

Praktijkgericht onderzoek rond de implementatie van de samenwerkingsverbanden 1gezin 1plan, binnen de jeugdhulp

**Kathleen Van Loon
Bie Melis
Onderzoeksgroep Sociale Inclusie
Karel de Grote Hogeschool**

December 2022

Illustratie E. Mason

Voorwoord

In de Vlaamse jeugdhulp wordt reeds jaren gezocht naar een meer integrale hulpverlening waarbij de schotten tussen verschillende sectoren worden doorbroken. Met het opzetten van de samenwerkingsverbanden 1G1P wil de Vlaamse overheid de bestaande expertise in de jeugdhulp bundelen. Het is een uitdaging zowel op *organisatorisch* als op *methodisch* vlak om het nieuwe model van samenwerking en de filosofie van 1G1P in de praktijk te installeren.

Het was dan ook een unieke kans toen we als onderzoeksgroep de vraag van enkele samenwerkingsverbanden kregen om de opstart van deze werking via een praktijkgericht onderzoek te ondersteunen. Door de gedrevenheid van coördinatoren en begeleiders konden we van bij de start ervaringen en kennis delen, sterke punten benoemen, en knelpunten detecteren om de implementatie van deze nieuwe werking te ondersteunen.

Toch is het schrijven van een onderzoeksrapport in deze onzekere en snel veranderende context geen eenvoudige opgave. Tijdens het rapporteren van resultaten gaat de discussie rond de inpassing van de werking van 1G1P binnen de veranderende jeugdhulp voort. Nieuwe vragen bij gezinnen, de crisis en het personeelstekort in de sector maakt dat de noden binnen de jeugdhulp snel wijzigen. We zijn ons er heel erg bewust van dat de resultaten die we rapporteren binnen deze veranderende context moeten geïnterpreteerd worden.

Het lijkt ons juist daarom des te belangrijker om gemeenschappelijk ervaren meerwaarde en mogelijke knelpunten uitdrukkelijk te benoemen zodat deze niet verloren gaan in de druk naar snelle aanpassingen.

Dit rapport is in de eerste plaats geschreven voor medewerkers binnen de 16 samenwerkingsverbanden. Zij deelden hun ervaringen, contacteerden hun partners en brachten gezinnen aan om de nodige data te verzamelen. We hebben er daarom voor gekozen om in het rapport de citaten zoveel mogelijk op te nemen. Voor de begeleiders zegt de authentieke verwoording van een collega, een gezin of een aanmelders soms meer dan de interpretatie van een onderzoeker. We bieden hen binnen dit rapport, daarom de taal aan van collega's en van de gebruikers.

Voor de lezers die graag een overzicht krijgen van de resultaten van het onderzoek en de adviezen die we daaruit kunnen trekken, verwijzen we naar een uitgebreide samenvatting in hoofdstuk 10.

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 3 |
| 1. Context: oproep vanuit de Vlaamse overheid | 7 |
| 1.1. Evolueren naar een meer nabije integrale jeugdhulp | 7 |
| 1.2. Geen organisatorische blauwdruk | 8 |
| 1.3. De krijtlijnen van de Vlaamse oproep verwijzen naar een inhoudelijke invulling | 9 |
| 1.4. 1G1P heeft een schakelpositie | 10 |
| 2. Het onderzoekopzet | 12 |
| 3. De werking van de intersectorale teams | 17 |
| 3.1. De variatie in organisatie van het samenwerkingsverband | 17 |
| 3.2. Wat met de begeleiders? | 20 |
| 3.3. Besluit | 23 |
| 4. Het begeleidingsproces | 24 |
| 4.1. Aangemelde gezinnen | 24 |
| 4.2. Verloop van de begeleiding | 25 |
| 5. Vertaling van de methodische uitgangspunten 1G1P in de begeleiding | 28 |
| 5.1. De regie bij het gezin | 28 |
| 5.2. Het betrekken van een netwerk in de begeleiding 1G1P | 30 |
| 5.2.1. Online bevraging rond het betrekken van het netwerk binnen casussen | 30 |
| 5.2.2. Betekenis van het netwerk bij 1G1P | 33 |
| 5.2.3. Belang van een flexibele invulling vraagt om methoden op maat. | 35 |
| 5.2.4. Het netwerk als krachtbron | 37 |
| 5.2.5. Een aanklappende zoektocht naar het netwerk | 39 |
| 5.2.6. Een andere benadering tussen professioneel en informeel netwerk | 41 |
| 5.2.7. Een uitgangspunt met de nodige uitdagingen | 43 |
| 5.2.8. Nood aan ondersteuning van begeleiders | 44 |
| 5.3. Opstellen van het gezinsplan | 45 |
| 5.3.1. Online bevraging rond het opstellen van een gezinsplan | 46 |
| 5.3.2. Het gezinsplan: wie, wat, waar, wanneer | 49 |
| 5.3.3. Vorm en inhoud van het gezinsplan | 52 |
| 5.3.4. De ervaren meerwaarde van werken met het gezinsplan | 53 |
| 5.3.5. Uitdagingen | 54 |
| 6. De rol van de begeleider | 56 |

| | | |
|------------|--|-----|
| 7. | De sterke punten volgens de begeleiders | 59 |
| 7.1. | Als procesbegeleider de regie bij het gezin houden | 59 |
| 7.2. | Als zorgcoördinator ondersteuning binnenbrengen en afstemmen | 60 |
| 7.3. | Het multisectoraal samenwerken als sterk kader | 60 |
| 7.4. | Het flexibel aanbod los van enige module | 61 |
| 7.5. | Snel kunnen opstarten en tijdig moeten afronden | 61 |
| 7.6. | Kanttekeningen | 62 |
| 8. | Ervaring van de aanmelders | 65 |
| 8.1. | De aanmelders binnen de survey | 65 |
| 8.2. | Reden om een gezin aan te melden | 66 |
| 8.3. | Verwachting naar de begeleiding bij aanmelding | 67 |
| 8.4. | Wachttijd voor eerste contact. | 70 |
| 8.5. | Betrokkenheid van de aanmelder bij het proces. | 71 |
| 8.6. | De meerwaarde van 1G1P | 73 |
| 8.7. | Algemene ervaring rond de aanmelding van 1G1P | 77 |
| 8.8. | Bijzondere aandachtspunten en redenen voor lagere tevredenheid | 79 |
| 9. | Ervaring van de gezinnen | 85 |
| 9.1. | Aanmelding van de bevroegde gezinnen | 85 |
| 9.2. | Het begeleidingsproces volgens de gezinnen | 86 |
| 9.2.1. | Regie bij het gezin | 86 |
| 9.2.2. | Flexibele aanpak en generalistische kijk | 88 |
| 9.2.3. | Betrekken van het netwerk | 90 |
| 9.2.4. | Het gezinsplan | 93 |
| 9.3. | De afronding | 96 |
| 9.4. | Algemene ervaring met de begeleiding | 100 |
| 10. | Samenvatting en besluit | 105 |
| 10.1. | De werking van de intersectorale teams | 105 |
| 10.2. | Het verhaal van de begeleiders 1G1P | 106 |
| 10.3. | Verhaal van de aanmelders | 111 |
| 10.4. | Het verhaal van de gezinnen | 114 |
| 10.5. | Afsluitend | 117 |

1. Context: oproep vanuit de Vlaamse overheid

1.1. Evolueren naar een meer nabije integrale jeugdhulp

Met het decreet Integrale Jeugdhulp van 2014 heft Vlaanderen de schotten tussen sectoren op. Hierdoor hoopt Vlaanderen elke hulpvraag zo snel mogelijk en in zo weinig mogelijk stappen toe te leiden naar het meest passend beschikbare hulpaanbod. Via rechtstreeks toegankelijke hulp kunnen jongeren en hun ouders sneller de weg naar de jeugdhulp vinden. Ook de continuïteit van de hulp vormt een speerpunt van dit decreet omdat *“door een zorgzaam, transparant en naadloos traject de cliënt zich gedragen weet in zijn noden”* (Vlaamse overheid, 2012).

Deze herschikking van de jeugdhulp werpt vruchten af, maar legt ook leemten bloot. Zo stelt het intersectorale jaarverslag (jaarverslagjeugdhulp.be/2016), twee jaar na de invoering van het decreet, dat meer kinderen, jongeren en hun gezinnen gebruik maken van rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. De jeugdhulp schuift dus steeds dichterbij de gezinnen. De keerzijde is dat de druk op de crisisnetwerken toeneemt en de wachttijden binnen de jeugdhulp hoog blijven. Ook de continuïteit loopt moeilijk omdat het schakelen tussen de verschillende modules in het hulpaanbod hapert. Kortom, de afstand tussen het aanspreekpunt in de brede instap en de verdere gepaste hulp is vaak veel te groot (jaarverslagjeugdhulp.be/2016). Ook gebruikers laten zich horen. Diensten vragen o.a. naar uitbreiding van preventieve contextbegeleiding; ouders en jongeren vragen naar meer ‘integraal werken’ in de jeugdhulp (Taels, 2016; Eerdekenes e.a., 2016).

De nood aan een beter afgestemd jeugdhulpaanbod blijft bestaan. De rechtstreeks toegankelijke hulpverlening is voor de gebruikers gefragmenteerd (Roevens, E., Op de Beeck, L., Pleysier, S. et al. 2020). Vooral kwetsbare gezinnen ervaren de versnippering in het aanbod waardoor ze hun weg doorheen de jeugdhulp niet vinden (Raeymaeckers et al. 2018). Anderen haken af omdat ze worden overspoeld door meerdere diensten die elk een behandlungsplan opstellen. De nood aan investering in preventieve en nabije jeugdhulp die inspeelt op de complexe problemen van kwetsbare gezinnen blijkt nog steeds groot (Melis & Raeymaeckers, 2018).

Drie jaar na het invoeren van de integrale jeugdhulp klinkt de vraag naar bijsturing. Met de beleidstekst *“Een 2.0-aanpak voor integrale jeugdhulp Vlaanderen”* wil Vlaanderen de uitvoering van het decreet vereenvoudigen en concretiseren. Door een extra investering in samenwerking binnen de rechtstreeks toegankelijke hulpverlening wil men inzetten op snelle, preventieve en voldoende nabije jeugdhulp (Vlaamse overheid, 2017).

In 2017 lanceert de Vlaamse overheid een eerste oproep naar jeugdhulporganisaties en lokale besturen om samenwerkingsverbanden op te starten onder de noemer 1 gezin, 1 plan (1G1P). Deze regionale samenwerkingsverbanden hebben als doel te zorgen voor een snel en flexibel aanbod om gezinnen naar de gepaste jeugdhulp te begeleiden. Met het aanbod zullen gezinnen, waarvoor niet direct een hulpaanbod voor handen is of die op een wachtlijst staan voor gepaste hulp, ondersteund worden. Zo tracht men escalatie van problemen te voorkomen. In complexe situaties waarbij gezinnen hulp krijgen van verschillende organisaties, moet de hulpverlening afgestemd worden door één plan voor het gezin op te stellen.

In de oproep van 2017 worden deze uitgangspunten vertaald in onderstaande doelstelling:

- De afstand tussen de brede instap en het rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpaanbod korter maken;
- De extra capaciteit in de jeugdhulp sneller tot bij de hulpvraag brengen;
- Door versterkte regionale samenwerking de mazen van het net dichtener, ook in crisissituaties of wanneer er sprake is van verontrusting.

1.2. Geen organisatorische blauwdruk

De Vlaamse overheid geeft in de projectoproep geen uniforme manier om de samenwerkingsverbanden te organiseren. De overheid verwacht in de eerste plaats dat maximaal wordt voortgebouwd op bestaande lokale en regionale samenwerkingsverbanden zoals die van de Huizen van het Kind, het Geïntegreerd Breed Onthaal en de netwerken geestelijke gezondheid kinderen en jongeren (Vlaamse overheid - 2017).

De oproep beperkt zich tot enkele vormelijke voorwaarden rond de samenstelling en de uitbouw van de samenwerkingsverbanden. Wie aan het samenwerkingsverband deelneemt kan regionaal worden bepaald, met dien verstande dat minstens de actoren van de brede instap en alle actoren met een rechtstreeks toegankelijk hulpaanbod participeren. Betrokkenheid van het OCMW wordt evenzeer als ‘cruciaal’ genoemd.

In elk samenwerkingsverband neemt één partner, *de kernpartner*, het voortouw. De kernpartner kan een voorziening zijn die behoort tot het toepassingsgebied van de integrale jeugdhulp en die een rechtstreeks toegankelijk aanbod heeft, een Huis van het Kind of een lokaal bestuur.

De grootte van het werkdomein kan regionaal verschillen maar moet wel een minimaal gebied bedienen. (Vlaamse overheid, 2017)

Verder worden er weinig richtlijnen gegeven op vlak van organisatie of concrete uitwerking om de doelen te bereiken. Wel legt de overheid expliciet op dat elk samenwerkingsverband minimaal een voltijdse eerstelijnspsychologische functie moet bevatten.

In 2018 gingen 15 regionale werkingen van start verspreid over Vlaanderen en Brussel. De concrete realisatie van de laagdrempelige jeugdhulp wordt een uitdaging die elk regionaal samenwerkingsverband binnen de krijtlijnen van de Vlaamse oproep invult. Het aanbod van de 15 regionale werkingen bestrijkt echter niet het gehele Vlaamse land, waardoor niet alle gezinnen toegang hebben tot een aanbod van 1G1P. Daarop lanceerde de Vlaamse overheid in 2020 een nieuwe oproep om de werking uit te breiden naar heel Vlaanderen en Brussel. Naast de uitbreiding van de bestaande samenwerkingsverbanden startte één nieuwe werking, wat het huidige aantal werkingen 1G1P op 16 brengt.

In de tweede oproep worden de uitgangsprincipes wel duidelijker benoemd. Anticiperend op een structurele financiering wil de overheid niet alleen de doelstellingen en werkprincipes stroomlijnen, maar ook op vlak van organisatie, inhoud en financiering meer duidelijkheid scheppen. Zo wordt in de tweede oproep aangegeven dat “een teamwerking” die alle relevante expertise bundelt, de meeste garanties biedt om de uitdagingen op een kwaliteitsvolle en duurzame wijze vorm te geven. Hoe deze teamwerking concreet vorm krijgt wordt niet beschreven.

1.3. De krijtlijnen van de Vlaamse oproep verwijzen naar een inhoudelijke invulling

De eerste oproep van de Vlaamse overheid legt geen inhoudelijke en methodische invulling op. Uit de toelichting blijkt wel dat men zich voor de uitwerking van de samenwerkingsverbanden o.a. laat inspireren door de wijkteams in Nederland. Deze samenwerkingsverbanden in een wijk hebben als doel ondersteuning en hulp integraal en dicht bij het kind en zijn gezin te organiseren (Van Goor & Naber, 2016). Het gaat om multidisciplinaire teams, opgezet met beroepskrachten uit verschillende organisaties. Soms gaat het om het uitbreiden van bestaande instanties (www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/Wijkteams).

Inhoudelijk liet het Vlaamse beleid zich inspireren door de Nederlandse methodiek van “1 Gezin 1 Plan” (1G1P) waarbij professionals de gezinsleden en hun context als volwaardige samenwerkingspartners zien en hen actief betrekken bij hulp. Doordat ouders, ondersteund door hulpverleners, zelf hun eigen doelen stellen, zelf bepalen welke middelen nodig zijn en welke hulpverleners ingeschakeld worden, behoudt het gezin de regie over het hulpverleningsproces. Het Nederlandse concept richt zich vooral naar multiprobleemgezinnen waar vaak verschillende hulpverleningsdiensten bij betrokken zijn. Bij 1G1P Nederland wordt een gezamenlijk plan gemaakt waarin aandacht is voor samenhang en structuur (Bolt, 2015). Deze werkwijze van 1G1P sluit daarmee aan op netwerkversterkende methoden die na de invoering van integrale jeugdhulp gestimuleerd worden binnen de jeugdhulp.

Hoewel bij informatiesessies en mondelinge toelichting vanuit de Vlaamse overheid verwezen wordt naar de uitwerking van het concept bij onze noorderburen, wordt dit slechts minimaal verwoord in de oproep.

Wel constateren we in de eerste oproep een focus op de snelle inzetbaarheid en continuïteit van het aanbod. Gezinnen worden bij voorkeur binnen de maand gecontacteerd. De continuïteit in het traject moet daarbij gewaarborgd worden door het inzetten van een flexibel aanbod dat gedifferentieerd kan ingezet worden. Er wordt verwezen naar een gemeenschappelijk plan voor het gezin dat samen met alle betrokkenen gerealiseerd moet worden. De overheid wil met dit snel en flexibel aanbod escalatie van problemen voorkomen, vooral voor de gezinnen die niet onmiddellijk een beschikbaar aanbod van rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp hebben. Methodische uitgangspunten zoals we in de Nederlandse literatuur terugvinden worden niet expliciet vermeld.

In de tweede oproep worden de methodische uitgangspunten wel duidelijker benoemd. Men koppelt de uitbreiding *“aan een krachtige inhoudelijke beweging die diverse expertise bundelt om duidelijke verwachtingen en doelstellingen waar te maken rond onder meer krachtgericht werken, snel interveniëren en de uitbouw van flexibele en innovatieve werkvormen in de jeugdhulp”*. Er wordt verwezen naar *“kracht- en oplossingsgerichte trajecten waarbij het gezin zoveel mogelijk zelf de regie voert”*.

In deze laatste oproep lezen we ook een meer concrete invulling voor de werkwijze van medewerkers. Zo stelt men in de tweede oproep dat er een begeleider is die met het gezin een plan opmaakt, iemand die een vertrouwensband opbouwt. Daarnaast ook iemand die zelf mee kan begeleiden indien nodig, maar er ook voor zorgt dat de nodige informatie gedeeld kan worden met andere hulpverleners. Zo staat de begeleider in voor een veilige en comfortabele overdracht van het gezin.

Ook andere inhoudelijke principes worden meer uitdrukkelijk benoemd: *Begeleiders werken vraag gestuurd voor gezinnen die aangeven hulp nodig te hebben. Zij vertrekken daarbij van de inhoudelijke noden van het gezin en werken kracht- en netwerkgericht. Het gezin staat centraal in de opmaak van het gezinsplan en alle aanwezige steunfiguren en vertrouwenspersonen worden betrokken. Waar nodig werkt de begeleiding sterk aanklampend* (Vlaamse overheid, 2020).

1.4. 1G1P heeft een schakelpositie

De plaats van 1G1P binnen het geheel van de integrale jeugdhulp roept van bij de aanvang heel wat vragen op.

In de eerste oproep spreekt de overheid over een uitbreiding van de rechtstreeks toegankelijke hulp. Gezinnen worden echter niet 'overgedragen' naar 1G1P, maar worden opgevolgd vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid. Gezinnen worden dus niet 'doorverwezen' maar 'aangemeld' bij een duidelijk aanspreekpunt van het samenwerkingsverband. Van daaruit wordt het gezin zo snel mogelijk begeleid naar de gepaste hulp. Het gaat daarbij zowel om gezinnen die vanuit de brede instap niet onmiddellijk tot bij een aanbod van de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp geraken, als om gezinnen waarvoor de hulp niet direct kan opstarten en die een wachtperiode moeten overbruggen. Ook gezinnen waar een crisis is, of waar sprake is van verontrusting mogen niet door de mazen van het net vallen. De samenwerkingsverbanden bieden dus geen extra begeleidingsaanbod voor specifieke hulpvragen in de jeugdhulp, maar vormen een schakel om gezinnen snel tot bij de juiste hulp te brengen of om hen te ondersteunen als ze moeten wachten op het gepaste aanbod.

Waar in de eerste oproep verwezen wordt naar het schakelen vanuit de brede instap, lezen we in de tweede oproep een verruiming naar het schakelen tussen basisvoorzieningen (initiatieven voor preventieve gezinsondersteuning, lokale teams Kind en Gezin, Huizen van het Kind, centra voor leerlingenbegeleiding, jeugd- en straathoekwerk, lokale besturen, ..) en het meer gespecialiseerd aanbod. Het team 1G1P kan daarbij de basisvoorzieningen helpen bij het oriënteren van cliënten naar meer gespecialiseerde hulp. In aanvulling op de eerste oproep verwacht men daarom dat het 'team 1G1P' bekend en gemakkelijk bereikbaar is voor de basisvoorzieningen. Het samenwerkingsverband wordt gezien als een bijkomende garantie voor snelle en laagdrempelige toegang tot hulp, naast andere diensten die een rechtstreekse instap in de jeugdhulp aanbieden en naast de mogelijkheid tot rechtstreekse toegang voor meer gespecialiseerde hulp.

Er wordt in de tweede oproep aangedrongen op een structurele plaats van het samenwerkingsverband 1G1P, zonder vast te leggen wat deze plaats juist moet zijn. *"We geven de huidige samenwerkingsverbanden de kans om een structurele en belangrijke plaats in het zorg- en welzijnslandschap in te nemen. We rekenen erop dat zij binnen de klijtlijnen van deze oproep een verdere vertaling maken die aansluit bij de lokale noden."*

De 'klijtlijnen' laten nog heel wat ruimte toe, waardoor de duur en de inhoud van de begeleiding en de rol van de begeleider heel creatief ingevuld kunnen worden.

Zo lezen we dat het team op een *"flexibele manier aan de slag gaat met de vragen van het gezin indien de doorverwijzing vanuit een basisvoorziening naar meer gespecialiseerde hulp niet mogelijk is. Deze aanpak kan er toe leiden dat meer ingrijpende hulp overbodig wordt"*. Met dit uitgangspunt wordt de rol van schakelfunctie of overbruggingshulp naar gespecialiseerde hulp verruimd naar een begeleiding.

De vraag is hoe uitgebreid en dus hoe lang de begeleiding van het team 1G1P kan zijn opdat ingrijpende hulp overbodig wordt.

In de eerste oproep wordt verwezen naar het engagement voor kortdurende hulpverlening die probleemoplossend en vooral versterkend is voor de cliënt en zijn context. In de tweede oproep wordt niet langer verwezen naar de duur van de begeleiding maar lezen we een dubbele rol van 'begeleider' als nodig en 'warme doorverwijzer' waar mogelijk. De begeleider van 1G1P is *"iemand die een vertrouwensband opbouwt, zelf intensief mee kan begeleiden indien nodig, maar er ook en vooral in dit perspectief voor zorgt dat de nodige informatie gedeeld kan worden met andere hulpverleners zonder dat cliënten telkens hun verhaal opnieuw moeten doen. Iemand die - indien er overdracht nodig is - erover waakt dat dit voor het gezin veilig en comfortabel voelt."*

Daarnaast wordt in de tweede oproep een bijkomende functie als ankerfiguur doorheen het hulpverleningstraject vermeld. De begeleider 1G1P is daarmee de persoon *die het overzicht behoudt en doet wat nodig is om breuken te voorkomen*. Deze functie zou een langdurige opvolging van een gezin doorheen de hulpverlening kunnen suggereren.

Eenzijds lezen we een meer specifieke invulling van de rol van de begeleider binnen een team 1G1P. Anderzijds bevat deze invulling zoveel aspecten dat de functie van de begeleider binnen het team onduidelijk blijft. Het is en blijft een speelruimte dat elk samenwerkingsverband volgens de regionale mogelijkheden en noden kan invullen. Voor de buitenwacht blijft de onduidelijkheid mogelijks bestaan.

2. Het onderzoeksopzet

Met het opzetten van regionale samenwerkingsverbanden 1 gezin 1 plan, hoopt de Vlaamse overheid een volgende stap te zetten naar een snellere toegankelijke jeugdzorg. De keuze om daarbij te werken met intersectorale samenwerkingsverbanden sluit aan bij een trend die het huidige hulpverleningslandschap kenmerkt. Heel wat onderzoek in Nederland en Vlaanderen bevestigt de grote voordelen van het intersectoraal werken, maar toont eveneens aan dat er rekening moet gehouden worden met verschillende dilemma's, o.a. rond de rol en identiteit van de hulpverlener en de verhouding met de opdrachten binnen de basisorganisaties (Duyvendak, 2018; Melis & Raeymaeckers 2018). Interprofessioneel samenwerken mag dan wel een belangrijke meerwaarde bieden voor de hulpverlening op maat, een duidelijk kader en goede aansturing blijft daarbij noodzakelijk.

Een even grote uitdaging zit in de invoering van de nieuwe rol en positie van de begeleider om de visie van 1G1P waar te maken. Het overdragen van de regie van het hulpverleningsproces aan de hulpvrager en diens omgeving is een ingrijpende omslag in het denken en handelen van professionals. Ook dit vraagt om ondersteuning en begeleiding. De implementatie van het netwerkoverleg en het maken van een gezinsplan vraagt meer dan het toepassen van de methoden (Bolt, 2015; Gilsing, e.a., 2018; Duyvendak e.a., 2018; Driessens & Melis, 2012; Melis, 2014; Fierens & Van Puyenbroeck, 2016).

De vrijheid die de samenwerkingsverbanden krijgen om in te spelen op de regionale structuren en noden is positief, maar stelt ook de vraag scherp of de werkingen er in slagen om de visie en onderliggende doelstelling van de Vlaamse overheid waar te maken, zoals o.a. het snel en concreet opnemen van jeugdhulpvragen; een onderbouwd en gemeenschappelijk plan realiseren in de gezinnen; of het onmiddellijk kunnen inzetten van een flexibel aanbod dat een gezin kan ondersteunen als de reguliere hulp niet direct beschikbaar is. Deze zoektocht naar een specifieke invulling binnen de Vlaamse jeugdhulp maakt dat de betrokken diensten vragende partij zijn voor wetenschappelijke ondersteuning.

De onderzoeksvragen

Op verzoek van enkele samenwerkingsverbanden startte in september 2019 een wetenschappelijk onderzoeksproject door de onderzoeksgroep Krachtgericht Sociaal Werk van de Karel de Grote Hogeschool dat nagaat **“in welke mate de samenwerkingsverbanden binnen ‘1 gezin 1plan’ een meerwaarde betekenen voor de toegankelijkheid naar de gepaste jeugdhulp voor de minderjarige en zijn gezin.”**

De twee onderzoekers beantwoorden deze onderzoeksvraag door het opzetten van een participatief actie-onderzoek in twee samenwerkingsverbanden¹: Samen1Plan Gent en 1 gezin 1 Plan Voor- en Noorderkempem. Via focusgesprekken met de teamleden, het opvolgen van casussen en bevragen van begeleiders en gebruikers, brengt het onderzoek in beeld hoe het samenwerkingsverband concreet vorm krijgt en hoe de werking methodisch onderbouwd wordt. De data uit de twee betrokken

¹ Verder in de tekst verwijzen we naar Samen1plan en 1G1P Voor- en Noorderkempem als 'partnerwerkingen' binnen het onderzoek.

samenwerkingsverbanden worden verruimd naar een belevingsonderzoek bij begeleiders en gebruikers in de andere samenwerkingsverbanden. Dit laat toe om de resultaten van het onderzoek bij de partnerwerkingen te vertalen naar de verschillende samenwerkingsverbanden in Vlaanderen. Het geeft de mogelijkheid om algemene adviezen te formuleren over de opzet van het project '1 gezin 1 plan' in Vlaanderen.

Om de werking in beeld te brengen, kijken we naar drie niveaus:

- ➔ We leggen in eerste instantie de focus **op de werking van de begeleiders** binnen de regionale samenwerkingsverbanden, aangezien zij concreet vorm geven aan het samenwerkingsverband en de toepassing van 1G1P.

Verschillende onderzoeken wijzen op het belang van de basishouding van de hulpverlener als de werkzame factor voor een nabije hulpverlening (Driesen & Besselink, 2016; Schamhart & Colijn 2012). Het is de begeleider die zich een nieuwe rol en positie toe-eigent om de visie te realiseren voor de cliënten. Bovendien is het de begeleider die de meerwaarde van het interprofessioneel werken direct ervaart en kan inzetten.

In het onderzoek hebben wij ons beperkt tot de begeleiders van gezinnen. De opdracht van de eerstelijnspsycholoog neemt in de meeste samenwerkingsverbanden een bijzondere plaats in. Wij hebben deze opdracht niet opgenomen in het onderzoek.

Om te onderzoeken **wat de meerwaarde is van de begeleiding binnen 'één gezin, één plan'** om snelle en laagdrempelige jeugdhulp te realiseren, stellen we onderstaande deelvragen.

- In welke mate wordt het samenwerkingsverband als een meerwaarde ervaren door begeleiders binnen 1G1P?
 - Hoe vertalen de begeleiders de methodische uitgangspunten van één gezin, één plan om de meerwaarde in de begeleiding te realiseren?
 - Hoe en in welke mate kunnen gezinnen/jongeren de regie over hun hulpverleningsproces krijgen en bewaren?
 - Hoe en in hoeverre wordt het netwerk betrokken als ondersteuningsbron voor het gezin/de jongere?
 - Hoe en in hoeverre wordt er gewerkt aan een goede afstemming tussen alle betrokkenen in de hulp?
 - Wat benoemen de begeleiders als meerwaarde en wat als belemmerende factoren van de methode van één gezin, één plan?
-
- ➔ Hoewel we ons in het onderzoek niet expliciet toeleggen **op de organisatie van de samenwerkingsverbanden**, worden data gekleurd door verschillen in organisatie en interpretatie van de methodiek. We zullen deze verschillen waar nodig in rekening brengen.
-
- ➔ We bevragen **de ervaringen van gebruikers**. Enerzijds beluisteren we de diensten die gezinnen aanmelden. Voor deze werkingen vormt 1G1P de brug naar gepaste hulp voor gezinnen die zij begeleiden. Anderzijds zijn kinderen, jongeren en het gezin de centrale personen om de meerwaarde te ervaren. Zij merken of de hulpverlening voor hen toegankelijk en nabij is.

Om naar de ervaringen van de gebruikers te peilen, vertrekken we vanuit onderstaande vragen:

- Ervaren gebruikers (aanmelders en gezinnen) door deze werking een meer aangepast hulpaanbod? Wat benoemen gebruikers als meerwaarde en wat als belemmerende factoren van de werking één gezin, één plan.
 - Hoe ervaren aanmelders de aanmelding bij 1G1P?
 - Voor welke gezinnen met welke problemen doen aanmeldende diensten beroep op 1G1P en wat zijn hun verwachtingen?
 - Wat is voor hen de belangrijkste meerwaarde in de werking van 1G1P? Wat het grootste knelpunt?
 - Hebben gezinnen het gevoel dat zij het proces zelf mee bepalen? Hebben zij zelf de vragen en noden kunnen aanbrengen, de doelen kunnen bepalen en voelen zij zich voldoende eigenaar van het plan?
 - Voelen gezinnen zich beter ondersteund door een netwerk (professioneel en/of sociaal netwerk)?
 - Hebben gezinnen meer controle over hun leven en hun ondersteuningsproces?

Verloop van het onderzoek

In een eerste fase (2019 – 2021) gingen we in **op de ervaringen van de begeleiders binnen de teams 1G1P**. Door de bevraging van de coördinatoren uit 8 samenwerkingsverbanden kregen we een overzicht van de organisatie van de samenwerkingsverbanden. Om een beter zicht te krijgen in hoeverre het werken in het intersectoraal team een meerwaarde is voor de begeleiders, zetten we focusgesprekken op met de verschillende teams in Samen1plan en de twee teams van Voor- en Noorderkempen. Ook deze informatie werd uitgebreid door interviews met telkens 3 begeleiders uit 6 andere samenwerkingsverbanden.

De vertaling naar de effectieve toepassing van de uitgangsprincipes van 1G1P werd bevraagd via diepte-interviews rond één concrete casus bij 13 begeleiders van Samen1Plan en Voor- en Noorderkempen. Met deze casusanalyse kregen we een concreet beeld rond de invulling van de rol als begeleider 1G1P, de wijze waarop methodische uitgangspunten een plaats krijgen en de sterktes en aandachtspunten die begeleiders ervaren. Deze casusanalyse werd uitgebreid met een bevraging van 24 casussen bij *telkens 3 begeleiders binnen 8 samenwerkingsverbanden*.

Uit deze casusanalyse bleek dat er bij begeleiders heel wat vragen leven over de vorm en plaats van het plan en het betrekken van het netwerk. Om hierop in te spelen, werd een *online bevraging opgesteld die focust op de wijze waarop het netwerk betrokken werd en het opstellen van het gezinsplan*. Begeleiders blikten hiervoor terug op de laatste twee casussen die ze hebben afgerond. 69 begeleiders uit 8 samenwerkingsverbanden brachten in totaal 127 casussen aan. Deze online bevraging werd aangevuld met 14 diepte-interviews bij begeleiders uit 6 samenwerkingsverbanden. Via de diepte-interviews werd er uitgebreid gepolst naar de visie, het doel en de ervaring van de begeleiders bij het werken met het netwerk en het opstellen van het gezinsplan.

In een tweede fase (najaar 2020 – december 21) werd de ervaring van de aanmelders getoetst. Dit gebeurt op verschillende momenten via verschillende onderzoeksmethoden. Voor de bevraging werden enkel diensten aangeschreven. Het aantal gezinnen dat rechtstreeks aanmeldt is beperkt en sterk verschillend over de samenwerkingsverbanden. Zij werden niet opgenomen in deze bevraging.

In het najaar van 2020 werd een online bevraging opgezet voor aanmelders van Samen1plan (40 respondenten) en voor Voor- en Noorderkempen (60 respondenten). In 2021 breidden we deze online bevraging uit naar de andere samenwerkingsverbanden. 198 Aanmelders beantwoordden de vragenlijst. Niet alle samenwerkingsverbanden zijn even sterk vertegenwoordigd in deze bevraging. Bij enkelen werden de aanmelders niet expliciet aangesproken omdat het samenwerkingsverband recent van start is gegaan of omdat er een afzonderlijk onderzoek zal plaatsvinden. Ook de aanmelders van Gent en Voor- en Noorderkempen werden voor deze ruime bevraging niet meer gecontacteerd aangezien zij het jaar voordien reeds participeerden aan het onderzoek.

Om die reden werden de algemene resultaten telkens vergeleken met de resultaten van de verschillende samenwerkingsverbanden afzonderlijk zodat een mogelijk overwicht van de samenwerkingsverbanden met meerdere aanmelders genuanceerd wordt. De resultaten van de onlinebevraging van 2021 werden aangevuld met de resultaten van het voorgaande jaar bij Gent en Voor- en Noorderkempen.

Daarnaast namen we 22 diepte-interviews af bij aanmelders verspreid over 5 verschillende regio's. De informatie uit de interviews voegden we toe om meer diepgaande of uitgebreide informatie te bieden bij de online bevraging.

Door het samenbrengen van de resultaten van deze verschillende methoden kunnen we een ruim en genuanceerd beeld brengen over de ervaringen van de aanmelders 1G1P.

Tenslotte werden er in een derde fase, tussen augustus 2021 en maart 2022 13 gezinnen bij Samen1plan en 13 gezinnen bij 1G1P Voor- en Noorder Kempens bevraged naar hun ervaringen met de begeleiding.

Om de verhalen en ervaringen van deze gezinnen te vatten, maakten we gebruik van een semigestructureerde vragenlijst. In een eerste deel toetsten we het proces en de methodische principes van 1G1P en in een tweede deel bevragen we via schaalvragen de algemene tevredenheid. De interviews gingen bij voorkeur bij de gezinnen thuis door, maar werden omwille van coronamaatregelen vervangen door telefonische interviews of beeldbellen. Het online of telefonisch bevragen biedt voldoende mogelijkheden om de vragenlijst te beantwoorden maar kent enkele beperkingen naar het inspelen op non-verbale reacties. Deze methode verloopt ook iets moeizamer voor enkele anderstalige gezinnen.

Omwille van privacy en de noodzakelijke instemming van de gezinnen was het niet mogelijk om in deze fase een gerichte selectie van gezinnen te maken. Gezinnen werden op het einde van de begeleiding aangesproken door de begeleider of de coördinator van 1G1P met de vraag of zij willen deelnemen aan het onderzoek. Daarop gaf men de contactgegevens van de gezinnen die toestemden door aan de onderzoeker.

Ook bevroegen we slechts gezinnen uit twee samenwerkingsverbanden. We kunnen er niet zomaar van uitgaan dat de resultaten generaliseerbaar zijn voor gezinnen buiten deze twee samenwerkingsverbanden.

3. De werking van de intersectorale teams

In dit eerste deel gaan we na hoe de begeleiders binnen de teams de ondersteuning van 1G1P concreet vorm geven. We bekijken welke uitgangspunten van het methodische kader zij voorop stellen en hoe zij dit concretiseren in de ondersteuning van de gezinnen. Wat ervaren zij dus als sterke punten en waar zien ze graag verandering of extra ondersteuning?

