Krijg je de mogelijkheid om zelf keuzes te maken?



Als je een opmerking geeft aan de begeleiders, heb je dan het gevoel dat hiermee rekening wordt gehouden?



Ben je voldoende op de hoogte van wat er gebeurt binnen De Totem?



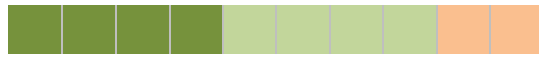
Word je voldoende betrokken bij zaken, zoals het opstellen van het handelingsplan en evaluatiemomenten?



Word je gerespecteerd in je ouderrol?



Vind je de ouderwerking goed?



Vind je dat er voldoende oudermomenten en -activiteiten zijn?



Vind je de ouderwerking haalbaar? (bv. het uur waarop het koffiemoment plaatsvindt? De taal?)



Recht op instemming met en vrije keuze van buitengerechtelijke jeugdhulp.

Aangaande het *Recht op instemming met en vrije keuze van buitengerechtelijke jeugdhulp* heeft de minderjarige het recht om geïnformeerd vrij in te stemmen met de buitengerechtelijke jeugdhulp of die hulp te weigeren. Aangezien dit onderzoek een blik werpt op het perspectief van de ouders, kunnen er enkele zaken aangehaald worden waarom ouders al dan niet zouden instemmen met een bepaalde toegewezen voorziening. Als eerste is er de reeds besproken ligging van het dagcentrum dat voor een eerste afwijzing zou kunnen zorgen. Ten tweede hechten ouders veel belang aan de staat waarin de voorziening zich bevindt. Wanneer gepeild werd naar de mate van tevredenheid over het Totemhuis, werden volgende bedenkingen gemaakt:

“Het is er wel heel koud hoor! Staat die verwarming daar wel op?”
(moeder, zoon 7 jaar)

“Het is een oud huis en ik vind het niet zo veilig ook. De voordeur is niet zwaar genoeg, niet goed beveiligd: iedereen kan gewoon weglopen, ik maak me daar soms zorgen over. Misschien moeten jullie een grendeltje bovenaan de deur installeren zodat ze de deur niet zomaar kunnen opendoen. De gasvuurtjes lijken mij ook gevaarlijk. Soms leggen de kinderen er iets op en dat kan slecht aflopen.” (vader, zonen 8 en 10 jaar)

“Soms wordt X gestraft en zit hij alleen in de huiswerkkamer. Op dat moment houdt niemand hem in het oog, dat is gevaarlijk.”
(moeder en vader, zoon 8 jaar)

Bovenstaande quotes tonen aan dat ouders het belangrijk vinden dat hun kinderen in een veilige, gezellige ruimte vertoeven.

Recht op inspraak en participatie.

Het andere recht dat in deze cluster thuishoort, is het *Recht op inspraak en participatie*. Artikel 16 in het DRM luidt hierover als volgt:

Onverminderd de procedureregels voor het verlenen van gerechtelijke jeugdhulp, heeft de minderjarige recht op participatie bij de totstandkoming en de uitvoering van de jeugdhulp die hem wordt verleend. De minderjarige heeft het recht zijn mening vrij te uiten in elke aangelegenheid of procedure betreffende de jeugdhulp die hem betreft. Aan de mening van de minderjarige wordt in de mate van het mogelijke passend gevolg gegeven, in overeenstemming met de leeftijd en de maturiteit van de minderjarige (p. 22).

Ook voor de ouders is het belangrijk om inspraak te krijgen. Negen van de tien ouders staan positief tegenover de mate waarin ze inspraak hebben en kunnen participeren. Als opmerking moet hier gezegd worden dat er één persoon is die hier nog geen uitspraken over kan doen aangezien de begeleiding nog niet lang loopt. De overige gezinnen hebben het gevoel dat er naar hen geluisterd wordt en dat hun mening gerespecteerd wordt. De relatie tussen de begeleiders en de ouders kan omschreven worden als een *samenwerkingsrelatie*.

“We bespreken en beslissen alles samen. We stellen allebei vragen aan elkaar en zo komen we tot een oplossing. We kennen elkaars mening ook. We vertrouwen op de beslissingen van De Totem. Zij weten wat goed voor ons is.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“Ik zeg altijd mijn mening, ook al is dat hun mening niet! Ik mag het zeggen als ik het met iets niets eens ben. Mijn mening wordt gerespecteerd. Ik mag open zijn.” (moeder, zoon 7 jaar)

“Ze luisteren heel hard naar ons. Ik denk dat mijn mening op de eerste plaats staat.” (moeder, zoon 8 jaar)

Gerespecteerd worden in de ouderrol is een waarde die de ouders hoog in het vaandel dragen. De ouders geven aan dat ze hierover niets negatiefs kunnen zeggen.

“Ik blijf de mama natuurlijk. De begeleiders helpen me om alles beter aan te pakken.” (moeder, zoon 12 jaar)

Tijdens de interviews kwam naar voren dat heel wat ouders het dagcentrum als een grote steun ervaren. Er wordt gevraagd naar hun mening.

“Er wordt altijd naar mij geluisterd en daar ben ik blij om.”

(moeder, zoon 12 jaar)

“Ik kan zeggen wat ik denk. Ik mag altijd vragen stellen en mijn mening geven.” (moeder, zoon 15 jaar)

Twee vaders spreken zich hierover iets minder uit.

“Vooral de mama doet dit. Ik ben iets minder betrokken.” (vader, zonen 11 en 15 jaar)

“Ik ben eigenlijk nog maar twee of drie keer naar De Totem kunnen gaan. Ik moet zeggen dat ik er weinig ben bij geweest; dan kennen ze mijn mening niet. Ik heb nog nooit zelf iets voorgesteld.” (vader, zonen 8 en 10 jaar)

Verder is het de plicht van het team om ervoor te zorgen dat alle stappen van de hulpverlening/begeleiding gebeuren in dialoog/samenspraak met de ouders. Vandaar de vraag of ouders voldoende betrokken worden bij zaken zoals het opstellen van het handelingsplan en evaluatiemomenten.

“Deze momenten worden altijd eerst bij ons thuis besproken zodat we weten wat de bedoeling is en over wat het zal gaan. We zijn er altijd bij, als dat mag.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“Ja, daar ben ik tevreden over. Ze vertellen me alles zodat ik goed weet wat er gaat gebeuren en over wat het gesprek zal gaan. Dan val ik ook niet uit de lucht he.” (moeder, zoon 12 jaar)

“We worden om de zes maand uitgenodigd om eens alles te bekijken, te zien hoe het gaat en hoe het verder moet. Ik zie regelmatig de gezinsbegeleider.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

Bij één ouder leefde ietwat het gevoel dat de hulpverleners hem sneller op de hoogte moeten brengen als er belangrijke evaluatiemomenten zullen plaatsvinden.

“We worden uitgenodigd op De Totem, samen met De Totem en de consulente. De laatste keer kon ik er wel niet bijzijn. Ze bellen mij de dag zelf pas. Dan kan ik wel niets meer regelen natuurlijk.”
(vader, zonen 11 en 15 jaar)

Voorts wordt in deze cluster ook gekeken naar wat er van de ouders komt naar de voorzieningen toe. De Totem heeft in dit kader een ouderwerking opgebouwd. Zo worden alle ouders regelmatig uitgenodigd in De Totem, met de bedoeling de andere ouders en het hulpverleningsteam beter te leren kennen. In de vragenlijst werd dit thema aangekaart. Aan de ouders werd gevraagd of ze de ouderwerking binnen De Totem goed vonden. De meningen hierover variëren nogal. Verschillende ouders zijn graag aanwezig op de koffiemomenten.

“Ik ben al een paar keer aanwezig geweest en vind het heel fijn om met de andere ouders te praten. Ze geven me altijd veel tips.”
(moeder, zoon 12 jaar)

Andere ouders zijn in mindere mate aanwezig. Sommigen vinden het geen prioriteit om aanwezig te zijn, terwijl anderen er door omstandigheden niet altijd geraken.

“Op Halloween was ik erbij, dat vond ik fijn. De koffiemomenten lukken niet altijd voor mij. Het is lastig omdat ik veel last heb aan mijn rug. Ik heb ook vrijwilligerswerk maar doe toch mijn best om veel aanwezig te zijn. Op de barbecue was ik er ook bij. Ik wil er altijd bij zijn, maar het lukt niet altijd.” (moeder, zoon 7 jaar)

“Het zit wel goed in elkaar, maar het interesseert me niet echt. Ik heb mijn eigen leven en heb niet echt de behoefte om de andere ouders te leren kennen. Ik ga er nooit naartoe.” (moeder, zoon 15 jaar)

“Ik vind het een goed initiatief maar ik zie het niet zitten om te komen als mijn ex-vrouw er ook is. Dat zorgt voor problemen.”
(vader, zonen 8 en 10 jaar)

“Voor mij persoonlijk is het niet altijd haalbaar. De koffiemomenten gaan altijd door op woensdag en dan kan ik nooit

komen. Ik kan veel dingen niet bijwonen omdat ik moet werken.”
(moeder, zoon 8 jaar)

Vele ouders geven aan dat er nog meer oudermomenten zouden mogen zijn.

“De ouders zouden vaker moeten uitgenodigd worden. We moeten nog meer betrokken worden bij de activiteiten. Het is fijn om de andere ouders te leren kennen, omdat we dan beseffen dat we niet de enige zijn die hier en daar wat problemen hebben.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“Er zijn te weinig koffiemomenten! Het is leuk om samen te zijn en te babbelen met andere ouders. Wel jammer dat B. en B. (voormalige begeleiders) weg zijn. De directeur moet ook meer aanwezig zijn op de koffiemomenten.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“Nee, er mogen meer koffiemomenten zijn en de koffiemomenten mogen zeker wat langer duren. Ik zou het leuk vinden moesten ouders van vroeger ook uitgenodigd worden.” (moeder, zoon 7 jaar)

Opvallend is dat, hoewel ouders wel ijveren voor méér oudermomenten, ze er niet in slagen om aanwezig te zijn op dergelijke oudermomenten.

“Soms is het moeilijk. Ik heb het soms druk en dan lukt het niet altijd om er te geraken.” (vader, zonen 11 en 15 jaar)

“Het past niet altijd en het zal niet altijd lukken om er te geraken. Ik doe wel altijd mijn best om erbij te zijn.” (moeder, zoon 12 jaar)

“Ik sukkel enorm met rugpijn. Ik hoop in de toekomst dat het wel zal lukken om er vaker bij te zijn.” (vader, zonen 8 en 10 jaar)

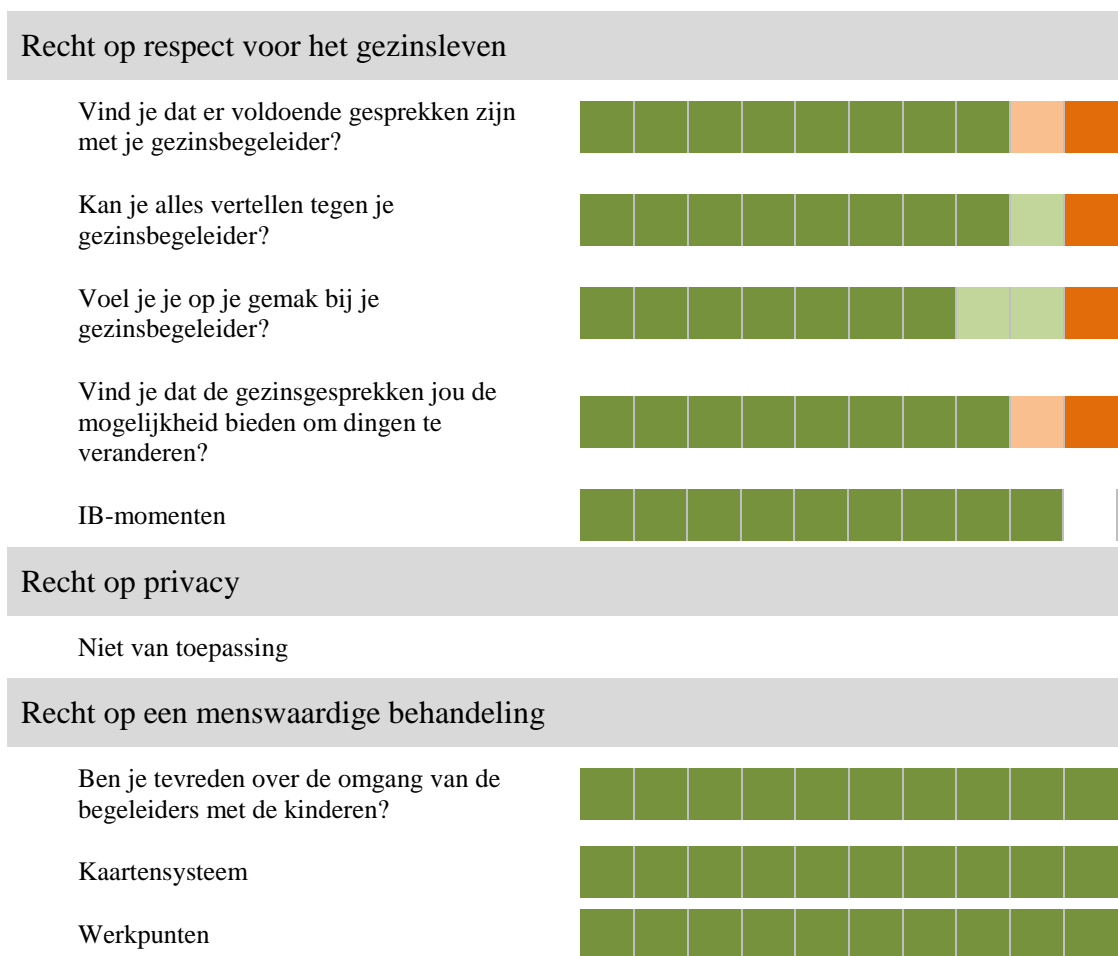
Het is opmerkelijk dat ouders wel veel willen, maar toch weinig tijd hebben. Voorzieningen moeten manieren zoeken om al deze zaken goed te organiseren en te coördineren naar de ouders toe.






Cluster 4: ouders trekken grenzen

In de loop van cluster één naar cluster vier, kregen ouders steeds meer een actieve rol, wat wil zeggen dat we beland zijn bij de cluster waar het meeste initiatief en de grootste verantwoordelijkheid in de handen van de ouders gelegd wordt. Vier rechten kunnen onder deze cluster geplaatst worden, namelijk het *Recht op respect voor het gezinsleven*, *Recht op privacy*, *Recht op een menswaardige behandeling* en *Recht om een klacht te formuleren*. Deze rechten liggen op een grenslijn en men hoort zich steeds af te vragen waar de grens dan precies ligt. Hulpverleners moeten hun grenzen ten opzichte van de cliënten goed kennen en bewaken. In deze cluster wordt nagegaan hoe ouders concreet hun grenzen aflijnen.

Tabel 8

Overzicht van antwoorden op vragen over de vierde cluster. Elk blokje representeert het antwoord van een gezin: helemaal tevreden ■, eerder wel tevreden ■, eerder niet tevreden ■, helemaal niet tevreden ■ en niet van toepassing (wit gelaten).



Gezond eten	
Tafelpunten	
Recht om klacht te formuleren	
Heb je het gevoel dat je met je klachten terecht kan in De Totem?	
Weet je bij wie je terecht kan met je klachten?	
Als je klachten meldt, wordt hier dan ook iets aan gedaan?	

Recht op respect voor het gezinsleven.

Ten eerste hebben we het *Recht op respect voor het gezinsleven*. Dit recht pleit ervoor dat een minderjarige niet tegen zijn/haar wil van de ouders wordt gescheiden. Aangezien deze onderzoeksgroep ondersteund wordt door een dagcentrum is er uiteraard geen sprake van een residentiële plaatsing. Alle kinderen uit De Totem verblijven nog steeds bij hun gezin. Dit recht kan dus niet echt volledig in het gedrang komen, maar toch moeten de gezinsbegeleiders dit recht voldoende in acht nemen wanneer ze bij de gezinnen binnentreden.

Wanneer de vraag gesteld wordt of er voldoende gezinsgesprekken zijn, zijn de meeste ouders het met elkaar eens in die zin dat er meer dan genoeg gesprekken plaatsvinden. Vele ouders krijgen naast de begeleiding van het dagcentrum nog een hele resem aan instanties op bezoek zoals o.a. het OCMW, budgetbeheer, begeleid zelfstandig wonen, familiezorg en psychiatrische thuiszorg. De ouders vertelden overtuigd dat ze zeker niet dagelijks in aanraking willen komen met hulpverleners en ook wel eens verlangen naar wat rust (in huis).

“Het moeten er zeker niet meer zijn. De begeleiding in totaal loopt nu al zolang en het zal een opluchting zijn als alles achter de rug is. Het is druk genoeg. Ik heb er niet zoveel nood meer aan. Elke week komen er vier mensen langs. Ik heb geen enkele dag dat ik niemand moet ontvangen. Familiezorg komt tweemaal in de week langs, het is meer dan genoeg.” (moeder, zoon 15 jaar)

“We zien onze gezinsbegeleider zeker elke week bij ons thuis. Als het dringend is of we hebben nood om hem sneller te zien, dan vragen we dit.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“Ik heb nu een nieuwe gezinsbegeleider. Ook de IB komt wel eens langs om te babbelen. Er zijn genoeg gesprekken, teveel is ook niet goed. Ik krijg ook al elke week bezoek van begeleid wonen en anders zou het te druk worden. Meer moet dat niet zijn.” (moeder, zonen 11 en 15 jaar)

“Momenteel zijn er voldoende gesprekken. Volgende week is er ook een evaluatiemoment gepland met de consulente dus het is druk genoeg.” (moeder, zoon 12 jaar)

Ieder kind in De Totem krijgt een individuele begeleider (IB) toegewezen om over persoonlijke zaken te praten, terwijl de gezinsbegeleider van het gezin een andere persoon is. Aangezien de IB de vertrouwenspersoon van de jongere is, is het een bewuste keuze van het dagcentrum om dit gescheiden te houden en in te vullen door twee verschillende personen. Andere voorzieningen kiezen er dan weer voor om deze functie te laten uitvoeren door dezelfde persoon. Ouders erkennen de meerwaarde van de IB-momenten.

“Die moeten zeker blijven. Na een IB is X veel rustiger. In de IB-momenten wordt hij op zijn fouten gewezen. Op die manier leert hij wat hij mag doen en wat hij niet mag doen. Hij kan ook al veel beter zijn fouten toegeven nu.” (Moeder, zoon 12 jaar)

“Er is al veel verbeterd dankzij de IB-momenten. Vroeger was X heel agressief (slaan en kloppen). Sinds ze rond dit thema werken in de IB's is het al veel verminderd.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

Uit voorgaande citaten van de ouders kunnen we afleiden dat ouders in principe opteren voor een miniem netwerk aan hulpverleners rondom hen. Het aantal hulpverleners moet beperkt worden. Volgens de ouders kan hier wel een uitzondering op gemaakt worden, wanneer het gaat over de invulling van de gezins- en individuele begeleider (IB). De ouders vinden het positief dat de IB van hun kind een andere persoon is dan hun gezinsbegeleider.

“Zo zijn er verschillende meningen. Hoe meer personen ons kunnen helpen en tips kunnen geven, hoe beter.” (moeder, zonen 8 en 10 jaar)

“Het is goed dat het gescheiden wordt. Vooral voor X is dat beter zo! We zien alle begeleiders toch elke dag.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“Dat is goed! Één persoon kan niet alles doen. Ik heb liever dat ze elkaars mening kunnen zeggen. Één visie is te weinig. Als ze met twee samenzitten over X, hebben ze veel meer info. Het is ook belangrijk dat X zijn eigen vertrouwenspersoon heeft. Met twee kunnen ze beter inspelen op X over hoe ze met hem moeten omgaan.” (moeder, zoon 12 jaar)

Dit voorbeeld werd aangehaald om te illustreren dat er vaak niet één juiste oplossing is. In eerste instantie konden we stellen dat ouders opteren voor gecentreerde hulp. Men zou er kunnen naar streven om de gesprekken met de verscheidene hulpverleners (begeleid zelfstandig wonen, OCMW, gezinsbegeleiders) op elkaar af te stemmen of eventueel te integreren. Met betrekking tot de invulling van de gezins- en individuele begeleiding wordt echter duidelijk dat ouders sommige gesprekken dan toch liever met aparte hulpverleners voeren.

Recht op privacy.

Ten tweede is er het *Recht op privacy*. De meerderheid van de cliënten in De Totem is van autochtone afkomst. Van het team wordt verwacht dat ze de persoonlijke levenssfeer van de minderjarige respecteren. Dit houdt een respectvolle omgang met de eigen politieke, filosofische, ideologische of religieuze overtuiging en seksuele geaardheid in.

Dit *respect voor het geloof* kwam in cluster één reeds aan bod. Alle ouders appreciëren de tegemoetkomingen van het dagcentrum naar hun geloof toe. De kinderen krijgen dagelijks halal eten en krijgen bovendien ook de kans om hun religieuze feesten te vieren.

Bij *Recht op privacy* moet er ook gekeken worden naar de gezinsgesprekken, waar ouders hun privéproblemen aan de gezinsbegeleider vertellen. In sommige culturen kan dit vrij ingrijpend overkomen, in die zin dat er in de privésfeer ingebroken wordt.

Tijdens het interview werd gepeild naar hoe de ouders de gezinsbegeleiding evalueren. In het algemeen evalueren de ouders deze gezinsgesprekken aan huis positief. Ze voelen zich op hun gemak bij hun gezinsbegeleider en de gesprekken geven hen de mogelijkheid om dingen te veranderen. Nogmaals, sommige van de bevraagde ouders konden hier nog geen uitspraken over doen, aangezien de begeleiding nog niet lang bezig is.

“Ik heb al zoveel bijgeleerd dankzij De Totem. Ik krijg tips en advies over hoe ik de opvoeding kan verbeteren.” (moeder, zoon 12 jaar)

“Ja, zowel voor de kinderen als voor mij. Het jaar is goed verlopen dus ik ben blij. Ik blijf wel onzeker hoe het zou gaan moest het dagcentrum wegvallen.” (moeder, zonen 11 en 15 jaar)

“We hebben al veel bijgeleerd. In het begin hadden we geen vat op X. Dankzij de raad van de gezinsbegeleider en de andere begeleiders weten we nu beter hoe we hem het best aanpakken.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

Recht op een menswaardige behandeling.

Als derde recht onder deze cluster hebben we het *Recht op een menswaardige behandeling*. De kinderen hebben volgens het DRM recht op een menswaardige behandeling: “Geen enkele minderjarige wordt in de jeugdhulp onderworpen aan een onmenselijke of ontorende behandeling of bestraffing” (p. 28).

Op dit vlak hebben ouders het recht grenzen op te leggen aan de hulpverleners en een bepaalde handeling naar hun kinderen toe niet toe te staan. Enkel zij als ouder mogen dat doen. Opvallend is hier dat alle ouders tevreden zijn over de omgang van de begeleiders met de kinderen. Ouders hebben geen problemen met een strenge aanpak van de kinderen.

“X is heel enthousiast. Hij doet veel leuke dingen op De Totem. Ze zijn allemaal tof en lief voor hem.” (moeder, zoon 12 jaar)

“We zijn ongelooflijk tevreden met de begeleiders. Allemaal heel goed! De IB van X weet supergoed hoe ze moet omgaan met X. Ze past haar dingen aan aan zijn leefwereld en interesses.” (moeder, zonen 11 en 15 jaar)

“Hééééél goed! Als hij streng moet aangepakt worden, doen ze dat heel goed. Ze mogen en moeten streng zijn, hij heeft dat nodig. Ze mogen hem alleen niet slaan. Soms mag je hem eens goed zijn vet geven.” (moeder, zoon 7 jaar)

Verder vinden ouders het zeer positief dat het team werkt met werkpuntjes en een kaartensysteem. Aan de hand van groene en rode kaarten worden hun kinderen beloond/gestraft wanneer ze zich flink/slecht gedragen. De kinderen stellen alsmaar minder stout gedrag dankzij dit kaartensysteem. Wel vinden ze het niet nodig dat de kinderen sterk materiëel beloond worden. Ouders vertellen dat zij dit hun kinderen niet kunnen bieden gezien hun financiële situatie.

“Het kan wel werken en ik denk ook dat het werkt, maar op school vinden ze het geen goed systeem. Ze vinden het niet goed dat jullie de kinderen stimuleren met cadeautjes en andere materiële dingen. Als ze niets krijgen, zullen ze hun best niet doen. Misschien moeten jullie belonen met kosteloze dingen, bijvoorbeeld: een wandeling in het park. Wij als ouders kunnen hen ook niet altijd al die cadeautjes geven.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

Als kritisch punt in verband met het team haalt één ouder aan dat er wel heel veel begeleiders zijn.

“Ik vind wel dat er heel veel begeleiders zijn. Het is vaak druk op De Totem. Ik zie veel nieuwe gezichten. Als ik daar soms ben, zie ik veel mensen die ik niet meer ken. Vroeger was het rustiger.” (moeder, zoon 8 jaar)

Kinderen kunnen het best een constante band opbouwen met een klein aantal begeleiders. Dit is beter dan te moeten omgaan met een komen en gaan van begeleiders. De begeleiders zijn ook hechtingsfiguren en voor de kinderen is het ongetwijfeld pijnlijk om een hechtingsfiguur te moeten zien vertrekken.

Een menswaardige behandeling vertaalt zich ook in gezond en afwisselend eten voor de kinderen. Tijdens de interviews waren alle ouders hier zeer tevreden over. Ze krijgen de mogelijkheid om voor halal eten te kiezen en dat wordt ten eerste geapprecieerd.

“Het eten is hééééél lekker! We krijgen vaak wat overschot mee en genieten er altijd van!” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“X eet heel goed op De Totem. Ik vind het heel goed dat hij leert dat hij van alles moet proeven.” (moeder, zoon 7 jaar)

Recht om een klacht te formuleren.

Als laatste halen we het *Recht om een klacht te formuleren* aan. Indien er zich problemen voordoen of wanneer ouders het oneens zijn met de begeleiders, moet men in staat zijn om hierover een klacht in te dienen. Dit gebeurt wanneer aangegeven grenzen volgens de ouders overschreden zijn. Alle ouders geven aan dat De Totem op dat vlak goed scoort. Ze hebben het gevoel met hun klachten terecht te kunnen bij het team.

“Ik praat met iemand aan de deur. Ik kom ze bijna dagelijks afhalen dus ik heb momenten genoeg om dingen te bespreken.” (vader, zoon 8 jaar)

“Als ik klachten heb, stap ik naar daar en spreek ik met de directeur.” (moeder, zoon 15 jaar)

“Dan bel ik naar de gezinsbegeleider. Er is nu een heen-en-weerschriftje gemaakt met de bedoeling dat we daar onze klachten inschrijven. Dat is wel goed.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

Opnieuw dient opgemerkt te worden dat alle ouders verschillende kanalen kiezen om hun klachten mee te delen.

Nog belangrijker is dat, wanneer ouders een klacht melden, er ook effectief iets aan gedaan wordt. Ook hier geven ouders aan dat De Totem het goed doet.

“Ja, ze doen zeker hun best om ons altijd zo snel mogelijk te helpen. Ofwel bespreken we de zaken aan de telefoon ofwel maken we een afspraak en dan komen ze eens bij ons thuis om het te bespreken.” (moeder en vader, zoon 8 jaar)

“Dan wordt er altijd aan gewerkt. Soms zijn er meningsverschillen maar dan wordt er wel naar een consensus gezocht.” (moeder, zoon 12 jaar)

“Ja, ze doen altijd hun best. Ik zal altijd zeggen als ik van iets niet tevreden ben. Ze luisteren daar naar en zoeken een oplossing.” (moeder, zoon 8 jaar)

Één ouder valt onder ‘niet van toepassing’ aangezien hij het volgende zegt:

“Ik heb eigenlijk nog geen klachten gehad. De kinderen zijn hier enkel in het weekend. Als ik naar De Totem bel, is het meestal voor problemen met mijn vrouw.” (vader, zonen 11 en 15 jaar)

Deze resultaten maken duidelijk dat kinderrechten niet los gezien kunnen worden van de rechten van het gezin. De erkenning van de rechten van jongeren gaat onlosmakelijk samen met het erkennen en respecteren dat jongeren ouders hebben en dat met hen – evenzeer als met hun kinderen – respectvol moet omgegaan worden. In het algemeen kunnen we stellen dat de rechten van de kinderen gerespecteerd worden.

Discussie

Met dit onderzoek werd gepoogd een beeld te schetsen van hoe het Decreet Rechtspositie van de Minderjarige (DRM) geïmplementeerd wordt in een dagcentrum Bijzondere Jeugdzorg. Met behulp van semigestructureerde interviews werden tien ouders bevraagd omtrent hun hulpverleningstraject en de mate waarin de rechten van hun kinderen gerespecteerd worden.

In het voorgaande deel werden de toch wel verrassende resultaten uitgebreid besproken in vier clusters met stijgende activiteit van de ouders.

In wat volgt worden allereerst de belangrijkste bevindingen uit de resultaten gekaderd binnen bestaand onderzoek (p. 68). Op deze wijze wordt een antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. Verder wordt een kritische blik geworpen op dit onderzoek door de beperkingen en generaliseerbaarheid te bespreken (p. 74). Ten slotte worden enkele concrete aanbevelingen geformuleerd voor het toekomstige decreet omtrent de rechten van de ouders (p. 77).

Bespreking van de belangrijkste bevindingen aan de hand van bestaande literatuur

In dit onderdeel wordt een antwoord geformuleerd op de concrete onderzoeksvragen, namelijk:

- 1) Is het DRM voldoende geïmplementeerd?
- 2) Welke conclusies kunnen we hieruit trekken met het oog op het decreet dat er komt voor de ouders?

In het algemeen kunnen we stellen dat dagcentrum De Totem inspanningen levert om de rechten van de kinderen te respecteren. De medewerkers van de organisatie zijn op de hoogte van de inhoud van het DRM en houden er rekening mee gedurende de begeleiding van de gezinnen. De ouders evalueren vele zaken dan ook positief en het spreekt voor zich dat er eveneens een aantal zaken zijn die voor verbetering vatbaar zijn. Teneinde een verdere implementatie van het DRM te bewerkstelligen, worden in wat volgt per cluster enkele aanbevelingen geformuleerd.

Cluster 1: voorzieningen vanuit de overheid.

De resultaten die uit dit deel van het onderzoek voortvloeien, sluiten nauw aan bij andere onderzoeken. De goede bereikbaarheid en de nabijheid van een voorziening worden door ouders als een echte meerwaarde ervaren. Onderzoek wees inderdaad reeds uit dat ouders een voorziening duidelijk positiever beoordelen wanneer deze goed te bereiken is (Brouwer & Meerdink, 1998). Vanuit de perceptie van de ouders uit De Totem kan gesteld worden dat hier voldoende rekening mee werd gehouden bij de toewijzing van het dagcentrum. Uit de resultaten bleek verder dat de ouders veel belang hechten aan de kwaliteit van het gebouw. Ouders prefereren een veilige, gezellige en kindvriendelijke plaats voor hun kinderen.

De tevredenheid van de ouders wordt daarenboven in grote mate bepaald door de uitvoering van de huiswerkbegeleiding. Het belang van goede schoolresultaten moet volgens de ouders ook naar de kinderen overgebracht worden. Dagcentra die de taak van huiswerkbegeleiding op zich nemen, moeten deze taak naar beste vermogen uitvoeren. Hulpverleners mogen daarom voldoende streng zijn naar de kinderen toe.

In verband met het recht op een bijstandspersoon dienen verdere inspanningen geleverd te worden. Ouders moeten op de hoogte zijn van dit recht en weten welke personen in aanmerking komen voor het opnemen van deze taak. Dit recht bleek nog niet voldoende geïmplementeerd te zijn. In de praktijk is het vaak zo dat de individuele begeleider (IB) als bijstandspersoon meegaat naar de jaarlijkse of zesmaandelijks zittingen op de jeugdrechtbank. Het DRM in acht nemend, kan dit dus eigenlijk niet, want in tegenstelling tot een bijstandspersoon is de IB rechtstreeks betrokken bij de jeugdhulpverlening.

Cluster 2: communicatie naar de ouders toe.

In verband met het belang van duidelijke informatie en communicatie, is reeds heel wat onderzoek uitgevoerd. Daaruit blijkt allereerst dat ouders aangeven dat het kind goed wordt geholpen als de ouders en de dienst goed samenwerken (Roppov, 2006). Kort gezegd zijn een goede en directe communicatie van wezenlijk belang en dit kwam ook in het huidige onderzoek duidelijk naar voren.

Om de gezinnen ten volle mee te krijgen in de begeleiding, is het aangewezen te investeren in kwalitatieve communicatie. De informatie moet op zodanige wijze worden meegedeeld dat het voor de ouders overzichtelijk en begrijpbaar blijft. We kunnen ons de vraag stellen of het de taak van de voorziening is om de infobrochures en andere informatie te vertalen naar de moedertaal van de ouders. Dit blijft een vraag die elke voorziening voor zichzelf moet beantwoorden naargelang de mogelijkheden die ze heeft. Indien dit niet haalbaar is, kunnen tolken ingeschakeld worden tijdens het overlopen van dergelijke informatie.

Eén van de bezorgdheden die ouders formuleren omtrent communicatie, is het te laat geïnformeerd worden over belangrijke afspraken. Daarom moet er naar gestreefd worden de informatie – waaronder de maandelijkse kalender en de uitnodiging voor gesprekken – steeds tijdig door te geven zodat het voor de ouders mogelijk blijft om zich te organiseren en zoveel mogelijk aanwezig te zijn op de geplande momenten. Als bijkomend aandachtspunt moeten hulpverleners extra aandachtig besteden aan gescheiden ouders en de beide ouders evenveel informatie meegeven.

In meerdere clusters is naar boven gekomen dat ouders een minimum aan hulpverleners wensen en dat het vermoeiend kan zijn om dagelijks hulpverleners vanuit verschillende instanties over de vloer te krijgen. Ouders dreigen het overzicht te verliezen op wie nu wat doet. Na verloop van tijd weten ze niet meer welke hulpverlener ze moeten aanspreken. Door de rollen van de hulpverleners duidelijk te onderscheiden, wordt voorkomen dat ouders passieve ontvangers van hulp worden.

Het regelmatig inplannen van een *netwerkoverleg* kan hiervoor enigszins een oplossing zijn. Dit is een overleg waarin alle betrokken hulpverleners van een gezin of één persoon (zoals OCMW, budgetbeheer, de school, psychiatrische thuiszorg enzovoort) samenzitten om de hulpverlening op elkaar af te stemmen. Ouders worden hierbij op de hoogte gebracht van wat de verschillende organisaties doen en willen bereiken. Bruynooghe, Bracke en Verhaege (2003) zijn ervan overtuigd dat een betere samenwerking en integratie van de verschillende organisaties ervoor zorgt dat de vraag van de cliënt niet uit het oog wordt verloren. Het gezin of de persoon zelf is uiteraard ook aanwezig bij het netwerkoverleg, wat het positieve effect vergroot. Het spreekt voor zich dat hoe eerlijker je bent tegen de cliënten, des te

verder je samen zal geraken in de begeleiding. Het gevoel krijgen dat hulpverleners niet eerlijk zijn en er dingen achter hun rug geregeld worden, creëert een gevoel van wantrouwen bij ouders (Roppov, 2005). Netwerkoeverleg is bijgevolg een zinvol initiatief om de communicatie naar de ouders toe te optimaliseren.

Naast een heldere communicatie is het zeer positief dat De Totem van elk gezin nauwkeurig een dossier bijhoudt. De Totem erkent eveneens het recht op inzage door de ouders. Alleen is het niet voldoende dat dit recht er is, ouders moeten dit ook weten. In verband met inzage in het dossier zijn bijkomende inspanningen aangewezen. Er waren opmerkelijk veel ouders die niet wisten dat ze hun dossier konden inlezen of die niet geïnteresseerd waren het in te kijken. Via de interviews werd duidelijk dat het dossier door vele ouders wordt gezien als een administratieve aangelegenheid. Misschien kan dit de desinteresse in de inzage van het dossier verklaren.

Ouders moeten zeker nog beter geïnformeerd worden over hun dossier en een mogelijke tip hiervoor is *open verslaggeving*, waarbij het handelingsplan en de verslagen quasi samen met de gezinnen worden opgesteld en waarvan zij zelf ook telkens een exemplaar krijgen. Dit zorgt voor een heel andere soort dynamiek omtrent het dossier. De verslagen zullen op die manier meer als werkinstrument beschouwd worden (Roppov, 2006). De taal is een ander belangrijk aspect dat bij open verslaggeving aansluit. Wanneer gebruik gemaakt wordt van hulpverleningsjargon en ouders niet voldoende begrijpen wat er gezegd wordt, vormt dit een hindernis om verdere vragen te stellen over de precieze inhoud van het dossier. Het is de taak van de begeleiders om de inhoud van het dossier op één of andere manier begrijpbaar over te brengen naar de ouders. Open verslaggeving kan hiervoor een oplossing vormen. Doordat ouders en hulpverleners samen aan het dossier werken, krijgt de hulpverlener meteen feedback van de ouders en kan indien nodig onmiddellijk de helderheid van het dossier bijsturen.

Als kanttekening in verband met dit inzagerecht, vermelden we ook de keerzijde hieraan. Hoe meer inzage cliënten krijgen, hoe meer de begeleiders hun manier van schrijven over de cliënten moeten aanpassen. Bijvoorbeeld uit vrees dat de ouders gekwetst zouden zijn door gegevens in het dossier die voor hen onprettig of confronterend zijn. De gevolgen hiervan kunnen gaan van een achteruitgang in de

hulpverleningsrelatie tot gerechtelijke stappen tegen de instelling. De vrees voor zulke negatieve reacties kan zorgen voor een verarming van het dossier. Begeleiders zullen bijvoorbeeld na verloop van tijd heel weinig gaan registreren om problemen te vermijden. Alles dreigt impliciet te worden en als het op het recht op informatie aankomt, begeven we ons op glad ijs. Werken met een open verslaggeving zal niet per sé gemakkelijker zijn, toch biedt het een goed kader om de rechten van de ouders te respecteren.

Cluster 3: initiatieven van de ouders uit.

Op het vlak van inspraak en participatie scoort het team van De Totem uitermate goed. Inspraak en participatie gedurende het hulpverleningsproces worden als belangrijke voorwaarden voor een goede samenwerking gezien (Geurts, Noom & Knorth, 2010). Ouders willen betrokken worden en willen impact hebben op de beslissingen die genomen worden. Meedenken en mee beslissen tijdens vergaderingen is iets wat ouders zeer waarderen. Hierbij leunt ook open verslaggeving aan. Open verslaggeving zorgt ervoor dat ouders betrokken worden bij het opstellen van het handelingsplan en andere zaken en bijgevolg ook mee beslissen in hun begeleiding.

De ouders van De Totem wensen graag nog meer momenten waarop ze uitgenodigd worden en zouden graag meer participeren aan activiteiten. Dit kan alleen maar aangemoedigd worden. Uit onderzoek (Roppov, 2004) blijkt dat, wanneer mensen uit dezelfde situatie (bijvoorbeeld kansarmoede of moeilijk gedrag bij hun kinderen) samengebracht worden, dit voor hen vaak als zinvoller wordt ervaren dan de zoveelste therapie of het zoveelste contact met een andere hulpverlener. Uit het onderzoek van Hameetman en Meerdink (2000) blijkt eveneens dat ouders tijdens dergelijke oudermomenten erkenning, steun en informatie bij elkaar vinden. Tijdens de interviews wezen de ouders erop dat ze zich op hun gemak voelen bij hun lotgenoten en het gevoel hebben er niet meer alleen voor te staan. De ouders voelen zich fundamenteel begrepen en weten dat er binnen de oudergroep niet geoordeeld zal worden.