Voor we ingaan op de toepassing van de begeleiding staan we kort stil bij het kader waarbinnen deze begeleiding vorm krijgt. We schetsen kort de belangrijkste gemeenschappelijke kenmerken zowel als de verschillen in de organisatie van de samenwerkingsverbanden. Deze context is nodig om de nuances in de regionale werkingen te vatten. De verschillen die we hier beschrijven komen voort uit bevragingen van coördinatoren en begeleiders en uit focusgesprekken met teams in het najaar van 2019 en het voorjaar van 2022.

3.1. De variatie in organisatie van het samenwerkingsverband

We krijgen een beter zicht op de organisatie door uitgebreide gesprekken met de coördinatoren uit de twee partnerwerkingen, aangevuld door interviews met coördinatoren van 7 andere samenwerkingsverbanden.

Een eerste inkijk toont dat de bevroegde samenwerkingsverbanden **gelijkaardige principes vooropstellen** maar in de vertaling naar de praktijk heel verschillende accenten leggen, zowel voor de organisatie als in het verloop van de begeleiding.

We ondervonden dat de regio's veel gelijkenissen vertoonden. Er zitten echter enkele verschillen in de concrete invulling. Op papier lijken deze verschillen niet groot, maar wanneer dit wordt omgezet naar de praktijk blijken de begeleidingen soms heel uiteenlopend." (een besluit van studenten 3 jaar maatschappelijk werk KdG)

Verschillen in de organisatie van de samenwerkingspartners

Alle samenwerkingsverbanden zetten in op **een betere samenwerking tussen diensten binnen de jeugdhulp** en hebben een zeer breed forum aan partnerorganisaties. Zoals de oproep van de Vlaamse Overheid vereist komen deze partners vooral uit de brede instap, de ruimere rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp en soms uit de lokale overheid. Het evenwicht in de samenstelling van de partners is wel verschillend. In enkele samenwerkingsverbanden zien we een overwicht aan werkingen die een eerder specifiek hulpaanbod hebben: contextbegeleiding vanuit jongerenwelzijn, begeleiding binnen VAPH, CKG. In andere samenwerkingsverbanden is er een ruimere vertegenwoordiging van diensten brede instap of algemene hulpverlening: CLB, JAC, Woonbegeleiding CAW, OCMW, ... De verhoudingen tussen de verschillende partners en de rol die zij opnemen naar het intersectorale team is daarbij moeilijk in beeld te brengen.

Ook zien we een verschil in de kernpartners die het samenwerkingsverband aansturen. De meeste samenwerkingsverbanden worden gecoördineerd vanuit een organisatie binnen de integrale jeugdzorg, gaande van de brede instap (CLB of CAW) tot de bijzondere jeugdzorg of VAPH (Vlaams

Agentschap voor Personen met een Handicap); anderen worden aangestuurd door het regionaal welzijnsoverleg of een lokale overheid. Deze verschillende trekkers kleuren ook de organisatie van het samenwerkingsverband.

Verschillen in de werking van het intersectoraal team

In elk van de bevroegde samenwerkingsverbanden werkt men met **een 'intersectoraal begeleidingsteam'** maar de organisatie van dit team verloopt anders.

- Verschillende samenwerkingsverbanden zetten in op een zelfstandig intersectoraal team met begeleiders die halftijds, soms voltijds, gedelegeerd worden uit de partnerorganisaties van het samenwerkingsverband. Aanmeldingen komen bij één aanspreekpunt van het intersectoraal team en worden opgenomen door één of twee begeleiders uit dit team. Vaak hebben deze teams een eigen locatie waar teamoverleg, intervisie en casusbesprekingen doorgaan.
- In andere samenwerkingsverbanden worden aanmeldingen besproken op een aanmeldingsteam dat samengesteld is uit medewerkers van verschillende partnerorganisaties. Vervolgens wordt het gezin doorverwezen naar één van de partnerorganisaties waar een medewerker binnen deze organisatie de begeleiding opneemt. Begeleiders van een dossier 1G1P uit de verschillende partnerorganisaties komen sporadisch samen voor intervisie in een intersectoraal teamoverleg.
- In enkele samenwerkingsverbanden komen de aanmeldingen binnen bij één van de partnerorganisaties die - soms in samenwerking met een andere partner - de hulp binnen de maand opstart. Als deze partner de hulp zelf niet kan bieden of als de hulp niet tijdig beschikbaar is door wachtlijsten, dan wordt er een netwerktafel georganiseerd. Daar komen begeleiders uit verschillende diensten, al of niet met mensen uit het netwerk van de cliënt, samen om met het gezin een gezinsplan uit te werken.

Naast de organisatie van het team zijn er ook verschillen in de wijze van aanmelding en de criteria die voorop worden gesteld. De aanmeldingen komen nagenoeg steeds van hulpverleningsdiensten, hoewel in sommige werkingen ook ouders en jongeren gestimuleerd worden om zelf aan te melden. We zien een grote variatie in het aantal contacten en duur van de begeleiding. In sommige samenwerkingsverbanden wordt een stappenplan vooropgesteld binnen een min of meer afgebakende periode (4 tot 6 maanden). Andere samenwerkingsverbanden voorzien een stappenplan met een afgebakend aantal contacten zonder hier een tijdsduur op te zetten. Nog andere werkingen vermelden geen afbakening in tijd of contacten maar laten deze afhangen van de nood van het gezin.

Nuances in doelen en doelgroep

In opvolging van de oproep door de Vlaamse Overheid stellen alle samenwerkingsverbanden **een snelle toeleiding naar de gepaste hulp en het verkorten van de wachttijden binnen de integrale jeugdhulp** voorop door in te zetten op een ruimer direct beschikbaar aanbod. Alle werkingen staan open voor gezinnen en jongeren op zoek naar gepaste jeugdhulp. Wel zien we nuances in de doelgroep die geïdentificeerd wordt. We lezen andere accenten in de leeftijd van de beoogde doelgroep: sommige leggen omwille van het preventieve uitgangspunt het accent op gezinnen met jonge kinderen of benoemen uitdrukkelijk dat ze openstaan voor zwangere vrouwen. De ene werking is uitdrukkelijk

gericht naar gezinnen die op de wachtlijst van de jeugdhulp staan, andere zien het ruimer naar gezinnen die zoekend zijn naar gepaste hulp. Bij nog andere staat de aandacht voor multiprobleemgezinnen voorop. Soms richt de werking zich uitdrukkelijk naar gezinnen waar nood is aan een helpend netwerk.

Eenzelfde basis voor de inhoudelijk invulling, variaties in de toepassing

We horen bij alle samenwerkingsverbanden gelijkaardige methodische uitgangspunten, gestoeld op de principes van 1G1P uit het Nederlandse concept. Het krachtgericht werken waarbij het gezin zelf de regie behoudt staat overal voorop. De werkingen vertrekken vanuit de vragen, noden en doelen van het gezin. Het betrekken van het netwerk en het maken van een hulpplan vormen voor alle samenwerkingsverbanden belangrijke principes in het aanbod.

Maar ook hier zien we bij de concrete invulling een zoektocht met eigen accenten. Sommige samenwerkingsverbanden baseren zich voor de werking op bestaande sociaal netwerkstrategieën zoals 'eigen kracht conferenties' of 'netwerktafels', anderen vertrekken vanuit principes binnen het 'wraparound care model'. Wel horen we dat de meesten deze visies en methoden als inspiratie gebruiken en een eigen interpretatie maken bij de uitbouw van de werking. Dat maakt dat het traject van de begeleiding kan verschillen per regio.

Zo benadrukken alle samenwerkingsverbanden het belang van het opstellen van één gezinsplan om naar een gepaste en gecoördineerde hulp toe te werken. Iedereen is het erover eens dat het netwerk - zowel het sociale netwerk als de betrokken hulpverleners - hierin een belangrijke rol moet spelen. Maar het tot stand komen en de concrete uitwerking van dit plan wordt weerom vanuit verschillende accenten ingevuld. In sommige werkingen ligt het accent op het samenbrengen van een netwerk bij de aanvang van de begeleiding met het oog op het opmaken van een gezinsplan. De begeleider van 1G1P ondersteunt in de uitvoering van dit plan. Andere werkingen leggen de nadruk op de ondersteuning van het gezin om, al of niet met een betrokken netwerk, tot een gezinsplan te komen. Dit plan vormt dan het handvat voor verdere hulpverlening of maakt dat het gezin zelfstandig of met het eigen netwerk verder kan.

Eigen namen voor de regionale werkingen

De eigen regionale invulling van de werking toont zich ook in de verschillende namen van de samenwerkingsverbanden. Vroegere netwerken in de regio of specifieke regionale kenmerken maar ook de creatieve zoektocht om de werking voor te stellen, leiden tot verschillende naamgevingen. Het ontbreken van een overkoepelende naam maakt dat het concept 1G1P, zoals deze in de oproep van de Vlaamse overheid wordt gelanceerd, niet direct zichtbaar is. Voor een buitenstaander is het daardoor vaak moeilijk om de weg te vinden naar het juiste aanmeldpunt.

3.2. Wat met de begeleiders?

Binnen deze verschillende invullingen zijn het de begeleiders die het werk vorm geven in de praktijk. Wat het uitgangspunt van de eigen werking ook is, de toepassing in praktijk toont de haalbaarheid of de meerwaarde van het uitgewerkt concept. Dit vertaalt zich in volgende onderzoeksvragen: 'Hoe vinden de begeleiders binnen dit project hun weg? Zien zij in 1G1P een meerwaarde voor de gezinnen, kinderen en jongeren?'

Deze vraag stellen we bij de start van het onderzoek via focusgroepen aan begeleiders van de twee partnersamenwerkingsverbanden. De informatie uit de focusgesprekken wordt aangevuld met diepte-interviews bij telkens 3 begeleiders uit 6 verschillende samenwerkingsverbanden. Onderstaande informatie is gebaseerd op data die tijdens het najaar van 2019 werden verzameld. We verzamelden de visie en de ervaringen van de begeleiders na een goed jaar functioneren in de samenwerkingsverbanden.

Onduidelijkheid bij de instap

Opvallend is dat de meeste begeleiders geen uitdrukkelijke verwachtingen hebben wanneer ze in het project stappen. Dit ligt in de lijn met de onduidelijkheid die bij aanvang bestaat rond de organisatie en de inhoud van het project.

Eigenlijk wist ik niet goed wat ik moest verwachten want er was toen heel weinig duidelijk.

We hoorden teamleden zeggen: "Ik ben daar eigenlijk redelijk onbezonnen in gesprongen in dat project" of "Dus eigenlijk ben ik een beetje met een volledig wit blad zonder verwachting daar ingestapt." Het zijn eerder de veranderde werkomstandigheden of de zoektocht naar nieuwe uitdagingen die tot de overstap leiden.

Ik ben gewoon aangeworven voor halftijds daar en halftijds dit. Ze hebben mij wel uitgelegd waar één gezin één plan over ging en ik vond dat op zich wel heel interessant.

...maar het is niet dat ik de keuze heb gekregen of ik dat wou doen. Daarom had ik ook niet echt speciale verwachtingen.

Anderen maken wel bewust de overstap. Zij worden getriggerd door het netwerkversterkend werken of het werken in een intersectoraal team. Sommigen hopen op meer handelingsvrijheid als begeleider om flexibel in te spelen op de noden van het gezin, zonder beperkt te worden door te veel kaders en administratie.

Na enkele maanden functioneren in het intersectoraal team zien alle begeleiders meerwaarde in het werken binnen het project 1G1P.

Intersectoraal werken

Als eerste meerwaarde wordt het samenwerken in een intersectoraal team vermeld. Begeleiders verwijzen hiervoor vooral naar de andere insteek en de andere visie die verschillende teamleden binnenbrengen. Ze kunnen beroep doen op de specialisatie van de andere teamleden. Ze krijgen een ruimer zicht op de sociale kaart en ze maken kennis met nieuwe methoden. Deze meerwaarde wordt

vooral zichtbaar bij de aanmelding omdat één casus vanuit verschillende perspectieven kan bekeken en besproken worden.

Binnen het aanmeldingsteam vind ik het ook wel een meerwaarde hebben omdat vanuit verschillende perspectieven wordt gekeken en dan vooral kennis op sociale kaart.

De vragen die collega's stellen verruimt het kader waarbinnen ze kunnen handelen naar de gezinnen.

Maar het idee van met verschillende sectoren samen te werken en op die manier elkaar te leren kennen van binnenuit leek mij wel boeiend. Ik vind het nog altijd een verrijking van met mensen te werken die met andere methodieken bezig zijn, die met ander cliënteel bezig zijn, om daar veel van op te steken.

Ik vind het casus bespreken heel interessant omdat je voelt dat iedereen zo'n andere kijk heeft op hoe dat die het zou aanpakken. Gewoon de manier van vragen stellen is al zo anders en daar leer je wel uit voor je eigen aanpak maar ook om verder te denken in een kader.

Naast de meerwaarde voor de eigen begeleiding wordt de meerwaarde voor de moederorganisatie genoemd. Toch geven begeleiders aan dat die overdracht nog beperkt of afwezig is.

Het intersectoraal werken bracht ook uitdagingen mee. Vooral in samenwerkingsverbanden waar een grotere diversiteit was aan diensten (zowel brede instap, diensten met een gespecialiseerd hulpaanbod, diensten geestelijke gezondheidszorg...) zorgen de verschillen in cultuur en werkwijze van de moederorganisaties soms voor spanning. Begeleiders benadrukken het belang om ook binnen 1G1P een team te vormen zodat er naast overlegmomenten ook samengewerkt kan worden. Het hebben van een eigen werkplek voor het intersectoraal team is voor vele begeleiders een belangrijke voorwaarde.

De meeste nadelen die genoemd worden verwijzen naar de praktische organisatie: tijdsinvestering, switch tussen 2 organisaties, andere werkritmes, praktische regelingen (omtrekt vakantie, vergoedingen, flexibiliteit in uurrooster, etc.), inhoudelijke organisatie (caseload, registratie). Begeleiders geven aan dat enkel door duidelijke afspraken met de moederorganisatie rond bijvoorbeeld aanwezigheid of werkregeling de combinatie van de opdrachten haalbaar wordt. Het kader van de overheid werkt hierbij beperkend doordat enkel tegemoetkoming voorzien wordt voor werkuren. Er is geen vergoeding voor materiaal en logistieke ondersteuning. Dit maakt het moeilijk om als zelfstandig team te functioneren.

De combinatie van hulpverlening in de moederorganisatie en begeleiding bij 1G1P zorgt soms voor rolonduidelijkheid. Tijdens de focusgesprekken wordt daarbij uitdrukkelijk verwezen naar de 'andere' rol die begeleiders binnen 1G1P opnemen. De teamleden van de bevrage partnerwerkingen geven aan dat ze **geen rol van hulpverlener** opnemen. De twee partnerorganisaties verwoorden dit enigszins anders. Voor- en Noorderkempen spreekt van 'ondersteuner' die de cliënt 'coacht' en noemt dit een 'procesbegeleider'.

*De **procesbegeleider** richt zich op het proces om het einddoel te bereiken, hij coacht de cliënt om zelf de nodige stappen te zetten. Netwerkgerichte gespreksvoering staat centraal in de werkwijze. ... Wij zijn geen hulpverleners die naast het gezin gaan staan, maar we begeleiden*

het gezin in het proces om weer in hun eigen kracht te staan en daarbij de hulp van hun formele en informele netwerk in te schakelen.

In Gent legt men de nadruk op de positie van de begeleider 1G1P t.o.v. de bestaande hulpverlening. Zij stellen dat de begeleiding complementair is aan de bestaande hulpverlening. Slechts in nood en voor zover het intersectoraal werken een extra input biedt, zal de begeleider zelf een interventie doen.

*We nemen geen werk van een dienst over, maar zetten ons complementair in zodat we kunnen bijdragen tot de finaliteit van het netwerk. Dit bepaalt onze positionering..... het Verbindingsteam doet maximaal beroep op bestaande formele en informele netwerkactoren. Op die manier treedt het verbindingsteam **niet in de plaats van bestaande hulp- en dienstverlening.....***

Eén van die opties is dat het Verbindingsteam zelf korte hulpverleningsinterventies doet vanuit haar intersectorale kennis en samenstelling (dit voor zover een dergelijke interventie niet door het reguliere veld opgenomen kan worden).

Het netwerkversterkend werken

Het meer uitdrukkelijk betrekken van het netwerk is voor vele begeleiders een nieuwe en verrijkende uitdaging.

Ik merk heel sterk in de praktijk door vanuit die visie te werken dat gezinnen zelf soms aan de slag gaan en het volgende gesprek komen van: ik heb dit aan mijn nonkel gevraagd en die ziet dat wel zitten.

Ook deze, vaak positieve ervaringen, kunnen inspirerend en motiverend werken voor de moederorganisaties.

Wij sluiten aan op wijkactiecomités, ... En dan ben je mee met wat er leeft in de wijk en wat de mogelijkheden zijn. Als je dan gezinnen begeleidt die een beetje in een isolement zitten, dat je dat netwerk op die manier kunt verruimen.

Regie bij het gezin

Maar vooral het starten vanuit de regie en de kracht van het gezin vraagt van de begeleiders een aanpassing in hun benadering. De meeste geven aan dat het principe niet nieuw is. In nagenoeg alle voorzieningen wordt dit uitgangspunt gehanteerd, maar het kader van 1G1P geeft de ruimte om echt vanuit de vraag van het gezin te starten.

Minder vanuit wat een voorziening aanbiedt, maar eerder wat is voor dat gezin van belang, en dat je daarin zoekt, om dat helder te krijgen.

Gezinnen benoemen soms noden in andere levensdomeinen als prioriteit. Het is dan ook niet altijd de specifieke vraag naar opvoedingsondersteuning die het uitgangspunt vormt van de begeleiding. Dit vraagt van de begeleiders een nieuwe rol als facilitator. Een zoekproces waarbij de steun van collega's in het team dankbaar wordt ingezet.

Het is een heel sterk concept 1G1P - hoe kan je verschillende mensen aan één doel laten werken en hoe kan je dat doel naar bovenbrengen.

3.3. Besluit

Het brede kader dat de overheid aangeeft in de oproep biedt een gezamenlijke basis, maar laat ook veel ruimte voor regionale accenten. Dat maakt dat het organisatorisch kader waarin de begeleiding van 1G1P tot stand komt, sterk kan verschillen. We horen gelijkaardige basisprincipes zoals het samenbrengen van een ruim aantal partners uit de jeugdhulp in een netwerk dat begeleiders levert voor een intersectoraal team. Met de begeleidingen opgezet binnen dit intersectoraal team willen alle samenwerkingsverbanden voor gezinnen en jongeren een snelle toeleiding naar de juiste ondersteuning realiseren. In praktijk blijkt het organisatorisch kader echter sterk te verschillen per regio waardoor ook de begeleidingsprocessen verschillend worden ingevuld. Deze andere accenten in de werking, versterkt door de eigen benamingen per regio, maakt het voor de buitenwacht moeilijk om een beeld te krijgen van 1G1P.

Niet enkel de buitenwacht maar ook voor de startende begeleider is het niet eenvoudig om een goed zicht te hebben op de verwachtingen. Vele stappen vrij onwetend in het project, andere begeleiders worden toch wel aangetrokken door één of meerdere uitgangspunten van het methodische kader. Ondanks de onduidelijke start benoemen nagenoeg alle begeleiders na enkele maanden gelijkaardige aspecten als meerwaarde in de werking van 1G1P. Zij vermelden vooral de verrijking van kennis en inzichten door het intersectoraal werken. Het starten vanuit de regio en de kracht van het gezin, wordt eveneens door alle begeleiders als het centrale idee in de begeleiding genoemd. Het flexibele aanbod binnen 1G1P biedt de ruimte om echt in te gaan op de noden en vragen van het gezin en geeft de kans om op het tempo van het gezin te werken. Netwerkversterkend werken wordt als belangrijk genoemd, maar is voor vele begeleiders een nieuwe werkwijze waar ze zich nog verder in moeten bekwamen.

4. Het begeleidingsproces

In dit vroege stadium van het onderzoek worden de eerste ervaringen van begeleiders globaal bevroegd. In een tweede fase proberen we de uitspraken en ervaringen te concretiseren aan de hand van een casusanalyse. Deze analyse wordt afgerond in het najaar van 2020. De vraag is of gelijkaardige ervaringen behouden blijven bij evolutie van de werking.

We schetsen het verloop van de begeleiding aan de hand van 37 casussen.

4.1. Aangemelde gezinnen

We zien een grote verscheidenheid in leeftijd van aangemelde kinderen en achtergrond van het gezin. We herkennen diverse culturele achtergronden. Deze diversiteit is meer aanwezig in een stedelijke omgeving. In deze casussen gaat het meestal om een alleenstaande ouder - vaak de moeder - en slechts een enkele keer om een ouderpaar of een nieuw samengesteld gezin.

De aanmeldingsvragen en de inhoudelijke problematiek van de gezinnen is heel uiteenlopend. De reden van aanmelding is niet zozeer een specifieke problematiek of opvoedingsvraag. Het gaat om de positie van de casus in het hulpverleningstraject.

Er wordt gesproken over overbruggingshulp. Het gezin komt op een wachtlijst voor specifieke hulpverlening maar er is nood aan bijkomende ondersteuning om deze wachttijd te overbruggen. Zo kan de begeleiding van 1G1P inspelen op het verminderen van de stressfactoren om de wachtperiode naar gepaste hulp te overbruggen. Door de ruimte voor een generalistische benadering kan de begeleider het gezin ondersteunen in de noden die zij als meest stressvol ervaren.

Regelmatig wordt aangegeven dat men via 1G1P wil toe leiden naar gepaste hulp. De hulpvragen van een gezin zijn vaak breed of onduidelijk waardoor deze eerst moeten uitgeklaard worden voor zij kunnen georiënteerd worden naar 'gepaste hulp'. Waar mogelijk probeert men binnen de kortdurende begeleiding al antwoorden te geven. Waar nodig probeert men een professioneel netwerk te installeren rond het gezin.

Multiproblemen en de nood voor een generalistische benadering vormen een derde belangrijk argument om de vraag door te geven aan één gezin, één plan. Opvoedingsvragen maken vaak onderdeel uit van deze problemen, maar zijn niet de enige aandachtspunten, ook problemen met administratie, financiële problemen en problemen in het netwerk worden genoemd.

Zo was er sprake van een gezin waarbij een aanvraag werd gedaan voor de middelste zoon die een autismespectrumstoornis had, maar bij verdere gesprekken bleek dat het gezin een beperkt netwerk had, de mama kanker, de papa gezondheidsklachten. Voor dit gezin lijkt er geen aangepaste hulpverlening dus door 1 gezin 1 plan wordt deze vraag opgenomen en vertrekt men om te kijken wie wat kan ondersteunen.

In 4 casussen is ook heel duidelijk de vraag aanwezig naar opvolging rond de veiligheid binnen het gezin. 3 van deze vragen komen vanuit gemandateerde voorzieningen. Telkens ligt hier de vraag om het netwerk te betrekken om deze veiligheid meer te garanderen.

Preventief werken wordt ook regelmatig als insteek genomen. Voordeel is immers dat deze werkvorm onmiddellijk opgestart kan worden. Het onmiddellijk beschikbaar zijn van hulpverlening is dus een grote troef om escalatie van problemen te voorkomen.

Kind en gezin kende het gezin al langer en voelde dat het bij mama aan het escaleren was. De drie kinderen zijn heel onrustig, het is super druk in huis, ze gaf aan dat ze het niet meer aan kan. Belangrijk was dat er iemand snel, kortdurend kon komen om escalatie te vermijden. Er waren voldoende krachten om in een kortdurend traject iets in beweging te brengen en het gezin kon daarna verder.

Coördinatie van de aanwezige hulpverlening is ook een motivatie om aan te melden bij 1gezin 1 plan. Het gebeurt regelmatig dat er vanuit een multiproblematiek al meerdere hulpverleners rond een gezin werkzaam zijn. De begeleider van 1 gezin 1 plan zorgt er in deze trajecten voor om de hulpverlening beter op mekaar af te stemmen zodat het voor de gezinnen opnieuw duidelijk is bij wie men terecht kan voor welke vorm van ondersteuning.

4.2. Verloop van de begeleiding

Het eerste contact

De duur tussen de aanmelding en het eerste contact is afhankelijk van de interne organisatie van het samenwerkingsverband. De tijd die erover gaat heeft te maken met de samenkomst van een aanmeldingsteam of overleg op een teamvergadering waar beslist wordt of de vraag wordt opgenomen. Meestal worden deze overlegmomenten tweewekelijks georganiseerd. De tijd alvorens men overgaat tot een eerste contact varieert van enkele dagen tot een maand. In een heel beperkt aantal casussen duurde het langer dan een maand; redenen hiervoor waren het moeilijk bereikbaar zijn van de aanmelder of een vakantieperiode.

Meestal neemt de begeleider die het proces zal opvolgen zelf telefonisch of via mail contact op met het gezin. In enkele samenwerkingsverbanden vertrekt men met een rondetafelgesprek waarin alle vragen van het gezin / de aanmelder besproken worden. Na deze (ronde)tafel wordt beslist wie de begeleiding zal opnemen. Het organiseren van deze tafel als eerste contact gebeurt binnen de maand. De gezinnen kiezen meestal zelf wie er rond de tafel zit of wie bij het eerste contact betrokken wordt. Wanneer men startte met een (ronde)tafel, ligt er meestal al een gezinsplan op tafel waarin sterktes, moeilijkheden en doelstellingen genoteerd zijn. In die situatie wordt direct afgesproken hoe de begeleiding vorm zal krijgen om de doelstellingen te bereiken.

Aantal samenkomsten en duur van de begeleidingsperiode

Begeleiders stellen dat het proces op maat van het gezin verloopt. Zij ervaren het als zeer positief dat ze de intensiteit van de begeleiding kunnen afstemmen op de noden van de gezinnen. Er zitten dus heel wat variaties in het begeleidingspatroon van de besproken casussen. Toch zien we dat de

contacten meestal 1 tot 2 wekelijks doorgaan. Men start vaak met wekelijkse contacten die overgaan in tweewekelijks. Deze worden gespreid over een periode van 4 tot 15 maanden. Zoals eerder aangegeven probeert men binnen de 5 à 6 maanden af te ronden.

Verloop van het proces

Wat duidelijk wordt bij analyse van de interviews is dat elk proces uniek is. Of zoals een begeleider het verwoordt *“wat ik zelf belangrijk vind is om daar altijd de cliënt in het horen, wat hebben jullie nodig en hoeveel wilt ge afspreken. De eindbeslissing ligt altijd bij de client.”* Dat weerspiegelt zich ook in het proces.

Begeleiders geven aan dat ze de vrijheid kunnen nemen om het tempo van de cliënt te volgen en aan te sluiten bij zijn / haar vraag, doordat de inhoud van 1G1P niet bepaald is. Meeste begeleiders werken dus vanuit een open en generalistische kijk.

Een enorme diversiteit aan methodieken wordt ingezet: genogram, 3 kolommenmodel, 3 huizen, balkmetafoor om draagkracht / draaglast visueel te maken, domeinkaarten 1G1P, ... Men kan putten uit een groot arsenaal omwille van de verschillende expertises in de teams. Men leert van collega's en hoeft (meestal) geen expert te zijn voor een specifieke vraag van het gezin.

De afronding van de begeleiding

Regie bij het gezin is ook de rode draad wanneer de begeleiding afgerond wordt. Het is wisselend wie de afronding ter sprake brengt, belangrijk is dat het gezin het gevoel heeft verder te kunnen.

Eigenlijk als het gezin aangeeft ik heb jullie niet meer nodig, ik kan verder of ik heb geen vraag meer, dan ronden wij af. Dat is ons principe, tenzij er een kwestie van veiligheid is. We laten het mandaat bij hun.

Heel de begeleiding staat en valt met de regie van het gezin dus dat is ook zo bij de afronding.

Bij afronding hebben de begeleiders er aandacht voor vertrouwen te geven aan de gezinnen en hen in hun kracht te zetten.

Je moet het kunnen loslaten. Je moet het kunnen benoemen. Jullie zijn goed bezig, je hebt je netwerk, je weet hoe je het moet aanpakken, geloof in jezelf en je kunt er tegenaan. Dan ronden we af met een eindevaluatiegesprek en zeggen de mensen hoe ze het ervaren hebben.

Verschillende redenen spelen mee om de aanzet tot afronding te geven. Eén van deze redenen is wanneer de doelstellingen in het **plan** bereikt zijn. Het plan speelt dan vaak een centrale rol bij deze afsluiting. Een andere reden tot afronding is wanneer men merkt dat het (in)formeel **netwerk** geïnstalleerd is en het gezin verder kan.

Hebben we nu echt alles voor een netwerk? Uiteindelijk zijn daar op een jaar tijd heel veel diensten geïnstalleerd die allemaal lopen. Om die begeleiding te eindigen heb ik een netwerktafel georganiseerd samen met de ouders.

Ook de vooropgestelde **termijn** van de begeleiding speelt mee om de begeleiding af te ronden, maar dit is nooit de enige reden.

Normaal moeten we binnen de 6 maanden afronden, dat is ons streefdoel.

Begeleiders hebben bijzondere aandacht voor de **manier** waarop afgerond wordt. In de interviews komt duidelijk naar voren dat samen met het gezin gezocht wordt naar de manier die best bij hun situatie past.

5. Vertaling van de methodische uitgangspunten 1G1P in de begeleiding

De ervaringen uit Nederland rond het implementeren van het concept 1Gezin 1Plan geven aan dat de uitgangspunten en de houding van de begeleider van 1G1P belangrijker is dan de concrete tools die ingezet worden. De wijze waarop 1G1P vorm krijgt, moet aansluiten bij het gezin. De fysieke nabijheid van de professional is een belangrijk element voor de vertrouwdeheid, wat nodig is om op maat van het gezin te werken (Gisling, e.a. 2018; Duyvendak e.a. 2018). In een volgend onderdeel beschrijven we daarom expliciet hoe begeleiders de uitgangspunten van 1G1P toepassen binnen de begeleidingen. We baseren deze omschrijving op de diepte-interview bij de casusanalyse. Hieruit blijkt dat begeleiders vragen hebben rond het betrekken van het netwerk en het realiseren van het gezinsplan. We beantwoorden deze vragen door een extra online bevraging en bijkomende diepte-interviews rond deze uitgangspunten op te zetten.

5.1. De regie bij het gezin

De begeleiders benoemen de regie aan het gezin als een belangrijk uitgangspunt. Het is dit principe dat voor velen de begeleiding kleurt en maakt dat dit anders loopt dan ze gewoon zijn binnen hun moederorganisatie.

De meeste begeleiders geven aan dat de 'regie aan het gezin' start bij het luisteren naar de vragen van het gezin. Het zijn deze vragen en minder de vraag van de aanmelder die de richting van het proces aangeven.

Eigenlijk proberen wij direct de regie een beetje bij het gezin te leggen. Oké voor een eerste gesprek, wie willen jullie erbij? Dus direct beginnen met bepaal maar zelf met wie we in gesprek gaan voor de eerste samenkomst.

Dan gaan we in het gezin met een gezonde nieuwsgierigheid van: vertel maar, vertel maar wat wij voor jullie kunnen doen. Ik denk dat dat gans het traject bepaalt.

Ook de doelstellingen worden bepaald door het gezin. Dat maakt dat men op het ritme van het gezin (en daardoor soms trager) zal werken. Dit is voor een begeleider toch anders dan in de moederorganisatie waar men sneller komt tot het formuleren van de hulpverleningsdoelen die passen binnen de begeleidingsmodule van de dienst.

Maar in de 'moederorganisatie' willen we toch sneller komen tot doelstellingen. ... denk ik ook soms dat wij in 'de moederorganisatie' ook wel doelstellingen zelf wat insinueren.

Het is niet enkel de startvraag die door het gezin geformuleerd wordt, maar ook tijdens het proces wordt voortdurend geluisterd naar de prioriteiten van het gezin. Tijdens het begeleidingsproces proberen de begeleiders zoveel mogelijk het initiatief bij het gezin te laten. Ook bij afronding zien we dat regie aan het gezin wordt gegeven.

Maar regie betekent evengoed van waar moet het nu voor u over gaan? Wat is nu voor u prioritair vandaag? Dat is ook regie.

Wat ook positief is, hoe ze zelf beslist hebben bij het laatste gesprek van: 'het is ok zo. Het lukt ons wel.'

Moet de hulpverlening hier nog iets in opnemen? Dat zij het zelf beslissen, het is niet aan de hulpverlening om het te bepalen. Tenzij er verontrusting is, dan is het een andere zaak.

Toch geven begeleiders aan dat het in realiteit niet altijd zo eenvoudig is om de regie aan het gezin te laten. Dit is zeker het geval als het gezin weinig draagkracht heeft of de ouders bijvoorbeeld een verstandelijke beperking hebben. Sommige gezinnen vinden het ook vreemd dat zaken niet overgenomen worden, maar dat er vooral vragen worden gesteld. Het is voor de begeleiders een zoekproces naar de rol die zij dan opnemen in de begeleiding. Enkele begeleiders benoemen hun coachende rol waarin zij het gezin sturen zonder dat dit wil zeggen dat de gezinnen volledig de route bepalen. Anderen verwijzen ze naar een dubbele rol als coach enerzijds en begeleider anderzijds.

Dat van het gezin aan het stuur wil niet zeggen dat zij volledig de route bepalen. Dat merk ik ook wel, dat is wel een beetje het evenwicht ook hè. Want als ge ze aan het stuur laat, dan komt er inderdaad geen netwerkoverleg, dan komt er geen gezinsplan. Want dat zijn tools die zij niet kennen, dat zijn hulpverleningstools.

Regie geven aan het gezin en krachtgericht werken worden vaak in één adem genoemd. Begeleiders stellen dat ze maar regie aan het gezin kunnen geven door gezinnen in hun kracht te zetten, en omgekeerd. Alle begeleiders hebben daarom uitdrukkelijk aandacht voor de krachten in de gezinnen en kunnen deze benoemen. Vaak versterkt men de gezinnen door positieve feedback te geven in het begeleidingsproces.

Voor het gezin is het positief bevestigen, in tegenstelling tot de reactie van hun familie, ging ik kijken naar de positieve dingen en complimenten geven. En voor het gezin kwam dat over als iemand die gelooft in hun kunnen. Ik heb hen ook meegegeven dat ze enorm gegroeid zijn en hen ook aangetoond op welke vlakken. Het was mooi om te zien.

Ja, wij bieden aan, wij zoeken op, wij zoeken informatie op, wij geven dat aan de mama en de mama gaat daarmee aan de slag. Dus ik denk wel dat wij die mama echt in haar krachten hebben gezet, ik denk dat wel. Allé ik hoop dat toch, dat is toch wel de bedoeling natuurlijk.

Een begeleidster verbindt krachtgericht werken en regie aan het gezin geven met het kortdurende van de begeleiding. De korte duur van begeleiding maakt dat de ouder niet afhankelijk kan worden van de begeleiding en zelf tools in handen moet krijgen om verder te gaan.

Dat heeft voor mij wel een invloed, om op een andere manier te werk te gaan. Veel kracht bij hen zelf te leggen, veel vragen te stellen van "hoe doen jullie dat?" of hoe zouden jullie dat doen? Of hoe kunnen jullie dat beter doen?... om echt wel aan hen de regie te geven, waardoor ze zelf ook minder afhankelijk zijn van mij of zo.

5.2. Het betrekken van een netwerk in de begeleiding 1G1P

5.2.1. Online bevraging rond het betrekken van het netwerk binnen casussen

Voor we ingaan op de ervaringen van de begeleiders met het betrekken van het netwerk schetsen we kort de resultaten van de online bevraging. Bij 127 casussen registreren we welk netwerk aanwezig is bij de start van de begeleiding en in hoeverre het netwerk betrokken wordt tijdens het begeleidingsproces. We maken hierbij een onderscheid tussen het professionele en sociale netwerk.

a. Het betrokken professionele netwerk

We kijken hoeveel hulpverleners in het gezin betrokken zijn voor de aanmelding bij 1G1P. (tabel 1) Vervolgens gaan we na in hoeverre nieuwe hulpverlening wordt aangebracht en op welke levensdomeinen deze hulp inspeelt. (tabel 2)

Tenslotte staat 1G1P voor het versterken van het netwerk rond de gezinnen; daarbij hoort ook het afstemmen en samenbrengen van het professionele netwerk. (tabel 3)

Tabel 1: Aantal betrokken hulpverleners bij de aanmelding van het gezin

| | N | % |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Geen hulpverlener betrokken | 12 | 9,4 |
| 1 hulpverlener betrokken | 53 | 41,7 |
| 2 hulpverleners betrokken | 38 | 29,9 |
| 3 hulpverleners betrokken | 16 | 12,6 |
| Meer dan 3 hupverleners betrokken | 8 | 6,3 |
| <i>Totaal</i> | <i>127</i> | <i>100</i> |

Bij 12 gezinnen (9,4%) is er op het moment van de aanmelding geen hulpverlener betrokken.