Ouders opteren ervoor om nog andere mensen uit te nodigen op gezamenlijke activiteiten. Zo was het interessant vast te stellen dat ouders er graag de ouders bij

hebben waarvan de begeleiding reeds is afgerond. Verder was er ook één ouder die het goed zou vinden mocht de directeur ook vaker aanwezig zijn op de koffiemomenten. De mogelijkheid tot regelmatig contact tussen de directeur en de ouders zal uiteraard verschillen tussen grote en kleine organisaties.

Cluster 4: ouders trekken grenzen.

In verband met het *Recht op privacy* zijn de gezinsgesprekken een belangrijk aspect. Ouders betrekken en gezinsgericht werken spelen een steeds grotere rol in de hedendaagse hulpverlening. Het gezin is primair verantwoordelijk voor de opvoeding van het kind en er moet dus zoveel mogelijk gestreefd worden naar een samenwerking met het gezin (Grietens, Vanderfaeillie & Hellinckx, 2006). Om die reden werden de vier grootste stromingen onder de systeemtheorie ook kort besproken in de literatuurstudie (p. 15).

Om de tevredenheid van de ouders over de hulpverlening te verbeteren is het aangewezen in gesprek te treden met de ouders over de hoeveelheid gesprekken die ze wensen, de duur van de gesprekken, de aanpak en de inhoud van de gesprekken. Dit alles is gezinsafhankelijk en moet per gezin bekeken worden. Zo viel het op dat hoewel ouders geregeld klagen over een te grote groep hulpverleners, ze toch verkiezen dat de individuele begeleider (IB) van de jongere een andere persoon is dan de gezinsbegeleider van het gezin. Door deze functies gescheiden te houden zijn niet alle hulpverleners op de hoogte van het persoonlijke leven van de ouders en wordt het recht op privacy gewaarborgd.

Hoewel onderzoek van Roppov (2010) vaststelde dat ouders nog niet goed op de hoogte zijn van een klachtenprocedure, kennen de ouders uit De Totem dit recht wel. Aan de hand van de informatiebrochure werden vele zaken duidelijk gemaakt en deze aanpak valt aan te bevelen naar andere voorzieningen toe.

In verband met het straffen en belonen van de kinderen is ook een duidelijke communicatie vereist. Ouders moeten op de hoogte gebracht worden van de gebruikelijke procedures van straffen. Wanneer het gaat over de beloningen, moet in overleg getreden worden met de ouders over hoe ver de begeleiders mogen gaan in het materiële belonen van de kinderen. Wanneer ouders financieel niet in staat zijn

om hun kinderen hetzelfde te geven, kan dit de ouders met een gevoel van schuld of schaamte opzadelen.

Afsluitend kan de vraag gesteld worden of De Totem door haar horizontale werkwijze niet te mild is naar de ouders toe. Is dit hulpverleners of overnemen? Nemen ouders zelf nog voldoende taken op zich? Waar trek je als samenleving de grens tussen hulpverlening aan ouders en de plicht die ouders hebben om hun kinderen op te voeden? Dwingt onze maatschappij ons tot ‘uithandengeving’ van onze kinderen? Net als de ouders moeten de hulpverleners in dit kader hun grenzen kunnen aangeven. Er moet constant afgetoetst worden of er niet al te veel opvoedingstaken van de ouders worden overgenomen, want de ouders blijven uiteindelijk de opvoedingsverantwoordelijken.

Generaliseerbaarheid van het onderzoek

In dit onderzoek zijn duidelijk een aantal interessante bevindingen naar boven gekomen. Toch kunnen er enkele kanttekeningen gemaakt worden omtrent de manier waarop het onderzoek werd uitgevoerd, hoe er tot de bevindingen werd gekomen en hoe breed generaliseerbaar deze bevindingen zijn. We belichten daarom achtereenvolgens: de aard van de voorziening waar het onderzoek is uitgevoerd, de grote en aard van de steekproef, de selectie van de participanten, het verloop van de semigestructureerde interviews en de keuze om uitsluitend de ouders aan het woord te laten.

Allereerst dient opgemerkt te worden dat de problematieken waarmee dagcentra te maken krijgen van mildere aard zijn dan de problematieken in een residentiële voorziening. Waar bij dagcentra een ‘vrijwillige hulpverlening’ centraal staat, is er bij de residenties sprake van een verplichtend karakter. We kunnen stellen dat er in residenties sprake is van andere dynamieken waardoor de ouders bijgevolg ook andere zaken zullen aankaarten dan het geval was bij deze studie in een dagcentrum.

Dit onderzoek heeft zich gefocust op slechts één dagcentrum binnen de Bijzondere Jeugdzorg. Bovendien werden slechts tien ouders bevraagd, wat wil zeggen dat er niet enkel werd gekozen voor een steekproef uit één specifieke setting maar ook voor een relatief kleine steekproef. Uiteraard kan deze steekproef niet

gezien worden als representatief voor de volledige Vlaamse populatie en is het niet aangewezen de conclusies uit dit onderzoek al te breed te veralgemenen. Het breed veralgemenen van onderzoeksresultaten is echter geen primair doel van kwalitatief onderzoek op kleine schaal. Het doel is eerder het begrijpen en interpreteren van fenomenen (Bergsma, 2003). Met het oog op toekomstig onderzoek kan wel aanbevolen worden te werken met een grotere onderzoeksgroep uit meerdere centra (inclusief residentiële voorzieningen). De huidige studie bewijst dat hoewel het aantal interviews eerder beperkt is, hier toch waardevolle informatie uit afgeleid kan worden. Mits een juiste interpretatie en kadering is kwalitatief onderzoek op kleine schaal dus heel waardevol.

De huidige onderzoeksgroep is heel verscheiden qua ouderparen, leeftijd, hulpverleningservaringen en eigen achtergrond. Bovendien waren heel wat ouders reeds gescheiden waardoor vaak de nieuwe partners in het interview betrokken werden. Hoewel steeds beide ouders werden aangesproken om deel te nemen aan het onderzoek, namen opvallend meer moeders deel. Zo zijn er zes moeders geïnterviewd en slechts twee vaders. Gezien vrouwen nog steeds de hoofdmoot van de zorg voor de kinderen op zich nemen, is het niet verwonderlijk dat er meer moeders dan vaders bij dit onderzoek betrokken waren. Het is echter mogelijk dat moeders op andere dingen letten dan vaders en daarom blijft het belangrijk om beide genders evenveel aan bod te laten komen. Verder werd reeds aangegeven dat er geen ouders van meisjes werden bevroegd. Het is mogelijk dat er verschillen optreden tussen ouders van jongens en ouders van meisjes. Het zou niet verwonderlijk zijn mochten ouderparen nog meer bezorgd zijn over hun dochttertje dat 's avonds alleen met de fiets of met het openbaar vervoer naar huis moet komen, wat nog maar eens pleit voor voldoende voorzieningen dicht bij huis en goed/veilig bereikbaar. Bovendien kunnen we stellen dat meisjes wat huiswerk betreft traditioneel als iets plichtsbewuster worden gezien dan jongens. Dit kan (heel misschien) verklaren waarom de ouders in de huidige studie zo sterk de nadruk leggen op huiswerkbegeleiding. Ouders van zowel jongens als meisjes interviewen zou daarom een meerwaarde en aanvulling kunnen zijn voor dit onderzoek.

De selectie van de respondenten gebeurde op basis van de cliëntenlijst van het jaar 2012. Aan de gezinnen werd gevraagd of zij vrijwillig wilden deelnemen aan dit

onderzoek. Dit kan met zich meebrengen dat enkel de gezinnen die voldoende mondig zijn of reeds tevreden zijn omtrent de hulpverlening deelnamen aan dit onderzoek. Er wordt immers verwacht van ouders dat ze praten over hun hulpverleningstraject gedurende het interview. Voor minder mondige ouders kan dit een struikelblok vormen waardoor hun gedachten en gevoelens eventueel onvoldoende aan bod gekomen zijn. Verder werd voor dit onderzoek ook contact opgenomen met drie ouderparen waarvan de begeleiding reeds was afgerond. Geen van de drie zag het zitten deel te nemen. Dit kan verschillende redenen hebben maar het is onmogelijk te bepalen welke redenen hierachter schuilen. Als het effectief was omwille van ontevredenheid ten opzichte van het dagcentrum, houdt dit wel enige beperkingen in voor de validiteit van het onderzoek. Bij volgend onderzoek zou het aangewezen zijn de gezinnen van bij het begin van de begeleiding op te volgen. Op dat moment hebben ze noch positieve noch negatieve ervaringen gehad. Zo zou bijvoorbeeld de intake geëvalueerd kunnen worden, want in principe zou er dan al uitleg moeten gegeven worden omtrent de rechten waar ze tijdens de begeleiding beroep op kunnen doen. Op die manier kan de reden van uitval beter achterhaald worden. Dergelijke langetermijnstudie was uiteraard onmogelijk binnen het kader van deze masterproef, maar het zou boeiend zijn om via dit soort onderzoek na te gaan hoe de meningen en noden van de ouders evolueren doorheen het hulpverleningstraject.

Een mogelijke beperking van het onderzoek schuilt in het feit dat er voor het verzamelen van de data louter beroep werd gedaan op de informatie die door de respondenten werd aangebracht. Het is mogelijk dat zij zaken vergaten te vermelden of dat zij over bepaalde zaken niet volledig eerlijk waren. Hoewel de anonimiteit en vertrouwelijkheid van de informatie binnen dit onderzoek gegarandeerd werden, kunnen we niet uitsluiten dat de ouders sociaal wenselijke antwoorden gaven. Toch moet vermeld worden dat sommige ouders weldegelijk felle kritiek uitten op bepaalde aspecten van de begeleiding, zoals de huiswerkbegeleiding. Het feit dat ouders dit durfden/konden meedelen, is een goed teken.

Vervolgens wil ik benadrukken dat het afnemen van de interviews niet altijd evident was. Om te beginnen waren er in de onderzoeksgroep twee personen die ietwat mentale achterstand kenden. Hoewel heel wat pogingen werden ondernomen

om alles heel duidelijk uit te leggen, moet men er toch rekening mee houden dat sommige vragen foutief kunnen begrepen zijn. Verder heeft de meerderheid van de ouders het Nederlands niet als moedertaal. Voor de interviews werden tolken ingeschakeld via de tolk- en vertaalservice van Gent, maar ook hier is het toch mogelijk dat bepaalde informatie verloren is gegaan. Het is echter belangrijk om op te merken dat veel gezinsgesprekken gebeuren met behulp van tolken waardoor de meeste ouders reeds gewoon waren om op deze manier te werken.

Bovendien werd tijdens de interviews vanuit de respondenten de grote nood ervaren om hun hart eens te luchten over allerlei zaken. Ouders geven aan het interview als een echte steun te ervaren. Herhaaldelijk werd van de vragen afgeweken om te luisteren naar andere bezorgdheden van de ouders. Dit zorgde er enkele malen voor dat er onvoldoende werd ingegaan op de aangehaalde thema's. Meerdere gesprekken met de ouders zouden ervoor zorgen dat er dieper kan worden ingegaan op de thema's en belevingen van ouders.

Tenslotte kwam binnen dit onderzoek uitsluitend de stem van de ouders aan bod. Dit was een expliciete keuze om het gebrek aan informatie vanuit de hoek van de ouders in te vullen. Een onderzoek waar zowel ouders, hulpverleners, als kinderen aan het woord komen zou een belangrijke volgende stap binnen dit onderzoek betekenen.

Concrete voorstellen voor het nieuwe decreet voor de ouders

Veel van onze bevindingen zijn niet meteen gemakkelijk in wetteksten te gieten en dat is ook niet de bedoeling. Bovendien blijkt het voor hulpverleners niet evident te zijn om de filosofie van de regelgeving om te zetten naar een concrete manier van handelen wanneer de reflectie over de hulpverlening hoofdzakelijk wordt beïnvloed door juridische argumenten (Michielsens, 2010). Daarom leek het ons een goed idee om bijvoorbeeld een werkmap te maken voor de overheidsinstellingen die het DRM en het toekomstig decreet voor de ouders moeten helpen implementeren. Ropov lijkt daar een goede instantie voor te zijn. Deze organisatie zou concrete tips en richtlijnen kunnen geven, gebaseerd op dit onderzoek en vervolgonderzoeken, over hoe de rechten voor de ouders op papier ook rechten in de praktijk worden.

Als sluitstuk van deze masterproef volgen hieronder enkele concrete voorstellen rond drie cruciale rechten: het *Recht op informatie en duidelijke communicatie*, het *Recht op een veilig bewaard dossier en de toegang daartoe* en het *Recht op inspraak en participatie*.

Met betrekking tot het *Recht op informatie en duidelijke communicatie*, hebben hulpverleners bovenal de plicht hun cliënten systematisch te informeren over de hulpverlening en de rechten waar ze beroep op kunnen doen. Best worden er aangepaste informatiebrochures voor de ouders meegegeven bij het begin van de begeleiding. De inhoud van het boekje moet o.a. aandacht schenken aan het recht op een bijstandspersoon en informatie over welke hulpverleners aan beroepsgeheim gebonden zijn. Verder moet de brochure duidelijk maken wie tot de voorziening behoort en wat ze doen. Wat onderscheidt hen van de andere hulpverleners? Dit boekje kan dan samen mondeling doorgenomen worden met plaats voor vragen van de ouders. Als concrete tip in verband met allochtone ouders die de Nederlandse taal niet voldoende beheersen, kan gedacht worden aan het inschakelen van tolken. Dit kunnen zowel informele (uit het eigen netwerk van het gezin) als formele tolken zijn. Wanneer voorzieningen te maken krijgen met minder begaafde ouders moet de informatieverschaffing hier ook aan aangepast worden. Zo kunnen begeleiders hiervoor intern opgeleid worden of workshops bijwonen zodat dit recht gegarandeerd wordt in de praktijk. Tenslotte kan het een tip zijn voor de voorzieningen om een checklist op te stellen die hen een overzicht geeft van de zaken waarover ze de ouders moeten informeren. Op die manier wordt niets vergeten.

Met het oog op het *Recht op een veilig bewaard dossier en de toegang daartoe*, moeten voorzieningen investeren in een goede verslaggeving en nauwkeurig een dossier van hun cliënten bijhouden. Om de participatiekansen van de cliënten te verhogen, kan open verslaggeving toegepast worden waarbij verslagen als werkinstrument fungeren. Participatieve hulpverlening steunt immers op een overzichtelijk en toegankelijk dossier dat als communicatiemiddel wordt gebruikt (Michielsens, 2010). Om te evolueren naar een open verslaggeving is een breed draagvlak vereist binnen het team en bij de externen (zoals consultants). Voor hulpverleners is het belangrijk op te letten hoe ze zaken in het dossier gaan

verwoorden, namelijk respectvol en op een manier die de hulpverlening het meest vooruit helpt. Moeilijke woorden moeten vermeden worden.

In verband met het *Recht op inspraak en participatie* moeten voorzieningen een inspraakvorm voor ouders uitwerken. Ouders moeten op elk moment de kans krijgen hun mening te delen en dit kan op meerdere manieren. Iedere ouder zal immers een andere manier van contactname verkiezen (telefonisch, per mail, mondeling enzovoort). De reeds beschreven open verslaggeving is een goede manier om de participatie van de cliënten te verhogen. Ook het jaarlijks afnemen van een tevredenheidsmeting bij de ouders is een goede manier van inspraak geven aan de ouders. Door zelf op de ouders af te stappen en feedback te vragen, komen ook de minder mondige ouders aan bod. Verder kunnen stappen in de goede richting worden gezet door het uitbouwen van een ouderwerking. Oudermomenten organiseren, waarbij ook de ouders worden uitgenodigd waarvan de begeleiding is afgerond, blijken een grote steun te zijn voor de ouders.

Besluit

Dit onderzoek bracht heel wat verrassende resultaten met zich mee. Zo blijkt dat zaken waar de wetgeving de nadruk op legt, vaak niet overeenstemmen met de zaken die ouders belangrijk vinden. Ouders eisen andere rechten op dan we verwacht hadden. Vandaar dat het belangrijk is op voorhand een peiling als deze te doen.

Voorlopig staan de rechten van de ouders enkel uitgeschreven in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens over het recht op bescherming van het gezinsleven, in de wet op de Privacy over het recht op inzage en correctie van persoonsgegevens en in het burgerlijk wetboek via regelgeving rond het ouderlijk gezag. De zaken uit dit onderzoek kunnen meegenomen worden bij de verdere opmaak van een decreet voor de ouders.

Op deze manier wordt de systeemtheoretische, gezinsgerichte benadering van problematische opvoedinssituaties meer en meer in de wet verankerd, een evolutie die haar einde nog niet heeft bereikt.

Bibliografie

- Baarda, D. B., De Goede, D. G., & Teunissen, J. (2009). *Basisboek kwalitatief onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Bouverne-De Bie, M., & Roose, R. (2012). *Syllabus jeugdbescherming en Bijzondere Jeugdbijstand*. Gent: Academia Press.
- Broos, D. (1996). Leren loslaten van het traditionele hulpverleningsmodel. Een begeleidingshouding bij multiprobleemgezinnen. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek, Kinderpsychiatrie en Klinische Kinderpsychologie*, 21, 163-172.
- Brouwer, A., & Meerdink, J. (1998). 'Ze moeten vader en moeder tegelijk zijn'. *Ouders over de hulp van drie (semi-) residentiële instellingen aan hun kinderen: rapportage van 'ouder kwaliteitscriteria'*. Voorhout: WESP.
- Bruynooghe, K., Bracke, P., & Verhaege, M. (2003). Netwerkanalyse en de integratie van hulpverleningsnetwerken. *Tijdschrift voor welzijnswerk*, 27 (256), 22-38.
- Burgerlijk Wetboek. *Handelingsbekwaamheid*. Artikel 32 Boek 3.
- Christiaens, J., & Eliaerts, Ch. (2006). *Jeugdcriminologie en Jeugdrecht*. Universiteit Gent: vakgroep Strafrecht - Criminologie.
- Dadds, M. R. (1995). *Families, Children and the development of Dysfunction*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- De Bode, C., & Bom, H. (1999). *Niet meer op slot. Doorbreken van impasses bij jongeren met een verstandelijke handicap*. Assen: Van Gorcum & Comp. P.
- De Koster, K., & Loots, G. (2002). Gezinsgericht en systeemgeoriënteerd werken in de Bijzondere Jeugdzorg: een verkennend kwalitatief onderzoek bij de onthaal-, oriëntatie- en observatiecentra in Vlaanderen. *TOKK*, 27, 92-103.

- De La Marche, J. (1993). Opname: verander(en)de context voor het hele gezin. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek, Kinderpsychiatrie en Klinische Kinderpsychologie*, 18 (2), 52-62.
- De Ruiter, K. (2011). *De Hulpverleningsrelatie Binnen de Hulpverlening aan Multi-Problemjongeren Nader Onderzocht. Een Studie Onder Multi-Problemjongeren van het 'Pluscoach Project' in Zuid-Holland*. Universiteit Leiden: Faculteit Sociale Wetenschappen - Education and Child Studies.
- Dobbelaere, R. (2006). *Integrale jeugdhulp. Een uitdaging voor de Bijzondere Jeugdzorg*. Antwerpen/Apeldoorn: Garant.
- Eindredactie Kinderrechtswinkels (2010). *Juridische positie van de Minderjarige in de praktijk*. Kortrijk-Heule: Uitgeverij UGA.
- Gerris, J. R. M. (1995). *Gezin: onderzoek en diagnostiek*. Assen: Van Gorcum.
- Geurts, E. M. W., Noom, M. J., & Knorth, E. J. (2010). Betrokken ouders verbeteren hulpverlening. Nieuw residentieel zorgaanbod onderzocht. *Jeugd en Co Kennis*, 4 (1), 28-36.
- Grietens H., Vanderfaeillie J., Hellinckx W., & Ruijssenaars W. (2006). *Handboek orthopedagogische hulpverlening 1. Een orthopedagogisch perspectief op kinderen en jongeren met problemen*. Leuven/Voorburg: Acco.
- Hak, T. (2004). Waarnemingsmethoden in kwalitatief onderzoek. Methodologie van kwalitatief onderzoek. *Huisarts en wetenschap*, 47, 205-212.
- Hameetman, M., & Meerdink, J. (2000). *Vechten om gehoord te worden. Ouders over de kwaliteit van het speciaal onderwijs aan hun kind*. Voorhout: WESP.
- Hayajneh, Y. (2007). Systems & systems theory. *Management for health care professionals series*, 1-5.
- Kinderrechtswinkels (2009). Werkmap "Aan de slag met het decreet rechtspositie van de minderjarige in de Integrale Jeugdhulp".

- Knorth, E. J., & Smith, M. (red.) (1999). *Planmatig handelen in de jeugdhulpverlening*. Leuven/Apeldoorn: Garant.
- Kwaliteitshandboek VZW De Totem (2012).
- Michiels, A. (2011). *Succesvollere jeugdhulpverlening bij wet geregeld?: Wetgeving en toelichting*. Uitgeverij s.n.
- Pouillon, I. (2002). Gezinsbegeleiding in een dagcentrum In gesprek met het salesiaanse Opvoedingsproject. *In gesprek met actuele tendensen in opvoeding en hulpverlening*, 1-20.
- Put, J. (2010). *Handboek jeugdbeschermingsrecht*. Brugge: Die Keure.
- Put, J., & Desmet, E. (2011). Decreet Rechtspositie Minderjarigen in internationaal perspectief. *TJK*, 1-53.
- Roseeuw, I. (1994). *Straks ben ik weer thuis*. Gezinsbeleid in Vlaanderen, 25 (4). Antwerpen: EPO.
- Smaling, A. (1992). Varieties of methodological intersubjectivity: the relations with qualitative and quantitative research, and with objectivity. *Quality and Quantity*, 26, 169-180.
- Smets, J. (1996). *Jeugdbeschermingsrecht*. Deurne: Story-Scienta.
- Vande Gucht, I. (2010). *Jeugdsanctierecht tegenover jeugdbeschermingsrecht: punten van overeenkomst en punten van verschil (masterproef)*. Universiteit Gent, België, 1-106.
- Vanderhaeghen, M. (2008). *En wat met de contextuele theorie? Een literatuurstudie naar de validiteit van de denkbelden van Ivan Boszormenyi-Nagy*. Vakgroep Orthopedagogiek, Universiteit Gent.
- Vanderplasschen, W., Vandevelde, S., Claes, C., Broekaert, E., & Van Hove, G. (2006). *Orthopedagogische werkvelden in beweging: Organisatie en tendensen*. Antwerpen: Garant.

- Van Crombrugge, H., & Lombaert, E. (2005). *Gezin en opvoeding: weldadig en gewelddadig*. Antwerpen/Apeldoorn: Garant.
- Van Crombrugge, H. (1992). Gezins- en opvoedingsondersteuning: (n)iets nieuws onder de zon? *Rondom Gezin*, 13-21.
- Van der ploeg, J. D. (2005). *Behandeling van gedragsproblemen: initiatieven en inzichten*. Rotterdam: Lemniscaat publishers.
- Van Houte, S. (2012). Relaties tussen ouders en praktijkwerkers in sociaal werk met kinderen en gezinnen: een Belgische case. *European Journal of Social Work*, 1-13.
- Van Oyen, K. (2005). *Handboek mediation*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Van Zwieten, M., & Willems, D. (2004). Waardering van kwalitatief onderzoek. *Huisarts en wetenschap*, 47, 631-635.
- Verheij, F. (2005). *Integratieve kinder-en jeugdpsychotherapie*. Assen: Uitgeverij Van Gorcum.
- Verhellen, E. (1996). *Jeugdbeschermingsrecht*. Gent: Mys & Breesch.
- Zeldenrust-Noordanus (1986). *Leven in gezinsverband*. Haarlem: De Toorts.
- Belgische Federale Overheidsdienst (2012). Verschil tussen burgerrecht en strafrecht. Verkregen op 6 juni 2013 via <http://www.belgium.be/nl/justitie/Organisatie/rechtbanken/>
- Bergsma, M. (2003). Betrouwbaarheid en validiteit van kwalitatief georiënteerde operational audits. Methoden en technieken die de betrouwbaarheid en validiteit van kwalitatief georiënteerde audits waarborgen. Erasmus Universiteit Rotterdam, economische faculteit. EURAC BV. Verkregen op 20 april 2013 via <http://www.iaa.nl/Sitefiles/PDF/betrouwbaarheden%20Validiteit.pdf>.
- Kinderrechtswinkels (2012). Voorstelling kinderrechtswinkels. Verkregen op 23 maart 2013 via

http://www.kinderrechtswinkel.be/library/102/files/voorstelling_krw_versie_2012-20121105-2101.doc

Leerschool voor contextuele hulpverlening (2009). Uitgangspunten contextuele hulpverlening. Verkregen op 12 mei 2013 via

<http://www.lerenoverleven.org/over-contextuele-hulpverlening/uitgangspunten.html#>

Pont, S. (2013). Wat is de Systeemtheorie? Verkregen op 13 februari 2013 via

<http://www.systeemtheorie.nl/systeemtheorie.php>

PsychologenAssociatie (2012). Systeemtherapie. Verkregen op 10 mei 2013 via

<http://www.psychologenassociatie.be/Systeemtherapie.htm>

Reulink, N., & Lindeman, L. (2005). Kwalitatief onderzoek, participerende observatie, documentanalyse en interviewen.. Verkregen op 10 maart 2013 via

[http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20\(2005\)/om2_files/syllabus/kwalitatief.pdf](http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20(2005)/om2_files/syllabus/kwalitatief.pdf)

Roppov (2004). Ouders over... de hulpverlening in de Bijzondere Jeugdbijstand.

Verkregen op 23 april 2013 via <http://www.roppov.be>

Roppov (2006). Ervaringen van ouders binnen de Bijzondere Jeugdbijstand. 1-6.

Verkregen op 10 juli 2013 via <http://www.roppov.be>

Roppov (2010). Themabundel: Rechten van ouders in de Bijzondere Jeugdbijstand.

1-18. Verkregen op 10 juli 2013 via <http://www.roppov.be>

Roppov (2012). Roppov ouderwerking. Verkregen op 20 maart 2013 via

<http://www.roppov.be/>

Vlaams welzijnsverbond (2012). Minoriusproject. Verkregen op 21 juni 2013 via

<http://www.vlaamswelzijnsverbond.be/intersectoraal/kinderrechten>

Wetboek Online (2013). Wet op de jeugdzorg. Verkregen op 30 februari 2013 via

<http://www.wetboek-online.nl/wet/Wjz/1.html>

X (2011). Info over de verwijzers: CBJ/JRB. Verkregen op 15 mei 2013 via <http://users.myonline.be/~tdn74482/bjz/info-over-verwijzers-cbj-jrb/index.html>

X (2013). Gezins- en contextbegeleiding. Verkregen op 10 maart 2013 via <http://www.tonuso.be/atomix/werking.asp>)

X (2013). Kwalitatief onderzoek. Verkregen op 10 maart 2013 via <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-onderzoek>

Zwysen, E. (2004). De probleemsituatie of het criterium voor interventie in de kinder- en jeugdbescherming. Verkregen op 25 mei 2013 via http://www.zwysen.be/Jeugdzorg/Kinderbescherming/KB_criteria.htm

Bijlagen

Uitgebreide beschrijving van de elf kinderrechten uit het DRM

1. het recht op jeugdhulp

Artikel 7

Binnen het beschikbare jeugdhulpaanbod heeft de minderjarige recht op jeugdhulp, zoals bepaald in artikel 6 van het decreet integrale jeugdhulp.

2. het recht op bijstand

Artikel 24

§ 1. De minderjarige heeft het recht om zich in alle contacten met de jeugdhulpaanbieders, de toegangspoort en de trajectbegeleiding en in de uitoefening van zijn rechten, opgesomd in dit decreet, te laten bijstaan door een persoon die aan de volgende voorwaarden voldoet:

1° door het beroepsgeheim gebonden zijn of personeelslid zijn van de instelling waar de minderjarige onderwijs volgt;

2° niet rechtstreeks betrokken zijn bij de jeugdhulpverlening, georganiseerd ten behoeve van de minderjarige;

3° op ondubbelzinnige wijze door de minderjarige aangewezen zijn.

De persoon die de minderjarige bijstaat, legitimeert zich bij elk optreden in die hoedanigheid.

§ 2. Als de minderjarige niet in staat is om zelf een persoon als bedoeld in

§ 1, aan te wijzen en als de minderjarige en zijn ouders tegenstrijdige belangen hebben, kan de jeugdhulpvoorziening of de toegangspoort voor hem een persoon aanwijzen die beantwoordt aan de bepalingen van § 1, eerste lid, 1° en 2°. De Vlaamse regering bepaalt de nadere regels voor de aanwijzing van die persoon. Het tweede lid van § 1 is op die persoon van toepassing. Het voorgaande lid is van overeenkomstige toepassing als de minderjarige en zijn opvoedingsverantwoordelijke tegenstrijdige belangen hebben en niemand het ouderlijk gezag over de minderjarige uitoefent.

3. het recht op informatie en duidelijke communicatie

Artikel 11

§ 1. De minderjarige heeft recht op duidelijke, toereikende en voor hem begrijpelijke informatie over de jeugdhulp en over alle zaken die daarmee verband houden, inzonderheid leefregels en afspraken.

§ 2. In het belang van de minderjarige, zoals omschreven in artikel 5, kan worden beslist om de minderjarige over bepaalde zaken niet te informeren. Een dergelijke beslissing wordt gemotiveerd en in het dossier van de minderjarige opgenomen. De persoon, bedoeld in artikel 24, heeft het recht over die zaken geïnformeerd te worden.

Artikel 12

De communicatie met de minderjarige verloopt in een voor hem begrijpelijke taal, afgestemd op zijn leeftijd en maturiteit. De Vlaamse regering bepaalt hoe dit recht wordt nageleefd ten aanzien van anderstalige minderjarigen.

4. het recht op instemming met en vrije keuze van buitengerechtelijke jeugdhulp

Artikel 8

De minderjarige heeft het recht om geïnformeerd vrij in te stemmen met de buitengerechtelijke jeugdhulp of die hulp te weigeren.

Artikel 9

Als buitengerechtelijke jeugdhulp die past bij de jeugdhulpvraag of jeugdhulpbehoefte van de minderjarige, door meerdere jeugdhulpaanbieders kan worden verstrekt, heeft de minderjarige het recht om de jeugdhulpaanbieder vrij te kiezen en om zijn keuze nadien te wijzigen, behoudens beperkingen die bij of krachtens wet of decreet zijn opgelegd.

Artikel 10

§ 1. Bij buitengerechtelijke jeugdhulp heeft de minderjarige te allen tijde het recht de interventie van een bepaalde jeugdhulpverlener te weigeren, voorzover de opdracht en de organisatie van de jeugdhulpvoorziening dat toelaten. De weigering mag de jeugdhulpverlening van de jeugdhulpvoorziening aan de minderjarige niet in het gedrang brengen.

Op verzoek van de minderjarige wordt de weigering, bedoeld in het vorige lid, schriftelijk vastgelegd en toegevoegd aan het dossier van de minderjarige. De minderjarige heeft het recht om een schriftelijke motivering van die weigering aan zijn dossier te laten toevoegen.

§ 2. De bepalingen van § 1 zijn van overeenkomstige toepassing op de toegangspoort en de trajectbegeleiding.

5. het recht op respect voor het gezinsleven

Artikel 13

Tenzij een rechterlijke beslissing dat beveelt, kan een minderjarige niet tegen zijn wil van zijn ouders worden gescheiden.

Artikel 14

Als jeugdhulpverlening de minderjarige scheidt van zijn ouder of opvoedingsverantwoordelijke, heeft de minderjarige recht op informatie over en op regelmatig persoonlijk en rechtstreeks contact met die persoon, tenzij dit in strijd is met het belang van de minderjarige, zoals omschreven in artikel 5, of met een rechterlijke beslissing. Het verstrekken van gevoelige informatie over een ouder of opvoedingsverantwoordelijke gebeurt zo dat het welzijn van de minderjarige zo min mogelijk wordt geschaad.

Artikel 15

De minderjarige en inzonderheid de niet-begeleide minderjarige vreemdeling heeft recht op ondersteuning bij het zoeken naar informatie over de situatie van familieleden.

6. het recht op een veilig bewaard dossier en de toegang daartoe

Artikel 20

De minderjarige heeft recht op een dossier dat door de jeugdhulpvoorziening, de toegangspoort en de trajectbegeleiding zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. Het opstellen, het bewaren en het gebruik van het dossier zijn onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, aan de verplichtingen die voortvloeien uit de regelgeving van de sectoren en aan de supplementaire of specifieke verplichtingen, bepaald in deze

afdeling. Als deze verplichtingen onderling tegenstrijdig zijn, hebben de verplichtingen die voor de minderjarige het gunstigst zijn, voorrang.

Artikel 21

In het dossier worden de persoonsgegevens betreffende de gezondheid apart bijgehouden. De verwerking van en de toegang tot die gegevens is onderworpen aan de relevante bepalingen uit de wetgeving tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en betreffende de rechten van de patiënt.

Artikel 22

§ 1. Dit artikel is van toepassing op de dossiergegevens die geen persoonsgegevens betreffende de gezondheid uitmaken.

§ 2. De minderjarige heeft recht op toegang tot de gegevens die hem betreffen.

Het toegangsrecht geldt niet voor de volgende gegevens:

1° de gegevens die werden verstrekt door derden zonder dat zij daartoe verplicht werden en die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, tenzij zij zich akkoord verklaren met de toegang;

2° de stukken die werden opgesteld ten behoeve van de gerechtelijke overheden;

3° de gegevens waarover de minderjarige, met toepassing van artikel 11,

§ 2, niet werd geïnformeerd. De persoon, bedoeld in artikel 24, heeft wel recht op toegang tot deze gegevens. De minderjarige heeft recht op toelichting bij de gegevens waartoe hij toegang heeft. Behoudens afwijkende bepalingen, wordt het recht op toegang en toelichting verleend ten laatste binnen vijftien dagen na ontvangst van het verzoek.

§ 3. De toegang tot de gegevens wordt verstrekt door inzage. Als bepaalde gegevens ook een derde betreffen en volledige inzage in de gegevens door de minderjarige afbreuk zou doen aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer, wordt de toegang tot deze gegevens verstrekt via een gesprek, gedeeltelijke inzage of rapportage.

§ 4. Voor de toepassing van § 2 worden de personen die deel uitmaken van het cliëntstelsel ten opzichte van elkaar als derden beschouwd. Onverminderd de toepassing van § 2, worden, voor de toepassing van § 3, tweede lid, de personen die deel uitmaken van het cliëntstelsel ten opzichte van de minderjarige niet als derden

beschouwd, voorzover het gaat om contextuele gegevens. Contextuele gegevens zijn gegevens die tegelijk de minderjarige en één of meer andere personen die deel uitmaken van het cliëntsysteem, betreffen. Voor de toepassing van deze paragraaf bestaat het cliëntsysteem uit de volgende personen:

1° de minderjarige;

2° de ouders;

3° de opvoedingsverantwoordelijken;

4° de personen die met de minderjarige samenwonen op het ogenblik van de uitoefening van het recht op toegang.

§ 5. Deze paragraaf is van toepassing als de minderjarige, met toepassing van artikel 4, § 2, het recht op toegang niet zelfstandig kan uitoefenen. Het recht op toegang wordt uitgeoefend door de ouders. De ouder kan zich niet beroepen op de toepassing van § 4 wat betreft de contextuele gegevens die het kind en een ander persoon dan de ouder zelf betreffen. Hij heeft geen toegang tot de gegevens, bedoeld in artikel 23. Ingeval er tegenstrijdige belangen zijn met de ouders of als die het toegangsrecht niet uitoefenen, kan het toegangsrecht van de minderjarige worden uitgeoefend door de persoon, bedoeld in artikel 24.

§ 6. Op verzoek van de minderjarige worden de documenten die hij aanreikt, toegevoegd aan zijn dossier. De minderjarige heeft het recht om zijn versie te geven van de feiten die vermeld zijn in zijn dossier.

§ 7. De minderjarige heeft recht op een afschrift van de gegevens van zijn dossier waartoe hij toegang heeft door inzage en op een rapport van de gegevens van zijn dossier waartoe hij toegang heeft op een andere wijze dan door inzage. Ieder afschrift en ieder rapport is persoonlijk en vertrouwelijk, en mag enkel worden aangewend voor doeleinden van jeugdhulp. De dossierhouder die een afschrift of rapport bezorgt, wijst de minderjarige hierop en voegt een toelichting in die zin bij het afschrift of rapport. De Vlaamse regering kan de modaliteiten bepalen waaronder een afschrift of rapport wordt afgeleverd.

Artikel 23

De minderjarige kan zich uitdrukkelijk en gemotiveerd verzetten tegen de toegang van een persoon van het cliëntsysteem, zoals bedoeld in artikel 22, § 4, tot door hem aangewezen gegevens.

7. het recht op inspraak en participatie

Artikel 16

Onverminderd de procedureregels voor het verlenen van gerechtelijke jeugdhulp, heeft de minderjarige recht op participatie bij de totstandkoming en de uitvoering van de jeugdhulp die hem wordt verleend. De minderjarige heeft het recht zijn mening vrij te uiten in elke aangelegenheid of procedure betreffende de jeugdhulp die hem betreft. Aan de mening van de minderjarige wordt in de mate van het mogelijke passend gevolg gegeven, in overeenstemming met de leeftijd en de maturiteit van de minderjarige. Als aan de mening van de minderjarige geen passend gevolg wordt gegeven, wordt dat afdoende gemotiveerd. Op verzoek van de minderjarige wordt die motivering aan zijn dossier toegevoegd.

Artikel 17

Onverminderd de procedureregels voor het verlenen van gerechtelijke jeugdhulp, heeft de minderjarige recht op een periodieke evaluatie van de jeugdhulpverlening die hij krijgt, in verhouding tot de duur van die hulpverlening. Hij heeft recht op participatie bij die evaluatie.

Artikel 18

Tenzij dat in strijd is met een rechterlijke beslissing en voorzover de opdracht en de organisatie van de jeugdhulpvoorziening dat toelaten, heeft de minderjarige aan wie die voorziening semi-residentiële of residentiële jeugd- hulpverlening aanbiedt, het recht om met medebewoners te vergaderen over aspecten van de jeugdhulpverlening.

Artikel 19

De jeugdhulpvoorzieningen beschikken over een regeling met betrekking tot de inspraak van de minderjarige. Die inspraakregeling voldoet ten minste aan de volgende eisen:

- 1° er is een inspraakorgaan of een inspraakprocedure;
- 2° indien mogelijk en in elk geval bij semi-residentiële of residentiële jeugdhulpverlening die gemiddeld ten minste zes maanden bedraagt, gebeurt de inspraak collectief;
- 3° elke minderjarige aan wie de jeugdhulpvoorziening jeugdhulpverlening aanbiedt, kan participeren aan de inspraak;
- 4° de jeugdhulpvoorziening biedt haar medewerking om de inspraak te realiseren.