Bij 53 gezinnen (41,7%) is één hulpverlener aanwezig. Voor 40 van deze gezinnen gaat het om de aanmelder. Het gaat hier vooral om CLB's, enkele keren een OCJ en verder een brede waaier van mogelijke diensten die aanmelden. 13 gezinnen worden begeleid door één andere dienst dan de aanmelder. Dat maakt dat in de helft van de gezinnen geen of slechts één hulpverlener aanwezig is.

Bij 38 gezinnen of 29,9% is er naast de aanmelder nog 1 andere dienst die het gezin begeleid. Vaak gaat het om het OCMW of een hulpverlener uit een dienst GGZ of een therapeute.

We zien niet veel gezinnen waar 3 of meer hulpverleners over de vloer komen.

Tabel 2: Nieuwe hulpverleners aangebracht tijdens de begeleiding van 1G1P. (meerdere antwoorden mogelijk)

| | N127 | % |
|---|------|------|
| Geen nieuwe hulpverleners aangesproken | 27 | 21,6 |
| Hulpverlening binnen de jeugdhulp | 62 | 49,6 |
| Hulpverlening rond woonst, administratie, financiële situatie | 37 | 29,6 |
| Andere hulpverleners/diensten | 59 | 47,2 |

In meer dan $\frac{3}{4}$ van de begeleidingen worden er nieuwe professionele ondersteuners binnen gebracht. In veruit de meeste situaties gaat het om begeleiding binnen de jeugdhulp zoals contextbegeleiding, enkele keren wordt het OCJ ingeschakeld. We zien ook vaak het binnenhalen van de 'ELP van 1G1P'. Voor hulpverlening rond woonst en administratie zien we dat in de meeste gezinnen het OCMW wordt ingeschakeld, in iets mindere mate het CAW, een enkele keer een sociaal verhuurkantoor. Bij begeleiding vanuit 'andere diensten' zien we vooral het aanbrengen van een dienst GGZ, een psycholoog of therapeutische begeleiding enerzijds en CAW anderzijds. Ook familiehelp en thuishulp wordt verschillende keren aangesproken. Een enkele keer wordt er beroep gedaan op werkingen vanuit 'burger aan zet' (Lus, Domo, EKC, ATK).

Tabel 3: Contact met professionele hulpverleners in kader van de begeleiding (meerdere antwoorden mogelijk)

| | N 127 | % |
|---|-------|------|
| Afzonderlijke contacten met hulpverleningsdienst(en) | 64 | 51,2 |
| Overleg tussen meerdere betrokken hulpverleners (fysiek of digitaal) | 29 | 23,2 |
| Overleg tussen meerdere hulpverleners en het gezin (fysiek of digitaal) | 87 | 69,6 |
| Overleg tussen meerdere hulpverleners, het gezin en leden uit het sociale netwerk | 48 | 38,4 |

In begeleidingen waar er contact is met andere hulpverleners gebeurt dit vaak in een overleg met meerdere hulpverleners en het gezin (n 87 of 69,6%). Vaak gaat het om meerdere overlegmomenten per gezin.

In 64 gezinnen vinden afzonderlijke contacten plaats met hulpverleners, maar deze worden meestal aangevuld met een ruimer overleg tussen de betrokken hulpverleners en het gezin.

Overleg tussen hulpverlening, het gezin en het sociaal netwerk vindt iets minder vaak plaats, meer bepaald bij 48 gezinnen. De frequentie ligt hier ook iets lager. Het gaat meestal om één samenkomst. Bij 29 gezinnen of 23,3% is er een overleg enkel met hulpverleners zonder het gezin of het sociaal netwerk. We zien hier wel grote verschillen tussen de samenwerkingsverbanden. Bij sommigen

gebeurt dit zelden of nooit, bij andere samenwerkingsverbanden vindt dit vaker plaats. Ook hier wordt dit afzonderlijk overleg vaak aangevuld met een overleg waarin ook het gezin betrokken is.

b. Het betrokken sociale netwerk

We staan stil bij het sociale netwerk dat al of niet aanwezig is bij de aanmelding van het gezin en kijken in hoeverre en hoe dit netwerk betrokken wordt in de begeleiding van 1G1P.

Tabel 4: Aanwezige steun uit het sociale netwerk van het gezin bij de start van de begeleiding(meerdere antwoorden mogelijk)

| | N 127 | % |
|-----------------------------|-------|------|
| Niet aanwezig | 42 | 33,6 |
| Familieleden | 71 | 56,8 |
| Vrienden, burens, kennissen | 39 | 31,2 |
| Anderen | 2 | 1,6 |

33,6% van de gezinnen heeft geen ondersteuning vanuit een sociaal netwerk.

De meeste gezinnen (56,8%) vinden steun bij familieleden; 31,2% vindt steun bij vrienden, burens en kennissen.

Tabel 5: Leden uit het sociale netwerk die betrokken werden in de begeleiding van het gezin.
(meerdere antwoorden mogelijk)

| | N 127 | % |
|-----------------------------|-------|------|
| Geen betrokkenheid | 45 | 36 |
| Familieleden | 63 | 50,4 |
| Vrienden, burens, kennissen | 34 | 27,2 |
| Anderen | 8 | 6,4 |

Voor 45 gezinnen of 36% wordt het netwerk niet betrokken in de begeleiding. Dit is iets meer dan het aantal gezinnen dat van bij de start geen steun krijgt van een sociaal netwerk (zie tabel 4). Als er een ondersteunend netwerk is (zie tabel 4), wordt dit wel vaak betrokken in de begeleiding. Aangezien de meeste gezinnen ondersteuning krijgen van familie is deze groep ook evenredig betrokken in de begeleiding. Vrienden, burens en kennissen zijn minder aanwezig bij de start van de begeleiding, maar zij die aanwezig zijn als ondersteuners worden wel verder betrokken. Voor een beperkt aantal gezinnen worden er nieuwe netwerkleden aangebracht.

5.2.2. Betekenis van het netwerk bij 1G1P

Als we begeleiders spreken via diepte-interviews stellen zij dat het betrekken van het netwerk deel uitmaakt van de missie/visie of van de pijlers waarop 1G1P steunt. In de meeste samenwerkingsverbanden is de aandacht om het netwerk in beeld te brengen reeds van bij de start ingebouwd. In een aantal samenwerkingsverbanden wordt de vraag of er andere mensen betrokken zijn standaard opgenomen bij de aanmelding. Voor anderen is dit een aandachtspunt tijdens of kort na het kennismakingsgesprek met het gezin.

De meeste begeleiders geven aan dat ze dit op het tempo van het gezin bespreken. Vertrouwen van het gezin t.o.v. de begeleider vormt hiervoor een belangrijk aandachtspunt.

Het is niet dat iedereen op dezelfde manier het netwerk betreft, en ook niet altijd op hetzelfde moment. Dat valt te zien van gezin tot gezin. Maar het is wel altijd de bedoeling dat we de vraag in één van de eerste gesprekken stellen. We proberen alles in kaart te brengen. Is er netwerk?, wie kan er helpen?, dat doen we wel al.

Dus vanaf het moment dat we een gezin bellen, dat we kunnen opstarten, zal ik ook altijd zeggen dat ze iemand mogen meenemen uit het netwerk. Een tante, een nonkel, een vriendin,... iemand die betekenisvol is en ik moedig dat ook aan. Moest iemand tijdens een huisbezoek thuis zitten vind ik dat ook heel goed en waardevol.

Uit de casusanalyse blijkt dat het moment dat men het netwerk inbrengt in de begeleiding veelal afhangt van de noden en de bereidheid van het gezin. Er zijn dus grote verschillen per casus. De begeleiders zetten steeds de regie van het gezin centraal. Zij kijken wat voor het gezin belangrijk is, welke doelen het gezin stelt en wat daarvoor nodig is. Alle respondenten geven aan dat het gezin bepaalt of, hoe en welk netwerk betrokken wordt. Dat maakt dat 'het betrekken van het netwerk' niet volgens een standaard methode gebeurt, maar op maat van het gezin wordt ingevuld.

Dat is heel afhankelijk van gezin tot gezin, ik denk dat ik heel erg op maat en op gevoel werk. Niet standaard plangewijs, dat sommige collega's dat anders aanpakken dat is even goed; ieder zijn eigen manier. Ook het geluk dat wij daarin heel vrij zijn, wat dat voor ons werkt. Voor mij is dat echt afhankelijk wanneer het gezin daar klaar voor is. De ene zal ik doen bij de start. Het wordt zelfs al bevraagd in onze aanmelding, daar wordt er al gevraagd wie staat er rond, wie is er betrokken professioneel of gewoon netwerk. Dus dat is van het begin.

De invulling van 'netwerkgericht werken' wordt dan ook heel breed gezien. De verschillen zitten niet enkel tussen de samenwerkingsverbanden, maar evenzeer per casus binnen één samenwerkingsverband, afhankelijk van de noden van het gezin.

Doordat begeleiders het tempo van het gezin volgen is dit soms een minder groot thema. Voor hen is het doel dat het gezin verder kan en het netwerk vormt daarin een belangrijk middel. Dat betekent dat het netwerk niet steeds fysiek betrokken wordt. Bij sommige gezinnen is er een grote weerstand of blijft het netwerk afwezig.

Wat is effectief netwerk betrekken? Is dat echt zeggen: die moeten rond de tafel zitten. Of kan dat juist ook zijn door erover te praten dat ze zeggen van 'ik ga straks misschien mijn zus bellen'. Misschien is dat wel genoeg. Dat is altijd een moeilijke rond netwerk, mensen verwachten daar

precies altijd veel van. Voor ons zit het vaak in de kleine dingen. Soms gewoon, door dat ge een paar keer vraagt naar: "wie zou u kunnen helpen", of een mama dat het heel moeilijk heeft: "bij wie kan je deze avond terecht?" Door dat te doen ben je zelf ook al netwerkgericht aan het werken zonder effectief te zeggen we zetten ze allemaal rond de tafel.

Dus dat hangt een beetje van gezin tot gezin af en een netwerk betrekken mag geen doel op zich zijn, dat moet een hulpmiddel zijn. Sommige gezinnen hebben dat niet zo graag en dan gaan we dat toch blijven proberen en zullen ze dat dan wel aannemen, maar dat mag niet zijn van 'goed, het moet of we kunnen niet met u werken'. Maar vaak hebben we toch altijd wel iemand mee in het netwerk.

We gaan altijd horen naar de vraag van het gezin zelf, want netwerk betrekken is heel vaak een grote drempel. Wij volgen daarbij altijd de mening en het tempo van het gezin. Als die daar niet voor open staan, dan gaan wij daar niet altijd de focus op leggen ook al is dat onze grootste pijler. Dat gaat alleen maar averechts werken. Maar in de mate van het mogelijke proberen we hen altijd beroep te laten doen op het netwerk.

De regie ligt bij het gezin, als zij niet willen dat iemand anders op de hoogte is van hun leven dan doen we dat ook niet. Maar in de loop van die 4 maanden gaan we dat nog eens bespreken en dan kan het gebeuren dat ze er wel het nut van inzien om toch hun netwerk erbij te betrekken. Dat vraagt tijd, dus wij gaan niet met oplossingen komen, we gaan hun aanzetten tot nadenken.

Hoewel de begeleiders voordelen zien in het samenbrengen, afstemmen of verruimen van het professionele zowel als van het sociale netwerk, blijft dit voor meerdere begeleiders een zoektocht. Heel wat begeleiders moeten groeien in het werken met en het samenbrengen van het netwerk. Enkele begeleiders geven aan dat ze vooral in de beginfase nog niet alle mogelijkheden uit het netwerk hebben gehaald.

"Mocht ik dat nu opnieuw starten, zou ik wel meer werk maken denk ik van zo'n netwerkoverleg. Daar toch wel meer in sturen, want dat was in het begin zo, alle, het gezin zit aan het stuur en als ze niet willen dan doen we dat niet. Ik ben daar nu ook al wel een klein beetje van afgestapt om het toch wel ergens te zeggen, want ik denk dat zo een keer samenzitten met wat extra supporters... Want we hebben dat allemaal opgevraagd, we hebben genogrammen, ecogrammen gemaakt, maar eigenlijk, we hebben die mensen niet echt gesproken.

Ik denk dat ik misschien ook meer tot die actie had moeten komen ook. Ik moet daar ook nog, ik ben daar nog groeiende in hè.

Ik ben meer en meer overtuigd eigenlijk dat we vlugger naar een netwerkoverleg moeten gaan. Dus dat dat eigenlijk wel een sleutel is, om er eigenlijk ook voor te zorgen dat je u niet installeert in een gezin. Dus als ik kritisch terugkijk, denk ik, eigenlijk had ik daar rapper moeten kunnen appèl op doen, of ...

Zeker bij de opstart horen we bij heel wat begeleiders dan ook de vraag naar handvaten en methoden om intenser met het netwerk te werken.

5.2.3. Belang van een flexibele invulling vraagt om methoden op maat.

Omwille van het belang van netwerkgericht werken worden in enkele samenwerkingsverbanden bij de opstart vaste procedures opgelegd, zoals een netwerkoeverleg binnen de maand organiseren of het opmaken van een genogram. Toch blijkt in praktijk een vaste werkwijze niet steeds de meest aangewezen weg.

Dat is natuurlijk het ideaalbeeld dat wij afronden met een heel netwerk rond een tafel, maar dat is niet altijd zo. Soms zijn die vragen veel complexer of veel specifiek op een bepaald thema of andere dingen zoals vele trauma's rondom hun eigen netwerk. Dat wij daar moeilijk door geraken, en zoals ik daarnet zei gaan we dat ook niet forceren, heeft dat soms meer tijd nodig.

Omdat de regie van het gezin en het op maat werken centraal staat, verwijzen begeleiders juist naar het belang van het flexibel kader rond netwerkversterkend werken. De vrijheid om de werkvorm in te vullen volgens de noden van het gezin maakt dat ook begeleiders creatief moeten zoeken naar de gepaste werkwijze.

Goh eigenlijk is dat op zich niet een algemene richtlijn. Wat er wel opgenomen is in onze visie, is dat werken met een netwerk een pijler is binnen onze werking. Dat is zo wel iets van wij staan daar voor. Er wordt daar niet gezegd hoe we dat moeten doen ofzo. Dus dat is nog wel een verschil. Het is niet als je bij ons komt werken dat je zoiets hebt van ah ja ik moet hier met netwerkcirkels dat doen. Ge moogt dat doen, maar wij krijgen daar wel de vrijheid in van hoe gaan we met het netwerk aan de slag. Wat verwacht dat gezin, maar we gaan het er wel over hebben. Dat is zowat de basis voorwaarden zal ik je maar zeggen.

Maar op een of andere manier is het netwerk wel altijd betrokken. Kan zijn dat ze misschien niet mee aan tafel zitten, maar we kunnen wel altijd vragen van "hoe denkt uw vriendin daarover" of "hoe denkt uw tante of broer". Of vanmorgen is uw broer hier geweest en wat deed die dan met de kindjes. Dus het netwerk zal altijd wel een plaatsje krijgen en moet ook een plaatsje krijgen.

Zelfs al lukt het niet om het netwerk fysiek te betrekken, het wordt volgens enkele begeleiders toch steeds binnengebracht in de begeleiding. Een begeleider verwoordt de nuances als: *het netwerk betrekken is de bedoeling, maar het kan bekeken worden op een schaal van 1 tot 10. 1 is het constant druppelen: heb je dat al gevraagd, hoe denkt uw oma hierover, hoe zou die daarover denken. En 10 is wanneer het netwerk mee aan de tafel zit, de hulpvragen bekijkt en samen mee zoekt naar een oplossing.*

Toch wijzen begeleiders op het belang van richtlijnen en/of beschikbare methoden omdat deze werkwijze voor velen nieuw is. Het dwingt hen – zeker bij de opstart van de werking- om de aandacht voor het netwerk steeds mee te nemen. Er is vraag naar een (aandachts)kader om het netwerk in beeld te houden, maar met ruimte voor een flexibele invulling.

Deze flexibele invulling maakt dat begeleiders gebruik maken van een breed arsenaal aan methoden, gaande van diverse vragen stellen tot inzetten van methodieken of komen tot een netwerkberaad. Begeleiders benoemen verschillende benaderingen: Wraparound – wraparoundbloem,

netwerkcirkels, ecogrammen, sociogrammen, genogrammen. Zij vertrekken vanuit kaders als positieve heroriëntering, methodieken van Family Finding zoals mobility mapping, duplopoppetjes.

Wrap around methodiek. Dit methodiek wordt vaak gebruikt. We werken ook met netwerkcirkels, ecogrammen, sociogrammen, genogrammen. We kijken naar wie is er rond u en wat waarden zijn dat? We vertrekken sterk vanuit positieve heroriëntering, methodieken van family finding en dan denk ik aan mobility mapping. Je hebt heel veel manieren, maar wat bij ons belangrijk is is niet de manier, maar hoe je tot de kern komt en welke waarden zij hechten aan bepaalde mensen?

Ik maak het tekeningen samen met het gezin, dat vertraagt en dat stimuleer u denken. Dat vind ik belangrijk voor mensen. Voor gezinnen is dat vaak een grote waarden om even na te denken en erbij stil te staan.

Naast de bestaande instrumenten en methoden geven begeleiders vooral aan dat ze creatief inspelen op wat er zich op dat moment aandient.

Ja, de duplopoppetjes, of gewoon wat er op tafel staat. Als zijn het suikerklontjes of theezakjes, of ik kijk eens een effe om me heen; houten blokjes... Het kan gewoon waardeloos materiaal zijn hé. Ja, dat maakt niet uit.

Daar zijn methodes, daar zijn verschillende methodes. Uiteindelijk zoekt ge dan wel 'wat sluit aan'. Bijvoorbeeld ik had een jongere van negentien jaar die zei 'ik heb geen netwerk', die was geïnteresseerd in voetbal. Die had een voetbalveld, wie is de scheidsrechter, wie supportert, om zo toch wel tot mensen te komen. Of we gaan eens een agenda maken van de week: waar zijt ge heel de week geweest, bij wie zijt ge geweest, en dan komen er toch wel mensen. Dus da's eigenlijk een beetje wat de interesses van mensen zijn en daar wat op aanleunen om netwerk te zoeken.

Eenzelfde brede spreiding van werkwijzen horen we rond het effectief samenbrengen van het netwerk. Hier komt de rode draad van 'het gezin dat bepaalt' nog sterker op de voorgrond. Uit de casusanalyse blijkt dat verschillende begeleiders dit als een constant aandachtspunt meenemen zonder daarbij bewust werkvormen in te zetten.

Meestal stel ik die vraag van: als ze zo ver zijn om samen te zitten kunnen we ook zien van hoe willen we dat hier doen, gaan we dat thuis doen of op locatie.. hoe gaan we die mensen uitnodigen, wie stuurt die uitnodiging? Het liefst van al komt dat van uit het gezin. Dat ze zelf een uitnodiging opstellen of eens langsgaan bij de buur of een broer en vragen van wil jij eens meekomen? Of een whatsappgroep aanmaken en daarin de vraag sturen van dan willen we samenkomen kunnen jullie dan...

Dat kan op allerlei manieren zijn. Dat kan zijn dat ik aan gezinnen vraag 'laat die mens eens komen als ik er ben, dan kunnen we samen een tasje koffiedrinken en het hebben over waar we het over moeten hebben. Soms is dat moeilijk en dan zal ik die mensen zelf contacteren of, ja nu met corona is online er ook bijgekomen, wat ook een voordeel is natuurlijk. Dat kan eigenlijk op allerlei manieren gaan. Of zij komen tot bij ons op de dienst.

Eigenlijk bijna altijd als ik daar was, zat er wel iemand bij. Dat liet ik vrij gebeuren. Ik moedigde mama daar heel sterk toe aan. Ik dacht er met haar over na vanuit het gene wat we nu allemaal

verteld hebben. Wie is belangrijk dat dat weet? Wie zou je er samen over laten praten? Op die manier zat er heel vaak wel netwerk mee aan tafel. Bijv. de buurvrouw is een heel betrokken persoon. Wat ik heel fijn vind is als die dan toevallig eens plots binnensprongen.

5.2.4. Het netwerk als krachtbron

Bij de eerste gesprekken horen we vooral de zoektocht bij begeleiders om het netwerk binnen te brengen. De regie van het gezin wordt daarbij regelmatig benoemd als reden om het netwerk niet actief aan te spreken. In de latere diepte-interviews rond het inzetten van het netwerk horen we een toenemende overtuiging rond het belang van het betrekken van het netwerk. Het netwerk wordt vaker benoemd als een kracht om gezinnen opnieuw regie te geven over hun leven. Het geeft gezinnen de mogelijkheid om stappen te zetten in de richting die ze willen veranderen.

Zo brengt het sociaal netwerk soms nieuwe zaken binnen tijdens de begeleiding omdat ze dicht bij het gezin staan. De betrokkenheid groeit ook tijdens de begeleiding. Het maakt dat een gezin terug in beweging komt en nieuwe kansen krijgt.

De kracht van het netwerk en het mooie is dat zij dingen durven zeggen die hulpverleners vanuit hun rol of mandaat vaak niet kunnen benoemen of heel verbloemd. Terwijl het netwerk echt de taal van het gezin gebruikt en ook het gezin durft aan te spreken over wat er misloopt en die kunnen ook die woorden gebruiken. Hulpverleners zijn vaak op hun hoede en het mooie is als het netwerk van het gezin erbij is dat het ook echt gaat over de doelen van het gezin en niet de doelen van de hulpverleners. Het kan goed zijn dat de hulpverlener zoiets heeft van bij dit gezin moet er dit en dat gebeuren terwijl het gezin en het netwerk zoiets hebben van nee dit heeft nu prioriteit en hier moeten we voor gaan. Dus wel een mooie aanvulling en meerwaarde.

Ik kan nu zeggen dat je sowieso als je ergens een traject afrondt, je ziet letterlijk die mensen naar elkaar toegroeien. ... Je merkt in het begin, zo de terughoudendheid van wat moeten we hier komen doen, wat wordt er van ons verwacht? Als je al die dingen in het begin ziet en je kijkt dan naar het einde, dan is het al meer een koffieklets.

Ik denk dat gezinnen het gevoel hebben in begeleiding met ons dat ze zich goed gehoord hebben gevoeld en dat ze ook net meer lef hebben om dat voor te zetten. We kijken naar hoe we dat kunnen verduurzamen. Een voorbeeld van een collega die in een gezin een jongvolwassene begeleidt, waarbij de een crisis na de andere was. Door in te zetten op de samenwerking zowel met haar familie, vrienden en professionele netwerk en goede afspraken te maken, krijgen we nu nog terug van die jongvolwassene dat dat gemaakt heeft dat er minder moeilijkheden waren.

Begeleiders geloven dat de veranderingen ondersteund door een netwerk - in het bijzonder het sociaal netwerk - duurzamer zullen zijn. Door het inzetten van het netwerk bouwen ze aan een 'ondersteunende structuur' zodat het gezin niet alles alleen moet dragen. Het vergroot de kans dat gezinnen verder kunnen al of niet met (professionele) hulp.

Dus wie is in uw netwerk als wij weg zijn waar je toch eens naar kan bellen wanneer het moeilijk gaat ofzo. Vaak is het dan ook wel wat duidelijker voor de mensen van ah ja ik mag eens naar

mijn tante bellen. Ik heb dat eigenlijk nooit gedaan maar nu weet ik dat ze er voor open staat dus als (begeleidster) er niet meer is weet ik dat ik naar mijn tante kan bellen. Dat zijn wel vaak dingen die voor het gezin zichtbaarder zijn geworden en dat ze zo opnieuw bruggen hebben gebouwd die misschien ook wat afgebrokkeld waren ofzo.

Mensen gaan zelf vaak over hun belangrijke mensen spreken, bij een goed traject. Als ik afrond en ik denk yes dit vind ik een schone dan is dat mijn doel, dat de mensen weten wie wat voor hen kan betekenen.

Het gezin voelt zich tijdens de gesprekken ook beter als ze ondersteund worden door een netwerk. Het netwerk is een middel om doelen van het gezin te bereiken, gezinnen vooruit te helpen en de ondersteuning aangenaam te maken. Een begeleider geeft aan dat het op dat moment niet uitmaakt of het gaat om het professioneel of sociaal netwerk dat het gezin wil betrekken, zolang het gezin dit maar ziet als ondersteuning.

In vele interviews wordt dan ook de 'gezamenlijke gedragenheid' als meerwaarde genoemd. Het gezin weet dat ze er niet alleen voor staan; dat ze ergens terecht kunnen en hun verhaal kwijt kunnen. Ook het feit dat dit duurzaam is en belangrijk voor de continuïteit wordt aangegeven.

Het grote positieve aspect is dat ze er niet alleen voor staan. Dat ze ergens terecht kunnen als ze het moeilijk hebben, dat ze hun verhaal kwijt kunnen. Ze kunnen gewoon een luisterend oor zijn, wat ook heel helpend kan zijn. Het is altijd heel krachtig als het netwerk erbij betrokken is. Ik vind het sociaal netwerk belangrijker dan het professioneel netwerk. Ook voor de continuïteit.

Dat is een gedragenheid he, je hebt het gevoel dat de professionals soms een beetje achteruit kunnen gaan zitten omdat er een netwerk is die dat draagt met een gezin.

Het gaat echter niet enkel over de gedragenheid bij het gezin, ook de begeleiders voelen zich meer ondersteund in de begeleiding door de samenwerking met anderen. Vooral het delen van verantwoordelijkheid en de bredere input wordt dan als positief ervaren.

Dat je er minder alleen voor staat. Je kan in overleg gaan. Zeker als het een zwaar gezin is met vele problematieken of een crisis situatie, dan is het fijn om te weten dat je niet alleen bent.

Het samen dragen. Vooral professioneel, soms kom je in situaties terecht waarbij het wel makkelijk is om met twee in dat gezin te staan. Dat je kan overleggen, als het mag van het gezin. Dus dat geeft wel wat gemoedsrust waardoor het me beter lukt om de krachten van het gezin te blijven zien, als je daar niet alleen in staat.

Ik zelf vind dat samen dragen fijn. Das zo breed met hoeveel mensen je rond de tafel zit en dat helpt soms door elkaar te ontmoeten en elkaar leren kennen los te komen van dat hokjes denken. Als je met mensen samen werkt kijk je naar: hoe kan je zoveel mogelijk bijdragen aan doelen van het gezin en hoe kunnen we samen een team zijn voor dat gezin. Het is gelijklopend voor sociaal en professioneel netwerk.

Hoewel we bij heel wat interviews meer ondersteuning horen voor het gezin, wijzen anderen ook naar het moeilijke en fragiele evenwicht bij de afronding van een begeleiding.

In droomscenario's is het natuurlijk dat iedereen weet waar dat hij naartoe wil, dat iedereen weet wat dat hij te doen heeft. Professioneel is dan goed betrokken en doet wat het gezin graag heeft. Het gezin laat zich mee ondersteunen. Er is terug wat herstel en vertrouwen. Dat is niet altijd mogelijk in een kort traject, maar we hebben ook al wel geleerd dat we content moeten zijn als een jongere weet waar dat hij terecht kan en dat is ook goed. Dat is ook fundamenteel, dat er een paar personen extra zijn.

Dat is heel moeilijk, vaak heel fragiel vind ik. Maar weten dat ze er zijn is al iets chique als dat is bereikt. Het zijn toch niet altijd gemakkelijke gezinnen en als ze weten dat 'als het er echt op aankomt, dan zijn die daar voor mij', dat vind ik al super.

5.2.5. Een aanklampende zoektocht naar het netwerk

Hoewel gezinnen soms aangeven dat er geen netwerk is, zeggen begeleiders dat ze elke kans grijpen om een netwerk te betrekken. Ze motiveren gezinnen om de meerwaarde van een ondersteunend netwerk te zien. Er wordt hen uitgelegd dat het hebben van een netwerk zorgt voor veerkracht en extra steun.

En we motiveren mensen om mee te kijken wie kan er mee over nadenken, wie kan daar mee in betrokken worden, heb je dat al aan hen gevraagd? Om dat te verstevigen en om ook elke keer te druppelen van "mensen het is nodig". Ook al is uw vertrouwen al eens heel erg geschaad. Toch is dat een zo'n grote meerwaarde om u toch te laten ondersteunen. Om mee te kijken wat dat mensen voor u doen en je moet het niet alleen doen.

Vaak is het netwerk erg beperkt. Dan wordt er geprobeerd om dit te verbreden. Dit kan door aansluiting te zoeken bij activiteiten uit de gemeente, buddywerking, overkophuizen, jongerenwerking, praatgroepen voor alleenstaande mama's,... Heel wat begeleiders gaan op zoek naar wat de lokale gemeenschap te bieden heeft. Of schakelen andere organisaties in zoals buddywerking, burgers aan zet initiatieven, LUS vzw.

Dan kunnen we altijd nog kijken of we nog bij de Lus vzw terecht kunnen. Zij doen echt netwerk: vrijwilligers betrekken of mensen rond elkaar zetten met een vrijwilliger. Dat is ook wel heel interessant. Mensen motiveren om aan te sluiten bij een hobby of bij een praatgroep of... dat lukt ook gewoon niet altijd.

Er zijn groepen die samenkomen bijvoorbeeld in Kortrijk hebben we voor alleenstaande mama's praatgroepen. Dit zijn initiatieven die we proberen en zo leren ze wat mensen kennen. Dit is soms een ding die we proberen te doen, maar dat is wel moeilijk.

Hier bij ons heb je een project van peters en meters. Op een bepaald moment hebben we mama en papa aangemoedigd dat zij die ook mogen bellen als ze er nood aan hebben. Ik ken toevallig die mensen, want dat zijn heel geëngageerde mensen, dus ik was er vrij zeker van dat mama en papa maar moesten bellen als ze eens wilden dat de jongste zoon eens in de namiddag weg was ofzo.

Bij een niet betrokken netwerk blijft men proberen dit netwerk te engageren vanuit de nood van het gezin. Mensen krijgen een duidelijke uitleg, er wordt ook geluisterd waarom het niet lukt om het gezin te ondersteunen en er wordt bekeken wat wel mogelijk zou zijn. Het belangrijkste is dat dit alles gebeurt op het ritme en met de mogelijkheden van het gezin.

En als ze vertellen: 'ik ken niemand', maar naarmate je aan het babbelen bent zeggen ze bijvoorbeeld en die vriendin die langst komt. En dan kunnen we zeggen ah een vriendin en gaan we nadenken over waar woont ze, wat zou ze kunnen betekenen voor u,... als er niemand is gaan we samen naar de contactenlijst kijken want bijvoorbeeld de driehonderd vrienden op facebook, moet er wel iemand tussen zitten waar ze toch contact mee heeft.

Ik heb nu ook een mama die ik begeleid en die zegt ook: 'ik heb totaal geen netwerk', maar dan weet je als begeleiders van ik moet mijn oren spitsen want als ze dan zo eens iemand benoemt dat je dat wel kan benadrukken van: 'oh ik hoor hier iemand en wat betekent die voor u?' En dan gaat je toch zien dat er altijd wel iemand is en wij geloven daar ook in. Je bent altijd een buurman van iemand of iemand op het werk waar je een goede band mee hebt, zelfs soms iemand van het OCMW. Dat zijn vaak niet de mensen waarvan men zegt ah daar heb ik de beste band mee, maar er zijn altijd wel mensen rondom iemand en als je dan samen op zoek gaat beseffen de mensen uiteindelijk dan toch van ah ja ik heb wel netwerk.

Hoe belangrijk een ondersteunend netwerk ook is, sommige begeleiders geven aan dat deze zoektocht niet altijd slaagt. Dat mag voor hen geen reden zijn om de ondersteuning van 1G1P te sterk onder druk te zetten of stop te zetten.

In theorie zeggen ze dat er altijd netwerk is. Ik vind dat zelf ook wel een moeilijke. Ik geloof ook echt dat er mensen zijn die niets of niemand hebben. Dus ik ga niet zeggen dat er altijd wel iemand is. Ik vind het vooral belangrijk van 'hoe komt het dat ze dit gevoel hebben'? Wie was er vroeger, wat is het verschil. Ik ga dat ook niet forceren. Ik ga niet zeggend dat we rond het netwerk moeten werken. Het heeft geen zin om dit te forceren, het hangt af van het gezin zelf. Ik ga er wel bij stil staan. Door vragen te stellen gaan we zoeken naar kleine aanknopingspuntjes.

Maar bij 1G1P focussen we nog altijd op de hulpvraag van de ouders. We zullen dat belang ook altijd benoemen en er zullen altijd een aantal verwachtingen zijn van 'kijk zo werken wij', maar als mensen dit echt niet willen ... dan ben je ze ook kwijt. Dat willen we ook niet. Het is ook een beetje hoe je het brengt en daarom begin ik ook altijd meteen met het netwerk, dan benoem ik dat ook, het belang ervan.

Als er geen persoonlijk netwerk is dan gaan we ook terug kijken vanuit de vraag van het gezin. Soms is dat zo'n specifieke hulpvraag dat het niet gaat over het netwerk, hebben die zoiets van het netwerk loopt allemaal goed maar het gaat puur over het stukje ik en mijn zoon. Dan gaan we daar niet perse de focus leggen op het netwerk.

5.2.6. Een andere benadering tussen professioneel en informeel netwerk

Begeleiders duiden wel op verschillen in het samenbrengen van het professioneel netwerk en het sociaal netwerk.

Het professioneel netwerk is gekend terrein voor de begeleiders. Zij nemen dan ook sneller en vaker het initiatief om het overleg te organiseren. De setting is vaak formeler, duidelijker en daarbij ook gemakkelijker. Toch lukt het niet steeds om de hulpverleners samen te brengen. Uit de casusanalyse blijkt dat het niet eenvoudig is om agenda's op elkaar af te stemmen. We horen dan ook dat begeleiders meerdere tafels of afzonderlijke afspraken plannen.

Nee normaal gezien, ideaal, zouden we, zo heb ik het in het verleden al gedaan met het gezin en iedereen die betrokken is op één moment samen zitten om met iedereen het plan te bespreken. Dat ging niet, dat lukte niet, het was dan ook zomervakantie. Dus ik het met mama apart naar het huis van het kind geweest, apart naar de therapeut, naar school, en het CLB en apart met Domo. Dus eigenlijk veel aparte netwerktafeltjes gedaan om dan dat plan te maken.

Begeleiders geven wel aan dat zij vanuit hun rol als 1G1P bij een netwerkoverleg met professionele werkers er over waken dat het gezin de regie behoudt en voldoende met eigen inbreng en thema's aan bod komt. Niet alle hulpverleners zijn vertrouwd met deze manier van werken en hebben de neiging vooraf afspraken te maken. Hierdoor komt de regie bij het gezin onder druk te staan.

Terwijl een formelere netwerk beraad dat is ja, vaak formeel. Dan wordt je uitgenodigd op een dienst, ja dat is veel overweldigender voor mensen. Zo moet je veel harder werken, want bij 1G1P is het belangrijk dat mensen zelf de regie houden. Dus het is veel moeilijker in een overleg waar voornamelijk professionals zijn. Als er bv een sociale dienst van politie, huisarts bij zit dan wordt er toch vaak over iemand gesproken ook al zit die erbij. En in eigen netwerk is dat niet zo en vertellen mensen meer. De focus gaat over wat zij willen.

Het is vooral de bedoeling dat er tijdens dat overleg zaken op tafel komen. Dat ik niet op voorhand moet vragen van wat wil je er gaan vertellen, maar dat het daar rechtstreeks op tafel komt. en dat is heel onwennig voor mensen, ze zijn gewend dat op voorhand een beetje te bespreken en de gang van zaken vast te leggen. Dat is soms kwetsbaar, maar soms komen mooie samenwerkingen uit.

Het sociaal netwerk staat dicht bij het gezin. Het initiatief en de wijze waarop het sociale netwerk samenkomt, wordt dan ook meer bepaald door het gezin zelf. Dat maakt dat het kader en de wijze van samenzitten sterk varieert en niet altijd gepland kan worden.

Bij een professioneel netwerk ga je veel rapper een overleg plannen met de verschillende diensten samen. Dat gaan we zeer snel doen, zodat we niet naast elkaar werken en op de hoogte zijn van wie wat doet. Voor ouders is dit ook duidelijk dat ze weten bij wie ze voor wat moeten zijn. Bij het sociaal netwerk is dat zo eerder; je komt daar toe en oma zit daar per toeval dan ga je met oma ook eens een babbeltje doen. Dat is minder gepland.