8. het recht op privacy

Artikel 25

De minderjarige heeft recht op respect voor zijn persoonlijke levenssfeer, met inbegrip van:

1° de bescherming van zijn persoonsgegevens, onverminderd de bepalingen van afdeling 7;

2° een respectvolle omgang met de eigen politieke, filosofische, ideologische of religieuze overtuiging en seksuele geaardheid;

3° voorzover de opdracht en de organisatie van de jeugdhulpaanbieder dit toelaten, het recht om bezoek te ontvangen en om te gaan met personen van zijn eigen keuze bij residentiële of semi-residentiële jeugdhulpverlening, tenzij een beperking van dat recht voortvloeit uit een rechterlijke beslissing;

4° het recht op overleg omtrent de verblijfsomstandigheden bij residentiële of semi-residentiële jeugdhulpverlening. Behalve indien de beperking van het recht, bedoeld in het voorgaande lid,

3°, voortvloeit uit een rechterlijke beslissing, wordt die beperking uitvoerig gemotiveerd in het dossier van de minderjarige.

9. het recht op een menswaardige behandeling

Artikel 27

Geen enkele minderjarige wordt in de jeugdhulp onderworpen aan een onmenselijke of ontorende behandeling of bestraffing.

Artikel 28 § 1. Sancties vanwege de jeugdhulpaanbieders zijn aan de persoonlijkheid van de minderjarige aangepast en zijn proportioneel met de ernst van de feiten. Ze bevorderen altijd de opvoeding en hebben geen traumatische uitwerking.

§ 2. Lichamelijke straffen, geestelijk geweld, onthouding van maaltijden en, behoudens andersluidende rechterlijke beslissing, onthouding van bezoekrecht, zijn verboden.

§ 3. Tijdelijke afzondering of tijdelijke vrijheidsbeperking is alleen mogelijk indien en zolang als het gedrag van de minderjarige:

1° risico's inhoudt voor zijn eigen fysieke integriteit, of;

2° risico's inhoudt voor de fysieke integriteit van medebewoners of personeelsleden of materieelvernielend werkt. De procedures van jeugdhulpvoorzieningen om tot tijdelijke afzondering of tijdelijke vrijheidsbeperking over te gaan, zijn duidelijk omschreven in het huishoudelijk reglement en worden duidelijk meegedeeld. Als gebruik wordt gemaakt van een beveiligingskamer, beschrijft het huishoudelijk reglement in elk geval: de inrichting en het gebruik van de beveiligingskamer, het beveiligingsdossier, de duur van de beveiliging en het toezicht.

10. het recht op een vrij besteedbaar bedrag, ook wel bekend als zakgeld

Artikel 26

De minderjarige aan wie residentiële jeugdhulpverlening wordt geboden, heeft, ten laste van de Vlaamse overheid, recht op een vrij besteedbaar bedrag. De Vlaamse regering bepaalt het bedrag, de nadere regels voor de toekenning ervan en de wijze waarop het wordt vereffend.

11. het recht om een klacht te formuleren

Artikel 29

De minderjarige heeft het recht om bij een jeugdhulpvoorziening, de toegangspoort of de trajectbegeleiding klachten te formuleren over:

- 1° de inhoud van de jeugdhulp en de wijze waarop ze wordt aangeboden;
- 2° de leefomstandigheden binnen residentiële en semi-residentiële jeugdhulpverlening;
- 3° de niet-naleving van de rechten, opgesomd in dit decreet. De klachtenbehandeling verloopt volgens de bepalingen die terzake van toepassing zijn op de jeugdhulpvoorziening, de toegangspoort of de trajectbegeleiding.

Bron: Kinderrechtswinkels (2009). Werkmap "Aan de slag met het decreet rechtspositie van de minderjarige in de Integrale Jeugdhulp" (1-77).

Informed consent voor de ouders

vzw De Totem

dagcentrum voor multimodale jongeren- en gezinsbegeleiding



Berouw 138 9000 Gent

☎ 09 224.31.75

☎ 09 225.08.78

✉ info@vzwdetotem.be

Beste ouders,

Mijn naam is Stéphanie Van Cauwenberghe en ik zit in mijn laatste jaar orthopedagogiek aan de Universiteit van Gent. Ik maak een thesis waarin ik peil naar de ervaringen van ouders tijdens het hulpverleningstraject van hun kind of jongere.

De meningen van ouders zijn heel belangrijk binnen het hulpverleningsproces. Uw deelname aan dit interview kan een stap betekenen in de hulpverlening, die naar de toekomst toe meer rekening kan houden met de meningen van ouders.

Via dit formulier wil ik u vragen om op vrijwillige basis deel te nemen aan het onderzoek. Indien u akkoord gaat, betekent dit dat ik een interview van u zal afnemen waarbij ik vragen zal stellen omtrent jullie tevredenheid tijdens het hulpverleningstraject en de ondersteuning die u daar ontvangen hebt. Het interview zal ongeveer een uur duren.

De gegevens die tijdens het onderzoek verzameld worden, zullen strikt vertrouwelijk en geheel anoniem verwerkt en gerapporteerd worden. Dit wil ook zeggen dat geen enkele informatie die U geeft, zal worden doorgespeeld aan iemand van De Totem!

Indien u bereid bent deel te nemen aan het onderzoek, gelieve dan onderstaande verklaring te willen ondertekenen, voorafgegaan van de eigenhandig geschreven vermelding: “gelezen en goedgekeurd”.

Bedankt om uw ervaringen te willen delen met mij. Dit is een grote hulp voor mij.

Met vriendelijke groeten,
Stéphanie Van Cauwenberghe

Handtekening ouder
(gelezen en goedgekeurd)

Vragenlijst voor de ouders

Duur begeleiding: < 45 dagen 45 dagen – 6 maanden 6 maanden – 1 jaar > 1 jaar

1. EERSTE KENNISMAKING

- Werd er voldoende tijd genomen voor de eerste kennismaking met De Totem?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Had je een positief gevoel na de eerste kennismaking met De Totem?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Waarom wel / waarom niet?

.....

Opmerkingen:

2. INFORMATIE

- Heb je een informatieboekje gekregen?
 Nee Ja Geen idee
- Ben je tevreden met het informatieboekje van De Totem?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja Niet van toepassing
- Weet je dat er een dossier wordt bijgehouden?
 Nee Ja
- Krijg je voldoende informatie over jouw dossier?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja Niet van toepassing
- Weet je wat er in het dossier staat?
 Nee Ja
- Weet je dat je inzage kan hebben in jouw dossier?
 Nee Ja
- Ben je voldoende op de hoogte van de activiteiten (vb. je weet welke activiteiten er zijn, je wordt op de hoogte gebracht als je kind iets moet meebrengen...)?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Krijg je voldoende informatie bij alle stappen van de hulpverlening?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- De informatie die je krijgt, begrijp je die voldoende? (Bijv. brieven)
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

- Weet je dat je kind een bijstandspersoon kan hebben? (iemand die hen bijstaat tijdens gesprekken met consulenten, IB-momenten)
- Zou je het goed vinden om een bijstandspersoon in te schakelen?

Opmerkingen:

3. KLACHTEN

- Heb je het gevoel dat je met je klachten terecht kan in De Totem?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Weet je bij wie je terecht kan met je klachten?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Als je klachten meldt, wordt hier dan ook iets aan gedaan?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja Niet van
toepassing

Opmerkingen:

4. WERKING

Algemeen:

- Mijn kind gaat graag naar De Totem.
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Bereikbaarheid:

- Vind je van de ligging van De Totem goed (afstand thuis, werk, school...)?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Kan je gemakkelijk terecht bij De Totem (telefonisch / mail / persoonlijk)?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Vind je dat De Totem ook 's avonds en in het weekend telefonisch bereikbaar moet zijn?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Gezinsbegeleiding:

- Vind je dat er voldoende gesprekken zijn met je gezinsbegeleider?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Kan je alles vertellen tegen je gezinsbegeleider?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Voel je je op je gemak bij je gezinsbegeleider?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Vind je dat de gezinsgesprekken jou de mogelijkheid bieden om dingen te veranderen?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Schoolbegeleiding

- Vind je dat het huiswerk goed wordt opgevolgd?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Vind je dat er voldoende contact is tussen de school en De Totem?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Wat kan volgens jullie nog beter in verband met de huiswerkbegeleiding?

Ouderwerking

- Vind je de ouderwerking binnen De Totem goed?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Vind je dat er voldoende oudermomenten en – activiteiten zijn?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Vind je de ouderwerking haalbaar? (bijv. het uur waarop het koffiemoment plaats vindt? De taal?)
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Zou je graag rond een thema werken binnen de ouderwerking?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Broers- en zussenwerking

- Zou je graag hebben dat meer / minder kinderen uit je gezin naar De Totem komen?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Waarom wel / waarom niet?

.....
.....

- Ben je tevreden over hoe De Totem omgaat met de kinderen die thuis blijven? (de kinderen die dus niet naar het dagcentrum komen)
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Waarom wel / waarom niet?

.....

.....

Vrije tijd

- Vind je het goed dat er een vrije tijdsbesteding is buiten De Totem?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Vind je deze vrije tijdsbesteding haalbaar? (Bereikbaarheid, prijs...)
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Vind je dat de vrije tijd voldoende wordt opgevolgd vanuit De Totem?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Trajectbegeleiding

- Heb je een idee wat er bedoeld wordt met trajectbegeleiding?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

- Wat zouden jullie nog willen dat er tussen 18u en 19u gebeurt?

.....

.....

.....

Vind je de volgende zaken van De Totem goed?

- Huiswerkbegeleiding Ja Nee Geen idee
- Kaartensysteem Ja Nee Geen idee
- Werkpunten Ja Nee Geen idee
- Tafelpunten Ja Nee Geen idee
- Activiteiten Ja Nee Geen idee
- Kamp Ja Nee Geen idee
- Totemhuis Ja Nee Geen idee
- Openingsuren Ja Nee Geen idee
- IB momenten Ja Nee Geen idee
- Eten
 - gezond Ja Nee Geen idee
 - afwisselend Ja Nee Geen idee

5. INSPRAAK

- Heb je het gevoel dat je zelf mee kan beslissen over jouw begeleiding en de begeleiding van je kind in De Totem?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Waarom wel / waarom niet?

.....

- Krijg je de mogelijkheid om uw mening te geven bij belangrijke keuzes?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Krijg je de mogelijkheid om zelf keuzes te maken?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Als je een opmerking geeft aan de begeleiders, heb je dan het gevoel dat hiermee rekening wordt gehouden?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Ben je voldoende op de hoogte van wat er gebeurt binnen De Totem?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Wordt er voldoende rekening gehouden met jouw culturele achtergrond? (bijv. taal)
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Word je voldoende betrokken bij zaken, zoals het opstellen van het handlingsplan en evaluatiemomenten?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Word je gerespecteerd in je ouderrol?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Opmerkingen:

6. BEGELEIDERS

- Heb je het gevoel dat de begeleiders goed naar je luisteren?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Kan je goed praten met de begeleiders?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja
- Ben je tevreden over de omgang van de begeleiders met de kinderen?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Waarom wel / Waarom niet?

.....

- Houden de begeleiders zich aan de gemaakte afspraken?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

- Vind je het goed dat de IB van je kind een andere persoon is dan jouw gezinsbegeleider?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Opmerkingen:

7. RESULTAAT VAN DE BEGELEIDING

- Heb je al resultaat gezien van de begeleiding naar het kind toe?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

- Heb je het gevoel dat je zelf een stap vooruit ging sedert het begin van de begeleiding van De Totem?
 Nee Eerder niet Eerder wel Ja

Opmerkingen:

8. NOG ENKELE AFSLUITENDE VRAGEN...

- Wat vind je goed aan de werking van De Totem?

- Wat vind je minder goed aan de werking van De Totem?

- Wat zou volgens jou nog moeten veranderen?

Bedankt voor de deelname!

Gebundelde antwoorden van de ouders

1. Eerste kennismaking

Werd er voldoende tijd genomen voor de eerste kennismaking met De Totem?

Ik werd uitgenodigd op De Totem. Ik kreeg er koffie en koekjes. Iedereen was er heel vriendelijk.

Het eerste gesprek was goed. Terwijl wij in gesprek waren, was X achteraan in de groep al aan het spelen. X was ook enthousiast.

We zijn goed opgevolgd van bij het begin.

Op het eerste gesprek was de consulente erbij. Dat is rustig verlopen.

Ik ben er niet vaak bijgeweest. Ik lag in het ziekenhuis toen de aanmelding gebeurd is.

B.(begeleider) is thuis langs geweest.

Wij werden allebei uitgenodigd op De Totem. We waren wel benieuwd naar hoe het er uit zag.

Ik ken De Totem al 10 jaar. Mijn oudste zoon is ook al naar het dagcentrum geweest. De tweede keer ging het natuurlijk veel vlotter. Ik kende De Totem en de meeste mensen al. Het vertrouwen was er al.

Had je een positief gevoel na de eerste kennismaking met De Totem?

In het begin was het raar. Ik was bang dat ze mijn kinderen zouden afpakken. Later heb ik het aanvaard en heb ik ze al mijn vertrouwen gegeven omdat ik beseftte dat ze het beste voor mijn kinderen voorhadden.

X voelde zich er direct thuis. Hij begon direct te spelen met de andere kinderen. Hij ging graag. Er waren geen problemen.

Ik was helemaal op, echt doodmoe. Het ging niet meer dus ik was blij dat er hulp kwam.

Het zijn lieve, warme mensen met veel begrip. Ze hebben ons veel uitleg gegeven en ons duidelijk verteld wat er allemaal zou gebeuren.

Ja, we zijn goed opgevangen. Er was van in het begin een goede samenwerking. We werden direct goed ingelicht en waren goed op de hoogte.

Ik was blij dat hij naar het dagcentrum kon komen. Er moest iets veranderen. Zijn gedrag was niet meer te doen, ik kon er geen weg meer mee. Ik was blij dat De Totem ons ging helpen.

Het was een geruststelling dat er iets zou gedaan worden aan de problemen.

We waren van bij het begin enthousiast. Onze kinderen waren al naar een dagcentrum geweest, we kenden de werking ervan. Dat is de reden waarom we zo gerustgesteld waren.

De consulente heeft het beste met ons voor, dus we vertrouwden haar. Het nieuwe dagcentrum is dichterbij huis. Een dagcentrum maakt mij blij, mijn kinderen zijn blij dat ze mogen gaan. Alle mensen zijn daar goed.

Het zijn stuk voor stuk schatten van mensen op De Totem. Ze hebben van bij het begin heel veel voor ons gedaan.

2. Informatie

Heb je een informatieboekje gekregen?

In het informatieboekje staan de afspraken en regels van De Totem.

Ik kan mij niet herinneren dat ik een boekje heb gekregen.

In het boekje staat uitleg over de werking van De Totem en ook de regels.

Het kan, maar dat weet ik niet meer. Ik heb mondeling uitleg gekregen in De Totem zelf.

Daar staat het reglement van De Totem is. Dat maakte veel duidelijk.

Er staat veel informatie in. Dat ze moeten verwittigen als ze ziek zijn bijvoorbeeld.

Mijn vrouw heeft het bij haar thuis liggen.

Ik weet niet meer wat er instaat. Het is al zo lang geleden. Ik vermoed een voorstelling van De Totem en natuurlijk ook de regels die we moeten volgen.

Ben je tevreden met het informatieboekje van De Totem?

Alles staat erin!

Weet je dat er een dossier wordt bijgehouden?

Ik weet dat er een dossier over ons is.

Dat weet ik niet. K.(begeleider) heeft me wel eens gezegd dat alles wordt opgeschreven, alle zaken vanop De Totem worden genoteerd. Als hij flink of stout is geweest, wordt dat opgeschreven.

Krijg je voldoende informatie over jouw dossier?

Weet je wat er in het dossier staat?

Daar wordt in geschreven hoe het met de kinderen gaat. Om de 6 maand wordt het dossier doorgenomen en besproken met de consulenten van het Comité.

In het dossier staan veel interessante dingen over ons: Verslagen van de evaluaties, over de gesprekken hier bij mij thuis, ...

Alles wat er gebeurt in verband met ons gezin, komt in het dossier.

In het dossier staat er dat X veel naar De Totem moet komen, dat we moeten bellen als hij echt ziek is. Het komt ook in het dossier als X afwezig is.

Ik weet daar weinig van! Is dat niet een beetje privé? (heel verbaasd dat ze dit mocht inkijken)

Ik weet dat er een dossier bestaat, maar ik weet niet wat er precies instaat. Het interesseert me niet.

Weet je dat je inzage kan hebben in jouw dossier?

Ik zou het dossier niet direct willen inkijken. Ik vertrouw De Totem. De Totem is altijd eerlijk tegen me. Ze vertellen me alles als er iets gebeurd is. Ik denk dat veel ouders niet geïnteresseerd zijn in het dossier.

Nee, dat wist ik niet. Ik kan geen Nederlands lezen, dus dat zou toch moeilijk gaan. Ik vind het ook niet nodig.

We vinden het niet nodig, want we vertrouwen ze. Alles wordt altijd met ons besproken, dus we zijn voldoende op de hoogte.

Ik wist het niet maar het interesseert me niet. Als X zijn best doet en flink is op De Totem, hoeft dat niet voor mij. Ik hoor alles toch van X zelf en de begeleiders.

Ik vind het zelf niet nodig om dat in te kijken. Alles wordt altijd besproken: de evaluaties, de IB's. Om de 2 weken word ik op de hoogte gebracht.

Ik heb wel interesse om het in te kijken! Ik zou het op een rustig moment wel eens willen inkijken, maar dan wel met de ouders alleen. Dan zien we eens hoe het gaat.

Ja, ik zou het wel willen inkijken.

Nog niets van gehoord.

Als je het aan de begeleiders vraagt, mag je het inkijken.

Ben je voldoende op de hoogte van de activiteiten (vb. je weet welke activiteiten er zijn, je wordt op de hoogte gebracht als je kind iets moet meebrengen...)?

ja, ik krijg brieven opgestuurd en ze helpen mij de dingen herinneren door altijd nog eens te bellen. Ze kennen mij ondertussen al een beetje he, ik vergeet af en toe wel eens iets.

Woensdag heeft X IB. Dat hebben ze mij zonet laten weten.

Ja. Als ik of de papa ze afhaal aan De Totem word ik altijd goed ingelicht.

Elke maand krijgen we een blad mee met de activiteiten op. We zetten onze zoon ook elke dag zelf af aan De Totem, dus er is genoeg contact om alles te bespreken.

Ik krijg wel altijd een papier met de activiteiten mee, maar als het dan soms eens niet doorgaat of de plannen worden gewijzigd, dan kunnen ze het soms vergeten zeggen. Soms

als het slecht weer is, veranderen de activiteiten en dan word ik soms pas op de laatste moment op de hoogte gebracht.

Elke maand krijgen we een blad met alle informatie erop. Daar staan ook de eventuele sluitingsdagen in vermeld.

Ik krijg soms laat mijn papieren. Het is nu 8/11 en ik heb nu pas de maandplanning gekregen voor november. Ik wist dus niet wat er vorige week te doen was. Dat was wel ambetant! Stel dat het nu zwemmen was geweest, dan wisten we niet dat hij zijn zwemgerief moest meebrengen.

Ja, die dingen weet ik allemaal.

We krijgen elke maand brieven. Ik weet wat er gebeurt.

Elke week krijgen we een papier met de activiteiten op. De laatste tijd kijk ik daar niet zo veel meer naar.

Krijg je voldoende informatie bij alle stappen van de hulpverlening?

De Totem belt me altijd als er iets gepland wordt waar ik bij mag zijn. Als er gesprekken zijn over ons, vertelt de gezinsbegeleider me nadien altijd wat er precies gezegd geweest is.

We worden uitgenodigd voor evaluatiemomenten. Dit wordt zowel op voorhand als erna besproken. We worden ook op tijd verwittigd waar en wanneer die dingen doorgaan.

Ja. Af en toe zien we de consulente. Dan zijn er gesprekken met De Totem, samen met ons.

De informatie die je krijgt, begrijp je die voldoende? (Bijv. brieven)

Alles is duidelijk!

Zelf kan ik het niet lezen, maar mijn dochter vertaalt het voor mij.

Alles is duidelijk. Er zijn nog nooit misverstanden geweest.

Er staan fotootjes bij, dat is wel goed! De tekst is groot geschreven, het is duidelijk.

Ja, het is allemaal heel duidelijk.

Het is wel duidelijk. Soms staan er activiteiten op de kalender en dan weet ik niet goed wat er mee bedoeld word.

Mijn Nederlands is goed genoeg om het te begrijpen.

Ze geven altijd genoeg uitleg. Ik versta alles. Na zoveel jaar onder het Comité te staan, ken je het meeste wel.

Weet je dat je kind een bijstandspersoon kan hebben? (iemand die hen bijstaat tijdens gesprekken met consulenten, IB-momenten)

Wat is een bijstandspersoon?

Nee, dat wist ik niet..

Ik heb dat eens gelezen ja.

ik heb er al van gehoord

Niet echt, wij maken er hier toch geen gebruik van.

Dat hoeft alleszins niet.

Ja, ik weet dat dat zou mogen, als we naar het Comité moeten gaan, zou er nog iemand meemogen dat we kennen.

Zou je het een goed idee vinden om een bijstandspersoon in te schakelen?

Als er gesprekken met de consulenten zijn, zit de tafel altijd al vol. De IB is er, de gezinsbegeleider, de ouders, er zijn ook altijd stagiaires bij. Nog meer is niet echt nodig.

Ik denk niet dat mijn zoon dat zou willen.

Zoals ik al zei, zou ik het niet goed vinden moest er een extra persoon de IB-momenten bijwonen. Dat zijn heel persoonlijke gesprekken.

Geen idee, ik heb er vragen bij

Ons gezin ziet al zoveel personen, naast het totemteam, krijgen wij ook bezoek van familie zorg. Dat is meer dan genoeg.

Ik vind dat IB-momenten heel persoonlijk zijn. Op die moment kan mijn zoon zijn hart eens luchten, daar moet niemand anders bijzijn hoor.

Voor mij hoeft dat niet. het is goed zoals het nu is.

Mijn zoon mag dat kiezen, vind ik.

Ik vind het niet nodig dat er nog een persoon bij de IB's van mijn zoon zou zijn. Ook tijdens de gesprekken met de consulenten zit er nu al genoeg volk.

Misschien wel, misschien niet. Eigenlijk weet ik het niet zo goed.

3. Klachten

Heb je het gevoel dat je met je klachten terecht kan in De Totem?

Weet je bij wie je terecht kan met je klachten?

Ik bel onmiddellijk naar De Totem en dan vraag ik eerst naar de gezinsbegeleider maar er is altijd iemand die me kan helpen.

Als er klachten zijn, bel ik direct naar De Totem.

Als we klachten hebben, bellen we naar De Totem. We vragen altijd naar J. of B. (begeleiders). We hebben toch een kleine voorkeur voor de mannelijke begeleiders.

Als de IB van mijn zoon er is, praat ik over de problemen met hem. Meestal bel ik hem of stuur ik een 'call me' en belt hij mij terug. Als er problemen zijn op school bijvoorbeeld, dan zeg ik het ook wel aan zijn IB apart. Op die manier kan de IB er rond werken in een IB-moment.

Ik meld dat aan de gezinsbegeleider. Vroeger was dat B. en nu K.(begeleiders). Als er dingen zijn waar ik het niet mee eens ben, dan meld ik dat. Vaak zal dat over het huiswerk gaan. de gezinsbegeleider

Ik praat met iemand aan de deur. Ik kom ze bijna dagelijks afhalen dus ik heb momenten genoeg om dingen te bespreken.

Als ik klachten heb, stap ik naar daar en spreek ik met de directeur.

Dan bel ik naar de gezinsbegeleider. Er is nu een heen-en weerschriftje gemaakt met de bedoeling dat we daar onze klachten inschrijven. Dat is wel goed.

Ik bel nooit naar De Totem. Ik heb geen klachten. De kinderen komen enkel bij mij in het weekend en dan heb ik er geen problemen mee. Ik ben tevreden van De Totem.

Als je klachten meldt, wordt hier dan ook iets aan gedaan?

Ze zoeken altijd naar oplossingen om me te helpen.

Ja, ze doen ZEKER hun best om ons altijd zo snel mogelijk te helpen. Ofwel bespreken we de zaken aan de telefoon ofwel maken we een afspraak en dan komen ze eens bij ons thuis om het te bespreken.

Dan wordt er altijd aan gewerkt. Soms zijn er meningsverschillen maar dan wordt er wel naar een consensus gezocht.

Ze proberen een oplossing te zoeken maar het is niet altijd gemakkelijk.

Ik heb eigenlijk nog geen klachten gehad. De kinderen zijn hier enkel in het weekend. Als ik naar De Totem bel, is het meestal voor problemen met mijn vrouw.

Ja, ze doen altijd hun best. Ik zal altijd zeggen als ik van iets niet tevreden ben. Ze luisteren daar naar en zoeken een oplossing.

4. Werking

Algemeen

Mijn kind gaat graag naar De Totem.

Hij amuseert zich er altijd. Alleen als hij boos is, komt hij niet graag. Vroeger kwam hij 3 keer in de week. Nu zelfs 5 keer omdat hij dit zelf wil.

Als het eens niet lukt om ze naar De Totem te brengen, omdat mijn jongste zoontje dan alleen thuis moet blijven, zijn ze verdrietig.

Het is goed voor hem om naar De Totem te gaan. Hij amuseert er zich. Hij leert veel vriendjes kennen en krijgt de kans om leuke dingen te doen.

Soms, het is met momenten. Als hij ruzie heeft met een andere jongen op De Totem, wil hij liever op internaat gaan. Op andere momenten wil hij absoluut in De Totem blijven.

Ze komen heel graag. Ze weten dat ze op vrijdag een thuisblijfdag hebben, dus de andere dagen gaan ze met plezier.

Hij komt graag en hij wordt er graag gezien ook!

X begint soms wat lui te worden, hij wil niet meer elke dag komen.

Ze amuseren zich er heel hard.

Het varieert van dag tot dag. Het is nu de tweede keer dat hij naar De Totem moet komen en hij is nu wel iets minder enthousiast dan de eerste keer. Hij is nu ook een echte puber en heeft ook al wat andere interesses.

Bereikbaarheid

Vind je van de ligging van De Totem goed (afstand thuis, werk, school...)?

Het is perfect! Hij komt met de bus naar huis. In de winter, als het 's avonds al donker is, is het wel gevaarlijk om nog op de bus te moeten wachten.

Het is niet ver, maar we moeten met de bus komen omdat we geen auto hebben. Met 4 kinderen is dat soms moeilijk. Als het nu zo koud wordt, vind ik het ook ambetant om met de bus te moeten gaan.

Het is niet ver, maar het is soms wel lastig met de trams.

Met de fiets was het gemakkelijk, dan stond ik er op 5 momenten. Nu heb ik geen fiets meer en moet ik met de bus gaan. Als ik X heb afgezet op De Totem en ik kom terug thuis dan moet ik altijd bijna direct vertrekken om hem af te halen. Met de bus is het soms wel lastig. Het is 10 minuutjes te voet, ze zijn dus snel thuis.

Ik hoop dat het niet te ver is, als jullie in de toekomst gaan verhuizen. Nu is het niet ver, hopelijk blijft dat zo. Ik neem de tram als er 1 passeert en anders ga ik te voet, dat is ook niet ver.

Ik heb een auto dus het is niet ver rijden. Als ze bij de mama zijn, komen ze met de bus. Dat is ook goed te doen. In de winter is het te koud voor mama om ze te voet te gaan afhalen. Rond half 4 zit de bus heel erg vol en is het bijna niet te doen om met de bus te komen. Het is goed te doen met bus en tram. Het vorige dagcentrum was te ver. We zijn blij. Hij gaat meestal met de fiets. Ook met de bus is het goed te doen.

Kan je gemakkelijk terecht bij De Totem (telefonisch / mail / persoonlijk)?

Ik bel altijd en er is altijd wel iemand die mij kan helpen.

Het is altijd de directeur die opneemt, vervolgens word ik doorverbonden met andere begeleiders.

Er is altijd wel iemand die opneemt. Als er niemand direct opneemt, bellen ze altijd terug. Ze zijn een tijdje de gsm kwijt geweest, dat was een mindere periode. Maar nu zijn er geen problemen meer, als ik een 'call me' stuur als ik geen belwaarde meer heb, bellen ze altijd direct terug.

Ik had daarjuist gebeld maar er nam eerst niemand op. Even later hebben ze mij terug gebeld.

Ik heb een verkeerd nummer van jullie denk ik. Ik kom altijd uit op het antwoordapparaat.

Het lukt niet om jullie te bereiken.

Ik bel nooit, dus ik weet het niet.

Vind je dat De Totem ook 's avonds en in het weekend telefonisch bereikbaar moet zijn?

De begeleiders werken elke dag tot 19u. Ze werken hard genoeg om me te steunen. In het weekend verdienen ze ook wel eens rust, vind ik. Als het in het weekend écht niet goed gaat

en het kan niet wachten tot maandag, dan bel ik naar de gezinsbegeleider. In het weekend ga ik ook wel vaak naar mijn familie en die helpen mij ook wel.

Het zou gemakkelijk zijn. Ik heb 4 kinderen dus als er nu al 2 bij jullie zouden kunnen komen overdag, zou het wat minder druk zijn. Ik versta het wel moest het niet lukken.

Het zou handig zijn moesten jullie in het weekend ook telefonisch bereikbaar zijn. Kunnen jullie geen beurtrol opstellen om de gsm bij te houden? Een soort van permanentiedienst zou interessant zijn.

Als er problemen zijn in het weekend, kan dat gerust wel wachten tot maandag. Op maandag vertel ik dan hoe het in het weekend verlopen is. Dat is niet nodig.

Soms is het wel nodig in het weekend, dan kunnen we er geen weg meer mee. De begeleiders verdienen wel hun rust, ze moeten hun weekend niet opofferen voor ons maar het zou voor ons wel gemakkelijk zijn.

Ik wacht gewoon tot maandagmorgen om te bellen.

Hij zou zeker niet komen in het weekend. Het is al een enorme opdracht voor X dat hij er tijdens de week elke dag moet zijn.

Gezinsbegeleiding

Vind je dat er voldoende gesprekken zijn met je gezinsbegeleider?

Ik zie bijna elke week iemand van De Totem en dat is voldoende.

(!) Het is moeilijk om hier nu al iets over te zeggen, want de gezinsbegeleiding is nu nog maar een week begonnen. Ideaal zou het voor mij zijn als ze 1 maal in de week langskomen.

Ik ben er van overtuigd dat de gesprekken me zullen helpen. Het 1e gesprek was alleszins al heel nuttig!

We zien onze gezinsbegeleider zeker elke week bij ons thuis. Als het dringend is of we hebben nood om hem sneller te zien, dan vragen we dit.

Ik heb nu een nieuwe gezinsbegeleider. Ook de IB komt wel eens langs om te bellen. Er zijn genoeg gesprekken, teveel is ook niet goed. Ik krijg ook al elke week bezoek van begeleid wonen en anders zou het te druk worden. Meer moet dat niet zijn.

Momenteel zijn er voldoende gesprekken. Volgende week is er ook een evaluatiemoment gepland met de consulente dus het is druk genoeg.

Nu is het lang geleden dat onze gezinsbegeleider is langs geweest. Vroeger kwam hij elke week, dat was wel beter. Dan kon je X. beter opvolgen. Nu zit er vaak 14 dagen tussen en dan weet je niet alles meer.

(!) Te vroeg om te kunnen zeggen!!!

Het zijn er zeker genoeg. Ik werk in een nachtwinkel dus overdag moet ik veel uitslapen. Anders wordt het veel te druk.

Het moeten er zeker niet meer zijn. De begeleiding in totaal loopt nu al zolang en het zal een opluchting zijn als alles achter de rug is. Het is druk genoeg. Ik heb er niet zoveel nood meer aan. Elke week komen er 4 mensen langs. Ik heb geen enkele dag dat ik niemand moet ontvangen. Familiezorg komt 2 maal in de week langs, het is meer dan genoeg.

Kan je alles vertellen tegen je gezinsbegeleider?

We kennen elkaar al heel lang en zijn heel open tegen elkaar. Ook 'slechte' dingen van mij persoonlijk, vertel ik. Ik heb geleerd dat het geen zin heeft om dingen te verzwijgen. Dat helpt me niet verder.

Eigenlijk nog geen idee over, maar ik denk het wel. Het eerste gesprek ging over mijn kinderen, over hoe het met ons gaat en wat er beter moet. Ze vroeg ook of er al veel verbeterd is, sinds de dag dat ze naar De Totem komen.

Het is te zien tegen wie. Met de ene klikt het beter dan met de andere.

Ik heb nu net een nieuwe gezinsbegeleider dus het is nog wat wennen. Met B. (begeleider) had ik een goede band opgebouwd, ik kende en vertrouwde hem al goed. Dat zal bij K.(begeleider) ook wel komen. Zoiets heeft wat tijd nodig.

Als er iets op mijn lever ligt, vertel ik het hem zeker. Meestal neemt mijn man het woord maar we delen dezelfde mening.

(!) Te vroeg om te kunnen zeggen!!!

Voel je je op je gemak bij je gezinsbegeleider?

ja

Het is een heel lieve mevrouw.

Ik heb met niemand van De Totem problemen.

Het zal nog wat tijd nodig hebben om te wennen. Vertrouwen moet groeien.

(!) Te vroeg om te kunnen zeggen !!!

Vind je dat de gezinsgesprekken jou de mogelijkheid bieden om dingen te veranderen?

Ik heb al zoveel bijgeleerd dankzij De Totem. Ik krijg tips en advies over hoe ik de opvoeding kan verbeteren.

(!) Eigenlijk nog geen idee over. Het is te vroeg om dit al te kunnen zeggen.

We hebben al veel bijgeleerd. In het begin hadden we geen vat op X. Dankzij de raad van de gezinsbegeleider en de andere begeleiders weten we nu beter hoe we hem het best aanpakken.

Ik heb daar al heel veel uit geleerd. De IB geeft mij een tip gegeven dat ik X naar zijn kamer moet sturen als hij niet braaf is. Het is al veel verbeterd.

Ja, zowel voor de kinderen als voor mij. Het jaar is goed verlopen dus ik ben blij. Ik blijf wel onzeker hoe het zou gaan moest het dagcentrum wegvallen.

Ik heb al veel tips gekregen in verband met zijn bedplassen. Hij wou vroeger ook nooit op tijd gaan slapen. Hij heeft ons dan aangeraden om dit en dat te doen en dat helpt wel. We proberen vanalles uit in de hoop dat het werkt.

(!)Te vroeg om te kunnen zeggen !!!

Schoolbegeleiding

Vind je dat het huiswerk goed wordt opgevolgd?

Het lukt véééél beter op De Totem, dan thuis.

Op school gaat het soms nog altijd moeilijk. Ik denk dat ik veel geduld zal moeten hebben.

Ik vind het goed dat ze op De Totem hulp krijgen bij het huiswerk. Mijn nederlands is te slecht om ze goed te kunnen helpen. Het is belangrijk dat ze goed studeren en een diploma halen.

In het begin ging het moeilijk maar daar kon De Totem niets aan doen. X verzweg zijn huiswerk. Na een gesprek tussen De Totem en de school is alles duidelijk geworden. Nu gaat het goed. Hij oefent elke dag op lezen en ook zijn rekenkaartjes worden dagelijks opgevraagd. Het is al veel verbeterd.

X vindt dat het huiswerk niet goed wordt opgevolgd. Ik zou het beter vinden dat hij eerst op zijn gemak zijn huiswerk kan maken. Dat we het samen kunnen nakijken en dat hij dan pas mag gaan spelen. Op De Totem mag hij eerst gaan spelen en als hij dan naar de huiswerkkamer gaat, is hij niet meer gefocust en is zijn concentratie al veel minder en dan gaat hij rap rap rap zijn huiswerk maken en is het niet goed. Het gebeurt vaak dat hij zijn huiswerk in de klas moet opnieuw maken.

In het begin ging het moeilijk. Het was even zoeken. Ik heb dat toen gemeld en gezegd dat het beter moest. Nu is dat uitgeklaard en lukt het beter. Er is snel gehandeld, de problemen zijn weggewerkt.

Het huiswerk zou wel nog beter moeten opgevolgd worden. Het wordt wel altijd gemaakt maar het is vaak heel slordig. Ik weet dat het niet gemakkelijk is maar ze zijn er wel voor. Hij moet duidelijker schrijven en meer tijd aan zijn huiswerk besteden.

Jullie doen jullie best maar zijn rapport was nu wel niet goed. Ik denk niet dat het aan jullie ligt.

Ze mogen veel strenger zijn. De jongeren durven jullie wel eens iets wijsmaken en huiswerk verzwijgen. Jullie moeten dat beter controleren.

Vind je dat er voldoende contact is tussen de school en De Totem?

De Totem weet veel meer dan ik over zijn schoolse functioneren. Ze weten het ook altijd sneller dan mij. De Totem licht mij dan wel altijd in.

Ja, zeker en vast! Als er problemen zijn, wordt er onmiddellijk gebeld. Ze stellen dat niet uit maar doen het direct en dat is goed.

Er was afgesproken van school en De Totem gescheiden te houden. Als er problemen zijn op school, dan wordt dit wel gecommuniceerd naar De Totem en dan kunnen ze daar rond werken.

Ja, als er oudercontact is of er zijn vergaderingen, gaat De Totem ook mee. Er is ook regelmatig telefonisch contact tussen de school en De Totem.

Geen idee, ik weet dat ze regelmatig contact opnemen maar ik weet niet wat er dan gezegd wordt.

Jullie zijn altijd goed op de hoogte van alles: oudercontacten, rapporten. Soms weten jullie meer dan ikzelf.

Wat kan volgens jullie nog beter in verband met de huiswerkbegeleiding?

Het gaat goed!

Het is goed zo!

Nu gaat het goed.

X moet meer oefenen op lezen. Het huiswerk moet nog meer nagekeken worden. Hij moet zijn huiswerk op zijn gemak kunnen maken en dan pas gaan spelen.

X. heeft een heen-en weerschriftje. Dat is goed zodat ik kan opvolgen of het huiswerk goed gedaan is en hoe de dag in De Totem verlopen is. Daar ben ik heel tevreden over.

Als hij zijn huiswerk gemaakt heeft, zou er beter moeten nagekeken worden of het ook proper gemaakt is.

(!) Ik heb er weinig zicht op, omdat de kinderen tijdens de week niet bij mij zijn.

Ze mogen veel strenger zijn. De jongeren durven jullie wel eens iets wijsmaken en huiswerk verzwijgen. Jullie moeten dat beter controleren.

Ouderwerking

Vind je de ouderwerking binnen De Totem goed?

Ik ben al een paar keer aanwezig geweest en vind het heel fijn om met de andere ouders te praten. Ze geven me altijd veel tips.

Wij willen betrokken worden bij bijvoorbeeld de klusjesdagen. Ze mogen ons altijd bellen om te komen helpen.

Op Halloween was ik er bij, dat vond ik fijn. De koffiemomenten lukken niet altijd voor mij. Het is lastig omdat ik veel last heb aan mijn rug. Ik heb ook vrijwilligerswerk maar doe toch mijn best om veel aanwezig te zijn. Op de barbecue was ik er ook bij. Ik wil er altijd bijzijn, maar het lukt niet altijd. Ik heb ook mijn eigen hobby. Over de koffiemomenten kan ik niets zeggen, want ik ben er niet meer bijgeweest. Ik weet niet of het interessant is om te gaan.

Die zit goed in elkaar, maar ik geraak er bijna nooit. Op woensdag moet ik werken dus kan ik er niet bijzijn. Dat is jammer. Papa gaat wel. Die stelt voor om spelletjes te organiseren.