Ik denk dat het bij het professionele netwerk zou ik eerder het voortouw nemen op vraag van het gezin van 'doe jij het maar', zorg ik ook voor locatie dit en dat. Terwijl het sociale netwerk

zelf laat ik dit liever aan hen over. Dit is hun netwerk en zij zijn er meer professioneel in denk ik dan. Dat appreciëren ze dan ook wel, zij regelen dat wel en dat schept vertrouwen in hen dat ze dat gaan doen. En uiteindelijk gebeurt dat wel.

Ja, het professioneel netwerk, als je daar mailadressen van hebt of je belt die, ja goed, die doen dat vanuit hun functie, vanuit hun job. Dus die hebben daar uren voor. Terwijl het sociale netwerk, da's voor ouders soms moeilijk 'ja ik heb netwerk maar die hebben het zelf al heel druk'. Dus dan moeten we daar wat op inzetten en daar moet ge toch wat op een andere manier mee omgaan. Je gaat die mensen al eens een keertje zien, samen koffiedrinken zodat ze u kennen, terwijl je met professionals meteen rond de tafel kunt zitten, wie is wie en het hebben waar we het over moeten hebben.

Ook het eindresultaat kan verschillen afhankelijk van het soort netwerk. Volgens begeleiders is het professioneel netwerk handig om duidelijk te maken waar het gezin naar toe wil en op welke manier professionele hulpverleners daarin kunnen bijdragen vanuit verschillende functies. Als verschillende professionals aan tafel zitten wordt er vaker gewerkt naar afstemming: wie doet wat, wie biedt welke ondersteuning, ...

Het betrekken van het eigen netwerk wordt "meer als iets van de mensen" beschouwd.

Het is naar mijn gevoel makkelijker om het professioneel netwerk in te zetten dan het informele. Maar als het informele netwerk het zelfde kan dan het professionele is dat super. Zo veel te beter zelfs, want zij kunnen vele langer betrokken zijn, is lossen, geen kantooruren, is in het weekend beschikbaar. Maar voor een informeel netwerk moet er wat wederkerigheid zijn. Bij professioneel is het onze job. Voor sommige dingen heb je ook een professioneel netwerk nodig als het bijvoorbeeld gaat over expertise.

Het sociaal netwerk, die gaan er samen staan. Die kennen het gezin ook beter en kunnen misschien mee nadenken welke weg, wat speelt er mogelijks nog mee.

Het mooie is als het netwerk van het gezin erbij is, gaat het echt over de doelen van het gezin en niet over de doelen van de hulpverleners. Dus mooie aanvulling én meerwaarde."

Daarom hechten begeleiders veel belang aan het sociaal netwerk. Voor hen is het ondersteunend sociaal netwerk vooral een meerwaarde m.b.t. de tijdelijkheid van de begeleiding in het algemeen en de kortdurendheid van de begeleiding 1G1P in het bijzonder.

Wij vertellen vaak aan onze gezinnen dat professioneel netwerk ook netwerk is, maar die blijven niet, uw natuurlijk netwerk (vrienden familie) die stoppen niet. En dat proberen we ook mee te geven aan de gezinnen.

Netwerk is zowel het informele als formele netwerk. Bij het starten van 1G1P werd vaker naar het formele netwerk gekeken daar is echter verandering in gekomen. Eender welke belangrijke figuur voor het gezin kan mee betrokken worden.

Ik vind het sociaal netwerk, het eigen netwerk, dat zijn de echte cadeautjes (iemand die naar jou luistert, waar je naartoe gaat als je het lastig hebt,...)

5.2.7. Een uitgangspunt met de nodige uitdagingen

Ondanks de overtuiging dat het installeren van een sterk netwerk een belangrijk uitgangspunt is in 1G1P, geven begeleiders wel aan dat het bij sommige gezinnen een moeilijke opdracht is.

Ik vind het niet zo eenvoudig. We werken ook vraaggericht natuurlijk. Bij de onderwerpen die wij bespreken zit vaak ook schaamte onder, dus willen ze niet dat andere mensen weten dat het bijvoorbeeld financieel moeilijk gaat. En dan moet je dat respecteren hoe graag je ook hebt dat ze hulp vragen aan een netwerk. Dus ik denk dat we het wel altijd aanbieden, maar de cliënt heeft de regie om te beslissen.

Ik denk dat dat wel het idee is waaruit we vertrekken maar ervaring leert mij toch dat dat niet altijd in het traject dat we doen tot iets concreet leidt. Maar het er over hebben is voor mij ook al een start om dat netwerk erbij te betrekken om daar bij stil te staan om daar vragen bij te stellen.

De grootste uitdagingen zitten bij gezinnen die weerstand vertonen tegen betrekken, verbreden of activeren van het netwerk. Vaak is het inzetten van het netwerk voor hen geen prioriteit binnen de noden die zij hebben.

Er zijn vaak heel wat uitdagingen en heel veel obstakels vooral bij het gezin dat zoiets heeft van 'waarom moet ik mijn netwerk daarbij betrekken', van die mensen doen hier al zo veel en dan moet ik die nog opzadelen met van alles en die hebben daar geen tijd voor.

Maar soms lukt het echt niet, maar dan is het niet echt hun vraag. Dan gaan ze eigenlijk zeggen van 'ja oké, dat is hun topprioriteit een leefloon of een huis', dan snap ik dat dat niet het moment is om alle netwerken, oke het zijn mensen die kunnen helpen, maar het belangrijkste is dat dat in orde komt.

Het is ook moeilijk om netwerken waarbinnen conflicten zijn te betrekken. Ook wanneer het netwerk eerder beperkt is of wanneer het netwerk wisselt, stelt dit de begeleiders voor een uitdaging. Een begeleider verwijst in die situaties naar ondersteuning van 'burger aan zet'.

Zoals ik al zei soms lukt dat niet, maar we hebben ook nog de burgers aan zet initiatieven dus stel dat mensen een beperkt netwerk hebben maar toch de wens hebben om meer mensen rondom zich te hebben, dan kunnen we bij armen te kort of bij lus een aanmelding doen als mensen dat willen natuurlijk.

Ook al slagen begeleiders er niet in om het netwerk tijdens de begeleiding te betrekken, geven zij toch aan dat zij een aanzet kunnen geven. Soms neemt het gezin dit verder zelfstandig op.

Ja, er zijn mensen die willen dat niet. Absoluut niet, maar dan ga je nog altijd aan de hand van de genogram of het sociogram, of de netwerkcirkels, altijd wel bespreken 'wat maakt dat?' en 'wat zou die zeggen?'

Nee, dat lukt niet altijd. Maar wel pogingen dat het gezin zelf probeert zijn netwerk te betrekken. Snap je? Ik heb bijvoorbeeld al een begeleiding gehad dat de mama niet wou dat er iemand maar wist hoe slecht het ging of dat ze geen geld had want ze wou dat absoluut niet. Maar tegen het

einde van de begeleiding had ze al een keer haar buur aangesproken bijvoorbeeld. En in mijn ogen zie ik dit als oké ze heeft haar eigen netwerk aangesproken, ze kan haar probleem een beetje delen met iemand anders. Dus dat is voor mij ook al een vorm van netwerk betrekken eigenlijk.

Veiligheidsdossiers zorgen voor een extra uitdaging en nemen een bijzondere plaats in bij het werken met het netwerk. In deze casussen staat het gezin, en daarbij ook de begeleider, onder druk om een bepaald aantal deelnemers samen te brengen voor het opstellen van een veiligheidsplan. Op dat moment vervalt ook de regie van het gezin.

5.2.8. Nood aan ondersteuning van begeleiders

Het flexibel werken vraagt om een creatieve kijk maar ook om de nodige ondersteuning. Hoewel een aantal begeleiders aangeven dat ze specifieke vorming kunnen gebruiken rond het netwerk betrekken, zeggen de meesten dat ze al veel vorming volgden en dat de nood daar niet ligt.

Begeleiders geven aan dat ze de ondersteuning vooral vinden bij collega's in het intersectoraal team.

Dat is eigenlijk ook de meerwaarde omdat wij een team zijn met allemaal een andere achtergrond. Allemaal verschillende moederorganisaties, wat maakt dat wij ook heel veel diversiteit hebben en verschillende middelen die we ook bundelen in onze server. We kunnen ook horen bij elkaar van weet iemand hoe we dit het beste kunnen bundelen.

Het voordeel van bij ons is eigenlijk, we zijn allemaal collega's en we werken ook nog op een ander. En iedereen heeft zo al zijn methodieken die ze vanuit hun moederorganisatie meenemen, om die eigenlijk bij ons te verspreiden. Dus er is niet zomaar 1 methode of een methodiek, die we alleen toepassen, we hebben allemaal onze eigen methodieken, we pakken er ook over van collega's uit een organisatie, dat we zeggen van "oh dat werkt precies dat wil ik ook wel eens proberen." Dus nee niet ene bepaalde, er zijn er verschillende.

We gaan met heel het team denken over: 'oke wat kunnen we doen?' ... We gaan vaak in intervisies met elkaar om te kijken wat we anders kunnen aanpakken. Iedereen is een beetje op de hoogte van elkaars gezin.

De goede contacten die een aantal samenwerkingsverbanden hebben met organisaties binnen 'Burger aan zet', zijn een belangrijke meerwaarde. Vooral in die casussen waar het netwerk heel specifiek wordt ingezet, er geen of grote weerstand is rond het netwerk of als de begeleiding van 1G1P te beperkt of te kort is om hier nog expliciet rond te werken.

Een manier dat ik ook zinvol vind is het BurgersAanZet initiatieven. EKC gebruiken wij heel vaak, dat is een vergadering met mensen uit hun netwerk dat het gezin zelf kiest om over een bepaald thema te praten.

Maar dan gaan wij ook proberen kijken naar nieuw netwerk. Bv binnen 1G1P hebben wij Burgers Aan Zet initiatieven waarbij wij beroep kunnen doen op vrijwilligersorganisaties in de hoop daar

een buddy te installeren. Of LUS bv waarbij de breuken in haar eigen netwerk proberen te herstellen om zo nieuw netwerk te vormen of oud netwerk terug te herstellen. Dus dat is wel altijd ons doel, maar het komt er niet altijd van als dat hun vragen niet zijn.

Kunnen wij dat niet tijdens ons 1G1P termijn dan gaan we bijvoorbeeld een Eigen Kracht Conferentie organiseren.

5.3. Opstellen van het gezinsplan

In het Nederlandse model lezen we als doel van de begeleiding 1G1P 'een helder plan op te stellen dat een gezin zo snel mogelijk in staat stelt op eigen kracht verder te kunnen'. Men vertrekt vanuit een uitgewerkte structuur van het gezinsplan. Deze is gekoppeld aan een strikte methodiekomschrijving en een duidelijk afgebakende doelgroep; nl. *gezinnen die te maken hebben met meerdere hulpverleners of instanties (Bolt, 2011 p11.)*. Het gezinsplan fungeert volgens Bolt als een overkoepelend en verbindend overzicht voor zorgplannen van de verschillende betrokken hulpverleners. Het accent ligt op de afspraken bij het samenwerken met hulpverleners en andere betrokkenen, ongeacht of dit in opvolging van een rondetafelgesprek is of tot stand komt via afzonderlijke contacten met betrokkenen. In het Nederlandse voorbeeld kent het plan daarom vier duidelijke onderdelen:

- Gezinsdoelen: gegevens van de gezinsleden en de belangrijkste doelen die zij met het plan willen bereiken.
- Betrokkenen: gegevens van mensen uit het netwerk, hulp- en dienstverleners die samenwerken met het gezin. Hier worden ook de afspraken genoteerd over de wijze waarop de onderlinge afstemming is geregeld en wordt in een afsprakenlijst genoteerd wie wat doet wanneer.
- Evaluatie: knelpunten uit de evaluatie;
- Vervolgsafspraken: de vervolgstappen aan de hand van de oorspronkelijke en eventueel nieuw geformuleerde doelen.

De doelstellingen en de doelgroep van 1G1P Vlaanderen ligt enigszins anders. De samenwerkingsverbanden 1G1P in Vlaanderen zullen dan ook op zoek moeten gaan naar eigen accenten en invulling van het 'gezinsplan' binnen 1G1P. De omschrijving van dit plan hangt vanzelfsprekend samen met de omschrijving van de doelstelling en werkwijze van 1G1P. Zolang dit open en flexibel is, blijft ook de invulling van het plan een zeer flexibel gegeven.

5.3.1. Online bevraging rond het opstellen van een gezinsplan

De informatie uit de online bevraging moet steeds bekeken worden tegen de achtergrond van de zeer flexibele invulling van het concept 'gezinsplan'. De cijfers tonen, naast enkele algemene patronen, vooral hoe verschillend het plan wordt ingevuld. Diepte-interviews zijn een noodzakelijke aanvulling voor een verdere reflectie over de inhoud en betekenis van het gezinsplan in de begeleidingen 1G1P.

Tabel 6: Werd er een plan opgemaakt?

| | N | % |
|--------|-----|------|
| Ja | 109 | 87,2 |
| Neen | 16 | 12,8 |
| Totaal | 125 | 100 |

In veruit de meeste begeleidingen wordt er een plan opgemaakt. Zoals hierboven toegelicht wordt er bij deze vraag vooraf geen omschrijving van 'het plan' gegeven. Het gaat dus om de invulling die de begeleider zelf geeft aan 'het gezinsplan'.

Slechts bij 16 (of 12,8%) van de casussen is er geen plan. Als reden vermelden begeleiders enerzijds dat de gezinnen er geen nood aan hadden, anderzijds dat er casussen zijn die stoppen voor er rond een plan kan gewerkt worden. 5 Casussen zijn nog niet afgerond en er werd volgens deze begeleiders nog geen (eind)plan opgemaakt.

Mama verkoos om geen plan op te maken. De dingen die ze al doende leerde tijdens onze samenwerking zitten in haar hoofd en neemt ze mee; stelde mama. Een plan is ook statisch, en het leven is dat niet. Mama heeft meer veerkracht en kan verder.

Het was zeker de bedoeling, maar door 1x met het netwerk te spreken, was dit eigenlijk niet meer nodig. Zij hebben het gezin mee ondersteund in hun hulpvragen en zo is er geen vraag meer voor 1G1P. Een echt plan was er dus niet, wel afspraken met het netwerk en dit was voldoende.

Korte tussenkomst van onze dienst. Duidelijk waar de vragen lagen. Het plan zat in het gezin en mijn hoofd.

Gezin spreekt/leest geen Nederlands, dus een gezinsplan had voor hen geen meerwaarde. Wel contactpersonen gebundeld + waarvoor ze bij hen terecht kunnen.

Ook uit de motivaties voor het ontbreken van een plan zien we dat de 'invulling' van het gezinsplan een rol speelt. Zo wordt er voor één begeleidster geen 'echt' plan opgesteld omdat er afspraken zijn gemaakt met het netwerk. We vermoeden dat voor andere begeleiders deze afspraken zouden gelden als 'een gezinsplan'. Ook het overzicht van waar het gezin terecht kan (zie laatste citaat) is voor sommige begeleiders het voorwerp van een plan. M.a.w. of er een plan is of niet hangt voor een groot stuk samen met de invulling die de begeleider geeft aan het gezinsplan.

Tabel 7: Moment in de begeleiding waarop het plan werd opgesteld? (meerdere antwoorden)

| | | N (109) | % |
|--|----|---------|------|
| Bij de start van de begeleiding werd een plan opgemaakt | | 20 | 18,3 |
| Gedurende de begeleiding kwam een plan tot stand | | 60 | 55 |
| <i>Gedurende de begeleiding</i> | 39 | | |
| <i>Gedurende de begeleiding / na overleg</i> | 10 | | |
| <i>Gedurende de begeleiding / op het einde</i> | 11 | | |
| Na een overleg met andere hulpverleners en/of leden van het sociale netwerk. | | 30 | 27,5 |
| <i>Na overleg</i> | 12 | | |
| <i>Gedurende de begeleiding / na overleg</i> | 10 | | |
| <i>Na overleg/ op het einde</i> | 8 | | |
| Op het einde van de begeleiding van 1G1P werd een plan opgemaakt | | 28 | 25,7 |
| <i>Op het einde</i> | 9 | | |
| <i>Gedurende de begeleiding en op het einde</i> | 11 | | |
| <i>Na overleg / op het einde</i> | 8 | | |

20 Begeleiders maken bij de start een gezinsplan op.

Voor de meeste (60 of 55%) krijgt het plan vorm gedurende de begeleiding. Van de 60 die gedurende het begeleidingsproces een plan ontwikkelen geven er 10 expliciet aan dat dit plan ook vorm krijgt na een overleg met betrokkenen en 11 begeleiders benadrukken dit plan op het einde van de begeleiding bevestigd of aangevuld wordt.

30 Begeleiders geven aan dat het plan een resultaat is van het overleg. Daaronder vallen de 10 plannen die verder doorheen de begeleiding vorm krijgen en 8 begeleiders melden dat dit plan na overleg ook als eindpunt van de begeleiding uitgewerkt wordt.

28 Begeleiders vermelden het gezinsplan op het einde van de begeleiding. Bij deze groep zijn er dus 11 die het plan ook tijdens het proces opstellen, maar dit expliciet bevestigen op het einde en de 8 die dit na overleg op het einde van de begeleiding vorm geven.

Kortom, de antwoorden tonen ons vooral een grote spreiding van verschillende momenten waarop begeleiders zeggen een gezinsplan op te maken. Voor de meeste krijgt het plan gedurende het begeleidingsproces vorm.

Tabel 8: De vorm van het plan (meerdere antwoorden mogelijk)

| | N (109) | % |
|--|---------|------|
| Een opvolgingsverslag voor het dossier | 11 | 10 |
| Een schriftelijk plan bijgehouden door de begeleider 1G1P | 42 | 38,5 |
| Een schriftelijk plan in bezit van het gezin | 70 | 64,2 |
| Een digitaal plan toegankelijk voor gezin en begeleider 1G1P | 17 | 15,6 |
| Een digitaal plan toegankelijk voor alle betrokken ondersteuners/hulpverleners | 8 | 7,3 |
| Andere vorm | 12 | 11 |

Het gezin krijgt nagenoeg altijd een exemplaar van het plan. In de meeste situaties gaat het om een schriftelijk plan (64,2%), in mindere mate wordt er gebruik gemaakt van een digitaal plan (15,6). Voor een aantal gezinnen wordt er een andere vorm op maat gezocht. Zo lezen we dat voor drie gezinnen het plan in de vorm van een tekening wordt opgesteld. In één begeleiding worden de afspraken in een whatsappgroep geplaatst. Enkele begeleiders geven aan dat ze verslagen van een overleg of van de verschillende stappen die worden gezet in de begeleiding als plan aan het gezin bezorgen. Nog een andere begeleider stelt dat het plan een overzicht is van de contactgegevens (dat ook schriftelijk bezorgd wordt aan het gezin).

Het opnemen van het plan in het dossier of het bijhouden van een schriftelijk plan door de begeleider gaat in de meeste situaties samen met een schriftelijk plan dat ook aan het gezin bezorgd wordt. Slechts in 10 casussen heeft de begeleider een schriftelijk plan zonder dat dit bij het gezin terecht komt. Er wordt 4 maal een verslag in het dossier opgenomen zonder dat er enig andere vorm van plan wordt bezorgd aan andere betrokkenen.

Wat opvalt is dat het gezinsplan minder wordt gedeeld met andere betrokken hulpverleners. 8 Maal wordt er een digitaal plan opgemaakt dat ook toegankelijk is voor andere betrokkenen. Bij de antwoordcategorie 'andere vorm' wordt verwezen naar de whatsappgroep waar andere hulpverleners in zijn opgenomen en een aantal keer wordt aangegeven dat het schriftelijk plan gedeeld wordt met andere hulpverleners mits toestemming van het gezin.

Het eigenaarschap van het plan wordt dus meestal bij het gezin gelegd en wordt minder ingezet als overkoepelende afspraaknota voor de verschillende hulpverleners.

Bij 'extra opmerkingen' lezen we wel dat betrokken hulpverleners soms op een andere manier of na het afronden van de begeleiding op de hoogte worden gebracht.

Iedere betrokken hulpverlener en het gezin ontving na iedere bijeenkomst/overleg het opvolgingsverslag. Op het einde van het traject heb ik deze gebundeld en in zijn geheel aan het gezin gegeven.

Op het einde van het traject heb ik samen met het gezin het gezinsplan opgemaakt. Ik heb deze dan uitgewerkt en aan hen teruggegeven. Na hun akkoord heb ik ook een kopie naar de

consulent doorgestuurd en een telefoon gedaan naar de diensten die benoemd zijn in het verslag, zodat ze weten dat ze erin staan.

Tabel 9: Personen betrokken bij het opmaken van het plan? (meerdere antwoorden mogelijk)

| | N (109) | % |
|--------------------------------|---------|------|
| Het gezin | 109 | 100 |
| Andere betrokken hulpverleners | 56 | 51,4 |
| Leden uit het sociale netwerk | 32 | 29,3 |

Zoals verwacht wordt het gezin in alle situaties betrokken bij het opmaken van het plan. Andere hulpverleners worden slechts voor de helft van de casussen betrokken bij het opmaken van het plan. Leden van het netwerk worden slechts voor 29% betrokken. Nochtans ligt hun deelname aan een overleg veel hoger. Deze deelname leidt dus niet tot betrokkenheid op het gezinsplan.

5.3.2. Het gezinsplan: wie, wat, waar, wanneer

Net zoals werken met het netwerk is ook het gezinsplan een aandachtspunt van bij de start. Over het 'gezinsplan' is echter nog veel onduidelijkheid. Er zijn verschillende visies en toepassingen over wat dit 'plan' juist moet inhouden en welke functie het plan inneemt in de begeleiding van 1G1P. Voor sommige begeleiders gaat het om 'planmatig' werken. Het plan verwijst hier eerder naar het proces van de begeleiding dan naar een resultaat waar men naar toe werkt. Hierdoor is een geschreven plan niet direct aan de orde.

Ook het moment waarop het uitgewerkt wordt, varieert afhankelijk van het gezin. Vaak wordt het plan van bij de start opgesteld, maar dit lijkt niet dwingend. Veel heeft te maken met de helderheid van de hulpvraag bij de start. Soms gaat daar tijd over.

Nee, dat is echt op tempo van het gezin. Bij het ene gezin is dat sneller dan bij het andere gezin. Dat heeft vooral heel veel tijd nodig om te zoeken wat hun vraag is, bij andere is die vraag heel duidelijk bij het eerste gesprek. En dan kan er snel een plan rond gemaakt worden.

Eigenlijk is dat vanaf de start dat dat wordt opgesteld. Eerst leer je iedereen beter kennen en hoe ik het dan voor mezelf bekijk is dat ik het wel opgesteld wil hebben binnen de maand.

Vanaf dag 1. Als je de intake hebt, dan maak je al een inventaris van 'waarom ben ik hier'. En dat ga je proberen te verfijnen en dan ga je daarmee aan de slag.

In de online bevraging stellen de begeleiders dat het gezin steeds betrokken is en meestal het plan in het bezit heeft. Ook in de diepte-interviews geven de begeleiders aan dat het plan een centrale betekenis heeft. Het is een middel om transparant te werken en regie te geven aan het gezin. Het is HUN plan.

Dat is ook vaak het eerste wat we tegen een gezin zeggen, dat we beginnen met het opstellen van een plan of met een plan dat er eventueel al is. Dus een heel centrale betekenis, nu de manier waarop dat wordt ingevuld is natuurlijk heel afhankelijk van gezin tot gezin.

Als je dingen visueel maakt dan wordt dat tastbaarder en echter. Het wordt daardoor ook meer van hen en het helpt om de regie bij de mensen te leggen. Het is hun plan, het zijn hun beslissingen, het zijn hun stappen het zijn hun krachten, namen en netwerk. Het is van hun.

Het plan is ook een middel om de samenwerking met andere diensten en het gezin transparant te houden. Wanneer gezinnen hiervoor hun toestemming geven kan het gedeeld worden met het netwerk.

Dat heeft verschillende doelen. Vooral het gezin dat eigenaar is van hun eigen plan. Ook de samenwerking tussen verschillende diensten is daar heel belangrijk in. Verschillende hulpverleners die er al zijn en die gaan opstarten.

Men probeert samen met het gezin (en het netwerk) heldere doelen op te stellen die de wens tot verandering weergeven. Het plan helpt dus om een overzicht te brengen in de doelstellingen die op dat moment van belang zijn, binnen het kader van een kortdurend traject. Dit sluit aan bij de online bevraging waaruit blijkt dat het plan vooral tijdens de begeleiding tot stand komt. We horen hier dan ook dat het plan wordt opgesteld in functie van de begeleiding van 1G1P.

Dat jij en het gezin weet wat je aan het doen bent. Waar dat ze naartoe willen, wat mogelijks de krachten-zorgen-doelen zijn. Richting geven en bevragen 'klopt dit nu nog voor u?'. Iets heel dynamisch.

Het creëert ook helderheid wat ik zelf ook een grote meerwaarde vind. Ik merk in gezinnen dat er vaak chaos is en veel vragen op verschillende levensdomeinen waardoor ze eigenlijk door de bomen het bos niet meer zien. Dus dat plan zorgt wel voor visuele structuur en helderheid. Niet alleen voor het gezin maar ook voor anderen, hulpverleners, netwerk en voor mezelf ook.

Aanvullend wordt aangegeven dat het plan geen doel op zich kan zijn. Het proces van het plan (doelen formuleren) is belangrijker dan het komen tot een 'echt' plan. Het plan geeft mee richting aan het proces.

We kunnen wel doelen hebben van kijk, we willen dat en dat veranderd hebben, we willen dat veranderen en dat moeten we veranderen, dat zijn allemaal heel erg mooie doelen he, maar een plan is eigenlijk het proces, het proces van een plan is eigenlijk veel belangrijker dan het doel te bereiken.

Tijdens het laatste gesprek wordt het plan in sommige samenwerkingsverbanden nog eens overlopen met het gezin. Het plan hoeft daarvoor niet af te zijn, het is vooral een werkinstrument.

Het gezinsplan wordt afgegeven aan het gezin, uiteraard, dus als ik mijn laatste huisbezoek maak ik, allee mijn laatste als het plan klaar is dan maak ik een nieuwe afspraak met het gezin omdat af te geven, maar ook om dat nog eens door te nemen. Om vooral zo eens van euhm, zo van kijk he, zie eens toen ik hier aankwam, zo zag het eruit, zo was de gezinssituatie en dan doorbladeren

we wel van “kijk daar hebben jullie allemaal aan gewerkt” dus dat wordt allemaal wel wat overlopen.

Bij afronding kan het plan een belangrijke rol spelen, zeker wanneer er andere hulpverleners betrokken worden. Men zoekt dan wie van het netwerk kan helpen om het plan vast te houden.

Het plan wordt echter alleen gedeeld na toestemming van het gezin. Enkel wanneer een gemandateerde voorziening betrokken is kan het verplicht zijn het plan te delen.

Soms wordt het plan al door iemand vastgehouden tijdens onze begeleiding en dan loopt dat gewoon verder. Het is echt de bedoeling dat dat plan gedeeld wordt door alle partners en alle betrokkenen. Dat is het mooie en dat is ook aangener en dan voelt het gezin zich ook minder van het kastje naar de muur gesmeten.

Als we toestemming krijgen van het gezin en zij vragen zelf om het plan daar te geven aan het CLB of OCMW dan gaan we dat doorsturen. Maar anders gaan we dat niet doen. Maar zij hebben wel een plan voor als ze terug hulp nodig hebben dat ze kunnen aantonen welke stappen ze al gezet hebben.

Dus op zich is dat elk moment zinvol. Zeker ook wanneer wij afronden, dat wat meer vastgehouden kan worden door het netwerk eventueel ook het professioneel netwerk daarrond. Dat zij daar verder mee aan de slag kunnen gaan.

In het plan komen ook de krachten van het gezin naar boven; dit kan een positieve insteek geven aan de trajecten. Het plan geeft de evolutie weer van het gezin van bij start tot afronding van de begeleiding en kan ook een belangrijke rol spelen bij overdracht. Ook in de toekomstige hulpverlening kan het een rol spelen. Het moet dus een werkinstrument zijn.

Sowieso dat de ouders zelf op papier ook hebben ‘dit is onze vraag en dit is waar wij naartoe willen en dit is wat er allemaal gebeurd is, wat wel lukt, uitzonderingen’. Dat is toch wel heel versterkend, zeg maar.

Dat het gezin een beetje overzicht heeft over met wie kan ik waar, hoe en wat is er allemaal gebeurd. Zo die dingen. Maar ook naar de toekomst toe, wie kan er verder mee weg met dat plan dat is beetje het doel. En dat het gezin er ook mee aan de slag kan, dat is het grootste van al.

Want nogmaals dan zien ze dat op papier, ze zien dan hun eigen proces opnieuw op papier. Ik kan toch wel zeggen dat dat toch wel wat doet bij hun. Allee soms zijn die wel heel erg verrast dat die zoiets hebben van ‘amai wij komen daarvan’. Dat moment merk je ook heel fel dat dat proces hun toch ook heeft meegepakt.”

Eensgezindheid lijkt er te zijn over het feit dat het plan altijd achterblijft bij de gezinnen.

Het plan blijft bij de mensen, da’s het verslag en de inhoud van de begeleiding.

Ik laat dit altijd bij het gezin liggen, zij moeten hier mee verder. Wat wij wel doen, we hebben wel een dossier dus ik trek daar dan een foto van voor moesten ze het kwijt spelen, ze mogen dan altijd naar ons bellen en dan kan ik het afdrukken zodat het niet verloren gaat. Het echte papier laat ik daar liggen.

Kan het professioneel zijn die dat mee vasthouden of is het sociaal netwerk dat dat mee kan vasthouden of is er iets nieuws nodig? En dan proberen wij daar ook in mee te zoeken. Maar dat gezinsplan blijft altijd daar in het gezin.

Meestal slaagt men er wel in om tijdens het proces een plan op te stellen. Hoe het tot stand komt lijkt samen te hangen met de visie van het samenwerkingsverband, de stijl van de begeleider en het traject met het gezin.

5.3.3. Vorm en inhoud van het gezinsplan

Hoewel men in de online bevraging vooral verwijst naar een schriftelijk plan, wordt doorheen de interviews snel duidelijk dat de vorm van het plan enorm kan variëren. Sleutel hierbij is dat men wil werken op maat van het gezin. Het plan moet dynamisch zijn, niet statisch.

Nee dat is zeker niet hetzelfde, dat is eigenlijk ook heel hard op maat van het gezin. Dat wordt ook altijd bevestigd van: oke we stellen nu een plan op, hoe zien jullie dat het liefste?

Het plan is ook in functie van het gezin en niet in functie van ons. Dus het is altijd een hele belangrijke dat we dat zeker in ons achterhoofd altijd blijven meenemen van gaan die mensen dat belangrijk vinden.

Zoals bijvoorbeeld een anderstalig gezin, daar is de geschreven taal vaak moeilijk. Hierdoor kan het zijn dat we een methodiek met tekeningen gebruiken zodat het duidelijk wordt.

Omdat wij heel hard op maat werken en als je je vast gaat houden aan bepaalde strategieën, aan bepaalde doelen, maakt ge in uw traject het niet altijd gemakkelijk. Onze gezinnen zijn zo divers, dat je niet met een stramen kunt werken.

Volgende voorbeelden worden genoemd: flappen, online tool, whatsapp groep, bezoekverslagen, tekeningen, fonkelpad, foto's, filmpjes, 3 kolommenmodel, digitaal plan,... Een plan staat dus niet altijd op papier.

Wat ik zelf meestal doe is visueel op flappen en dat daar dan op uitwerken. Wij gebruiken ook een online tool maar daar moet het gezin wel in aangeven dat dat iets voor hun is. Maar eerst en vooral op maat van het gezin. Er zijn gezinnen die een whatsappgroep hebben die daar in het begin in olijsten wat hun actiepunten of hun doelen zijn die daar dan met hun netwerk in verder gaan.

In een plan krijgen diverse aspecten een plaats: hulpvraag, krachten, zorgen, doelen en netwerk. Afhankelijk van het traject kunnen andere items opgenomen worden. Verschillende levensdomeinen worden betrokken.

Er wordt vermeld welke acties ondernomen worden, wie wat opneemt en wanneer men het doel probeert te bereiken. Men volgt hierbij het tempo van het gezin..

Vooraf de mensen die betrokken zijn rond het gezin, de gezinsleden zelf, de contactgegevens van alle personen, de beschikbaarheid van de personen, de doelen, de acties, wie neemt wat op en

wanneer willen we het doel bereikt zien. Het is heel mooi dat die afspraken er zijn en zo wordt het ook helder wie dat wat doet.

In een aantal samenwerkingsverbanden is er een sjabloon ter inspiratie. Dit lijkt niet dwingend te zijn. Begeleiders formuleren het als zijnde een goede houvast, maar proberen dit te hertalen op maat van het gezin. In dat opzicht lijkt het plan niet enkel afhankelijk te zijn van de noden van het gezin, het krijgt ook vorm door de stijl die de begeleider hanteert.

Toen ik startte vond ik het wel heel aangenaam dat er een sjabloon was om te kijken hoe zo'n plan er nu juist uit kon zien.

Ja, we hebben een sjabloon, we hebben wel zo wel wat, we hebben dat zelf ontwikkeld. We hebben dat vanuit een doordacht team dat zich heel fel heeft ingezet op van' ja hoe gaat nu zo'n plan er kunnen uitzien'.

Ja, we hebben een vast plan waarin ook een inhoudsopgave staat en een beetje van 'hoe ge bepaalde dingen kunt bevragen', maar niet elk plan is hetzelfde want wij gaan dat plan wel op maat maken. Dus je hebt een basis, maar ge gaat verder met uw gezin. Maar iedereen begint met een basisplan.

Dat is verschillend. Wij hebben wel een aantal sjablonen, die gebruikt kunnen worden of die inspiratie kunnen geven. Maar het is niet zo dat er onder onze collega's 1 soort ondersteuningsplan is. Je vult het plan in op een manier die voor het gezin goed voelt. Ik denk dat er wel collega's zijn die voor zichzelf vaak het zelfde systeem gebruiken. Ik geloof ook dat er zijn waar dit altijd verandert. Ik geloof ook dat er zijn waar dit met veel woorden is en bij andere meer getekende dingen.

We zijn ondertussen een jaar of drie aan de slag en elke medewerker heeft zo zijn eigen stijl euh soms is dat iets getekend of een grote flap waar dingen op genoteerd staan.

5.3.4. De ervaren meerwaarde van werken met het gezinsplan

Werken met een plan zorgt voor transparantie. Het geeft duidelijkheid en gezinnen hebben een beter beeld op welke stappen reeds gezet zijn. Daarnaast helpt het ook om vooruit te kijken.

Het scheidt duidelijkheid, het geeft mensen een goed gevoel om te kijken welke stappen ze al gezet hebben want in een begeleiding zien ze dit soms zelf niet. Het maakt hun soms dus trots over wat ze doen. Maar het helpt hun ook vooruit om te kijken van waar staan ze nu en waar zijn ze gestart. En het maakt het voor het professioneel netwerk ook gemakkelijker dat ze iets in hun handen hebben.

De gedragenheid tussen gezin en netwerk wordt ook als meerwaarde gezien. Tegelijk geeft het een leidraad voor de begeleider. Het zorgt voor focus om doelgericht aan de slag te gaan.

Focus hebben, dat gemeenschappelijk stuk. Dat het in het plan duidelijk blijft, dat het netwerk een duidelijk stuk krijgt en de krachten. En dat het een dynamisch iets is.

Ik vind het positief dat je een beetje het overzicht kan bewaren. . Ook gewoon voor uzelf om overzicht te hebben en voor het gezin om te weten wie doet hier wat en al. Ook voor later(e) hulpverlening.

Door dat op te schrijven, op te lijsten of visueel te brengen dat ze zelf zien wat speelt er. Welke stappen hebben ze al gezet, dat ze ook zien dat die zijn afgevinkt en dat ze zien welke weg ze al hebben afgelegd. Dat ze ook zien welke ondersteuning ze van buitenaf krijgen, als ze er voor open staan natuurlijk om hun sociaal of professioneel netwerk erbij te betrekken. Dat die meer gedragenheid en gedeelde verantwoordelijkheid met de mensen rondom, dat wel als heel positief kan aanschouwd worden.

5.3.5. Uitdagingen

Bij sommige gezinnen is het niet eenvoudig om te komen tot een plan. Anderstaligheid kan bijvoorbeeld voor moeilijkheden zorgen. Maar ook wanneer gezinsleden niet willen dat de info gedeeld wordt met andere gezinsleden vormt dit een hindernis in het komen tot een plan.

Extra uitdaging is er wanneer een grote groep professionals betrokken zijn en er vele vragen liggen. Tijdsdruk speelt vaak een rol. Daarnaast wordt ook aangegeven dat het vasthouden van het plan gedurende het volledige proces niet eenvoudig is.

Een uitdaging is om het niet te vergeten. Bij sommigen start je en word je overspoeld door alles wat er gebeurt. Waardoor je het plan niet altijd concreet gaat volbrengen. Misschien een uitdaging in de werking zelf is dat we misschien als team er samen wel meer over kunnen denken. Om te kijken waarom iets wel of niet werkt of waarom iemand iets wel of niet doet.

Het blijft voor vele begeleiders een zoektocht om te vinden wat het beste plan is voor dit specifieke gezin en hoe je dit gestructureerd kan weergeven. Net zoals de selectie van informatie die opgenomen kan worden en de manier waarop je het netwerk kan betrekken.

Het is een uitdaging om een plan te maken op maat. Ik heb nu al 4 soorten maar ik hoor van collega's dat dit bijvoorbeeld ook een schilderij kan zijn. Dus het is altijd een uitdaging om op zoek te gaan naar wat het beste plan is voor het gezin.

Maar daar ben ik wel in geleerd dat het nu vooral iets van het gezin is en fijn dat als de thuisbegeleiding dat nodig heeft, maar dat is niet meer voor hun gemaakt, maar voor het gezin gemaakt. Maar dat is wel effe een mind switch en dat blijft iedere keer wel een uitdaging om dat toch bij hun te laten.

Ja, krijg dat maar eens gestructureerd weergegeven. Dat vind ik echt moeilijk. Een vorm vinden die voor iedereen past, aanspreekt. Dat dat echt een werkinstrument is. Daar ben ik nog wel zoekende in. Ik heb al een paar keer geprobeerd het standaard te doen, maar dat werkt niet.

Kortom alle aspecten die eerder benoemd worden als 'eigen aan' werken met het plan kunnen een uitdaging vormen. Men geeft aan dat leren van mekaar, lezen van boeken, samen kijken naar een plan goede hulpmiddelen zijn, maar er is nood aan meer.

Op het vlak van werken met een gezinsplan ervaren (zeker beginnende) begeleiders onzekerheid en kunnen ze extra ondersteuning gebruiken.

Ik lees dan ook de boeken rond 1 G 1P en daar haal ik ook wel bepaalde dingen uit of dan merk ik bijvoorbeeld oh dit doe ik helemaal niet, of dit is een mooie om mee te nemen naar de volgende keer. Maar ik heb wel het gevoel dat ik daar nog meer in wil groeien. Ook vind ik het lezen en bekijken van plannen van collega's ook een grote meerwaarde. Ik heb zelf echt nog wel de nood om daar meer rond te leren omdat ik zeker weet dat zo'n plan het gezin ten goede komt.

Omdat je veel van elkaar kunt leren eh. Je kan methodieken van elkaar leren maar ook kijken van hoe doen jullie dat?

Maar ik merk dat we onze nieuwe collega's wel vaak gaan vertellen hoe dat ge dat maakt zo'n plannen. En daarom dat we nu ook een handleiding gemaakt hebben, van hoe kunt ge relaties en sociaal netwerk in kaart brengen, door een genogram, een sociogram'. Om hun zowat handvaten aan te reiken, dus ik denk wel dat het niet gewoon een leeg plan moet zijn, maar dat er wel een handleiding bijkomt.

6. De rol van de begeleider

Uit de focusgroepen (zie 3.2) blijkt dat begeleiders voor de werking 1G1P een andere rol opnemen dan bij begeleidingen vanuit de moederorganisatie. Zij geven aan dat ze geen rol als ‘hulpverlener’ opnemen, maar eerder optreden als coach, ondersteuner, procesbegeleider....

Dit heeft enerzijds te maken met de schakelfunctie die 1G1P inneemt binnen het jeugdhulplandschap. Begeleiders geven aan dat de begeleiding binnen 1G1P complementair is aan de bestaande hulpverlening. Zij willen zoveel mogelijk de verantwoordelijkheid blijven delen met andere hulpverleners en het gezin daarmee zo snel mogelijk tot bij de juiste ondersteuning brengen.

Anderzijds vragen ook de uitgangspunten waarbij de regie van het proces in handen komt van de hulpvrager en diens omgeving naar een omslag in de rol die begeleiders opnemen. Begeleiders melden in de focusgesprekken dan ook dat de combinatie van hulpverlening in de moederorganisatie en begeleiding bij 1G1P soms zorgt voor rolonduidelijkheid. Tijdens de focusgesprekken wordt daarbij uitdrukkelijk verwezen naar de ‘andere’ rol die begeleiders binnen 1G1P opnemen.

Hoe deze rol concreet wordt ingevuld bekijken we in de verschillende casussen.

Daar geven begeleiders aan dat de rol sterk kan variëren van die van bemiddelaar naar een meer ondersteunende en informerende rol.

Toch nemen ze ook soms een ‘inhoudelijke rol’ op. Hiermee verwijzen begeleiders naar de specialistische begeleiding rond een specifiek aspect van de hulpvraag van het gezin. Veelal gaat het om een aspect waar zij vanuit het werk in de moederorganisatie kennis en ervaring rond hebben.

Ik heb mij meer op het pedagogische gericht”, maar ook dan was er aandacht voor het netwerk rondom het gezin dat met andere aspecten aan de slag ging.

....nu moet ik eigenlijk meer zeggen van hoe kan je dat nu oplossen? Het is meer een procesbegeleiding dan echt constant inhoudelijk dingen gaan oppakken. Maar het is wel telkens die wissel oefening. Ik weet dat er collega’s van mij zijn die daar blijven over struikelen, van wat doen we nu? Faciliteren of hoe noemen we dat dan, inhoudelijk hulp verlenen. Voor mij is het zo een beweging. Het is een beetje van het een, een beetje van het ander, het is een dubbele rol eigenlijk.

Algemeen komt de rol als procesbegeleider naar voor: een begeleider die samen met het gezin een proces naar de juiste hulp, ondersteuning of antwoorden opzet aansluitend op de noden van het gezin. Twee belangrijke invalshoeken worden hierin benadrukt:

→ **Procesbegeleider in de regie van het gezin**

De rol van procesbegeleider start **vanuit de regie die het gezin zelf in handen kan nemen**. De begeleiders gaan samen met het gezin na wat hun noden en vragen zijn en wie hen hierbij kan ondersteunen.

Samen zoeken met hen van wat wil je precies, hoe wil je het zien in de toekomst.

Verschillende begeleiders benadrukken dat zij vooral ondersteunend gaan werken en geen of zo weinig mogelijk initiatieven gaan overnemen. Het gaat vooral om “coachen om de ouder in zijn eigen

kracht te zetten". Door de juiste vragen te stellen en veel positieve ondersteuning te geven, trachten zij de noden van het gezin duidelijk te krijgen en te structureren. Van daaruit wordt een proces bij het gezin op gang gebracht om stappen te zetten naar oplossingen of hulp.

Ik stond niet echt naast het gezin, maar eerder zo wat achter of onder het gezin. Ik weet niet goed hoe ik het moet omschrijven maar eerder echt wel vooral zo van motiverend van komaan jullie kunnen het en bij sommige gezinnen sta je er echt naast, ga je samen een traject.

Ik denk dat ik vooral naast de mama ben gaan staan in dit traject. Het ook wel opgenomen heb voor mama in die vlakken waar ik vond dat ze het heel goed deed, wanneer dat het minder ging of er dingen gebeurden die echt niet oké waren kon ik dat ook wel zeggen.

De positie die ik innam zo van naast de mama gaan staan en naast de dochter gaan staan en proberen met de mama naar de dochter te kijken en met de dochter naar de mama. En vanuit het positieve blijven coachen.

Ik ga ervoor proberen zorgen dat ze zelf hun antwoorden vinden of zelf nadenken over hun leven. Zoiets. Dat ze zelf ook eens gaan nadenken over: "wat kan mij helpen om hier beter van te worden.

Begeleiders benadrukken dat ze deze rol opnemen als generalist, niet als specialist. In de praktijk horen we vooral dat zij met een open aanbod naar de vraag van het gezin willen luisteren. We horen zelden dat begeleiders ondersteuning bieden rond vragen op verschillende levensdomeinen; zij gaan het gezin eerder verbinden met hulpverleners die de ondersteuning op een bepaald levensdomein kunnen bieden.

Dat doen we bewust niet omdat we niet als expert langsgaan maar iedereen in het team wil als verbinder naar een gezin gaan, luisteren en samen zoeken."

Mijn rol is vooral faciliteren. De mensen... ja, dat proces eigenlijk op gang brengen.

Dat we voldoende reflecteren: zijn dit de dingen waar jullie echt mee bezig willen zijn.

Deze invalshoek duidt op het tweede aspect van deze rol als procesbegeleider, namelijk de verhouding naar andere bronnen van ondersteuning.

→ **Procesbegeleider en netwerkcoach**

De begeleider 1G1P is de persoon die verbinding maakt tussen verschillende hulpverleners die reeds betrokken zijn. Hij/zij brengt nieuwe hulpverlening binnen en stimuleert betrokkenheid vanuit het (sociale) netwerk.

De begeleider is de 'netwerkcoach'. Een rol die hij/zij opneemt in een georganiseerde setting van het 'netwerkoverleg', maar evengoed blijft uitrollen doorheen heel de begeleiding. Niet in elke casus komt het tot een gestructureerd netwerkoverleg, maar in nagenoeg alle casussen werkt de begeleider aan de afstemming van de formele hulp en het netwerk.

In de rol naar de andere hulpverleners geven de begeleiders aan dat ze de regie van het gezin bewaken. Begeleiders zien hun rol vooral als bemiddelaar om de juiste hulp tot bij het gezin te brengen. Andere begeleiders geven aan dat ze in de contacten met betrokken hulpverleners vooral

de plaats van het gezin bewaakten. Ze zorgen dat er in een overleg niet wordt gesproken over het hoofd van het betrokken gezin en er geen informatie gedeeld wordt of initiatieven genomen worden zonder het gezin hier een beslissende rol in te geven.

Eerste aspect was een beetje vertrouwen in de hulpverlening herstellen, ook wat psycho-educatie en vanaf dan een nieuw netwerk installeren en het bestaande netwerk duidelijk krijgen. Dus dat stukje was er, zeker vanuit 1Gezin1Plan, van iedereen zijn opdracht naar ouders toe toch wel wat te vertalen en dat ook wel vasthouden.

Ik heb meer mensen aan het werk gezet. Dat heeft voor mij verandering gebracht omdat dit een zwaar dossier was met heel wat verontrusting. Het feit dat ik dat gedeeld kon maken en Kind en gezin verantwoordelijk kon stellen voor de medische opvolging maakte dat ik er niet alleen voor stond.

Dat zijn allemaal dingen die ik vooral gecoördineerd heb met haar: van wie moet van wat op de hoogte zijn. Dat proces zelf heeft dan weer een andere hulpverlener met haar doorlopen.

7. De sterke punten volgens de begeleiders

Uit de focusgesprekken en de eerste interviews vermelden de begeleiders reeds de meerwaarde die zij ervaren in hun werk binnen 1G1P. Deze worden bevestigd en versterkt bij de interviews rond specifieke casussen.

7.1. Als procesbegeleider de regie bij het gezin houden

Ook in de casusanalyse wordt **de regie zoveel mogelijk bij het gezin plaatsen**, het vaakst genoemd als sterk punt in de begeleiding van 1G1P. Door de ondersteunende houding wordt de ouder in zijn kracht gezet. Het gezin blijft actief betrokken bij het proces en wordt zo voortdurend uitgedaagd om zaken op te nemen. Voor begeleiders is dit het krachtgericht werken waarbij ze naast het gezin gaan staan om hen te ondersteunen in contacten met andere hulpverleners.

Ik sta daar heel hard achter, omdat dat maakt dat die vertrouwen krijgen in dat de begeleiders, de ondersteuners, de hulpverleners luisteren naar waar het voor hen om draait en niet om hun eigen agenda op tafel te leggen.

Wat ik zelf plezant vind is dat ouders regisseur zijn van hun eigen leven en dat wij komen meekijken naar wat kan er nog verbeteren aan dat gij u goed voelt in uw leven. Want daar gaat het een stukje om dat ze terug wat meer kwaliteit ervaren in hun gezin.

Er komt vaak terug: 'je hebt echt naar ons geluisterd, je veroordeelde me niet, je hebt gewoon geluisterd naar mijn vragen en bent daarmee aan de slag gegaan.'

Wat ik heel erg wil meegeven, wij zullen geen enkel telefoontje, geen enkele mail, zo van wij doen niets zonder dat de ouders ervan op de hoogte zijn.

Je gaat dat niet overnemen. Je gaat echt moeten zoeken waar zijn die sterk in en hoe kunnen we dat benutten. ...Dat is anders in de Bijzondere jeugdzorg, dan ga je toch soms sneller al eens sturen of zeggen: ok, nu moeten we hierin compenseren, of overnemen want het lukt niet. Dat is hier veel minder.

Ik denk voor het gezin in het algemeen, maar zeker, ja ik heb vooral samengewerkt met mama in deze situatie. Ik denk dat een werking zoals 1G1P er voor heeft kunnen zorgen dat mama wel terug geloof kreeg en zicht kreeg op haar krachten.

Het vertrekken vanuit de vragen van het gezin maakt dat de begeleiders breder kijken dan het kader van opvoedingsondersteuning. Dit is voor hen een nieuw terrein aangezien voor velen opvoedingsondersteuning de afbakening vormt voor het werk in de moederorganisatie.

Holistische kijk. Ik denk dat wij als organisatie ook breder kijken. Niet alleen naar de psychologische kant maar ook de context, het netwerk,... ik vind dat wij zo daar verschillende elementen in kunnen betrekken waardoor je een completer zicht krijgt op de situatie denk ik.

7.2. Als zorgcoördinator ondersteuning binnenbrengen en afstemmen

In de lijn van de focusgesprekken wordt ook nu het **coördineren en het samenbrengen van formeel en informeel netwerk** als een grote meerwaarde ervaren in de casussen. Voor de éne situatie was het samenbrengen van de hulpverleners op één overleg een grote stap voorwaarts. Voor een andere casus ging het vooral om het afstemmen van de verschillende hulpverleners op de noden van de ouder.

Als ik dit gewoon als contextbegeleider had gedaan, had ik veel minder ingezet op de samenwerking met de andere diensten.

Ik denk dat mama meer grip heeft gekregen op haar traject en toch meer stem, stemkracht heeft gekregen. De netwerktafels die we hebben gedaan waren ook, allé dat voelde ik wel sterk aan, waren écht wel de netwerktafels van mama.

Doordat van bij de start hulpverleners samen gebracht worden rond een gezin leren zij elkaar kennen en krijgen zij zicht op de doelstellingen waarrond iedereen werkt. Dit geeft al een mooie verbinding met elkaar en het gezin is een positieve aanzet voor de verdere hulpverlening. De gedeelde verantwoordelijk rond een gezin komt hier sterk op de voorgrond.

Ik heb de indruk dat alle hulpverleners rond dat gezin elkaar kennen en weten wat ze van elkaar verwachten en welke zaken welke dienst wel of niet opneemt. Dat haalt wat druk van de ketel voor sommige diensten. Misschien ook dat het gevoel van samenhang of samenwerken binnen één gezin versterkend werkt.

Wat ik eraan wou toevoegen is dat ik vooral de indruk krijg dat die netwerktafels, in eerste instantie, de drempel verlagen, maar dat dat ook echt wel werkt als een soort verbinding van het gezin en de hulpverlening.

Nog een kracht van 1G1P is het organisatie overstijgend werken. Door het plan kom ik nu veel meer in contact met andere organisaties. Daarvoor (in de moederorganisatie) stonden we erg alleen op ons eiland, maar nu heb ik het gevoel dat hier meer gedeeldheid in zit.

7.3. Het multisectoraal samenwerken als sterk kader

De ondersteuning van **een multisectoraal team** blijkt ook in de casussen voor heel wat begeleiders een belangrijke meerwaarde. Vooral de verschillende invalshoeken maken dat er ruimer gekeken kan worden dan het bekende aanbod. Begeleiders geven meermaals aan veel van elkaar te kunnen leren.

Het voordeel van 1G1P is ook, je leert enorm veel. Ik heb de voorbije twee jaar enorm veel geleerd over de jeugdhulp. En dat is echt wel een voordeel. Het leuke aan 1G1P is ook dat we met zoveel diensten samenwerken.

Maar dan kan ik wel bij mijn collega's terecht en dat vind ik ook een pluspunt. Dat we met heel veel collega's zijn, collega's van verschillende pluimage, dus wij hebben wel wat steun van mekaar daarin. We zoeken mekaar dar ook heel erg in op.

Nu dat is een heel grote rijkdom dat we uit zo verschillende sectoren komen, maar het is niet zo dat we ons specialisme inzetten om te bepalen wie er met welk gezin aan de slag gaat. Dat wordt door toeval bepaald.

7.4. Het flexibel aanbod los van enige module

In veel interviews wordt benadrukt dat de flexibiliteit die begeleiders kunnen hanteren een pluspunt is. Omdat zij vanuit 1G1P niet met een vast aanbod komen, kunnen zij starten vanuit de vragen van het gezin en op maat van het gezin werken. Dit maakt ook dat het leidinggevend principe 'regie van het gezin' in de praktijk omgezet kan worden.

Wij mogen op de locatie van onze organisatie afspraken maken, we mogen bij de mensen thuis, we mogen met de mensen desnoods op café of een wandeling maken; We mogen ons daar heel soepel op inzetten. We mogen met het gezin, we mogen met de kinderen apart, met de ouders apart, we mogen met partners samenzitten. We hebben heel wat mogelijkheden om met het gezin te gaan zoeken naar wat werkt bij dit gezin.

Dat stuk op maat: elk traject kan er een beetje anders uitzien en dat ziet er ook wel anders uit. Dat is denk ik heel essentieel voor 1G1P.

En dit flexibel aanbod leidt dan ook tot een keuze in de intensiteit van de begeleiding, ook hier, op maat van het gezin.

Het is heel erg op maat. Hebben ze de éne week nood aan een extra telefoontje dan doen we dat. Is het wat moeilijk, dan verzetten we. We zijn daar flexibel in, we hebben geen kadertje waarbinnen we moeten werken, geen cijfers die we moeten halen.

7.5. Snel kunnen opstarten en tijdig moeten afronden

Begeleiders beschouwen het heel snel kunnen opstarten als een voordeel. Een aantal onder hen leggen hier de link met preventief werken in die zin dat escalatie van problemen zo soms vermeden kan worden. Soms is dit een reden tot aanmelden.

Een aantal begeleiders halen aan dat het kortdurende van de begeleiding maakt dat ze andere principes beter bewaken en kunnen werken binnen de geest van 1G1P.

Ook dat het kortdurend is is goed, want ik geloof ook niet in zo jaren begeleidingen. Ik denk dat het goed is op korte tijd voor die mensen een soort van landkaart te maken, zo van waar moeten

we in de eerste tijd naartoe en wat speelt er allemaal mee. Ik denk dat dat voor mensen ook wel leuk is om zo eventjes terug een plan te hebben van hoe gaan we dat hier nu aanpakken.

Ik denk dat kortdurende. Dat heeft wel een invloed, voor mij dan, om op een andere manier te werk te gaan. Veel kracht bij hen zelf leggen, veel vragen te stellen van hoe doen jullie dat, of hoe zouden jullie dat doen,... waardoor dat ze zelf ook minder afhankelijk zijn van mij ofzo.

Vooraf dat kort en krachtig, nou ja zo. Ik vind binnen 1G1P blijft voor mijzelf de focus veel beter.

7.6. Kanttekeningen

Bij de verschillende sterke punten wordt vaak ook een kanttekening gemaakt die de werking bemoeilijkt. We lijsten deze kort op.

a. De praktische organisatie van het intersectoraal werken

Hoewel alle begeleiders inhoudelijk veel voordelen zien in het intersectoraal werken, is de praktische organisatie vaak een ballast. Het spontaan intersectoraal overleg en afstemmen wordt bemoeilijkt door de afstand en moeilijke bereikbaarheid van de teamleden. Er is vraag naar een eigen vaste plek voor het intersectoraal team waar ook spontaan overleg en kennisdeling kan plaatsvinden.

Wij zijn allemaal van verschillende organisaties want we moeten nog voeling blijven houden met die organisatie maar we zitten wel in 1 team. Maar in deze constellatie kunnen wij het niet maken om bijvoorbeeld samen in 1 huis te zitten. Dus ik zit in mijn werkplaats en andere collega's zitten in hun organisatie. En soms is dat wel leuker als ge elkaar tegenkomt in de wandelgangen van ah, ik wil een casus bespreken. We hebben 1 keer per week een overleg, daar kunnen we wel allemaal naartoe gaan.

Maar ook systemen bijvoorbeeld, we hebben andere programma's dus we kunnen onze agenda's niet delen.

Dus de heel praktische zaken, zijn voornamelijk onze zorgen. Dat het wel wat jammer is dat we niet samen in 1 huis zitten.

Ik mis wel een stukske contact daar en de intervisie en het uitwisselen van ideeën, dat mag zeker uitgebreid worden.

b. Regie bij het gezin en gedeelte verantwoordelijkheid komt soms onder druk

Samenwerken met een gemandateerde voorziening of organisatie met andere verwachtingen ten opzichte van de begeleiding wordt als een obstakel ervaren omdat hierdoor de principes van de werking vanuit 1G1P soms in het gedrang komen.

Wat ik zelf in dit verhaal heel moeilijk vond was de communicatie met het VK (vertrouwenscentrum kindermishandeling) omdat zij toch betrokken waren als gemandateerde voorziening. Dat was voor mama een hele erge rode vlag, een heel grote angst van: "ik ben mijn

kind kwijt". Dat werd ook uitgesproken van: "dit is uw laatste kans, als je nu niet verandert, of als uw patronen blijven terugkomen moeten we een oplossing zoeken voor je zoontje". Maar dan gebeurde het dat het VK mij belde van "we hebben een pleeggezin gevonden, maar mama weet dat nog niet, maar over dit en dit en dit zou je toch eens moeten nadenken. Ja, dat is niet de manier waarop wij werken. Dat was heel moeilijk want het VK verwacht andere dingen van mij. Waarop ik zei:" dit moet eerst gecommuniceerd worden met mama vooraleer ik daar over kan en wil nadenken." En daarin miste ik het stukje regie en eigenaarschap.

Waar ze zeggen: " we maken ons wel zorgen over een aantal dingen dus is het mogelijk dat jullie daar eens meelopen in dat gezin en eens ophijsten van wie is daar al en wat is daar nodig". Wat daar belangrijk is, is dat wij binnen 1G1P werken vanuit de vrijwilligheid. Dus ook al is dat de consulent die heel graag heeft dat wij komen, als het gezin dit niet ziet zitten, dan gaat dat ook niet gebeuren. Ik ben geen controleur van dat gezin.

"en dat is toch wel het gevaar van samen te werken met consultants van de jeugdrechtbank of OCJ (Ondersteuningscentrum Jeugdzorg) dat je heel bedachtzaam moet zijn dat er geen schijnbegeleiding georganiseerd wordt."

Het gesprek was gedaan, daarna heeft 1 van de consultants mij nog aangesproken op straat van ik heb nog niet alle gevaarboodschappen overlopen, ik heb nog niet kunnen zeggen waar het op staat, maar hier is het verslag dan lees je het maar. Ik vond dat wel een beetje moeilijk want dat was niet transparant en dat is iets wat we proberen te vermijden"

c. Het kader van 1G1P

Eénmaal wordt ook het **gebrek aan kader** of vaststaande module aangehaald als moeilijk punt.

Soms denk ik dat een duidelijk kader goed zou zijn. Over hoe lang de begeleiding duurt, maar aan de andere kant wil ik dit ook niet. Aan de andere kant vind ik die flexibiliteit ook supergoed." Ik vind het echter een moeilijke vraag. Ik vind het moeilijk om af te ronden, zeker in een gezin dat zelf niet vraagt om af te ronden of waar het moeilijk blijft gaan.

In twee casussen wordt het feit dat de begeleiding **kortdurend** is aangehaald als moeilijk punt.

De keerzijde van de medaille is toch dat er ook weinig tijd is om efkens te lanterfanten en eens achterover te gaan zitten.

Het is heel fijn dat we actiever met de wachtlijsten kunnen omgaan, maar dit zet ook wel veel druk op de begeleiders zet. Je werkt dan rond 1 à 2 doelstellingen maar het voelt als een race tegen de tijd om deze te bereiken.

Het uitzuiveren van de **specifieke rol als begeleider** binnen 1G1P wordt in één interview aangehaald als moeilijk punt.

Goh ja nu is dat ondertussen wel een beetje anders, maar dat stukje begeleiden. Wat is begeleiden? Wat is coachen? Wat is overnemen? Wat is ondersteunen? Dat vond ik wel een evenwicht zoeken in dit traject.

8. Ervaring van de aanmelders

Onderstaande gegevens zijn in de eerste plaats de weergave van de online bevraging in september 2021 bij 198 respondenten. Niet alle samenwerkingsverbanden zijn even sterk vertegenwoordigd in deze bevraging. Ook de aanmelders van Gent en Voor- en Noorderkempen worden niet meer gecontacteerd aangezien zij het jaar voordien reeds participeerden aan het onderzoek. De resultaten van de onlinebevraging van 2021 worden aangevuld met de resultaten van het voorgaande jaar bij Gent en Voor- en Noorderkempen.

Daarnaast nemen we 22 diepte-interviews af bij begeleiders uit 5 verschillende samenwerkingsverbanden. De informatie uit de interviews voegen we toe om meer diepgaande of uitgebreide informatie te bieden bij de online bevraging.

8.1. De aanmelders binnen de survey

Tabel 10: organisatie van de respondenten

| Aanmelder | N | % |
|-------------------------|------------|------------|
| CLB | 78 | 41,3 |
| Ambulante jeugdzorg | 26 | 13,7 |
| CAW | 15 | 7,9 |
| K&G | 8 | 4,2 |
| OCJ / VK | 7 | 3,7 |
| OCMW | 7 | 3,7 |
| DGGZ | 7 | 3,7 |
| Psycholoog /psychiatrie | 7 | 3,7 |
| Residentiële jeugdhulp | 4 | 2,1 |
| Ziekenhuis | 4 | 2,1 |
| SDJ | 4 | 2,1 |
| Sociale dienst politie | 3 | 1,6 |
| Huis van het kind | 2 | 1,1 |
| Huisarts | 2 | 1,1 |
| Onderwijs | 2 | 1,1 |
| Andere | 11 | 5,8 |
| Totaal | 189 | 100 |

Wat betreft de aanmelders die deelnemen aan de bevraging zien we eenzelfde beeld in de verschillende samenwerkingsverbanden.

Het overgrote deel van de aanmeldingen (41%) komt uit het CLB. Aanmeldingen uit de andere diensten van de brede instap liggen heel wat lager: CAW 15 of 7,9 % en Kind en Gezin 8 of 4,2% .

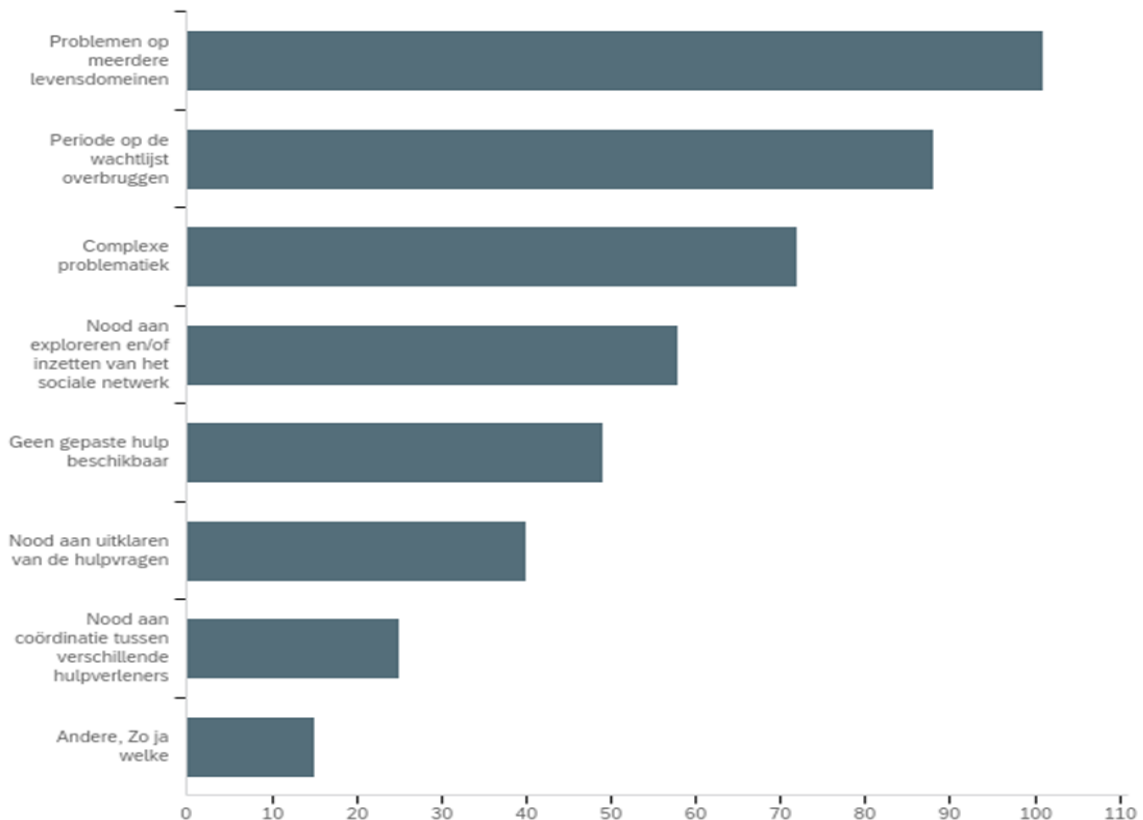
Vanuit de integrale jeugdhulp zien we vooral aanmeldingen uit de ambulante hulp. Het aandeel van deze sector is gelijkaardig in alle samenwerkingsverbanden.

Aanmelders uit de gemandateerde voorzieningen zien we terugkomen in de verschillende samenwerkingsverbanden maar de aantallen zijn zeer beperkt. Hetzelfde geldt voor de aanmeldingen vanuit het OCMW en de geestelijke gezondheidszorg.

Naast deze grote spelers onder de aanmelders zien we een grote verscheidenheid aan aanmelders uit andere diensten.

8.2. Reden om een gezin aan te melden

Grafiek 1: Reden voor aanmelding van een gezin (meerdere antwoorden mogelijk)



Aanmelders geven verschillende redenen op om een gezin aan te melden.

De meeste aanmelders melden gezinnen aan omdat ze geconfronteerd worden met problemen op meerder levensdomeinen (n110 of 53%). Deze reden gaat veelal hand in hand met de complexe problemen waarmee een gezin geconfronteerd wordt (n72 of 38%).

Naast de aard van de problematiek als reden zoekt een groot aandeel van de aanmelders ondersteuning om de wachtp periode naar gepaste hulp te overbruggen (n88 of 47%). Het feit dat er 'geen gepaste hulp beschikbaar is, wordt minder vaak als reden aangegeven (n49 of 26%).

Nood aan het exploreren en/of inzetten van het sociale netwerk wordt voor 31% (n:58) van de casussen als aanleiding opgegeven. De vraag naar coördinatie tussen de verschillende hulpverleners (n25 of 13%) wordt door de aanmelders minder vaak naar voor geschoven als aanleiding.

8.3. Verwachting naar de begeleiding bij aanmelding

De geformuleerde verwachtingen vanuit de aanmelders zijn heel uiteenlopend. Wel herkennen we duidelijk de uitgangspunten en doelen van 1G1P. We lezen bovendien regelmatig de samenhang tussen deze uitgangspunten.

Zo lezen we als antwoord op de open vraag naar 'de verwachting bij aanmelding' vaak de verwachting om 'samen met het gezin' een proces aan te gaan. Het gaat dan zowel over 'het gezin helpen met het ontrafelen van hulpvragen', als over het samen met het gezin uitklaren welke hulp nodig is of welk stappenplan kan opgesteld worden. Daarmee zien we dat het uitgangspunt 'regie bij het gezin' en de ondersteunende rol die de begeleider van 1G1P hierin opneemt, ook door vele aanmelders voorop wordt gesteld. We illustreren dit met enkele antwoorden op deze open vraag:

- *Samen met het gezin een weg te zoeken doorheen deze moeilijkheden, hierbij rekening houdend met wat het gezin zelf belangrijk vindt om eerst aan te pakken en dit ook op het tempo van het gezin.*
- *Vooraf met het gezin zelf aan de slag gaan, uitzoeken wat de zorgen zijn en hoe ze hier zelf mee verder kunnen of toeleiden naar wie hen verder kan helpen.*
- *Samen met ouders dingen op een rij zetten, structuur aanbrenghen, samen met ouders tot aan diensten geraken waar ze bv. niet alleen in slagen.*
- *Naast ouders gaan staan en samen een plan van aanpak opstellen op maat en tempo van de ouders en de ouders steunen in het vasthouden van hoop.*
- *Samen bekijken met de cliënten op welke levensdomeinen ze problemen ondervinden en bekijken naar mogelijkheden van hulp.*

Citaten uit de diepte-interviews tonen dat deze verwachting om 'samen met het gezin' op pad te gaan ook de aanzet is om 1G1P aan gezinnen voor te stellen.

Het zijn soms gezinnen die al veel hulpverlening hebben gehad, maar dan kunnen we bij 1G1P zo een beetje die focus leggen dat het meer een coachende insteek is en dat het niet iemand is die het gaat overnemen van hen. Iemand gaat naast hen staan om hen een stuk te laten zoeken naar dingen die hun versterken in hun omgeving of die helpen zoeken naar wat ze nodig hebben in de toekomst. Dat is voor ouders dikwijls een frissere kijk op hulpverlening en waar ze ook voor open staan.

Die coachende functie. Dat het mensen zijn die naast hen gaan staan en samen met hen eefkes gaan bekijken wat iedereen in het gezin nodig heeft, wat hun zorgen zijn en wat eventueel zou kunnen helpen. Dat ze het niet gaan overnemen maar samen met hen denken. Ik leg ook uit dat het een dienst is die meestal met gezinnen aan het werk gaat waar er meerdere problemen zijn. Dat er eigenlijk bij de verschillende gezinsleden wel vragen of zorgen zijn. Ja dat die ervaring hebben om daar mee aan te slag te gaan, zo leg ik het meestal kort uit.