Het is niet gezellig als iedereen in groepjes met elkaar praat en ik daar maar gewoon bijzit.

We zouden rond een tafel moeten zitten zodat iedereen bij het gesprek betrokken wordt. Ik zou graag rond verschillende onderwerpen praten.

Ik vind het een goed initiatief maar ik zie het niet zitten om te komen als mijn ex-vrouw er ook is. Dat zorgt voor problemen.

(!) Ik ben nog nooit geweest.

Het zit wel goed in elkaar, maar het interesseert me niet echt. Ik heb mijn eigen leven en heb niet echt de behoefte om de andere ouders te leren kennen. Ik ga er nooit naartoe.

Vind je dat er voldoende oudermomenten en – activiteiten zijn?

De ouders zouden vaker moeten uitgenodigd worden. We moeten nog meer betrokken worden bij de activiteiten. Het is fijn om de andere ouders te leren kennen, omdat we dan beseffen dat we niet de enige zijn die hier en daar wat problemen hebben.

Er zijn te weinig koffiemomenten! Het is leuk om samen te zijn en te babbelen met andere ouders. Wel jammer dat B. en B. (begeleiders) weg zijn. De directeur moet ook meer aanwezig zijn op de koffiemomenten.

Nee, er mogen meer koffiemomenten zijn en de koffiemomenten mogen zeker wat langer duren. Ik zou het leuk vinden moesten ouders van vroeger ook uitgenodigd worden.

(!) GEEN IDEE, ik ben nog nooit geweest.

Vind je de ouderwerking haalbaar? (bijv. het uur waarop het koffiemoment plaats vindt? De taal?)

Soms is het moeilijk. Ik heb het soms druk en dan lukt het niet altijd om er te geraken.

Het past niet altijd en het zal niet altijd lukken om er te geraken. Ik doe wel altijd mijn best om er bij te zijn.

Met bus is het moeilijk. Eer ik er ben, mag ik vaak al terugkeren. Het is ook niet de moeite om er een half uurtje te zijn. Ze mogen dus langer duren.

Ik sukkel enorm met rugpijn. Ik hoop in de toekomst dat het wel zal lukken om er vaker bij te zijn.

Voor mij persoonlijk is het niet altijd haalbaar. De koffiemomenten gaan altijd door op woensdag en dan kan ik nooit komen. Ik kan veel dingen niet bijwonen omdat ik moet werken

Het is te zien of ik werk heb of niet. Als ik werk, is het vaak moeilijk om te komen. Ik ben niet veel thuis, ik ga ook veel op reis. Het is niet te combineren met mijn werk. (in de nachtwinkel)

Zou je graag rond een thema werken binnen de ouderwerking?

De koffiemomenten zijn altijd op een woensdag. Ze zouden ook eens op een andere dag kunnen plaatsvinden, al weet ik wel dat het op andere dagen niet altijd eenvoudig is om die oudermomenten te organiseren.

De koffiemomenten zijn leuk nu! Een thema vinden we niet echt nodig. Het kan wel eens leuk zijn om te proberen, maar toch niet om altijd te doen.

Ja, dat is een tof en goed idee. Er kunnen op alle koffiemomenten verschillende thema's aan bod komen.

Ik zou graag rond verschillende onderwerpen praten. Ik vind het interessant om de meningen van de andere ouders te horen.

Broers-en zussenwerking

Zou je graag hebben dat meer / minder kinderen uit je gezin naar De Totem komen?

Ik heb heel goeie ervaringen met De Totem. X is het 2e kind van mij dat naar De Totem komt en ook mijn jongste kindje zou ik later graag naar De Totem laten gaan. Ik zou het alle ouders aanraden! Veel meer ouders zouden naar een dagcentrum moeten gaan, iedereen kan het gebruiken.

Er zitten al 2 kindjes van mij op De Totem. Ik denk dat ze te veel ruzie zouden hebben als een derde kind er ook zou bij zitten. Het zou misschien geen goed idee zijn om de dochter ook te laten komen. Zelf zou mijn dochter wel heel graag komen naar De Totem. Ze is jaloers op haar broers. Ze wil ook graag mee op kamp.

Mama zegt: Ja, ik zou het graag hebben. Zeker als er ooit problemen zouden komen, zou ik dat zeker geen slecht idee vinden. Papa: Ik vind dat niet nodig. We zullen zien hoe het loopt.

Ze is nog zo klein nu.

!!!! NIET VAN TOEPASSING: X is enig kind.

Mijn andere zoon is bijna 18 jaar. Ik had hem ook graag naar het dagcentrum laten gaan. Er zijn niet echt problemen, het gaat goed op school dus het is niet echt nodig maar het was een goede bezigheid geweest voor hem.

Onze andere dochter zit op een internaat, ze gaat ook naar een dagcentrum. Het is goed dat die twee gescheiden blijven. Ze is ook al ouder.

Ons andere dochter staat op een lijst voor een oriëntatiecentrum. Als ze ook naar het dagcentrum komt, zal het voor veel ruzies zorgen met X en X. Ze heeft wel nood aan extra begeleiding, want ze kan ook heel agressief uit de hoek komen, maar beter niet tesamen met haar broers.

Het is nog te vroeg om te zeggen. Ze is nog jong. Mijn nieuwe vriendin zou het niet willen. Het is nu de tweede zoon van mij die naar het dagcentrum komt. Dat is goed geweest.

Ben je tevreden over hoe De Totem omgaat met de kinderen die thuis blijven? (de kinderen die dus niet naar het dagcentrum komen)

Als ik bel om het uit te leggen, verstaan ze het meestal wel. Ik versta dat ze willen weten waarom ze niet kunnen komen. Dat is goed!

Als we een goede reden hebben, verstaan ze het wel. Bijvoorbeeld als ik geen vervoer heb.

Ik vind het goed dat ze bellen wanneer ze er niet zijn.

Ik vind het goed dat ze altijd bellen als ze er niet zijn. Er is een heel goede communicatie. De Totem kent onze weekplanning en weet wanneer X afwezig zal zijn. Ze weten waar hij is en waarom en vinden dat zeker geen probleem.

Ik zou het goed vinden moesten we bij ziekte van onze kinderen een doktersattest moeten afgeven. Op die manier kan ik echt bewijzen als X ziek is. Nu heeft De Totem er geen zicht op wie echt ziek is en wie niet. Dat staat ook allemaal in het dossier dus ik vind het goed moesten ze dit nog beter controleren.

Als ik De Totem bel om te zeggen dat ze niet zullen komen, vragen ze altijd waarom. Ik vind het ook fijn dat ze me opbellen als X en X er niet zijn. Ze bellen me op en vragen of ze al onderweg zijn of hoe het komt dat ze er nog niet zijn. Ze letten er wel goed op of ze aanwezig zijn of niet. ze worden niet aan hun lot overgelaten.

Er moet een goeie reden zijn en dan is het okee. Ze hebben een thuisblijfdag, op de andere dagen gaan ze graag. Anders vervelen ze zich te snel.

Als X niet kan komen, dan bel ik als mama om te verwittigen. Ze laten dat wel toe, als er een goede reden is. Soms heb ik het gevoel dat er voor De Totem niet echt een goede reden moet zijn. Voor mij moet er wel een goede reden zijn.

Als hij ziek is, is hij ziek he. Daar zijn ze wel soepel in. Als we een goede reden hebben, is het okee. Als we hem soms niet kunnen komen halen, dan brengen ze hem zelf naar huis.

Daar ben ik ook wel blij mee. Daar doen ze hun best voor.

Vrije tijd

Vind je het goed dat er een vrije tijdsbesteding is buiten De Totem?

Eigenlijk vind ik dat De Totem ook een hobby is. Hij kan er elke dag naartoe gaan en dat is meer dan genoeg. Hij heeft vroeger nog verschillende hobby's gedaan maar momenteel doet hij geen hobby.

Momenteel hebben ze nog geen hobby, maar ik zou het een goed idee vinden. Mijn zoon wil graag gevechtssport doen, nl: taekwondo. Mijn andere zoon wil geen hobby!

X heeft nog basket gedaan en zou dit binnenkort terug doen. Dat is goed voor hem. Dan kan hij zijn energie eens goed kwijt.

Ja, X turnt heel graag. De Totem heeft zijn hobby geregeld, het was geen probleem dat hij dan 2 dagen niet kan komen.

Ja, dat is fijn.

We zouden eens moeten kijken om naar de zangles te gaan. Maar dat kost veel geld. Dat is goed om hun energie eens kwijt te geraken. Sporten is gezond. De kinderen moeten zelf beslissen of ze iets van sport willen doen. Mijn zoon doet nu een hobby maar hij is het al beu. Dat is altijd zo. Hij mag zelf kiezen. We hebben al hobby's gezocht, maar dat is nu voorbij. Je moet dat niet pushen. Ik laat de dingen nu zoals ze zijn.

Vind je deze vrije tijdsbesteding haalbaar? (Bereikbaarheid, prijs...)

Ik heb er geen idee van hoeveel dit zou kosten. Komt het OCMW hierin tussen?

130 euro/per jaar. Dat valt goed mee!

Het is goed te doen. Ik was ook bang dat dat veel geld zou kosten, maar het Ocmw betaalt dit allemaal. We gaan met de bus.

15 euro/per maand, dat is goed te doen. Het probleem is dat hij niet alleen kan gaan, het vervoer is vaak het probleem.

!!!! GEEEN IDEEE ! Ik hoop dat het niet te veel geld kost. De prijzen moeten wel menselijk zijn. Alles gebeurt via de bewindvoering. Als wij geld nodig hebben, moeten we dat aanvragen.

Als we ruim op voorhand weten hoeveel het zal kosten, kunnen we dat wel regelen.

Vind je dat de vrije tijd voldoende wordt opgevolgd vanuit De Totem?

(!) Ik denk het wel, maar nog geen idee voor.

Het gebeurt in zijn vrije tijd, maar toch word het wel goed opgevolgd. Alle brieven van de turnclub komen toe op De Totem dus ze zijn van alles op de hoogte.

Ja, ze zijn er enorm mee bezig. Ook de IB van X volgt dit heel goed op.

Hij moet dringend een hobby vinden voor in het weekend. Dan verveelt hij zich vaak. De Totem mag helpen zoeken.

Trajectbegeleiding

Heb je een idee wat er bedoeld wordt met trajectbegeleiding?

Het woord 'trajectbegeleiding' zegt me niets. Het zegt mij wel iets, maar ik kan er niet opkomen. Gaat het over alle activiteiten?

Het woord zegt me niets. Wat is dat?

(Het woord op zich zei hen eerst niets tot weinig. Soms kwam het na een tijdje wel naar boven. Na het geven van wat uitleg, wisten de meesten wel wat het inhield. Sommigen weten plus minus wat het wil zeggen.)

Wat zouden jullie nog willen dat er tussen 18u en 19u gebeurt?

Het is goed nu! Dat ze tot 18u kunnen blijven, is lang genoeg. Ik wil mijn kinderen ook nog eens een momentje bij mij hebben. In de winter is het ook al donker dan en heb ik niet graag dat hij nog alleen naar huis moet komen. De begeleiders verdienen ook wat rust. Sommige van hen hebben zelf ook kinderen.

Van 18u tot 19u zou er nog een uurtje opvang mogen zijn, want soms geraken we er niet op tijd om 18u! Op die momenten zou het goed zijn dat ze langer kunnen blijven.

Het hoeft niet langer te duren, het is goed zo! Anders wordt het al te laat. X gaat om half 8 slapen. Het is dus de moeite niet om nog dingen na 18u te gaan doen. In de zomervakanties mag het wel langer duren, want dan is het langer klaar buiten en mag X langer opblijven. Als X ouder is en langer zal mogen opblijven, zou ik het huiswerk thuis eens willen proberen.

Het is belangrijk voor later dat hij het ook alleen leert doen.

Dat is eigenlijk geen slecht idee. Op dinsdag heeft hij altijd huiswerk. Het zou goed zijn om dit huiswerk thuis eens te maken. Thuis is hij minder afgeleid door de andere kindjes. Voor de rest zie ik niets zitten na 18u. Ik hou ervan om dan een gezelschapsspel met hem te

spelen, ik heb dan maar een paar uurtjes om iets met mijn zoon te doen. Het is dan al vrij laat en X moet dan al gaan slapen dus dat is de moeite niet.

Vroeger ging er iemand mee naar huis omdat ze op de terugweg ruzie maakten. Nu is dat opgelost. Als ze later hun huiswerk alleen moeten maken, zou ik het interessant vinden om het huiswerk eens hier te doen. Nu is er na 18u niets meer nodig. Ik vind het fijn als ze ook nog eens thuis zijn.

Het zou wel goed zijn om na 18 uur nog dingen te doen. We zouden wel wat hulp kunnen gebruiken bij het slaapmoment. Het lukt niet om hem in zijn bed te steken. We zouden daar wel wat hulp kunnen bij gebruiken. Het huiswerk gaat binnenkort eens thuis geprobeerd worden. Dat zou ik ook wel goed vinden.

Tijdens de week zijn ze niet bij mij. Mama haar nederlands is niet goed genoeg om te helpen bij het huiswerk. Het huiswerk moet sowieso op De Totem gebeuren.

Tijdens de week zijn ze niet bij mij, dus ik kan hier niets over zeggen.

Als ze kleiner zijn, is 19u te lang voor de kinderen. Je hebt als ouder zelf bijna geen contact meer met uw kind. Als ze thuishomen moeten ze al gaan slapen. Nu hij ouder is, vind ik wel dat dit moet kunnen tot 19u.

Vind je de volgende zaken van De Totem goed?

Huiswerkbegeleiding

Heel goed!

Kan beter! (zie vraag huiswerkbegeleiding)

Half een half. Ze moeten strenger zijn.

Kaartensysteem

Het werkt echt wel! Als X thuiskomt, vertelt hij erover. Het stimuleert hem om flink te zijn.

Het kan wel werken en ik denk ook dat het werkt, maar op school vinden ze het geen goed systeem. Ze vinden het niet goed dat jullie de kinderen stimuleren met cadeautjes en andere materiële dingen. Als ze niets krijgen, zullen ze hun best niet doen. Misschien moeten jullie belonen met kosteloze dingen, bijvoorbeeld: een wandeling in het park. Wij als ouders kunnen hen ook niet altijd al die cadeautjes geven.

Ja, dat is een heel goed systeem. Echt super.

Het is een stimulans. Als het helpt voor hen, kan ik dit alleen maar aanmoedigen.

Het is goed dat De Totem op die manier werkt. Het is ook tof voor X he.

Mijn zoon heeft zelf een cinematicket verdiend. Dat is tof voor hen. Ze zijn gemotiveerd op die manier.

Werkpunten

Ik denk niet dat X werkpuntjes heeft. Het is het eerste dat ik er van hoor.

Er moet ook aandacht besteed worden aan de dingen die niet goed gaan. Ze moeten er ook aan werken.

Tafelpunten

Activiteiten

Er moeten meer activiteiten georganiseerd worden, waar de ouders mogen meedoen. Ik zou wel eens graag meegaan naar de blaarmeersen. Het is voor ons ook leuk om iets met onze kinderen te doen en om de andere ouders te leren kennen.

Ze zijn altijd heel enthousiast. Ze doen heel veel leuke dingen.

De ouders moeten meer betrokken worden bij de activiteiten.

Hij gaat heel graag zwemmen in Rozenbroeken. Ze doen veel leuke dingen.

In elke vakantie zouden ze op kamp moeten gaan. In de zomervakantie, herfstvakantie, winter, paasvakantie, ...

Ze zijn heel enthousiast. Ze leren dingen kennen die ze zonder De Totem niet zouden kennen. Het is goed dat ze vrienden maken.

X klaagt niet. De laatste tijd ben ik wel minder op de hoogte van de activiteiten.

Kamp

SUUUPER KAMP!

Zou het mogelijk zijn dat mijn andere dochter (die niet naar De Totem komt) ook meegaat op kamp?

De papa wil ook mee op kamp!

Er zijn veel kleren die verloren geraakt zijn op kamp. Alle kleren zijn door elkaar geraakt en zijn we nu dus kwijt. Ik moet nu elke dag zijn kleren wassen zodat hij elke dag kleren heeft. Jullie zouden in de andere vakanties ook op kamp moeten gaan, al is het voor een paar dagen. Super! Dit moet sowieso gehouden worden.

Ze vinden het heel fijn om op kamp te gaan.

X was toch blij.

Wij willen na het kamp graag uitgenodigd worden om samen de foto's van het kamp te bekijken. B. (begeleider) ging er voor zorgen maar ik heb ze nog niet gezien.

Dat moet zeker behouden blijven!!

Totemhuis

Het is er wel heel koud hoor! Staat die verwarming daar wel op?

Het is een groot huis, ze hebben veel plaats voor activiteiten. De activiteiten voor de -12 en de +12 kunnen gescheiden worden.

Ik weet het niet. Ik kom tot aan de deur maar niet verder.

Het is een oud huis en ik vind het niet zo veilig ook. De voordeur is niet zwaar genoeg, niet goed beveiligd: iedereen kan gewoon weglopen, ik maak me daar soms zorgen over.

Misschien moeten jullie een grendeltje bovenaan de deur installeren zodat ze de deur niet zomaar kunnen opendoen. De gasvuurtjes lijken mij ook gevaarlijk. Soms leggen de kinderen er iets op en dat kan slecht aflopen. Soms wordt X gestraft en zit hij alleen in de huiswerkkamer. Op dat moment houdt niemand hem in het oog, dat is gevaarlijk.

Openingsuren

In het weekend zou het ook wel handig zijn.

In het weekend zou De Totem ook open mogen zijn.

(zie andere vraag over openingsuren)

IB momenten

De IB-momenten zijn zéér goed. Het zijn goede gesprekken waar X veel aan heeft. Er is wel 1 nadeel aan de IB-momenten. In de winter is hij dan pas thuis om kwart voor 8 en dat is té laat. Het is dan al donker en dat vind ik gevaarlijk. X is zelf ook bang dan. Misschien kunnen jullie hem mee op de bus zetten of thuis afzetten? Of de IB overdag laten doorgaan zodat hij toch zeker om 19u thuis is.

Wat is IB? (Ik heb het uitgelegd en dan vond ze dit wel heel positief!) 'Alles dat kan helpen om hen braaf te maken, kan ik alleen maar aanmoedigen.'

Die moeten zeker blijven. Na een IB is X veel rustiger. In de IB-momenten wordt hij op zijn fouten gewezen. Op die manier leert hij wat hij mag doen en wat hij niet mag doen. Hij kan ook al veel beter zijn fouten toegeven nu.

Er is al veel verbeterd dankzij de IB-momenten. Vroeger was X heel agressief (slaan en kloppen). Sinds ze rond dit thema werken in de IB's is het al veel verminderd.

Ze vertellen daar niets over. Als er iets belangrijks moet gezegd worden, word ik op de hoogte gebracht door de IB.

Het is lang geleden dat hij nog een IB-moment heeft gehad. K.(begeleider) is ziek geweest.

Er moeten meer IB-momenten zijn en ik wil meer op de hoogte gebracht worden wat X gezegd heeft. Kunnen die dingen ook niet in een boekje geschreven worden? Nu weet ik eigenlijk niet over wat het gesprek gegaan is.

Ik weet te weinig wat er gebeurt tijdens een IB-moment. Ik denk dat ze daar manieren leren. Soms klaagt X over die IB-momenten. Hij vindt het soms ambetant dat die langer duren. Ik vind dat die er moeten zijn. Ze horen bij de begeleiding van De Totem. Je kan en mag niets over de jongeren zeggen zonder dat je ook met hen praat en naar hen luistert. Je moet ook hun versie van de verhalen beluisteren.

Afwisselend eten

Geen klachten over.