In vele situaties verwacht men **ondersteuning in afwachting van specifieke hulp**. De aanmelder hoopt door directe ondersteuning te bieden dat het gezin de 'wachtperiode' op specifieke hulp kan overbruggen. Onderstaande antwoorden op de open vraag tonen dit:

- *Mijn verwachting is meestal een goede overbrugging van een lange wachtlijst in een gezin dat eigenlijk niet meer kan wachten op hulp. Vanuit het CLB is het moeilijker om een gezin te ondersteunen langs 'de binnenkant' door bv. wekelijks op huisbezoek te gaan. Door 1G1P kon de situatie dan wel draagbaar gehouden worden voor het cliëntsysteem.*
- *Grotere aanwezigheid in het gezin om de noden in de context te detecteren, te ondersteunen, wat beweging te krijgen in een vastgelopen dynamiek in afwachting van aangevraagde hulp.*
- *Dat ze meekijken en zoeken naar opties om de wachtlijst te overbruggen. Wat kan er nu al gebeuren in het gezin?*
- *Verskillende problematieken samenbrengen. Meest gepaste hulp zoeken, Samen met ouders plan opstellen zodat ze ter overbrugging van wachtlijst verder kunnen.*

In een diept-interview horen we dat een aanmelder dit ook zo verwoordt bij de voorstelling van 1G1P: *Dus meestal stellen wij voor dat ze bij ons op de wachtlijst komen en dat 1G1P voor overbrugging dan een traject met hen kan opstarten zodanig dat die wachttijd veel korter is, allez, korter wordt die niet maar dat zij effectief al een aanbod hebben op dat moment.*

Anderen verwachten een **preventief ingrijpen om meer intensieve hulp te voorkomen**. Het gegeven dat 1G1P snel kan optreden speelt hierin een grote rol. We lezen in de open vraag:

- *Directe inzetbaarheid. Op pad gaan met ouders om hulpvragen duidelijk te krijgen. Nood aan opvoedingsondersteuning om verdere escalatie te voorkomen.*
- *Ondersteuning en begeleiding van een gezin bij de meest dringende algemene hulp en bij opvoedingsvragen die zich op dat moment stellen en waar een actief hulpverleningsaanbod noodzakelijk is als we verdere escalatie willen vermijden. Dit teneinde een periode op een wachtlijst te overbruggen of in het kader van vroeginterventie (om ervoor te zorgen dat het inschakelen van meer intensieve hulp niet nodig is).*
- *Tijdelijk in het gezin oplossingsgericht aan de slag gaan, om verdere escalaties te vermijden. Ingrijpen met een aantal weinig intensieve zaken, om zo meer ingrijpende hulpverlening te vermijden.*
- *Snelle, krachtige en kortdurende hulp zodat gezin terug ademruimte krijgt, zelf tot inzicht komt, zelf kan meebeslissen wat nodig is, tijdig ingrijpen om erger te voorkomen, zo nodig terug koppelen aan aanmelder als samenwerking niet lukt.*

Verskillende aanmelders verwachten dat 1G1P samen met het gezin de hulpvraag verduidelijkt met aandacht voor de noden op verschillende levensdomeinen. Dit ligt in de lijn van de reden tot aanmelding (8.2.) nl: vooral gezinnen met problemen op meerdere levensdomeinen en complexe problemen. Zoals we in de antwoorden op de open vraag lezen verwachten enkelen dat de begeleider van 1G1P na het uitklaren van de hulpvraag ook gericht kan oriënteren naar gepaste hulp:

- *Het gezin ondersteunen en de balans opmaken van de verschillende zorgnoden van de gezinsleden.*
- *Samen bekijken met de cliënten op welke levensdomeinen ze problemen ondervinden en kijken naar mogelijkheden van hulp.*

- *Ondersteuning van het gezin op verschillende levensdomeinen. Ondersteunen van ouders in het leggen van contact met derden. Inzetten op de krachten van het gezin.*
- *Gezin ondersteuning bieden op alle levensdomeinen op korte termijn. Daarnaast dieper inzoomen op de nood van het gezin en eventueel verder doorverwijzen.*
- *Dat de hulpverlener luistert naar de vragen en de noden van de cliënt en de situatie zodat de client de gepaste hulp kan verkrijgen.*
- *Via een kortdurend traject de vragen van de persoon en zijn dichte omgeving in kaart brengen, zoeken naar wat voor die persoon een goed antwoord kan zijn, zoeken wie hier iets in kan betekenen. Ook het bekijken wie belangrijk zijn voor de persoon en wie hierin kunnen mee nadenken.*

In verschillende samenwerkingsverbanden wordt verwezen naar **de aandacht voor de ruimere context**. Dit hangt samen met het belang om een ondersteunend netwerk te zoeken. In één samenwerkingsverband zien we zeer expliciete vragen rond het samenbrengen en versterken van het netwerk.

- *In de context en met de context een oplossing vinden waar iedereen zich in gehoord weet.*
- *Samen met het gezin aan de slag gaan rond hun krachten en netwerk rond het gezin zetten.*
- *Dat er samen met het gezin alles in kaart wordt gebracht en er wordt bekeken welke dienst/persoon in de omgeving er aangesproken kan worden.*
- *We hoopten dat de medewerkers van 1G1P met het gezin zouden samenzitten en dat zij alle gezinsleden en alle betrokken hulpverleners meer zouden samenbrengen en er een soort hulpverleningsplan zou komen. We hoopten daarnaast ook dat zij sneller hulp zouden kunnen installeren, dan via de gewone weg (vaak met wachtlijst).*
- *Trajectcoördinatie + installeren van een zorgnetwerk (professioneel en niet-professioneel)*
- *Elke vraag verbinden met bestaand netwerk of verbinden met nieuw netwerk; netwerk en gezin met elkaar verbinden.*

We zien kortom de aandachtspunten eigen aan de doelstelling van 1G1P overal terugkomen in de verwachtingen van de aanmelder.

Vooraf de mogelijkheid die 1G1P heeft om **nabije hulp te bieden** (naar het gezin gaan) en de **ruime context te betrekken** (met heel het gezin) komt naar voor. Enkele aanmelders geven hierbij expliciet aan dat zij vanuit de dienst (vaak CLB) de nood aan ondersteuning op verschillende levensdomeinen én de aandacht die nodig is voor de ruimere gezinscontext, niet kunnen opnemen. Zij verwachten dat wel van de begeleiding vanuit 1G1P. Bovendien kan 1G1P vanuit een flexibel aanbod ook nabije hulp bieden door naar de gezinnen zelf te gaan. Dit maakt dat men sneller de context, eventueel het bredere netwerk kan betrekken.

- *Voldoende contactmomenten opdat de ouders ruimte hebben om te ventileren.*
- *Een meer nabije helpende hand die het gezin kan ondersteunen met de verschillende hulpvragen die ze hebben.*
- *Als dienstverlener hebben wij niet het mandaat om op regelmatige tijdstippen (vb. wekelijks) contact te hebben met een gezin. Hierdoor hebben we ondersteuning nodig vanuit andere*

diensten die wel dat mandaat hebben. We komen vaak bij gezinnen langs waar er zich verschillende moeilijkheden voordoen op verschillende levensdomeinen en het gezin zelf vastloopt op de vraag welke zaken eerst aangepakt moeten worden.

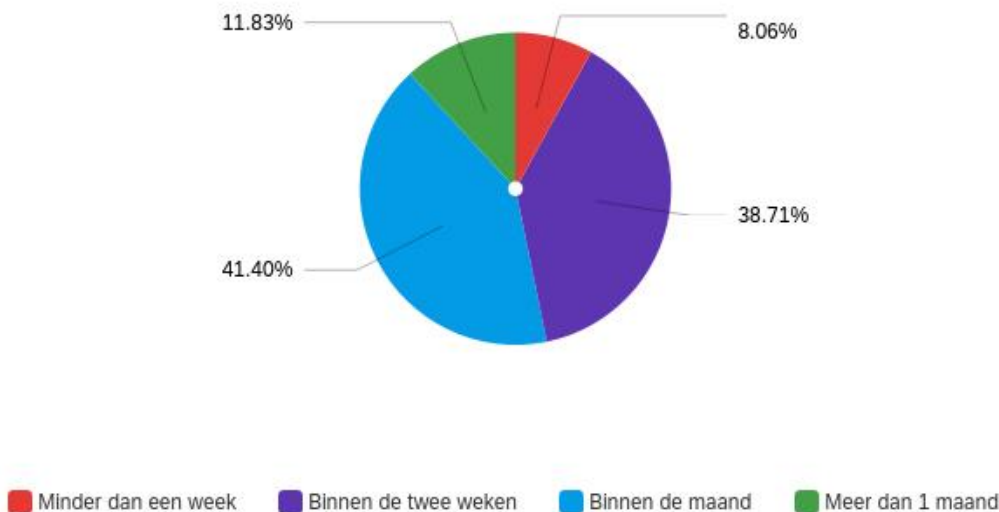
- Hoewel dit kortdurend is, kan dit toch een stuk intensiever en breder dan wat we vanuit CLB kunnen doen. Transparantie, vlotte samenwerking met netwerk, CLB, school indien aangewezen.

Door een beperkt aantal aanmelders worden er verwachtingen geformuleerd die verwijzen naar (context)begeleiding of opvoedingsondersteuning. Specifieke doelstellingen van 1G1P worden hier minder geëxpliciteerd en eerder verwoord als 'snellere' inzetbare contextbegeleiding of hulpverlening.

- Thuisbegeleiding om te helpen met de moeilijke opvoedingssituatie.
- Verbinding zoeken tussen ex-partners, alsook in relatie met de kinderen.
- Pedagogische opvoedingsbegeleiding voor de ouders.
- Opvoedingsondersteuning voor gezinnen die nood hebben aan die ondersteuning binnen het gezin.

8.4. Wachtijd voor eerste contact.

Grafiek 2: Wachtijd tussen aanmelding en het eerste contact.



Bijna de helft (47%) van het aantal aanmelders geeft aan dat het gezin binnen de twee weken na aanmelding gecontacteerd wordt door 1G1P, voor 8% wordt zelfs binnen de week contact opgenomen. Slechts bij 12% of 22 aanmelders duurt het langer dan een maand voor het gezin contact heeft met iemand van 1G1P.

Deze verhouding is gelijklopend voor de verschillende samenwerkingsverbanden. Voor alle samenwerkingsverbanden geldt dus dat ze snel kunnen inspelen op de aanmelding.

8.5. Betrokkenheid van de aanmelder bij het proces.

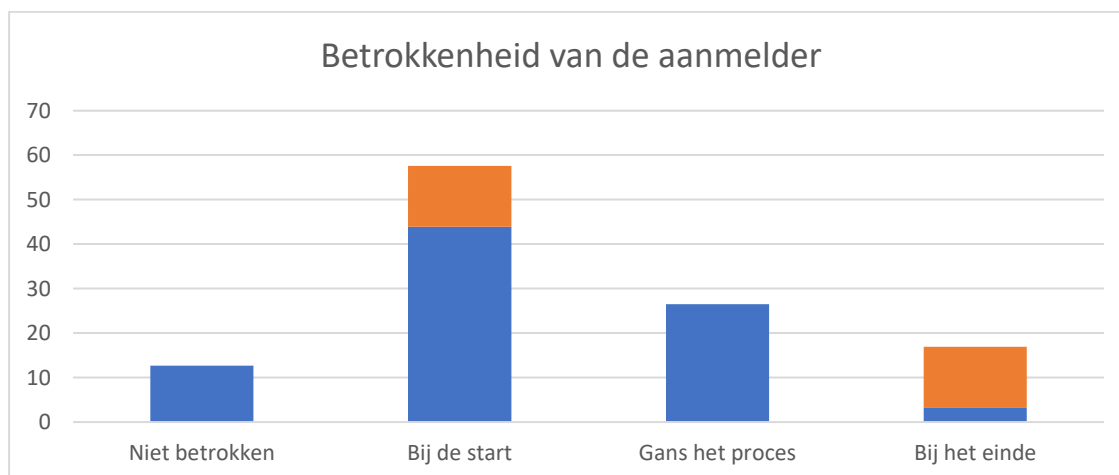
Tabel 11: Betrokkenheid van de aanmelder bij het proces

| | N | % |
|---|------------|------------|
| Niet betrokken | 24 | 12,7 |
| Gans het proces betrokken | 50 | 26,5 |
| Enkel betrokken bij de start: kennismaking of opstart | 83 | 43,9 |
| Enkel betrokken op het einde | 6 | 3,2 |
| Betrokken bij de start en het einde zonder proces | 26 | 13,7 |
| Totaal | 189 | 100 |

24 Aanmelders of 12,7% geven aan niet betrokken te zijn na aanmelding.

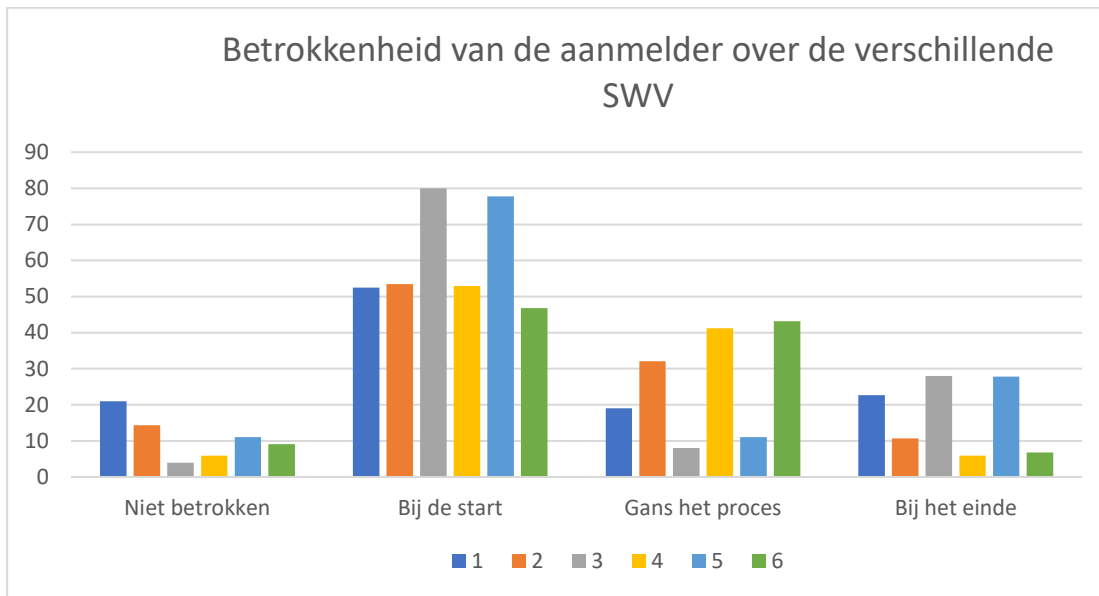
Nagenoeg alle andere aanmelders (159) worden betrokken bij de start van de begeleiding via deelname aan het kennismakingsgesprek en/of de opstart van de begeleiding. Voor 83 aanmelders blijft het contact beperkt tot de opstart van de begeleiding. 50 Aanmelders worden doorheen heel het proces van de begeleiding betrokken. 26 Aanmelders starten mee op en worden opnieuw betrokken bij de afronding. 6 Aanmelders worden na de aanmelding enkel betrokken bij de afronding.

Grafiek 3



De blauwe delen tonen het percentage van aanmelders die bij de aangegeven fase betrokken zijn. De bruine kolom toont het percentage van aanmelders die zowel bij de aanmelding als bij de afsluiting betrokken worden. Zo zien we in kolom 2 dat 57,6% (n: 109) van de aanmelders betrokken wordt bij de start zonder verder het proces op te volgen, 13% (n: 26) van deze groep wordt opnieuw betrokken bij het einde van de begeleiding (oranje blok).

Grafiek 4: betrokkenheid per samenwerkingsverband



De eerste 5 staafdiagrammen (1 2 3 4 5) vertegenwoordigen de 5 samenwerkingsverbanden met het hoogst aantal respondenten, in staafdiagram 6 worden de resultaten van de overige samenwerkingsverbanden samengebracht.

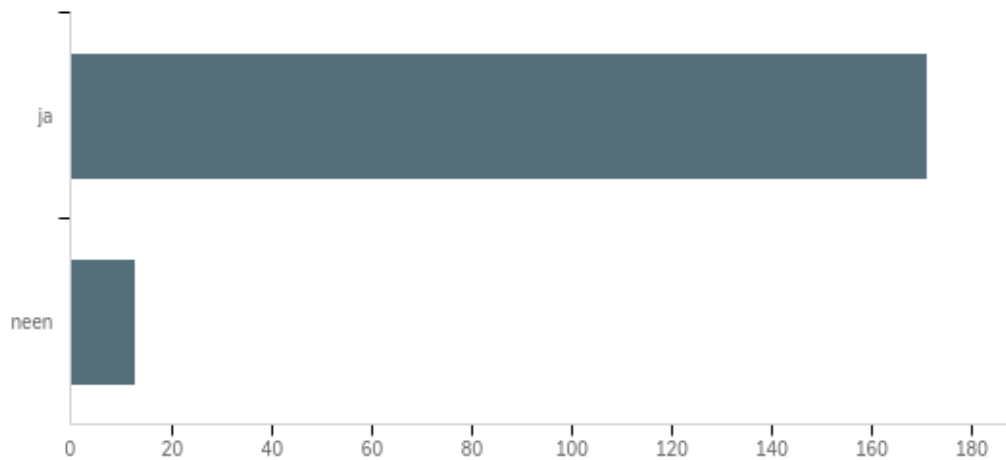
Als we de betrokkenheid van de aanmelders per samenwerkingsverband bekijken zien we in de meeste samenwerkingsverbanden een vorm van betrokkenheid. We zien wel een grotere variatie in samenwerkingsverbanden waar de aanmelders enkel bij de start aanwezig zijn en samenwerkingsverbanden waar aanmelders gedurende het hele proces betrokken blijven.

Zowel uit de bemerkingen bij de online bevraging, als uit de diepte-interviews blijkt dat de mate van betrokkenheid een rol speelt in de tevredenheid van de aanmelders.

Het is absoluut fijn om als aanmelder een terugkoppeling te krijgen over het verloop van de begeleiding. Er is regelmatig contact tussen het gezin en onze dienst en dus ook fijn mee op de hoogte te zijn zodat wij ook waar nodig kunnen ondersteunen.

8.6. De meerwaarde van 1G1P

Grafiek 5: Meerwaarde van 1G1P



Van de 184 aanmelders die deze vraag beantwoorden geven 171 (93%) aan dat ze 1G1P een meerwaarde vinden, slechts 13 (7%) ziet geen meerwaarde in de werking van 1G1P.

In de toelichting bij het antwoord geven aanmelders verschillende redenen voor de meerwaarde die zij ervaren bij 1G1P.

In alle samenwerkingsverbanden komt **de directe inzetbaarheid** van het aanbod en **de snelle, laagdrempelige toegang** als belangrijk naar voor. Enkele aanmelders benoemen 1G1P als 'een herademing' naast de lange wachtlijsten waarmee zij geconfronteerd worden. Enkele typische reacties illustreren dit:

- *Snel, laagdrempelig; Ik zou zeker blijven inzetten op deze hulp.*
- *Ze kunnen snel opstarten, zeker in tijden van ellenlange wachttijden. Bovendien kunnen ze een brede waaier aan vragen opvangen.*
- *Ze werken vlot, efficiënt en lopen een intensief traject zonder lange wachttijd.*
- *Staan dichtbij de gezinnen en de wachttijd is niet lang in tegenstelling tot bij andere voorzieningen.*
- *Op korte tijd kan er toch hulp geboden worden. Ouders zitten vaak in de problemen en hulp vinden is niet altijd even evident. Vaak zijn er lange wachtrijen.*
- *1G1P kan hulp bieden op momenten dat andere diensten dit niet kunnen. En op momenten dat gezinnen deze hulp echt nodig hebben.*
- *1G1P kan op korte termijn opstarten, focust op een concrete hulpvraag en gaat krachtgericht aan de slag met het gezin.*
- *Snelle opstart van begeleiding: Gezinnen hebben het gevoel dat ze snel bij een hulpverlener terecht kunnen en krijgen al inzicht in de problematiek.*
- *Snelle opstart kan al voor een stuk rust geven in gezinnen. Ouders hebben gevoel dat ze gehoord worden.*
- *Snelle opstart en dus snelle ondersteuning in dringende noden van gezinnen.*

- *1G1P kan zeer snel opstarten. Dat is een enorme meerwaarde. Het opstartoverleg waarbij alle betrokkenen rond tafel zitten en de vraag verder wordt uitgeklaard is zeer zinvol.*
- *Snelle opstart, laagdrempelig, inzetbaar in verscheidene situaties.*

Heel wat aanmelders appreciëren de **nabije hulpverlening**: zowel letterlijk via huisbezoeken als methodisch door naast het gezin te staan en de regie bij het gezin te laten. Hieronder enkele aanvullingen van aanmelders op de vraag naar meerwaarde:

- *Ouders krijgen het gevoel dat iemand naast hen komt te staan om hen te ondersteunen.*
- *Zij kunnen dicht bij in het gezin werken (d.m.v. huisbezoeken, stoepgesprekken, wandelgesprekken), los van de school, los van andere instanties.*
- *Ondersteuning op maat. Nauwe betrokkenheid binnen het gezin en met een contextuele aanpak.*
- *Het is een laagdrempelige, kosteloze dienst zonder wachttijd! Ze kunnen dicht bij de gezinnen komen en concreet met hen een tijdje op stap gaan.*
- *Zij komen in het gezin, krijgen een duidelijker beeld van de problematieken die er leven, hebben gesprekken met de kinderen.*

Daarbij wordt ook het uitgangspunt van **het krachtgericht werken** met het gezin aan het stuur als een pluspunt aangehaald:

- *Heel nabije hulp. Echt in en met het gezin zelf. Visie om krachten van het gezin aan te spreken, gezin op weg te helpen om erger te voorkomen. Dit geeft mensen vaak veel vertrouwen in zichzelf en in de toekomst.*
- *Hulpverlening kan snel ingezet worden. Vertrekt vanuit de krachten van het gezin. Opgemaakt plan zorgt ervoor dat het gezin sterker wordt en 1G1P na een traject overbodig wordt.*
- *Het laat mensen in hun waarde.*
- *Een hulpverlener die dicht betrokken is bij het gezin en een totaalplaatje kan bieden in ondersteuning (helikopteroverzicht). Het gezin heeft zelf inspraak en de begeleiding verloopt op tempo van het gezin. Er wordt ingezet op krachten van gezinnen.*
- *Mensen krijgen de ondersteuning die op dat moment nodig is, en hoeven niet eindeloos te wachten. Er wordt met de hele context gewerkt. Wat mensen zelf kunnen, blijft behouden. Mensen worden in hun kracht gezet om zelf weer verder te kunnen.*

Het feit dat 1G1P **een flexibel aanbod** heeft waardoor begeleiders samen met het gezin de hulpvragen kunnen verkennen en kunnen uitkijken naar gepaste hulp wordt als een meerwaarde aangehaald. Het vertrekken vanuit de vraag van het gezin, maakt dat verschillende aanmelders gebruik maken van 1G1P voor de vraagverheldering en het toeleiden naar gepaste hulp:

- *Omdat zij een brugfiguur kunnen zijn voor de gezinnen die in complexe problematieken hun weg naar de juiste hulpverlening niet vinden.*
- *Snelle opstart, kortdurend intensief aanbod; De begeleiders kunnen mee de screening/indicatiestelling doen in functie van verdere hulpverlening.*
- *De insteek van het hele gezin betrekken; vertrekken van de ondersteuningsnoden van het gezin zelf; regie in hun handen: dit werkt!*

- *Om andere dingen aan te raken of bloot te leggen voor de ouders, vanuit een andere hoek/bril.*
- *Samen krachten bundelen en out of the box kunnen denken maakt echt wel een verschil voor onze jongeren en gezinnen.*
- *1G1P kan inspelen op de te strakke reglementeringen, lange wachtlijsten, omdat er 'vrijere' mogelijkheden zijn om specifieke problemen aan te pakken, die meer op maat zijn van de vraag van de aanmelder.*
- *Omdat de begeleiders op een laagdrempelige, betrokken en innovatieve manier aansluiten bij waar de ouder staat, helder krijgen van doel, eerste stappen, hulpbronnen.. Al te vaak zien we bij andere hulpverlening 'voorwaarden' opgelegd worden waar ouders eerst aan moeten voldoen, wat voor kwetsbare ouders niet altijd lukt.*

Verder zien aanmelders 1G1P ook als meerwaarde om **wachttijden te overbruggen** en **escalatie van problemen tegen te gaan**. Onderstaande toelichtingen bij de vraag naar meerwaarde van 1G1P tonen dit aan:

- *Wij werken vanuit insteek autisme. Niet autisme gerelateerde problemen kunnen in tussentijd wel aangepakt worden en zo niet escaleren, tijdens onze lange wachttijd.*
- *Omdat jullie gezinnen die het even niet zien zitten op korte termijn kunnen ondersteunen, waardoor het niet nodeloos uit de hand loopt.*
- *Er zijn heel veel wachtlijsten! 1G1P kan daar een antwoord op bieden. Ook zorgt het ervoor dat bepaalde gezinnen niet op een andere wachtlijst hoeven te komen.*
- *Een goede opvolging na het installeren van een crisisbegeleiding + als overgang naar bijvoorbeeld contextbegeleiding. Vermijden dat het gezin in een periode valt zonder hulpverlening/ondersteuning.*
- *1G1P staat dichtbij de cliënt en vertrekt vanuit de krachten van het gezin. Het Biedt perspectief als er een wachttijd is voor gespecialiseerde hulp.*
- *Het gezin kon tijdens de wachttijd niet alleen gelaten worden. Ze werden intussen geholpen om een aantal stappen te zetten die ze alleen niet konden zetten.*
- *Gezinnen worden niet losgelaten of zonder meer op de wachtlijst gezet, wat voor hen veel betekent, hun vertrouwen in hulpverlening vergroot en de weg er naar toe wordt ondersteund.*
- *Lange wachtlijsten in de jeugdzorg: ter overbrugging kan 1G1P toch al iets betekenen voor gezinnen en hulpverleners in complexe gezinssystemen; hun consultfunctie/adviesfunctie is ook waardevol.*

Enkele aanmelders geven aan dat 1G1P een leemte opvult in het hulpverleningslandschap omdat er met heel het gezin rond verschillende problematieken kan gewerkt worden. Zij verwoorden dit bij de aanvullende opmerkingen als volgt:

- *Het vult een gat in het hulpverleningslandschap. Het gezin als geheel wordt bekeken, de vraag van verschillende leden van het gezin kunnen mee geïntegreerd worden. Voor gezinnen waarbij langdurige contextbegeleiding niet noodzakelijk is maar wel een contextgerichte aanpak, is 1G1P ideaal. Er is altijd een fijne samenwerking met de collega's vanuit deze werking. Ze bekijken ook per casus welke andere opties er mogelijk zijn.*

- *1 persoon als 'regisseur' die samen met de ouders werkt. Er is 1 duidelijk aanspreekpunt voor het gezin, als brugfunctie tussen de veelheid aan hulpverleners. De begeleider ondersteunt ook de ouders en maakt hen sterker en zelfstandiger om situatie in de toekomst zelf te hanteren.*

Verschillende aanmelders wijzen op het partnerschap in de begeleiding of het aanvullende aanbod dat 1G1P heeft omwille van **de generalistische insteek**. Het feit dat er intersectoraal gewerkt wordt en expertise vanuit verschillende hoeken wordt binnengebracht vormt een meerwaarde. Enkele aanmelders verwijzen daarbij naar de consultatiefunctie vanuit een bredere kijk:

- *Zij kunnen complexe problematieken aanpakken bij de gezinnen. Hierin kruipt veel tijd. Het OCMW heeft deze tijd niet en ook niet voldoende kennis.*
- *Ze kijken breder dan vele organisaties, werken samen met het netwerk; het is heel handig om wachttijden te overbruggen dat het gezin toch al aan problemen kan werken.*
- *Je kan de taken verdelen tijdens de co-begeleiding. Je staat er als begeleider niet (meer) alleen voor in complexe gezinssituaties.*
- *Omdat jullie met mensen werken uit verschillende organisaties kunnen jullie tegemoet komen aan een veelheid van vragen.*
- *De diversiteit aan medewerkers van 1G1P zorgt voor een extra meerwaarde.*
- *Naast de mensen staan op het moment dat deze mensen het nodig hebben. Er zijn verschillende denkkaders en expertises in huis.*
- *Het biedt een extra optie om gezinnen op een kwalitatieve manier te helpen. Het netwerk dat 1G1P heeft/biedt/verbindt.*
- *Snelle opstart van begeleiding + kennis van ondersteunende netwerken in de regio van het gezin (voor bijvoorbeeld eventuele doorverwijzing).*
- *Grotere kennis van sociale kaart.*
- *Het verschaft duidelijkheid in complexe situaties en brengt beweging in vastgelopen situaties.*
- *Frisse kijk bij een gezin waar ik al lang mee aan het werk was, maar waar het gezin er niet in slaagde om stappen vooruit te zetten.*
- *Laagdrempelige hulpverlening die verschillende organisaties mee kan betrekken en zelf betrokken kan blijven.*
- *Verschillende diensten en expertises rond te tafel. Een objectief persoon leidt het gesprek. Er kan tijdens het traject geschakeld worden door evt. ook een andere medewerker te betrekken in de begeleiding.*
- *Het concrete samenwerken van diensten, waar verantwoordelijkheid als hulpverlener op een andere manier speelt.*
- *Ruimere kijk op alle mogelijkheden.*

Het inzetten van het netwerk zowel professioneel als sociaal wordt slechts door enkele aanmelders expliciet als meerwaarde benoemd.

- *Omdat het mensen met mekaar verbindt, zowel van het netwerk als de professionelen. Het is belangrijk dat iedereen samen de krachten bundelt om een goed antwoord te kunnen bieden aan mensen.*

- *Sociaal netwerk versterken, hulp bij het zoeken van gepast aanbod.*
- *Mogelijkheid om intensief te werken met het netwerk van de cliënten en dit netwerk goed in kaart te brengen.*

Samenvattend kunnen we hier in lezen dat aanmelders verschillende accenten leggen in het benoemen van de meerwaarde, maar in 't algemeen verwijzen naar de uitgangspunten van 1G1P. Of zoals één aanmelder samenvattend aangeeft:

HEEL GROTE MEERWAARDE

Vanuit ervaring merk ik dat gezinnen dankzij 1G1P terug zicht krijgen op hun situatie, de regie in eigen handen blijven nemen door een nabije, krachtgerichte toenadering. Het netwerk (mantelzorg en hulpverlening) wordt betrokken zodat gezinnen nabije steun hebben, soms vanuit diensten waar wij niet direct aan dachten. Er wordt samen met het gezin gezocht naar concrete hulp, concrete tips. Er is sprake van een korte wachttijd, actieve betrokkenheid van alle gezinsleden en actie om de situatie te verbeteren. Er wordt op maat gewerkt.

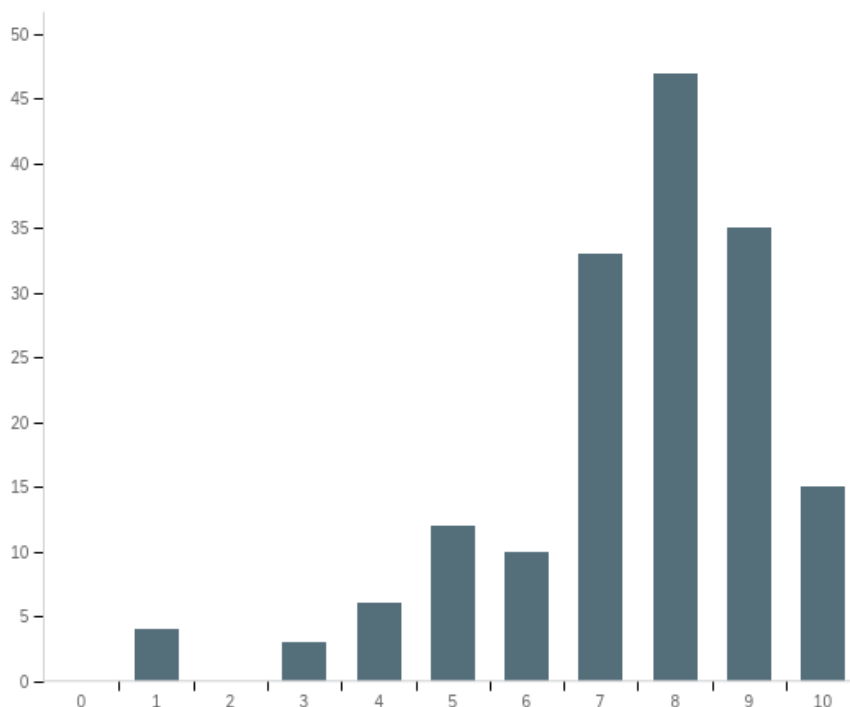
Op korte tijd (duur 4 maanden) kan men veel betekenen om crisissituaties te voorkomen.

De werking zoals die nu verloopt vind ik goed.

8.7. Algemene ervaring rond de aanmelding van 1G1P

Aanmelders zien niet enkel een meerwaarde van 1G1P maar zijn in 't algemeen ook tevreden over het verloop van de aanmelding.

Grafiek 6: ervaring rond de aanmelding van 1G1P



De 165 aanmelders die de vraag beantwoorden geven in 't algemeen een hoge tevredenheidsscore m.b.t. hun ervaring met een aanmelding bij 1G1P. De meesten geven een score 8 (28,5% of 47 aanmelders) of 9 (21% of 35 aanmelders). 20% of 33 van de aanmelders geven score 7. Dat maakt dat 79% van de aanmelders 7 of meer scoren.

7,5% of 13 aanmelders scoren onder de 5 en 7% of 12 aanmelders scoren een 5.

Als motivatie voor de positieve score zien we gelijkaardige punten terugkomen als bij de meerwaarde van 1G1P. Het snelle contacteren van het gezin wordt ook hier als een sterk argument genoemd:

- *Ja ik ben daar heel tevreden over, echt heel tevreden. Ik vind dat we heel vlug een reactie krijgen van 1G1P in vergelijking met sommige andere diensten. Dus in die zin is dat een fijne samenwerking.*
- *Als je dan een berichtje laat wordt je eigenlijk heel vlug terug gecontacteerd. Ik denk echt dat het binnen de 2 dagen is dat je ofwel een mailtje krijgt of een telefoontje voor een eerste aftoetsing. Het is ook meestal binnen de week dat we contact krijgen met iemand waar we dan een langere intake mee doen.*

Een aanmelder vat deze positieve elementen samen:

- *Samenwerking met ELP mogelijk*
- *Snelle intake en opstart*
- *Goeie communicatie tussendoor*
- *Vindt plaats In de thuiscontext, waardoor verontrusting opgenomen kan worden of moeilijk te bereiken ouders toch betrokken kunnen worden.*
- *De intensiteit van de begeleiding is wisselend en op maat.*
- *De verscheidenheid aan hulpvragen waarvoor kan aangemeld worden is ook ruim. Bij sommige initiatieven zijn er veel intakevoorwaarden en dit maakt het complexer.*

- *Ik ervaar de dienstverlening vanuit 1G1P als een zeer dankbaar gegeven, zeker vanuit mijn positie als hulpverlener binnen de Brede Instap. Het biedt mogelijkheden om op korte tijd op een laagdrempelige manier actief en concreet aan de slag te gaan met gezinnen, zodat een situatie niet (verder) escaleert en meer intensievere vormen van hulp niet/niet meer nodig zijn in de toekomst.*

Bij heel wat samenwerkingsverbanden lezen we veel appreciatie voor het werk van de begeleiders 1G1P.

- *Alleen maar goede ervaringen met 1G1G in ons werkgebied. Mensen zetten zich enorm in. Goede communicatie zowel naar ouders als naar ons als dienst toe.*
- *Professionele opvolging; De begeleiders kwamen de afspraken na; de begeleider die me contacteerde was goed gebriefd over de hulpvraag.*
- *Over de mensen waarmee ik heb samengewerkt vanuit dit team kan ik alleen positieve feedback geven. Ze zijn heel gemotiveerd, professioneel en hebben een positieve bijdrage kunnen leveren aan de gezinnen die ik heb aangemeld. De feedback van de gezinnen zelf was ook steeds positief.*

- *Super dat zo'n dienst bestaat en ik ken trajecten die echt een mooi resultaat hadden of goed werden geholpen. Andere trajecten verliepen minder vlot, duurden te lang vooraleer er een opstart kwam ... Dus ik ben hoopvol naar de toekomst en zie nog kansen om te groeien.*

Aanmelders geven ook aan dat ze ervaren dat gezinnen zich 'geholpen voelen':

- *Heel grote tevredenheid. Ervaring is positief. Band opbouwen in het gezin is een basisuitgangspunt en dit valt moeilijk voorafgaand in te schatten. De klik met de begeleid(st)er moet er zijn.*
- *Veel gezinnen voelden zich oprecht geholpen. Ook dat er zowel met ouders individueel, kinderen individueel en het gezin in het geheel werkt gewerkt, werd als pluspunt ervaren.*
- *Vlotte samenwerking, duidelijke communicatie. Ouders gaven nadien aan veel gehad te hebben aan de begeleiding.*
- *Telkens werd intensief met het gezin aan de slag gegaan en konden ze vanuit hun eigen kracht weer verder.*
- *Er werd telkens ervaren dat we enkele stappen verder stonden na de begeleiding door 1G1P.*
- *In veel situaties zorgt een tussenkomst van 1G1P ervoor dat intensievere hulp niet noodzakelijk is of worden de probleemsituaties net duidelijker waardoor gerichte doorverwijzing mogelijk blijkt.*
Bovendien kunnen we door 1G1P gezinnen snel een vorm van hulp aanbieden, wat een zeer grote meerwaarde is binnen het huidige hulpverleningslandschap.
- *Correcte inschatting gemaakt van onze hulpvraag aan 1G1P.*
- *Snelle aanpak, verschillende doelen kunnen bereiken.*
- *Vlotte doorverwijzing, aanmelding werd snel en goed opgenomen.*

Zowel de meerwaarde als de hoge tevredenheid zien we eveneens in de bevraging van de samenwerkingsverbanden Samen1plan Gent en Voor- en Noorderkempen.

Volgens een opvoedingswinkel was de werking van 1G1P als:

- *Een partner die we kunnen inschakelen op momenten wanneer we vastzitten. Nu is er een partner die een situatie concreet vastpakt en die er ofwel iets concreet mee doet als dat kan, ofwel een extra partner en een netwerk inschakelt om een krachtiger signaal te geven. Voor ons is dat echt cruciaal om dat hulpverleningslandschap te vervolledigen, om hiaten te detecteren en om die, in de mate van het mogelijke, op te vullen."*

8.8. Bijzondere aandachtspunten en redenen voor lagere tevredenheid

Naast het feit dat het overgrote deel van de aanmelders de werking van 1G1P als meerwaarde ziet, lezen we ook bedenkingen. In tegenstelling tot de redenen voor het ervaren van de meerwaarde en hoge tevredenheid bij 1G1P, die in nagenoeg alle samenwerkingsverbanden vrij gelijklopend zijn, zien we bij de bemerkingen verschillen tussen de samenwerkingsverbanden. Bij sommige

samenwerkingsverbanden zijn er slechts enkele bemerkingen, bij anderen zijn er meerdere aanmelders die verbeterpunten aanhalen.

Nood aan duidelijke criteria voor de aanmelding

Het vaakst lezen we opmerkingen over het feit dat de criteria voor de aanmelding en het opstarten van een begeleiding niet helder zijn. Binnen enkele samenwerkingsverbanden halen aanmelders aan dat de criteria onduidelijk zijn, voor andere zijn ze te eng. Sommige aanmelders verwijzen naar een strenge en onduidelijke selectie bij de aanmelding. Vooral gezinnen met complexe problematieken hebben volgens de aanmelder in één samenwerkingsverband moeilijker toegang. Enkele aanmelders ervaren een te strak model van aanpak waardoor het flexibel inspelen op de vraag en nood van het gezin onder druk komt te staan. Men heeft het gevoel dat de casus moet passen binnen het opzet en de methodiek die gehanteerd wordt.

- *Het is nog niet altijd heel duidelijk waar 1G1P voor staat, wat het concreet voor gezinnen kan betekenen en welke casussen wel en niet weerhouden worden.*
- *Soms hebben we het gevoel dat het afhankelijk is van hoe goed we de casus kunnen "verkopen" of hij al dan niet opgenomen wordt.*

Zo wordt er volgens een aanmelder soms te veel verwacht van de gezinnen, bijvoorbeeld dat er een duidelijke vraag kan geformuleerd worden vooraleer de begeleiding van start kan gaan. De vraagverheldering is echter juist een grote nood bij vele gezinnen.

- *Steeds meer criteria alvorens opgestart kan worden: Soms heeft het gezin niet al te veel hulpvragen maar het hulpverleningsnetwerk daarrond wel. Ouders willen hier wel iets aan doen maar de begeleiding kan dan niet opgestart worden omdat ze dit niet zelf aangeven; frustrerend.*
- *Wanneer er geen heel duidelijke hulpvraag ligt, wordt begeleiding niet opgenomen.*

Een aanmelder geeft aan dat het werken vanuit de vraag van het gezin niet aansluit bij de vraag van de aanmelder.

- *We waren op zich tevreden over de samenwerking. Al vond ik persoonlijk dat er meer uitgehaald kon worden. De essentie kwam niet aanbod; de ouders kwamen met andere vragen en die werden wel goed aangepakt, maar de kern – waarvoor de vraag werd gesteld - werd niet bereikt.*

Tenslotte ervaart één aanmelder dat de druk op de aanmeldingen maakt dat 1G1P ook selectiever casussen opneemt:

- *In het verleden wel positieve ervaringen maar zodra er teveel aanvragen komen gaat men aanmeldingen zeer kritisch bekijken en zeer snel doorverwijzen naar andere diensten.*

Verskil in de werking tussen de samenwerkingsverbanden

Meerdere bemerkingen verwijzen naar het verschil in werking tussen de samenwerkingsverbanden. De andere werkwijze van de samenwerkingsverbanden leidt tot onduidelijkheid en verwarring:

- *Als grensregio werken wij samen met twee 'afdelingen' van 1G1P. De ene afdeling kan hulp/ondersteuning bieden op langere termijn, de andere afdeling 'beperkt' hun hulp/ondersteuning tot een maximum van 4 maanden. Uiteraard zal er hier wel een gegronde reden voor zijn. Bij de ene afdeling heb je een telefonische permanentie om aan te melden, bij de andere afdeling een elektronisch aanmeldingsformulier. Ik vroeg me enkel af of alle afdelingen van 1G1P dezelfde visies hanteren, dezelfde methodieken gebruiken, en of er daar ook afstemming rond is?*
- *Verschil in werking en hulpverleningsaanbod voor gezinnen in dezelfde regio/stad: 1G1P A gaat in op vraag naar opvoedingsondersteuning bij kwetsbare, kansarme gezinnen. 1G1P B gaat hier niet op in.*
- *Wij werken zowel met het werkingsgebied A als B. Er zijn heel grote verschillen tussen beide werkingen, waardoor het moeilijk is om bij te houden en concreet te maken naar ouders wat er binnen deze gezinnen zal gebeuren.*

1G1P te weinig aanklampend voor bepaalde doelgroepen

Hoewel het uitgangspunt 'regie bij het gezin' in het algemeen als belangrijkste meerwaarde van 1G1P naar voor wordt geschoven, zien we dat dit bij een beperkt aantal aanmelders juist een probleem is voor bepaalde doelgroepen. Zij melden dat sommige gezinnen dringend intense begeleiding nodig hebben. Enkele aanmelders geven aan dat de weinig aanklampende houding van begeleidingen 1G1P voor sommige gezinnen te vrijblijvend is. Zo vinden enkele aanmelders dat er voor gezinnen in crisis of in verontrustende opvoedingssituaties geen plaats is binnen 1G1P:

- *Te weinig aanklampend, erg vrijblijvend, soms te vrijblijvend*
- *Soms is er grote nood aan begeleiding en blijft het misschien te coachend; soms is er meer nood dan 1 keer om de 2 of 3 weken,*
- *Wat bij verontrusting? Gaan ze hier mee aan de slag?...*
- *Voor crisissituaties of problematische VOS (verontruste opvoedingssituatie) die te ver gevorderd zijn. Voor anderstalige gezinnen die geen Nederlands kennen.*

Betrokkenheid van de aanmelder bij het proces

Voor enkele thema's zien we tegenstijdige boodschappen. Zo leidt het thema 'betrokkenheid van de aanmelder' enerzijds naar positieve opmerkingen, anderzijds vormt het in sommige samenwerkingsverbanden het thema voor kritiek en ontevredenheid.

Kijkend naar het aantal opmerkingen wordt er in elk geval veel belang gehecht aan de communicatie en betrokkenheid tijdens het begeleidingsproces. We lezen dat een goede communicatie aanleiding is voor een hoge tevredenheidsscore.

- *Er werd meermaals opnieuw contact opgenomen met mij als doorverwijzer.*
- *Zeer goede terugkoppeling, aanmelding werd duidelijk uitgeklaard.*
- *Goede afstemming en samenwerking mogelijk met de verbinder. Ook de mogelijkheid om af te toetsen of een aanmelding wel terecht is, vind ik een meerwaarde.*

- *Het was een vlot contact. Ik werd op de hoogte gehouden van de teambeslissing en geïnformeerd over wie het gezin gaat begeleiden.*
- *Eens opgestart, wel goede communicatie van de betrokken medewerker!*
- *Goede communicatie tijdens de aanmeldprocedure. De begeleiders staan ook open voor communicatie tijdens begeleidingen. Zij werken flexibel en op maat van het gezin.*
- *Bij aanmelding (telefonisch contact) kreeg ik meteen een medewerker aan de lijn die de vraag mee uitdiepte. Ik was tevreden dat ik meteen bij de juiste persoon terecht kwam en niet meer verschillende keren moest doorverbonden worden. Daarnaast werd ik goed op de hoogte gehouden van het verloop van de opstart. (dit moest bv. eerst voor het team besproken worden, de week later zou ik van hen telefoon terug krijgen met de informatie of de hulpverlening al dan niet opgestart kan worden en wanneer). Alles was zeer duidelijk.*

Een minder goed contact, het gevoel van de aanmelders dat ze onvoldoende betrokken blijven bij de begeleiding en vooral bij de afronding, zijn dan weer oorzaken voor een lagere tevredenheidsscore:

- *We hadden gehoopt dat wij als instantie meer betrokken gingen worden bij het begeleidingsproces.*
- *Vaak zijn we niet betrokken als externe partner (aanmelder) binnen de begeleiding.*
- *Wanneer de casus wordt opgenomen, krijgen we als aanmelder heel weinig feedback.*
- *Er was een snelle opstart, de doorverwijzing verliep vlot maar we werden niet systematisch op de hoogte gehouden tijdens de begeleiding. Het initiatief moest vanuit onze organisatie komen of we kregen info via de ouders.*
- *De begeleider mag mij zeker zelf nog vaker informeren rond het verloop van het traject, dat mag gerust via mail. Ik heb er bv. niet altijd zicht op wanneer de hulp bv. stopt, en wat er verder afgesproken wordt met het gezin.*
- *Het kon snel gaan en mijn beide casussen werden opgestart. Waarom geen 10: wanneer er opgestart werd en door wie, was in 1 casus niet duidelijk, er was geen communicatie over het plan en de stappen die gezet werden, ook de afronding werd niet gecommuniceerd.*
- *Er mocht meer overleg zijn tijdens het verloop van 1G1P.*
- *Graag terugkoppeling naar de aanmelder - in samenspraak met de betrokkenen natuurlijk - na afronden traject. Dit maakt het gemakkelijker op om te volgen en te bekijken of verdere hulp aangewezen is en om af te spreken wie dit verder opvolgt...*
- *Communicatie naar aanmelder kan nog sterk verbeteren. Graag willen we als aanmelder wel weten of de casus weerhouden is, wanneer de mensen opstarten en wanneer ze stoppen bij een gezin.*
- *Over het algemeen ervaar ik de samenwerking met 1G1P als bijzonder positief. Anderzijds had ik eveneens enkele mindere ervaringen, waarbij ik niet op de hoogte werd gebracht van kennismaking, opstart en/of het gevoel had onvoldoende betrokken te zijn bij het traject. Het onvoldoende afgestemd zijn heeft er in die gevallen toe geleid dat de betreffende gezinnen ook niet of niet onmiddellijk de hulp, ondersteuning kregen die aangewezen was; dat er onnodige doorverwijzingen werden gedaan en/of dat het traject werd stopgezet. In deze gevallen zag ik de begeleiding vanuit 1G1P niet als een meerwaarde, doch eerder als een extra 'werkbelasting'*

en ten nadele van een gezin. De positieve ervaringen primeren echter duidelijk op de mindere ervaringen.

Dit toont dat de aanmelders wel degelijk belang hechten aan het mee opvolgen van het gezin. Vooral bij de afronding hebben aanmelders graag informatie over de nood aan verdere opvolging. Opvallend is dat we verschillende keren binnen eenzelfde samenwerkingsverband zowel heel positieve feedback als negatieve ervaringen horen. Blijkbaar verschilt de ervaring van betrokkenheid en goede communicatie van casus tot casus, afhankelijk van de verwachtingen van de aanmelder en de opvolging vanuit 1G1P.

We lezen evenzeer reacties van aanmelders die verwachten dat 1G1P meer overneemt. De vraag vanuit het samenwerkingsverband om betrokken te blijven bij het hulpverleningsproces is voor hen dan weer een drempel om aan te melden.

- *Ik verwijfs door omdat ik zelf de tijd niet kan nemen om de nodige hulp aan te bieden, maar ik moet de hele tijd betrokken blijven. Ik heb het gevoel dat ik dan beter niet nog een extra partij betrek.*
- *Zij nemen niet echt taken over. Zij coachen ons. Dat is fijn, maar we melden niet aan als we het zelf kunnen opnemen.*

Duur van de begeleiding

Een gelijkaardige tegenstrijdige boodschap horen we rond de duur van de begeleiding. Waar we de snelle en korte begeleiding als een positief element hoorden bij meerdere samenwerkingsverbanden, halen verschillende aanmelders binnen één samenwerkingsverband de korte duur van de begeleiding aan als een reden voor ontevredenheid. Volgens de aanmelders worden er vaak gezinnen met complexe problemen aangemeld en dit vraagt tijd om een traject op te starten. Bovendien blijft ook na de begeleiding van 1G1P het probleem van de wachtlijsten bestaan, waardoor er niet direct vervolfbegeleiding beschikbaar is. We schetsen hier enkele opmerkingen uit de vragenlijst:

- *De vraag kan heel ruim zijn, wanneer de ouders dingen op tafel leggen ... tot de essentie komen, is dan net te kort.*
- *Omdat het toch ook beperkt is in duur, soms niet zo frequent en soms onvoldoende voor complexe problematieken.*
- *Het is jammer dat de begeleiding niet langer kan lopen. Vaak is de periode te kort en is een heropstart eventueel nodig.*
- *Doordat er overal wachtlijsten zijn, is er ook na deze ondersteuning geen nazorg, geen vervolg mogelijk.*
- *1G1P botst vaak op dezelfde drempel als ons: Er is echt nood aan een bepaalde hulp, maar hiervoor is er eerst nog een wachtlijst. Gezinnen gaan wel mee in begeleiding, maar hebben het gevoel van dweilen met de kraan open omdat de hulp niet juist is voor de hulpvraag. (OS)*
- *Volgens mij is het belangrijk om aanklampende hulp te voorzien, voor enkele moeilijke situaties. Complexe begeleidingen vragen een algemene aanpak over de verschillende levensdomeinen.*

Afgebakend werken in de tijd en met vaste doelstellingen, zal bij complexe hulpvragen geen succes hebben.

Tot slot: bijkomende opmerkingen

In de bijkomende opmerkingen bij de online bevraging geven twee aanmelders nog eens expliciet aan te hopen dat 1G1P blijft bestaan. Ook uit de diepte-interviews horen we de appreciatie voor de teamleden van 1G1P:

- *Zeker behouden, een verademing dat er laagdrempelige gratis hulp bestaat voor gezinnen. Als CLB-medewerker ben ik blij dat dit bestaat.*
- *Ik hoop dat het blijft bestaan.*
- *Die zijn keigoed bezig. We zijn super content met hun komst, want het is niet evident met zo'n gigantisch groot netwerk met partners. Het is een kluwen voor de coördinator om dat af te stemmen. Maar ik denk dat ze er wel in geslaagd is om vanuit dat netwerk een kernteam te hebben dat heel gedreven met dezelfde werkingsprincipes aan de slag gaat.*

9. Ervaring van de gezinnen

Tussen augustus 2021 en maart 2022 zijn er 13 gezinnen bij Samen1plan en 13 gezinnen bij 1G1P Voor- en Noorder Kempen bevestigd naar hun ervaringen met de begeleiding. De resultaten uit de bevestiging van gezinnen binnen twee samenwerkingsverbanden zijn niet zomaar over te zetten naar alle andere samenwerkingsverbanden. We willen dit deel daarom vooral als een illustratie toevoegen.

9.1. Aanmelding van de bevestigde gezinnen

Bij Samen1plan worden met uitzondering van één moeder alle aanmeldingen aangebracht door een dienst (CLB, K&G, crisisteam, jeugdzorg,...). Dit gebeurt steeds in samenspraak met het gezin. Eén moeder zocht zelf contact met Samen1plan.

Bij Voor- en Noorderkempen maken ouders zelf iets vaker het eerste contact, maar dit gebeurt steeds op aanraden van een hulpverlener.

De meeste ouders geven aan hulp te zoeken voor gezinsproblemen, problemen met de opvoeding of gedragsmoeilijkheden bij de kinderen. De redenen om juist bij 1G1P aan te melden lopen sterk uiteen maar sluiten wel aan bij de doelstellingen van het samenwerkingsverband. Zo geven 2 gezinnen aan dat ze een overkoepelende dienst zoeken om de aanwezige hulpverlening op elkaar af te stemmen. Anderen hopen op ondersteuning in de zoektocht naar de juiste hulp of bij het uitbreiden van het netwerk voor meer ondersteuning. Ook de vraag naar snelle hulp en tips om verder te kunnen in afwachting van het overbruggen van de wachtlijst, komt meerdere keren naar voor.

In alle gezinnen start de begeleiding snel op. Voor de meeste is dit noodzakelijk omdat ze volledig vastlopen in hun situatie, of omdat het gezin in crisis zit. Enkele ouders contacteerden reeds verschillende diensten maar konden nergens terecht. Dit snelle aanbod is dan ook een grote opluchting voor de meeste gezinnen.

Dat was een verwondering, het wauw-effect, zo van: kan dit echt in de hulpverlening, een week later al een eerste gesprek beginnen? En dat was niet van: intakegesprek of dit of dat, dat was gewoon: we stellen onze verwachtingen voor en we zijn vertrokken met de werking. Dat was heel snel opgestart, ja.

Ik word eindelijk eens snel geholpen. Ik heb gebeld; hulp hier, hulp daar. Altijd de deur tegen uw gezicht dicht, wachttijden, 'we kunnen u niet helpen, hij is te jong...'

9.2. Het begeleidingsproces volgens de gezinnen

9.2.1. Regie bij het gezin

Op de vraag of men aan de slag gaat met de vragen van het gezin wordt gevarieerd geantwoord. Sommige gezinnen hebben duidelijke vragen en dan wordt er ook ingegaan op deze vragen. Bij gezinnen waar de vraag nog niet duidelijk is, achterhalen de begeleiders in het gesprek de vragen. Op die manier brengen de medewerkers ook vragen binnen. Enkele ouders spreken in dit geval van 'een wisselwerking'. In bepaalde situaties vertrekt men met de vraag van de aanmelder, maar ouders geven aan dat dit vooral lag aan het feit dat ze zelf hun vragen niet kunnen formuleren. Zij hebben wel het gevoel dat er met hun inbreng aan de slag wordt gegaan:

Dat was echt wel positief dat ze op mijn vragen antwoord gaven en luisterden naar mijn vragen.

Maar dat wisten wij dus eigenlijk zelf in het begin ook niet goed, er komt heel veel op u af. Maar ge kunt dat ook niet ordenen en ge merkt ook wel door het te proberen uit te leggen aan iemand die niet uit uw directe omgeving is, dan gaat ge het zelf ook wel wat objectiever bekijken. X en Y stelden heel veel vragen en dan gaat ge inderdaad ook over andere dingen nadenken. En dat werkt wel door.

Ze zijn heel erg gestart met de vragen van de aanmelders omdat ik niet zo goed ben in hulp vragen. Dus ze kwamen binnen en de vraag was natuurlijk: "wat kunnen wij voor jullie doen". En ik had zoiets van: 'wat kunnen jullie voor ons doen', 'Niks'. En daardoor zijn ze dan daarmee begonnen, maar bij het tweede gesprek hebben ze echt wel op ons ingespeeld. In het eerste gesprek was het vooral rond wat er doorgestuurd was, maar eigenlijk is dit meer mijn schuld dan hun schuld.

Ik noem het altijd zo. Mijn hersenen zijn een bolletje wol dat slecht opgedraaid is. En X (begeleidster 1G1P) kon dat perfect afdraaien en weer goed opdraaien. Dat is misschien een rare vergelijking, maar voor mij was dat leuk om dan eigenlijk meer in pakketjes te kunnen werken aan de problemen die er waren. Want ik zag het niet meer. Ik was daar te moe voor. Begrijp je? Voor mij was het allemaal één grote nest.

Eén ouder geeft aan dat zij met andere verwachtingen aan het traject start omdat 1G1P wordt voorgesteld als alternatief voor de lange wachtlijst bij de thuisbegeleiding van het CKG. De moeder stelt dat de begeleiding van 1G1P van bij de start haar werking duidelijk kadert. Ondanks haar verwachting om een oplossing voor het opvoedingsprobleem te vinden, toont ze zich tevreden over de ondersteuning:

En gelukkig, ze zijn wel ook heel duidelijk in waarvoor zij staan. Zij bieden geen oplossingen. Zij helpen. Misschien was ik op zoek naar oplossingen, maar uiteindelijk zijn er wel allerlei oplossingen uit de bus gekomen, daar niet van. Wat ging ik zeggen: ik dacht van, die gaan mij nu eens kunnen helpen. Wat ook niet realistisch is, ik weet dat ook. Ge wilt een oplossing, want ge moet een oplossing hebben. En gelukkig zijn ze daar heel duidelijk in: "kijk, wij bieden u ondersteuning maar geen oplossing".

Ook op de vraag of de ouders zelf veel kunnen regelen tijdens de begeleiding zien we variatie afhankelijk van de draagkracht van het gezin. Sommige ouders geven aan zelf veel te regelen. Voor hen beperken de begeleiders zich tot het geven van tips en informatie waarmee zij zelf aan de slag kunnen. Soms geven begeleiders een aanzet en voeren de gezinnen verder uit. In andere situaties waar ouders aangeven dit niet meer zelf te kunnen opnemen, nemen de begeleiders over. Wel vertellen alle ouders dat er niets wordt ondernomen zonder hun toestemming of zonder gezamenlijk overleg. Ouders vertellen dat ze gestimuleerd worden om zelf zaken op te nemen en contacten met diensten te leggen. Enkele ouders hebben echter de ervaring dat ze niet gehoord of serieus worden genomen wanneer ze alleen een vraag stellen bij instanties. Ze krijgen vlotter toegang tot bepaalde maatschappelijke instanties omdat ze vergezeld worden door een hulpverlener of omdat een hulpverlener het contact overneemt. [intro]:

Ik had de regie – ik kon mijn verhaal doen – mijn noden veranderden doorheen het traject en daar hebben ze zich gewoon op afgestemd. Ik kon zelf het proces sturen.

Het is ondersteuning, maar ge hebt niet het gevoel dat ge gelijk een blinde geleid wordt. Ze volgen eigenlijk echt wel. Hadden wij andere ideeën gehad, dan weet ik ook zeker dat er andere ideeën waren uitgewerkt. Ze zijn echt op onze maat, vind ik. Ik had het niet beter kunnen wensen, echt waar niet.

Die heeft in geen enkel moment de overhand genomen. Het waren ook altijd voorstellen, ge kunt daar terecht, ik stel eventueel voor dat te doen. Maar als ik het niet deed of als ik het niet wilde, dan bleef het daar ook bij. Die heeft de juiste instanties doorgegeven waar ik met die vragen eventueel terecht kon. Als ik een vraag had waar zij niet kon op antwoorden, dan zocht ze wel mee uit waar ik eventueel wel met die vraag terecht kon.

Er is mij zeker nooit iets opgedrongen geweest. Dat gevoel had ik ook niet. Eerder een heel verregaande ondersteuning. Iedere keer als er een gesprek plaatsvond, heb ik echt mijn verhaal kunnen doen, heb ik voldoende tijd gekregen om te kunnen vertellen, heb ik mij zeker gehoord gevoeld en er is altijd onmiddellijk actie gebeurd.

Ik heb gebeld naar hun omdat het gewoon te veel werd en we niet wisten waar te beginnen. Dus toen hebben zij het voortouw genomen om alles op een rijtje te krijgen en duidelijkheid te krijgen voor ons. En hadden we vragen, dan luisterden ze inderdaad wel. Maar ze hebben gewoon het voortouw genomen omdat dat nodig was, omdat wij gewoon zo verloren waren.

Dat is soms moeilijk, soms verwacht je meer sturing van daar misschien, maar uiteindelijk vond ik dat wel goed. Als je er niet op kunt antwoorden, weten ze wel hoe het uitpakt.

Ja eigenlijk, goh, als je het zelf doet, gaat dat zo altijd moeilijker gaan. Ze geloven je niet, maar als je met iemand die werkt in, ja, de maatschappij en zo, dingen samen doet dan gaat dat altijd zo rap.

Ik zelf wist niet zoveel van waar ik terecht kan en dergelijke. Dus het was eigenlijk voornamelijk X die zei van 'ja je kunt daar of daar of daar terecht'..... Ja als ik zei van 'oké', dan was het oké en als ik zei van niet, dan was het niet oké. Dus er werden mij geen dingen opgedragen of gezegd van: 'je moet dat doen als ik het niet wou dus'. Ik denk wel dat wij samengewerkt hebben rond

dat wat ik nodig had of mijn kinderen nodig hadden en niet wat zij vonden van 'gij hebt dat nodig'.

Voor één moeder valt de verwachting om zelf zaken op te nemen zwaar. Zij heeft hierdoor het gevoel dat begeleiders te veel van haar verwachten en dat er niet echt naar haar nood wordt geluisterd:

Ja, ik ben enorm veel geholpen, maar ze lieten ook heel erg veel aan mij over. Omdat, de momenten dat ze mij vragen stellen, zijn ook momenten dat ik functioneer, maar dan voor 200% of dat ik erover ga eigenlijk. Maar natuurlijk, de keerzijde van de medaille is, na zo een dagje ben ik dus wel 2 of 3 dagen gewoon out, functioneer ik gewoon niet meer.

Eén gezin, dat het gevoel heeft gedwongen in de begeleiding te stappen, formuleert zelf geen vraag, maar geeft aan wat de andere hulpverleners verwachten dat er gebeurt. Deze ouders ervaren dat ze enkel beslissingsruimte krijgen binnen het kader dat wordt voorgesteld.

Zij (= begeleidster K&G) vond vooral dat dat nuttig kon zijn omdat we zo veel verschillende begeleidingen hadden, maar die hadden eigenlijk nog nooit echt met elkaar in contact gestaan. En ja, dat was om het eigenlijk allemaal zo wat samen te brengen....Eigenlijk hadden we daar niets van verwacht. t Was wel Kind en Gezin die een vraag had. Oh, t'is niet echt wij die ondersteuning wilden, 't waren wij die verplicht ondersteuning kregen.

9.2.2. Flexibele aanpak en generalistische kijk

Ouders antwoorden meestal positief op de vraag of ze rond verschillende zaken bij de begeleiding terecht kunnen. In nagenoeg alle situaties zijn opvoedingsvragen de eerste invalshoek. Voor enkele gezinnen blijft het ook bij ondersteuning rond het opvoeden of ruimere zorgen rond de kinderen. Deze gezinnen geven aan geen andere vragen te hebben. De opvoedingsondersteuning wordt breed ingevuld. Zowel het verdelen van gezinstaken als advies rond gedragsproblemen of het zoeken en toe leiden naar ontspanningsactiviteiten en vakantieopvang komen aan bod.

Ook rond andere zaken kan men terecht bij de begeleider van 1G1P. Het gaat daarbij onder andere over relatieproblemen tussen de ouders, financiële en administratieve ondersteuning en voor enkele gezinnen het zoeken van een nieuwe woonst. Deze generalistische en flexibele benadering maakt dat de begeleider voor verschillende gezinnen de centrale persoon wordt waar zij op steunen. Eén ouder geeft aan dat door het kunnen vertellen over de verschillende problemen, ook de stress die zij ervaart afneemt. De begeleider 1G1P fungeert hierdoor bij heel wat gezinnen als vertrouwenspersoon:

En ik heb lang samengewerkt met andere instanties. Die doet dat wel en de andere doet dat niet. Dit zijn begeleiders die het op een andere manier aanpakken. Bij 1Gezin1Plan heb ik de indruk dat die begeleider het zeer goed bedoelt, dus ik heb er alle vertrouwen in dat die alles zal doen om mij te helpen.

Ja, eigenlijk allerhande: hoe het loopt thuis, naar de toekomst toe, naar werk, school, alleen wonen. Zij namen al die vragen op en zij informeerden zich of probeerden dan tegen de volgende keer de andere dienst daarbij te betrekken die daar meer over wist.

Hij helpt u. Ik heb de laatste tijd veel stress gehad. En als je veel stress hebt over iets en je praat over je situatie en zo; ja op het einde van die dag voel je je weeral goed. ... Ik dacht in het begin dat gaat alleen over huishouden, maar blijkbaar niet. Je kan hem ook vragen over opvoeding en zo en ook over je situatie en zo je kan er ook over praten ja.

Die hebben zelfs met de vakbond gebeld voor ons. De eerstvolgende afspraak was 6 maanden later, daar hebben we niks aan natuurlijk. Als je dan belt zit je 10 uur in de wacht. En zij heeft via via dan, ik weet niet hoe of wat, een ander telefoonnummer kunnen krijgen waardoor wij direct verbinding konden maken.

Dat is precies iemand die aan de keukentafel zit. Ze houdt een mooie afstand, maar ze is zo vertrouwd en ze is zo geïntegreerd. En ze is door iedereen aanvaard.

Eén ouder verwijst daarbij naar de ruimere expertise doordat de betrokken begeleiders uit verschillende diensten komen.

Ja, toch wel, ik kon altijd mijn volledige verhaal kwijt en het feit dat de twee contactpersonen bij mij een andere achtergrond hadden of een ander werkdomein, zorgde ook wel dat er een breed spectrum was en dat zij ook wel met voorbeelden kwamen. Ik had inderdaad wel het gevoel dat ik hen gelijk wat kon vragen en dat zij dan wel mee op zoek gingen. (Samen1plan)

Deze brede benadering schept soms ook (te) hoge verwachtingen naar het oplossen van de verschillende problemen. Na verloop van tijd wordt het voor gezinnen duidelijk dat de begeleider van 1G1P eerder toe leidt naar diensten dan zelf problemen oplost. Zoals een cliënt het zelf omschrijft is de begeleider eerder een 'tussenpersoon, tusseninstantie'. Dat maakt echter dat gezinnen soms, ondanks de ondersteuning van 1G1P, blijven botsen op bestaande problemen, bijvoorbeeld rond huisvesting:

Elke instantie kan iets doen maar Samen1plan kan niet alles. Maar hij kon zeggen bijvoorbeeld: 'ga naar het OCMW'. Dus het was altijd doorverwijzen. Ja, omdat zij wel weten waar dat je terechtkunt hè. Ze belden bijvoorbeeld naar die instanties, maar zij zelf konden eigenlijk niets oplossen. Ja, aan de ene kant losten ze het wel op hè, want als zij weten waar dat je terecht kunt, geven ze u ook die oplossing hè.. Maar het is niet rechtstreeks. Euh ja, een tussenpersoon, tusseninstantie hè.

Toch maakt deze flexibele benadering ook dat begeleiders toegang krijgen tot een gezin omdat ze direct op vragen inspelen. Dat blijkt uit het verhaal van een gezin dat zich gedwongen voelde om in begeleiding te gaan:

Het eerste dat hij eigenlijk gedaan heeft, dat was in het eerste gesprek hier thuis. We hebben een auto en wij hebben een hele tijd geprobeerd om die in te schrijven waardoor we niet alle dagen moesten betalen voor parkeergeld. Want ja, dat lukte niet dus kregen we best nogal vaak boetes. En euh, X heeft dan gebeld naar 't stad en gezegd van: 'ja kijk, je moet een afspraak geven en hij heeft eigenlijk geen nee willen accepteren waardoor dat eigenlijk plots heel snel in orde was.

Eén moeder geeft aan dat de begeleiding onvoldoende kan inspelen op de verschillende vragen en verwachtingen die ze heeft;

Ik heb eigenlijk crisis na crisis na crisis, maar dat is al twee jaar aan de gang... Maar de stress die dat met zich meebracht had dusdanig veel invloed op die begeleiding dat die dat gewoon niet aankonden.

9.2.3. Betrekken van het netwerk

In nagenoeg alle gezinnen stelt men de vraag naar het netwerk. In verschillende gezinnen wordt dit netwerk ook in beeld gebracht met netwerkcirkels of andere 'schema's'. Toch zien we dat het effectief betrekken van personen uit het sociale netwerk minder gebeurt.

Voor beide samenwerkingsverbanden betreft men in de helft van de situaties niemand uit het netwerk. De redenen hiervoor zijn verschillend. Belangrijk is te melden dat de meeste begeleidingen lopen tijdens periodes van beperkte sociale contacten door coronamaatregelen. Dat zal zeker een rol spelen in het niet kunnen samenbrengen van mensen. Nochtans wordt dit slechts door drie gezinnen als expliciete reden aangebracht.

In een zestal situaties willen de ouders dit liever niet. Enkele ouders kunnen terecht bij vrienden, maar wensen deze niet te betrekken bij de begeleiding. Bij 5 andere casussen vertellen ouders geen sociaal netwerk te hebben. Eén ouder heeft tijdens de begeleiding niet de energie om bewust het netwerk te activeren. Voor haar lijken dit eerder extra opdrachten:

Het gevoel gehad dat ik taakjes kreeg van, 'oké, de die en de die en de die staan in uw netwerk, maar ge hebt er al een tijd geen contact mee gehad, dus dat kunt ge nu doen'. En dat vond ik moeilijk. Op het moment dat ik weinig energie had en dat ik al geprobeerd had om die mensen te contacteren, was dat wel lastig, ja.

Euh, dat was belangrijk dat ze mijn mama konden spreken, maar dat is er nooit van gekomen. Alles is stilgevallen, al meer dan een half jaar.

We hadden eens gekeken welke cirkel en welk omgevingsnetwerk dat wij hebben. En we hebben er wel, maar iedereen heeft ook zijn eigen problemen. Dus ge kunt niet zeggen van, ge kunt er vierentwintig op vierentwintig bij terecht. Er was een vraag geweest om zo eens een rondetafelgesprek met iedereen te doen, maar dan hebben we uiteindelijk gezegd van, het hoeft niet. Je kon ze nooit allemaal tezamen vrij krijgen, dat ging niet. Dus het is niet dat dat niet mocht maar dat was gewoon niet haalbaar.

Op een bepaald moment had ik dat wel graag gehad en dat had zeker goed geweest als dat ziekenhuis had opengestaan. Ik heb dat een paar keer vermeld, maar ik zag dat nog niet gebeuren. Want dat ziekenhuis is heel hard gericht op de patiënt en niet op de omgeving. Ik had al gehoord bij mijn therapeut; die kon daar bijna nooit fysiek aanwezig zijn, omdat die overbevraagd is. Hetzelfde, ik had een relatietherapeut in dat ziekenhuis gevraagd, maar dat werd zo wat altijd geparkeerd.

Dat was niet nodig. En er is ook niet echt iemand die we kunnen betrekken. Dat zijn meestal de mensen die andere problemen hebben.

Maar ik had zoiets van, ik heb liever dat er daar niemand bij betrokken wordt. Maar hij heeft dat zeker wel voorgesteld. De dichtste personen die tegen mij staan om die bijvoorbeeld samen te voegen voor een stuk; maar ik wou dat niet.

In de casussen waar het sociale netwerk wel betrokken wordt, gebeurt dit soms door hen te betrekken bij een netwerkoverleg, soms via afzonderlijke gesprekken. Soms steunt dit op toevalligheden omdat de persoon op bezoek is tijdens de begeleiding; vaker zijn dit geplande gesprekken met een familielid of vriend.

Ons mama staat hier altijd en mijn zus ook.

Dat begon ik ook allemaal in te zien eigenlijk. Dus ... belangrijk en dan zijn er zo eigenlijk meer en meer gekomen, hoe langer, hoe meer. Er zijn ook nieuwe contacten bijgekomen.

Ja, absoluut, men heeft daar altijd heel erg naar gevraagd. Dus in dat eerste gesprek waar alles op papier werd gezet in een tijdsloop, heeft men ook wel de key-personen aangeduid en ook gezegd van 'het zou misschien een keer interessant zijn om die personen in een latere fase te spreken. Uiteindelijk is er ook een gesprek geweest met mijn beste vriend die eigenlijk alles in gang gezet heeft. Dat is er zeer zeker geweest en dat was ook zeer hulpvol, zeg maar.

Zoals mijn mama: ik heb een heel goede band met mijn mama. Die hebben ze er ook bij betrokken. En Filip, mijn vriend, die hebben ze er ook bij betrokken. Dus dat vond ik ook wel goed.

In twee casussen wordt er uitdrukkelijk gewerkt aan het uitbreiden van het netwerk; bij één gezin door het contacteren van de vrijwilligersdienst DOMO. Spijtig genoeg botst het gezin ook daar op een wachtlijst. Bij een ander gezin neemt de begeleidster van 1G1P zelf actie.

Ja, ook dingen waar wij bijvoorbeeld zelf niet aan dachten. Mocht het een keer heel slecht gaan of mocht ik bijvoorbeeld nu zelf de kinderen niet naar school kunnen brengen; dan hebben wij een hulpnetwerk nodig van mensen hier uit de buurt. Zij hebben school en ouders aangeschreven met de vraag van: 'deze ouders hebben een problematiek en hebben ook kindjes met een beperking. Zouden jullie eventueel bereid zijn om te carpoolen, om hulp aan te bieden, om eten aan huis te brengen, of dat soort dingen, in geval van nood mocht deze familie het nodig hebben?' Zodoende heb ik nu een belijst heb waar ik naartoe kan bellen; een aantal mensen die ik kan contacteren mocht het echt niet gaan.

Ze hadden een vrijwilligersdienst die kwam dan over de vloer om ideeën op te doen, die hadden zij opgesnord. Maar die hadden ook een wachtlijst.... Ja nu je het zegt DOMO

Het contact met hulpverleners als professioneel netwerk komt vaker voor. Bij een zestal gezinnen beperkt dit contact zich tot de aanmelder tijdens de kennismaking. Bij enkele van deze gezinnen is er niet direct nood aan bijkomende professionele ondersteuning of onderhoudt de ouder zelf contacten met de betrokken hulpverlener. In één enkele situatie wenst de betrokken dienst geen overleg of contact met de begeleider van 1G1P.