Afwisselend is het zeker, maar X en X zeggen soms dat ze te weinig eten hebben gekregen. Ik heb dat gevraagd aan de gezinsbegeleider en die heeft me verteld dat ze zeker genoeg eten krijgen en altijd mogen bijvragen. Tot nu toe zijn er geen klachten geweest. Alleen als het eens spruitjes zijn, kunnen ze wel eens klagen maar dat is normaal. Ze moeten alles leren eten.

Ik heb ze toch nog niet horen klagen.

Gezond eten

Het is fijn om regelmatig eten mee te krijgen.

Ik wil er wel zeker van zijn dat het Halal is. Ik heb er soms mijn vragen bij. Het is zo dat sommige turkse winkels daar zelf niet eerlijk in zijn. Wij zijn tunesisch dus ga ik altijd boodschappen doen bij een tunesische winkel! Sommige turken zullen zeggen dat het halal is, terwijl het dat niet altijd is.

Het eten is hééééél lekker! We krijgen vaak wat overschot mee en genieten er altijd van!

X eet heel goed op De Totem. Ik vind het heel goed dat hij leert dat hij van alles moet proeven.(!)

Hij brengt soms eten mee naar huis. De soep vind ik lekker maar het eten niet. Ik denk dat er te weinig kruiden gebruikt worden.

5. Inspraak

Heb je het gevoel dat je zelf mee kan beslissen over jouw begeleiding en de begeleiding van je kind in De Totem?

We doen alles SAMEN. Ik zeg mijn mening en de begeleiders zeggen ook hun mening en dan zoeken we samen alles uit.

(!) TE VROEG om te kunnen zeggen.

We bespreken en beslissen alles SAMEN. we stellen allebei vragen aan elkaar en zo komen we tot een oplossing. We kennen elkaars mening ook. We vertrouwen op de beslissingen van De Totem. Zij weten wat goed voor ons is.

Ik zeg altijd mijn mening, ook al is dat hun mening niet! Ik mag het zeggen als ik het met iets niets eens ben. Mijn mening wordt gerespecteerd. Ik mag open zijn.

Als ik iets zeg, wordt er wel rekening mee gehouden. Deze week heb ik bijvoorbeeld aan de IB gezegd dat ik graag zou hebben dat hij eens werkt rond het overmatig gebruik van de playstation en dan doet die dat wel.

Ik heb nog nooit een voorstel gedaan eigenlijk. Ze geven me tips en ik volg die op dan. Als ik iets zeg, houden ze er wel rekening mee. Het zijn allemaal sympathieke mensen maar ik heb weinig contact met hen omdat ik zo veel moet werken.

Ja, we zoeken samen uit wat goed is voor de kinderen.

Ze luisteren heel hard naar ons. Ik denk dat mijn mening op de eerste plaats staat.

(!) TE VROEG om te kunnen zeggen.

Ja, we zoeken samen uit wat goed is voor de kinderen.

Krijg je de mogelijkheid om uw mening te geven bij belangrijke keuzes?

Er wordt altijd naar mij geluisterd en daar ben ik blij om.

(!) TE VROEG om te kunnen zeggen!

Ik zeg altijd mijn mening, ook al is dat hun mening niet! Ik mag het zeggen als ik het met iets niets eens ben. Mijn mening wordt gerespecteerd. Ik mag open zijn.

Ik kan zeggen wat ik denk. Ik mag altijd vragen stellen en mijn mening geven.

Ik ben eigenlijk nog maar 2 of 3 keer naar De Totem kunnen gaan. Ik moet zeggen dat ik er weinig ben bij geweest. Ik heb nog nooit zelf iets voorgesteld. Meestal komt het voorstel van J. en K.(begeleiders). Zij weten meestal wel beter hoe we de dingen moeten aanpakken.

Vooraf de mama doet dit. Ik ben iets minder betrokken.

Krijg je de mogelijkheid om zelf keuzes te maken?

(!) Te vroeg om te kunnen zeggen.

Als je een opmerking geeft aan de begeleiders, heb je dan het gevoel dat hiermee rekening wordt gehouden?

Als ik iets zeg, wordt er wel rekening mee gehouden. Deze week heb ik bijvoorbeeld aan de IB gezegd dat ik graag zou hebben dat hij eens werkt rond het overmatig gebruik van de playstation en dan doet die dat wel.

Ze luisteren goed naar ons, soms worden er ook dingen besproken met het ganse team. Dat is ook goed.

Ik blijf de mama natuurlijk. De begeleiders helpen me om alles beter aan te pakken.

Ben je voldoende op de hoogte van wat er gebeurt binnen De Totem?

Elke maand krijg ik de planning van de activiteiten. Daar krijg ik brieven voor. Ook voor de IB-momenten en de gezinsgesprekken bellen me ze voldoende op.

Ik krijg brieven met de activiteiten. + aan de deur vertellen ze me ook de dingen die ik moet weten.

De brieven zijn duidelijk.

Wordt er voldoende rekening gehouden met jouw culturele achtergrond? (bijv. taal)

Ja, nog geen problemen mee ervaren

Ze zorgen voor halal eten. De brieven zijn wel in het Nederlands, dat is niet altijd even gemakkelijk maar dankzij mijn dochter versta ik het wel.

Ja! Binnenkort zijn er feesten van ons geloof. X mag dit met ons vieren en het is geen probleem dat hij dan niet naar De Totem komt.

Wordt je voldoende betrokken bij zaken, zoals het opstellen van het handelingsplan en evaluatiemomenten?

Deze momenten worden altijd eerst bij ons thuis besproken zodat we weten wat de bedoeling is en over wat het zal gaan. We zijn er altijd bij, als dat mag.

(!) Te vroeg om te kunnen zeggen.

Ja, daar ben ik tevreden over. Ze vertellen me alles zodat ik goed weet wat er gaat gebeuren en over wat het gesprek zal gaan. Dan val ik ook niet uit de lucht he.

We worden om de 6 maand uitgenodigd om eens alles te bekijken, te zien hoe het gaat en hoe het verder moet. Ik zie regelmatig de gezinsbegeleider.

Het is allemaal nog te vroeg om hier uitspraken over te doen. Tot nu toe werd er wel naar mij geluisterd altijd.

We worden uitgenodigd op De Totem, samen met De Totem en de consulente. De laatste keer kon ik er wel niet bijzijn. Ze bellen mij de dag zelf pas. Dan kan ik wel niets meer regelen

natuurlijk.

Als er zo'n momenten op de agenda staan, komen ze meestal eerst langs bij ons thuis om dit te bespreken. We worden erna dan uitgenodigd op De Totem.

Wordt je gerespecteerd in je ouderrol?

6.Begeleiders

Heb je het gevoel dat de begeleiders goed naar je luisteren?

Er zijn veel samenkomsten. Ik word op alle vlakken goed opgevolgd.

De gezinsbegeleidster is een heel lieve vrouw. Ons eerste gesprek deze week was heel interessant. Het heeft 1,5u geduurd en ik heb er nu al veel aan gehad. Het feit dat ik niet zo goed Nederlands praat, is soms wel lastig.

De begeleiders geven veel tips. Als er iets is, bel ik hen en dan luisteren ze zeer goed.

Ja, dat zeker!

Ja, maar ik heb nog niet veel contact gehad. De begeleiding is nog maar 2.5 maand bezig en ik heb lang in het ziekenhuis gelegen ook.

Kan je goed praten met de begeleiders?

Met de ene al beter dan de andere. Maar dat is normaal he.

Ben je tevreden over de omgang van de begeleiders met de kinderen?

X is heel enthousiast. Hij doet veel leuke dingen op De Totem. Ze zijn allemaal tof en lief voor hem.

Als ze thuiskomen, vertellen ze heel enthousiast leuke verhalen over De Totem. Ze zijn heel enthousiast over hun.

We zijn ongelofelijk tevreden met de begeleiders. ALLEMAAL heel goed! De IB van X weet supergoed hoe ze moet omgaan met X. Ze past haar dingen aan aan zijn leefwereld en interesses.

Hééééél goed! Als hij streng moet aangepakt worden, doen ze dat heel goed. Ze mogen en moeten streng zijn, hij heeft dat nodig. Ze mogen hem alleen niet slaan. Soms mag je hem eens goed zijn vet geven.

Ze kunnen er goed mee praten. Ze zijn heel positief als ze thuiskomen.

(!) Eigenlijk heb ik daar weinig zicht op. X vertelt er niet veel over. Ik weet het eigenlijk niet.

Ze zijn heel lief voor hen. Dat zie je.

Ik vind wel dat er heel veel begeleiders zijn. Het is vaak druk op De Totem. Ik zie veel nieuwe gezichten. Als ik daar soms ben, zie ik veel mensen die ik niet meer ken. Vroeger was het rustiger.

Houden de begeleiders zich aan de gemaakte afspraken?

Voorlopig wel, nog geen problemen gehad.

Alle afspraken gaan meestal door. Alleen als begeleid wonen ook langskomt en het past niet, dan zoeken we een ander moment om af te spreken.

Er kan altijd eens iets tussenkomen. Dat versta ik ook wel.

(!) Nog niet veel zicht op, voorlopig wel.

Ja, dat wel. Ik zou het wel goed vinden moesten de afspraken vroeger worden verwittigd, zodat ik die zaken kan plannen. Dat gaat niet als je op de dag zelf pas wordt opgebeld.

Vind je het goed dat de IB van je kind een andere persoon is dan jouw gezinsbegeleider?

Het is goed zo! Op die manier worden de 2 kanten apart gehouden. Ik kan mijn verhaal doen en X ook. Wanneer die 2 personen dan samenzitten, krijgen ze veel meer informatie.

Zo zijn er verschillende meningen. Hoe meer personen ons kunnen helpen en tips kunnen geven, hoe beter.

Het is goed dat het gescheiden wordt. Vooral voor X is dat beter zo! We zien alle begeleiders toch elke dag.

Houden zo! Dat is het beste zo!

Dat is goed! 1 persoon kan niet alles doen. ik heb liever dat ze elkaars mening kunnen zeggen. 1 visie is te weinig. Als ze met 2 samenzitten over X, hebben ze veel meer info. Het is ook belangrijk dat X zijn eigen vertrouwenspersoon heeft. Met 2 kunnen ze beter inspelen op X over hoe ze met hem moeten omgaan.

7. Resultaat van de begeleiding

Heb je al resultaat gezien van de begeleiding naar het kind toe?

Ja, het verschil is enorm. Hij is veel rustiger nu! Hij heeft nog steeds zijn moeilijke dagen maar we gaan er nu beter mee om.

Ze zijn met momenten al rustiger, ze luisteren ook beter.

Het is een groot verschil met vroeger. Hij luistert nu beter. We kunnen rustiger met elkaar praten over vanalles. De moeilijke momenten zijn enorm verminderd. Hij beseft het nu meer als hij iets fout gedaan heeft. Dat besef had hij vroeger niet.

Op school gaan het ook veel beter, hij schopt en slaat minder. Zijn agressiviteit tegenover mij is heel veel verbeterd. Het verschil is groot! Hij kan al beter met mijn gezag leven.

Op school en thuis is het aan het verbeteren. In De Totem ook. De ruzies tussen de jongens zijn verminderd. Ze krijgen hulp bij hun huiswerk. Ik word ook begeleid bij de opvoeding van mijn kinderen. Alles lukt beter.

Er zijn al veel minder uitbarstingen dan vroeger. Hij is minder agressief maar hij spreekt wel nog veel tegen.

Ik heb hier weinig zicht op, de kinderen zijn alleen in het weekend bij mij. Vaak komt Sabri alleen en dan gaat het goed. Het gaat beter. Moest De Totem er niet gekomen zijn, dan waren er waarschijnlijk al veel ongelukken gebeurd. X loopt graag op straat. Daarom is het goed dat De Totem er is.

Ze zijn nu veel rustiger hier thuis. Ze luisteren beter. Ze blijven kinderen, maar dat is normaal. Het gaat goed nu.

Het is ambetant om te zeggen, maar ik ondervind nu meer problemen met X dan vroeger. Het zijn nu andere problemen.. Ik zal het zo zeggen. Hij zit nu in de puberteit en soms weet ik niet meer hoe ik het beter kan doen. Er wordt te weinig tijd ingestoken. De dagen vliegen zodanig voorbij en het is heel druk. Ik zou niet weten wanneer ik mijn vragen zou moeten stellen. Ik heb weinig tijd.

Heb je het gevoel dat je zelf een stap vooruit ging sedert het begin van de begeleiding van De Totem?

Als moeder heb ik al heel veel geleerd. Eerst voor mijn 1e dochter en nu voor X. Ik heb al veel steun aan de begeleiders gehad. Ik weet nu beter hoe ik de dingen hier thuis moet aanpakken. Op alle domeinen word ik geholpen. Ik heb al een lange weg afgelegd (en ik kom van ver hoor).

Ik moet me nu minder vaak boos maken dan vroeger, ik ben zelf ook veel rustiger nu. Als ze vroeger na school direct naar huis kwamen, was ik na een uur al doodmoe. Toen moest ik bezig zijn met hun huiswerk, met het eten. Omdat deze zaken nu op De Totem gedaan worden, heb ik 's avonds nog veel geduld als ze thuiskomen. Ik ben minder moe omdat jullie een deel van mijn taken overnemen.

Mama: In het begin liet ik alles toe, ik was niet streng genoeg. Ik dacht dat ik een slechte mama was als ik zo streng was. Nu heb ik beseft dat je daarom geen slechte mama bent.

Papa: X is kalmer nu, dus daarom ben ik ook kalmer. Alles gaat een stuk beter nu! Ik ben veel kalmer nu, ik ga minder snel roepen op X. Ik heb ingezien dat roepen niet helpt. Roepen heeft geen zin. Je maakt het alleen maar erger. Vroeger was ik opgejaagder. Momenteel heb ik meer rust in mijn hoofd. Ik kan hem beter begrenzen nu en ik durf en kan hem straffen! Nu kan ik hem waarschuwingen geven en op een rustige manier dingen zeggen.

Ik heb al veel tips gekregen over hoe ik X moet aanpakken. Ik weet nu ook hoe ik moet zijn als mama.

De papa is veel rustiger dan vroeger. Er waren vroeger veel stresssituaties tussen mij en papa. Dat is al verbeterd.

Het zijn brave kinderen geworden, dus het is niet meer nodig om te roepen. Er zijn minder problemen nu. We moeten niet meer zagen.

Ik weet niet of dit aan de orde is. Ik ervaar De Totem als een ontlasting voor mij. Doordat X naar De Totem kan gaan, is het voor mij rustiger en draaglijker. Ik kan het niet over mezelf zeggen of ik veranderd ben doorheen de jaren van begeleiding.

8. Nog enkele afsluitende vragen

Wat vind je goed aan de werking van De Totem?

De gesprekken thuis! Daar heb ik het meeste aan! De BBQ is ook super, als alle ouders er zijn.

Dat het huiswerk op De Totem gedaan wordt! Doordat ik zwak ben in het Nederlands, was dit voor mij helemaal niet haalbaar. - Dat mijn kindjes al iets braver geworden zijn, ook al is er nog veel werk!

Dat alle begeleiders zo gemotiveerd zijn en altijd voor ons klaarstaan. De begeleiders zijn geen begeleiders meer, het zijn vrienden geworden.

Alles! Ik vind alles prima! de activiteiten zijn top! De Totem communiceert heel goed met de ouders en we worden bij veel dingen betrokken, dat vind ik goed. Allemaal pico bello! De gezinsgesprekken, de begeleiding in het algemeen. De communicatie is heel goed. Ze hebben lang op internaat gezeten. Na het internaat is de begeleiding in het dagcentrum heel handig. Het is goed dat we allemaal steun krijgen bij alles. Ik ben dankbaar dat zoiets bestaat. Ik kan hen niet helpen met hun huiswerk, dus het is goed dat ze ondersteund worden. Ik word op alle domeinen goed opgevolgd: Comité, gezinsgesprekken, psychiatrische thuiszorg. Ik weet goed hoe het met mijn kinderen gaat en zelf word ik ook goed ondersteund.

Alle begeleiders zijn heel gemotiveerd. Ze doen hun best om hem thuis af te zetten als wij hem niet kunnen komen halen.

Dat de kinderen elke dag hun bezigheid hebben, ze vervelen zich nu veel minder. Het is ook goed dat ze samen met andere kinderen kunnen spelen. Ze leren er goede manieren. De IB-momenten lijken mij ook goed.

De Totem zorgt ervoor dat onze kinderen een goeie toekomst krijgen door hulp bij het huiswerk te geven. Totem doet zijn werk heel goed, dus ik heb zeker geen klachten. Andere goede punten zijn de goede communicatie en dat het allemaal goede mensen zijn. De activiteiten zijn ook heel leuk. Een dagcentrum is ideaal. We worden geholpen en toch behouden we het contact met onze kinderen. Voor ons is dat zo het beste! Het is een goede bezigheid voor X. Anders zou hij toch maar op straat lopen 's avonds. Nu is hij in goede handen. Iedereen doet enorm zijn best.

Wat vind je minder goed aan de werking van De Totem?

Ik heb geen klachten! Jullie zijn super

Voorlopig heb ik nog geen klachten. Het is nog te vroeg om daar iets over te zeggen.

In de voorbije grote vakantie was er minder personeel, dat was wel een minpunt. Je kon het zien aan de kinderen, het was heel chaotisch.

Huiswerkbegeleiding

Jammer dat B.(begeleider) weg is. We missen hem allemaal.

Zou ik echt niet kunnen zeggen.

Er zouden meer gesprekken thuis moeten zijn. We willen zeker 1 keer in de week iemand zien. We zijn vrij onzeker over hoe we hem het best aanpakken. We hebben nood aan meer

tips.

We hebben nog niet veel contact gehad.

De veiligheid van het gebouw: de gasvuurtjes zijn gevaarlijk + er is geen controle aan de deur, ze kunnen heel gemakkelijk weglopen.

Ik heb geen klachten!

Het huiswerk moet beter gecontroleerd worden. Jullie mogen jullie niets laten wijsmaken.

Wat zou volgens jou nog moeten veranderen?

De IB's in de winter (zie andere vragen)

Activiteiten SAMEN met de ouders doen: dan kunnen we de ouders leren kennen. Wij kunnen elkaar ook goed helpen en tips geven. Er zijn ouders die niet alles tegen de begeleiders durven of kunnen zeggen en dan zouden wij, de ouders onderling, elkaar kunnen helpen.

Hier thuis moet de kamer voor de kindjes nog in orde gebracht worden. Later zou ik het goed vinden moest het huiswerk thuis ook lukken.

Meer oudermomenten en de ouders meer betrekken bij de activiteiten.

De koffiemomenten zouden frequenter mogen doorgaan. Het zijn altijd dezelfde gezichten die we zien, er moeten meer personen aanwezig zijn. Jullie zouden ook de personen moeten vragen die vroeger in begeleiding waren. Zij zouden het ook prettig vinden moesten ze worden uitgenodigd op de koffiemomenten.

Dat de kinderen nog zelfstandiger leren zijn: huiswerk, bed opmaken.

Er mogen meer IB-momenten zijn.

Het heen- en weerschriftje moet meer ingevuld worden: we willen weten wat er gebeurd is, hoe het ging op De Totem.

Het bord aan de deur is vaak niet ingevuld. Het hangt er voor de ouders maar het wordt niet aangepast. Ik kijk er altijd naar maar het is niet altijd juist.

Op De Totem gaat het beter, zijn ze beleefder nu. Nu moeten ze het thuis, in de winkel ook zo goed doen. Het moet rustiger worden. Ik zou graag een brochure krijgen met daarin de evolutie van X en X zodanig dat ik weet hoe ze zijn in de groep, hoe ze verbeteren. Is het mogelijk om 1 keer in de maand een briefing te krijgen?

Ik heb nood aan meer rust. Ik ben heel vermoeid en heb vaak last van migraine. De moeilijkheden die ik ondervind met X nu gaan niet direct opgelost worden. Het gaat hier niet om een jaar, maar over tientallen jaren. Nu is zijn puberteit volop bezig, dus ik hou mijn hart al vast.