In de andere casussen is er wel contact met verschillende hulpverleners. Meestal gaat het om afzonderlijke contacten waar de noden van het gezin besproken worden in aanwezigheid, of op vraag van de cliënt. Vaak betreft het doorverwijzingen van de cliënt naar andere hulpverleners.

Voor mij was het gewoon voornamelijk onduidelijk waar ik recht op had, waar ik terecht kon en zij heeft mij geholpen met mij in contact te brengen met de juiste diensten. Nu ik dat weet, kan ik dat voor een groot stuk zelf aanpakken. Ze heeft ook duidelijk gemaakt, mocht ik verdere vragen hebben of mocht ik in de toekomst op nieuwe uitdagingen stoten, dat ik haar gewoon terug kon contacteren om dan eventueel verder op zoek te gaan naar hulp, mocht dat nodig zijn.

De begeleiding heeft contact met de school en de school heeft contact met de begeleiding. Als er vragen zijn, mogen ze ook wel naar elkaar mailen hoe L daarop bijvoorbeeld reageert of zo, dat mag allemaal.

Met school en zo. Ik vond dat super. Bijvoorbeeld nu ook, ik ben hier nu aangemeld bij het OCMW, omdat wij eventjes door schulden moeten en wat nog allemaal. Maar het loopt een beetje mis met de ambtenaar, in de zin dat hij zeer bruuft praat niet alles verstaat en geen schema's maakt. Wat moet ik nu eerst doen? Ik ben het ondertussen gewoon om schema's te krijgen. Maar wij hebben dat nodig. Visueel ook. Dan kan ik tegen X zeggen: kan je er wat aan doen? Want dat loopt niet goed. Vroeger zou ik echt wel toegeklapt zijn.

Ja, toch wel. Ik had ook aan iedereen de toestemming gegeven - zowel aan de psychiater als aan de psycholoog, als aan de school, als aan het CLB - om alles eigenlijk wat dat wij deden ook door te geven aan X, zodat zij ook op de hoogte was. Ik vond dat wel belangrijk.

In 8 situaties (3 in Gent, 5 in Voor en Noorderkempen) brengt men de hulpverleners rond de tafel samen. Bij Samen1plan doet men enkele keren beroep op een externe gespecialiseerde dienst voor het organiseren van de rondetafelgesprekken:

De thuisbegeleiding heeft redelijk vaak mee aan de tafel gezeten wanneer 1Gezin1Plan bij ons thuis was. 1Gezin1Plan gaf aan wat de grote noden waren. Thuisbegeleiding zat er eerder bij om dat te beamen, om te bevestigen of om erop in te pikken wanneer dingen niet gezegd werden. Daarna kon ik zelf het gesprek verder voeren met bijvoorbeeld de bijlesjuf of de poetshulp en konden zij ook flexibel ingezet worden. Dat vond ik ook wel belangrijk.

Mijn mama was daar bij, Filip was daar bij, ik. Dan het OCMW, van Kind en Gezin, Ja iedereen die er bij moest zijn, was er bij. ... Ze konden allemaal goed uitleggen wat ze deden. ... Zij hebben daar de leiding van genomen maar ze hebben hulp gevraagd van iemand van het OCMW. Neen, het OCMW niet maar van ... die dingen die zo'n dingen organiseren. Maar wat dat juist was? Het is ook die madam die dingen zou opsturen van wat er gezegd is, ...

Daar waar het netwerk samenkomt - ook al gaat het enkel over het professionele netwerk - wordt dit door de gezinnen steeds als zeer positief ervaren. Enkele ouders spraken over de kracht die zij ervaren bij zo'n samenkomst. Anderen melden de positieve ervaring van zich omringd te weten, vaak een

gevoel dat ze daarvoor niet hadden. Eén ouderpaar is blij dat ze ondersteuning hebben durven vragen en zijn blij verrast van de positieve reacties die zij hierop kregen..

Het samenbrengen van het professionele netwerk - al of niet samen met het sociale netwerk - schept voor de ouders vooral duidelijkheid over de geboden hulp en geeft inzicht in wie, wat doet voor hen.

Er is een brief uitgestuurd naar de school en naar de ouders van de school en het merendeel heeft daar positief op gereageerd. Er zijn ook ouders die gewoon gereageerd hebben van, 'we kunnen geen hulp bieden, maar als ge een luisterend oor nodig hebt, mag je ook gewoon bellen.' Er zijn onmiddellijk ook een heel aantal ouders geweest die specifieke dagen en uren hebben doorgegeven waarop zij zouden kunnen rijden of zouden kunnen bijspringen, mocht dat nodig zijn, waar wij eigenlijk stonden van te kijken. We zijn langs beide kanten van de familie de oudste kinderen uit het nest en wij moesten vroeg volwassen worden. Wij mochten dus nooit hulp vragen. Wij moesten onze plan trekken. Dus iets wat ook opgemerkt werd door 1Gezin1Plan naar ons toe was dat wij niet echt een hulpvraag durfden te stellen naar anderen toe, omdat we toch het idee hadden dat het antwoord nee zou zijn. Nu hebben we die hulpvraag wel durven stellen, aan vreemden dan nog, en grappig genoeg geven die wel hulp waar onze familie dat niet wil. Dat is een sterk contrast voor ons, of confronterend eigenlijk ook, ja.

Dan zijn we eigenlijk beginnen gaan uitzoeken hoe ik een netwerk hier kan hebben. Ik heb hier geen familie. Mijn vrienden wonen allemaal ver weg. Ja, we hebben twee of drie keer, uiteindelijk dan, na veel gespreken met X, een soort ronde tafel gehad. Dat was allemaal met het schermpje, maar Ze zeiden, denk eens na over mensen die u nauw aan het hart liggen. In mijn geval waren dat quasi allemaal vriendinnen. Soms hebt ge zo eens een reminder nodig wie dat er wel allemaal is.Ja, dat heeft wel heel wat dingen in gang gezet. Het is niet opgelost, het einde is ook nog niet echt in zicht. Maar als ik zie, een jaar geleden of nu, dan is dat wel al een grote stap vooruit.

Het traject ging afgerond worden: dan moest ik met X, met mijn dochter, met mijn dokters, met Kind en gezin, het CLB, met verschillende instanties samenzitten om te bespreken wie doet wat en wie volgt wat op en dan had hij dat gevraagd of mijn tante er mocht bijzijn. En ik had gezegd 'oké het is goed'. Juist op het einde als het afgerond werd, dan - ik weet niet meer hoe dat noemt - was er ook een vrouw bij. Ik had ze nog nooit gezien, en X moest dat aanvragen voor mij. En dan kwam allemaal aan bod wie wat deed en die vrouw schreef dat op met zo van die agendapunten. Toen werd er wel een beetje heen en weer gecommuniceerd van 'wie doet wat?'

9.2.4. Het gezinsplan

Het begrip 'gezinsplan' wordt door verschillende gezinnen niet herkend. We hoorden in eerste instantie onderstaande opmerkingen:

Hmmmm, geen idee wat dat is maar ik denk dus van niet.

Hoe bedoelt u gezinsplan? Ik denk het niet. Nee dat denk ik niet.

Echt een plan, dat weet ik niet.

Nooit geen plan opgemaakt.

Ze gingen dat op papier zetten, maar we hebben nog altijd niets gekregen. Dus daar ben ik nog op aan het wachten, maar ik weet niet goed....

Wel geven de meeste gezinnen wel aan dat er zaken tijdens de begeleiding genoteerd worden. De vorm en inhoud van deze 'plannen' lopen sterk uit elkaar.

Verschillende gezinnen spreken van een 'planning' per sessie. Voor de ene gaat dit om het praktisch regelen van de afspraken, voor de andere is het een verslag van de stappen die gezet worden tijdens de begeleiding en de inhoudelijke afspraken voor de volgende samenkomst. Vaak verwijzen gezinnen naar het noteren van gegevens van diensten die zij kunnen contacteren i.v.m. een specifieke hulpvraag.

Ja dat was een stappenplan maar dat was bij X en ja, die schreef op wat gebeurd is hier en wat er nog moest gebeuren. Die schreef altijd alles op. Ja, gelijk wat wij hebben afgesproken voor vandaag of wie er komt volgende week; wij kijken altijd terug op wat wij hebben besproken en waaover we hebben gesproken.

Ik heb altijd wel het gevoel gehad van, dit is nodig en dit is een meerwaarde. Met ieder gesprek heb ik dingen bijgeleerd en na ieder gesprek hebben wij ook afgesproken dat er bijvoorbeeld nog bepaalde hulpvragen waren die beantwoord zouden worden of plekken aangegeven waar ik hulpmiddelen kon vinden. Na ieder gesprek werd er dan concreet afgesproken wat de volgende stappen zouden zijn naar het volgende gesprek toe. En zo worden er iedere keer verdere stappen gezet tot dat wij het gevoel hadden van, nu hebben we voldoende hulp.... Dat is door haar telkens genoteerd op het einde van een gesprek en dat werd ook effectief uitgevoerd, dus ik vermoed wel dat zij dat opgenomen heeft in een plan. Dat vonden we ook niet echt nodig om een papieren plan te hebben. Er zijn wel een heel aantal dingen op mail gezet na ieder gesprek en er zijn ook lijsten doorgestuurd van instanties waar wij naartoe kunnen bellen. Dus wij hebben wel een hele agenda vol met adressen en telefoonnummers waar wij nu naartoe kunnen bellen.

Andere ouders vertellen dat de begeleiders heel wat noteren tijdens de sessie als basis voor het plan dat ze maken voor het proces. Ouders vermelden niet dat zij zelf 'het plan' hebben of opvolgen, zij beschouwen dit eerder als een planning van en voor de begeleiders:

Ik weet niet, echt waar. Het is bij X, denk ik. Ik weet het niet.

Ik heb dat niet gezien, maar ze hebben wel zelf zaken genoteerd en volgens mij heeft de begeleider daar ook wel voor zichzelf een plan opgesteld, maar ik denk niet dat ik dat heb gezien, nee.

Eén ouder geeft aan dat een 'uitgeschreven plan' niet nodig is.

Ik ben er wel uit kunnen kruipen en ik heb heel veel gehad aan hun steun en een echt plan van 'waar gaan we nu naartoe' is er niet echt gemaakt, ik denk dat dat ook moeilijk was. Maar het feit dat ik wist van, binnen twee weken zijn ze daar weer en ik neem nu een week rust en dan kan

ik er een week over nadenken en we gaan verder spreken, dat was eigenlijk voor mij, denk ik, wat ik dan nodig had.

Andere ouders zien een plan als iets statisch terwijl zij juist nood hebben aan een flexibele begeleiding die inspeelt op de zaken die op dat moment voorvallen.

- *Nee, dat is niet echt gemaakt. Dat was hier ook niet haalbaar. Dus het was echt flexibel beogend om ons er echt door te krijgen en dat is wel gelukt. ... Bij ons werkt dat echt niet, om met een plan te werken, want er komt altijd wel iets tussen. Dus door zo flexibel te zijn...*

Verschillende ouders verwijzen wel naar een duidelijk 'plan'. De gezinnen waar een gezinsplan wordt gemaakt met en door het gezin, geven aan dat dit een bruikbare tool is. Volgens hen wordt het plan op maat van hun vragen en noden opgesteld. Deze gezinnen vertellen dat het een plan is waarmee zij zelf aan de slag gaan. Enkelen melden uitdrukkelijk dat het een houvast blijft na de begeleiding en dat ze zelf achteraf ook aanvullingen doen aan het plan.

Er is een plan opgesteld waar het professionele netwerk mee aan de slag kon. Dit was via een digitale app.

Maar zij schrijft ook op en zij steekt dat ook in schema's als het moet. Het is een beetje hoe wij het vragen eigenlijk..... Hier is het echt maatwerk.

Ja wij hebben echt op het einde nu het gezinsplan in handen. De doelen die we voorop gesteld hebben, de doelen die we gehaald hebben, de doelen die we nog niet volledig halen. Dus wij zien nu ook effectief op papier wel degelijk wat zij allemaal heeft gedaan. Op het einde van de rit is dat best wel heel wat. ... Ja achteraf is dat heel confronterend om te lezen. Als ge inderdaad ziet hoe ver we zaten als we van start zijn gegaan, dan zijn we eigenlijk enkel maar trots en heel dankbaar als we zien waar we nu staan. Dat is wel zichtbaar nu.

Ja, we hebben een plan gemaakt en zo. Het laatste was ook mooi; dat was onze bloem, hoe ik vooruit ben gegaan.

Ze hadden voorgesteld om een gezamenlijke agenda te maken en dan heb ik een Google Agenda gemaakt met alle personen van het netwerk. ... Dus dat iedereen kan zien waar wij heel bang van waren, nl. dat in één week iedereen van alles wil doen en tijdens de andere weken niks. Maar dan kon iedereen ook heel goed verspreiden. En als iemand een idee had, zetten ze dat erin met een vraagteken en als we dan zeiden, 'oké, dat kan dan haalde ik het vraagteken weg en was het definitief.

Wij hebben een heel plan opgesteld. Mijn papierwerk hebben ze helemaal in orde gebracht, want dat liep ook wat achter. ...En zo hebben ze een nieuw plan opgesteld en mee wat te doen met K, wat te doen met T, wat te doen met L. Wat te doen om dagelijks structuur er in te krijgen.

9.3. De afronding

Voor de meeste gezinnen wordt het project afgerond op het juiste moment:

Ja voor mij was het goed. Dat was niet te lang en ook ja, ook niet te kort.

Voor mij was het rond, het was in orde. Ze kunnen eigenlijk niet meer doen.

Het is gelukkig af kunnen ronden van het moment dat ze ook wisten van, met K dat gaat verder.

Op de vragen of gezinnen na de begeleiding van 1G1P zelf verder kunnen of weten waar ze verder steun kunnen vinden, horen we uiteenlopende antwoorden.

Enkele gezinnen vermelden dat de dringende nood opgevangen wordt door de begeleiding en ze nu verder kunnen. De meesten zeggen, dat ze 1G1P nog mogen bellen wanneer ze terug een vraag of probleem hebben. Deze terugvalbasis biedt hen veiligheid.

Ja, daarom. Ik heb gezegd, het is oké, dank u wel. Ik heb gekregen wat ik nodig heb Nee, maar als ik vragen heb, mag ik altijd bellen, denk ik.

Ze hebben dat vaak gevraagd van 'hoe wil je nu verder? Want het is na een tijd wel echt beter met mij gegaan. ... Ik ben altijd heel bang geweest om het te beëindigen, omdat ik ook wel besef dat het geluk broos is; dat merk ik ook aan bepaalde parameters, zo van het kan wel snel terug afglijden. Daar was ik altijd bang voor en daarom heb ik zelf altijd de deur op een kier willen laten staan,.... Dan was het eerder zo van 'laat ons eens binnen drie maand of binnen vier maand of vijf maand nog eens afspreken', in die zin. Het kwam dus op het goede moment, omdat ik ook een breder steunnetwerk rond mij had. De contactpersoon van 1Plan1Gezin kan ik nog steeds bellen. Dus toen ik ook niet goed wist wat doen, heb ik die ook gewoon gebeld. Die heeft mij direct gecontacteerd, die heeft mij wat raad gegeven.

Ik kan voort, omdat ik het terug wat op de rails heb.

Ja, zij heeft dat gesprek ook ingeleid door te vragen van, vinden jullie dat er voldoende ondersteuning is? Zijn er nog dingen waar we u mee kunnen helpen? Ze heeft het ook gewoon heel objectief benaderd en gekeken van, 'de pijnpunten die u heeft aangehaald of de hulpvragen die u heeft, zijn voor negentig procent beantwoord of zelfs ingevuld'. De tien procent die over zijn, daar kunnen wij u als dienst niet specifiek mee helpen. Bent u zelf bereid om het traject stop te zetten? Maar hou dan rekening met het feit dat je altijd bij ons terecht kunt, mochten er zich nieuwe vragen voordoen. Dat vond ik prima. Ik voel mij geholpen. Ik vond het een heel grote meerwaarde. Het heeft een hele last van onze schouders gehaald eigenlijk. Waar wij ons tekort voelden schieten als ouders, hebben wij nu eindelijk wat meer ondersteuning om voldoende te kunnen aanbieden aan onze kinderen wat ze nodig hebben.

Ik vond het wel een beetje lastig dat ze zo snel moesten stoppen. Het heeft ons gewoon heel erg vooruit geholpen.... En ze hebben altijd wel gezegd dat als ik een vraag had, dat ik dan een mailtje kon sturen rond het plan dat we gemaakt hebben. Als ik even niet meer weet hoe ik het kan doen, dat ik dan een mailtje kan sturen van: "help, ik ben het even kwijt".

Want dat is ook in principe mooi afgerond, dat was nog zo een laatste ronde tafel met de vriendinnen en X erbij. Veel heeft die in dat gesprek niet moeten doen, maar toch een klein beetje nog gedelegeerd en eigenlijk achteraf is er dan zo een WhatsAppgroepje opgericht. Nee, het was prima. En ik heb ook wel het gevoel dat, ik nog naar X kan bellen als er iets is.

Andere gezinnen vinden dat ze goed doorverwezen zijn en nu beroep kunnen doen op een andere professionele hulpverlener.

Ik ben heel tevreden met de hulp die ik krijg. De hulpverleners die aan huis komen, zijn ook heel begaan met de kinderen, heel begaan met mijn situatie. Dat is ook hetgeen waar ik een beetje bang voor ben. Ik heb hulp gehad in het verleden van mensen die geen begrip hadden voor mijn aandoening of begrip hadden voor het autisme of de problematiek van mijn kinderen. Dat was hier niet op zijn plaats en dat is hier ook niet het geval geweest omdat 1Gezin1Plan aan screening heeft gedaan, mensen heeft gezocht op maat en daar rekening mee heeft gehouden.

Kijk, voila! We zitten nog maar goed en wel terug op ons poten. Eens in de richting zoals het hoort. Dat we een keer kunnen herademem en dat we terug kunnen beginnen. En hetgeen dat we geleerd hebben en afgesproken hebben moeten kunnen doen.

Ik denk dat we wel verder kunnen voorlopig, zeker omdat we in het CGG zitten. Ge doet verder gelijk het moet. Dat de planning regelmatig is en er niets tussen komt. Het kan dat het binnen zes maanden weer de spuigaten uitloopt.

Ik zeg dat ik het jammer vind dat het stopgezet is, maar bij mij is het meer psychologisch Maar nu, ik ben weer doorverwezen naar een maatschappelijk werkster van het wijkgezondheidscentrum waar dat mijn dochter zit. Dus in principe, als ik met vragen zit, kan ik bij haar terecht. Het is zo'n beetje gelijk Samen1plan, laten we het zo zeggen. ... Dus aan de ene kant was ik blij dat het afgesloten was, maar aan de andere kant niet; ja, je hebt altijd zo het gevoel: ben ik er wel klaar voor om los te laten?

Ja, want zij laat u niet in de steek. Zij heeft echt wel gezorgd dat die sessies zo gespreid waren, want ge hebt maar een aantal sessies. Maar wij zijn daar nu denk ik wel al bijna een jaar en half en ze heeft dat dus zo gespreid dat ze dat echt kon overbruggen tot dat er (nieuwe begeleiding) kom starten. Ik had daar wel schrik van. Ik zeg 'oh my God, wat als dat allemaal wegvalt?' Maar kijk, de nieuwe begeleiding is hier nu en ik moet zeggen dat is ook wel een grote hulp geweest daarin.

De begeleiding werd afgerond wanneer er voldoende hulp was. ... Het professionele netwerk van toen is echter weggevallen nu omdat de zoon naar een nieuwe school is gegaan. Eigenlijk zou er nu opnieuw nood zijn aan het organiseren van een netwerktafel. Dat is misschien een idee, ik kan 1G1P bellen.

Sommigen melden dat ze een beter zicht hebben op de hulp die ze bij de verschillende betrokken hulpverleners kunnen vragen.

Ja, en ook als ik iets nodig heb. Ik weet ook welke mensen ik kan bellen.

Ja, maar daar heeft zij dus allemaal voor gezorgd, want wij wisten niet dat dat allemaal nog bestond, ook nog een thuisbegeleiding. Ge vindt dat heel moeilijk terug als ouder op internet. En dat is iets waarnaar zij echt wel heel erg op zoek is geweest.

Enkele gezinnen stellen dat, ook al was er geen onmiddellijke toegang tot gepaste hulp, ze zekerder zijn van zichzelf dat ze de juiste weg volgen. Het gevoel dat ze in nood terug contact mogen nemen met 1G1P sterkt hen in deze wachtperiode.

Ja, als er iets is, mochten wij haar nog bellen, maar het is niet de bedoeling dat ik nog elke week ga langskomen.

Ze hebben wel gezegd: je mag altijd wel een mail sturen als je er echt niet aan uit kan. Dat veiligheidsnet had ik nodig. Ik heb hem nog niet gebruikt, daar niet van. Het is in principe niet de bedoeling dat ik het gebruik. Maar ik weet dat het achter de hand is en dus voel ik mij wel wat sterker.

Het is gewoon wetende dat die daar zijn. Wetende dat ... eigenlijk, dat is alles. En dat ik ze in de toekomst eventueel nog wel kan bellen. Als het echt terug bergaf gaat en heel moeilijk wordt, ja dan zal ik ze wel contacteren.

9 tot 9,5. De reden waarom ik geen tien geef ligt niet aan hen, maar aan mij, omdat ik zelf merk dat ik die strohalm van 'ik kan er terug naartoe', nodig heb. Dat sterkt mij om sterk te blijven, zeg maar en om mij gerust te voelen, weten van 'ik kan daar terug naartoe.'

Wel zegt één moeder dat de huidige positieve situatie een label gegeven is dat natuurlijk snel terug kan veranderen:

Nu toch een acht. Maar dat kan morgen terug een zes zijn, maar vandaag is het een goede acht.

Voor enkele gezinnen komt de afronding te vroeg omdat ze nog steeds op een wachtlijst staan voor verdere hulp. Een gezin geeft aan dat de directe crisis en nood aan ondersteuning verminderd is, maar zij willen graag verdere ondersteuning op een lagere frequentie tot er een andere dienst kan opstarten.

Van ons zou dat nog eventjes mogen blijven duren, maar het is kortdurend, dus... Dat is moeilijk omdat ge overal op die wachtlijsten botst, maar ik denk zo het feit dat ge wel een keer kon overleggen of als er een crisis voordeed, dat ge er wel een keer kon naar bellen of het laten weten of mailen en dan belden ze zelf. Ge hebt wel eventjes het gevoel van, we staan er hier niet helemaal alleen voor en dat zij dan het contact kunnen doen met het CLB en de school en bijvoorbeeld het CAR. Dat wij dat niet steeds moeten doen. Terwijl dat we nu weer een heel moeilijke periode doormaken met hem, dus voor ons is het wel een beetje zuur dat het nu net moet eindigen terwijl het net nu ook weer heel moeilijk loopt.

We wachten nog eventjes af, want we zijn nu aan het kijken voor die contextuele. Het is jammer genoeg, dat moet ik ook wel zeggen, dat de dienst fantastisch is, maar de medewerking van andere diensten, dat loopt stroef. Gelijk met Jeugdzorg: ze niet kunnen bereiken, twintig keer proberen bellen echt proberen.

Een moeder vertelt dat één gesprek in de maand al voldoende zou zijn om de wachttijd te overbruggen. Zij hebben nood om af en toe te toetsen of ze nog op de goede weg zijn en of ze nog iets kunnen ondernemen tijdens de wachtperiode. Ook het aanreiken van enkele concrete handvaten om directe vragen rond de opvoeding op te nemen zou helpend zijn om de wachtperiode te overbruggen.

Ik vond dat ze heel snel hebben moeten afronden. We hebben dat plan gemaakt en dan was het afronden. En dan had ik misschien iets langer begeleiding nodig om alles op de rails te krijgen als ik het zo kan zeggen.

We kunnen er op dit moment mee om, omdat we heel veel gehad hebben aan X maar langs de andere kant word je een beetje aan uw lot overgelaten, als dingen stoppen. Van, oké, ge hebt u aangemeld bij de dingetjes die zij hebben aangebracht, waar ge hulp kunt gaan zoeken, maar in de tussentijd heb je niks niets meer. ... Daar zouden ze misschien beter kunnen kijken naar een tussenoplossing totdat de mensen echt effectief hulp hebben thuis. Dat moet niet elke week dan, maar dat er om te twee, of om de maand zo nog eens een opvolgingsgesprek plaatsvindt, zodat er gezien kan worden van, hoe is het mentaal met de ouders nog en zo?

Voor één gezin is er geen hulp die beantwoordde aan de specifieke vraag naar opvang en twee gezinnen geven om verschillende redenen aan dat de begeleiding kon afronden omdat er weinig verandering gebracht kan worden in de situatie. Volgens hen ligt de 'schuld' niet bij 1G1P, maar het verzet van een familielid maakt dat verdere hulp weinig zin heeft of dat er geen verdere hulp beschikbaar is om een specifiek probleem op te vangen:

De andere mogelijkheden waren gewoon zeer beperkt. Dus 1G1P geeft de informatie of zoekt op wat de mogelijkheden zijn, maar ze waren heel beperkt dus eigenlijk werd ik op het belangrijkste echt niet geholpen. Waarom ik nood had aan hulp was die avondopvang om mijn job te kunnen hervatten.

Het is gewoon gestopt. Mijn probleem met onze zoon is niet opgelost, is er nog, omdat je met het andere niet verder geraakt, dus het is nog steeds hetzelfde.

Aan onze situatie persoonlijk niet zoveel, nee. Maar ik zeg het, dat ligt niet bij hen. Dat ligt echt bij Z, dat hij niet wil geholpen worden, hij wil ook niet geconfronteerd worden met zijn beperkingen.

Rond het opbouwen van een ondersteunend netwerk opdat gezinnen na de begeleiding van 1G1P verder kunnen, horen we uiteenlopende boodschappen.

Voor enkelen kan het samenbrengen van het informele netwerk mogelijk een alternatief zijn voor de ontbrekende professionele steun. Twee gezinnen geven uitdrukkelijk aan dat dit hen had kunnen helpen. Binnen de begeleiding is dit echter onvoldoende opgenomen kunnen worden.

Ja, ze hebben informatie gegeven waar het kon, maar het was niet echt wat ik nodig had. Ik had vooral mensen rondom mij nodig. En die mij ook iets konden bieden. Ge kunt er niet veel aan doen als uw sociale kring klein is. En die vertrekken allemaal op verlof, dan zit ge er gewoon, hè.

Wij hebben niet zo heel veel rond dat netwerk gewerkt, omdat ik acute psychische problemen had met mijn dochter. Als het er echt op aankomt, heb ik wel een netwerk en ik weet dat wel, maar als ik mij heel slecht voel, is dat gewoon niet evident om dat netwerk aan te spreken. Als je tranen tot hier staan, dan is dat niet leuk om iemand te bellen. Dat doe je nog, dat is nog altijd moeilijk, maar ik weet wel dat dat de bedoeling is, ik ben mij wel bewust van het netwerk. Ik moet alleen mezelf over de stap zetten om die te bellen.

Voor de gezinnen waar een netwerk is geïnstalleerd, wordt dit als de grote meerwaarde aangebracht.

Waar ik het meeste aan heb gehad, is het opbouwen van het sociaal netwerk in totaliteit. We hadden echt niks of niemand in de buurt. ...We hebben dan een tweeling gehad die veel te prematuur geboren is en dan zijn we ook in de problemen gerold en hebben we nooit een netwerk kunnen opbouwen. Het opbouwen van dat netwerk en ons terug in contact brengen met mensen en ons doen realiseren dat wij ook wat vrije tijd voor onszelf moeten nemen en terug wat moeten werken aan kwaliteit van leven; dat was heel belangrijk voor ons.

Eén gezin is blij dat de begeleiding afgelopen was. Dit gezin stapt onder druk in de begeleiding en heeft weinig vertrouwen in de hulpverlening in 't algemeen. Zij zijn vooral op hun hoede rond informatie-uitwisseling tussen de hulpverleners.

Eén moeder zet de begeleiding zelf stop omdat ze het gevoel had dat dit haar niet vooruit helpt:

Ik heb dat zelf afgerond, ik heb gezegd dat ik niet meer wil samenwerken. Omdat ik daar wekelijks een vijftal uren vrijmaakte voor samenzitten en overleggen en mailtjes sturen. En ik heb zoiets van, dat heeft gedurende al die weken vijf uur per week niet opgebracht, sorry, ik heb ook maar 24 uur in een dag en ik geraak niet vooruit. (Samen1plan)

9.4. Algemene ervaring met de begeleiding

Gezinnen ervaren de begeleiding algemeen als zeer positief. Met uitzondering van een viertal respondenten, scoren alle bevraagde gezinnen tussen de 8 en 10 op de schaalvraag.

Tien. Het is heel goed.

Echt heel goed tot en met tien.

8. Ik geef niet snel een 9 of 10 want niemand is perfect. Ik vind dat ze dat heel goed hebben gedaan.

Ja, dat mag zeker een tien zijn. Prima. Ik zeg het, het is niet anders dan lof. Ik ben altijd heel goed geholpen geweest.

Heel goed, 9 of 9,5 en voor mijn man ook.

Van de meeste mensen waar ik onder begeleiding ben geweest was 1G1P van de beste.

Dan denk ik wel een 8.

Dat zit toch rond de 9.

8 of 9. Een 9 eigenlijk, want ik kan eigenlijk niets slecht zeggen.

Dat is voor mij gewoon een 10 op 10, absoluut.

Tien, sowieso. Alles is 10 op 10 voor mij.

Enkele ouders geven een lagere score. Eén ouder omdat de communicatie fout loopt met de begeleidster. Zij heeft de begeleiding daarom ook stopgezet. Voor andere gezinnen wordt niet de juiste ondersteuning gevonden. Zij vertellen dat de begeleiding wel goed startte maar zijn teleurgesteld dat er geen oplossing is voor hun probleem. Een ouder vermeldt dat dit niet aan de begeleiding van 1G1P ligt, maar dat er binnen de hulpverlening geen gepast aanbod is voor de problemen van hun kind. Eén gezin scoort een 6 of 7 omdat moeder vindt dat ze bij de start goede ondersteuning krijgt, maar dat dit afzwakt naar het einde. Er wordt voor haar geen plan opgemaakt dat haar echt uit haar moeilijkheden helpt:

Het is gewoon compleet fout gegaan.

7. Ja, omdat er voor gevallen gelijk Z nog geen antwoord is.

Om te starten was het goed.

Het begin was goed maar daarna is het afgezwakt. Ik geef eigenlijk maar een 7 of een 6. Er is niet echt een plan opgemaakt.

Als reden voor de positieve scores horen we in de eerste plaats de ondersteunende basishouding van de begeleider. Mensen vinden dat er 'goed naar hen geluisterd is'. Zij hebben het gevoel dat de begeleiders achter hen staan.

Ik denk dat ik een klankbord nodig had, begrip nodig had en het gevoel nodig had dat er naar mij geluisterd werd en dat was ook zo: dus op dat vlak zou ik zeggen, ja, passeer maar. Dus op dat vlak zou ik een 10 geven, maar ik had wel af en toe het idee van, heb ik die mensen hun tijd niet verspild door gewoon mijn gesprekken te doen. En waar gaan we naartoe? Ik denk dat dat voor beide partijen misschien op een bepaald moment wel onduidelijk was. Ik had eigenlijk gewoon nood aan die gesprekken en die heb ik gekregen van hen; dus dat was een tien. Maar het traject waar we naartoe gingen, was misschien niet altijd heel erg duidelijk.

Ik was al twee keer op gesprek geweest voor een intake en hup, de tijd is om. Ik heb dan veel verteld, maar datgene dat ik moet weten, weet ik dan niet. Bij X hadden we dat niet. Wij hebben in het begin alles overlopen en dan zei ze 'probeer dat, of probeer dat'. En tussendoor, als ik eens twijfelde of ik het niet meer zo goed wist, mocht ik een e-mail sturen of ze belde mij terug. Dat was vree gemakkelijk, dat liep vree goed.

Natuurlijk, als ge zo op afspraak moet gaan, hebt ge uw uurtje en als dat uurtje om is dan vliegt ge buiten.

Ze hebben mij heel goed ondersteund, en met mij en mijn gezin samen een gesprek gehad en dan hebben ze gezien dat het probleem niet bij mij lag maar in de school. En dat heeft mij wel voldoening gegeven dat ik zag, oef, ze staan dan toch ook nog achter mij als het nodig is.

De ondersteunende aanwezigheid en het inspelen op de vragen die mensen zelf hebben, wordt bij enkele gezinnen expliciet vernoemd:

Ze waren er. We hebben verschillende afspraken gehad. Ook de vragen die ik stelde, werden opgevolgd. Ik werd echt goed geholpen.

Omdat ze mij gewoon heel erg ondersteund hebben in de vragen die ik had.

Ik kon er met mijn vragen terecht en werd dan daarna nog eens opgebeld na het gesprek op school en dat heeft mij veel voldoening gegeven.

Ouders halen ook regelmatig de goede en gerichte informatie aan als positief punt. De begeleiders maken de gezinnen wegwijs in het grote aanbod van voorzieningen:

En ik heb lang samengewerkt met andere instanties en die doet dat wel en de andere doet dat niet. Dat zijn begeleiders die het op een andere manier aanpakken. En bij 1Gezin1Plan heb ik de indruk dat die begeleider het wel zeer goed bedoelt, dus ik heb daar al vertrouwen in dat die alles zal doen om mij te helpen.

De doorverwijzing en het mee helpen denken naar mogelijkheden voor eventuele oplossingen waarvan wij niet wisten dat die bestonden, voor zaken waar wij wat vast in zaten, dat was er wel super aan.

Gezinnen vertellen dat ze geen 10 maar een 8 of 9 scoren omdat ook 1G1P op grenzen botst. Hoewel begeleiders gericht doorverwijzen naar de juiste ondersteuning, botsen zij evengoed op de wachtlijsten waardoor het gezin niet direct de gepaste hulp krijgt. Ook kunnen begeleiders het eigenlijke probleem (gedrag van de kinderen, werkloosheid van vader, onaangepaste woonst, psychische problemen van moeder, ...) niet oplossen. Toch doet dit voor deze gezinnen niets af aan de steun die zij ervaren van de begeleiding van 1G1P op zich. Het feit dat er iemand is die hen ondersteunt in de zoektocht is voor hen belangrijk:

Maar ze heeft wel mee gezocht. Het is daarmee dat het een beetje dubbel is. Ze heeft echt wel moeite gedaan en gezegd van 'dit kunnen we doen, dat kunnen we doen', maar...

Ik had mij al aangemeld voor thuisbegeleiding, maar dat was twaalf tot vijftien maanden wachten. Omdat dat zo een lange wachttijd was, wat we nog meer konden doen en ik had eigenlijk alles gedaan wat dat zij opsomde. Het is nog hetzelfde als ervoor. 1G1P heeft op zich geen nieuwe dingen binnengebracht, maar ze hebben mij wel gerustgesteld dat ik veel heb vastgepakt. Ja, en wat handvaten aangegeven om het hier thuis zo een beetje anders te doen. Want terwijl zij hier was, heb ik ook een andere job gevonden en dat gaf mij veel rust.

Op de vraag wat voor hen de allerbelangrijkste bijdrage van 1G1P was horen we weerom de luisterende houding en het aanwezig zijn als belangrijkste punt/

Gehoord worden en gezien worden. ... na die zoektocht van al de rest waar ik een nee van heb gekregen.

Ik heb eigenlijk niks gemist in al die sessies en het praten en het luisteren, dat is goed.

Dat ik vooruit ben gegaan. Het allemaal inzien. Ik weet dat niet, dat was zo raar bij haar, bij haar lukte dat beter als bij de psycholoog.

Maar dat zeiden ze zelf ook, je bent echt op de goede weg. Ik zeg ja, ik vind het eigenlijk jammer dat je nu hier bent, want eigenlijk kun je niet veel doen. Maar langs de andere kant, je hebt uw verhaal nog eens kunnen vertellen; er is iemand die naar u luistert, er is iemand die u steunt.

Iemand die naast u mee communiceert en iemand die echt spreekt vanuit een niet-emotionele kijk, die kan kijken naar iets en die gewoon alle partijen op zijn eiland ziet in hun eigen communicatie, in hun eigen problematiek. ...Ze zorgt voor de verbinding binnen heel die cirkel, tussen al die mensen.

Het klankbord: ik voelde mij op het moment van de start heel erg alleen en heel erg geïsoleerd en om dan gehoor te krijgen, een neutraal gehoor, en om dan ook gerichte vragen te kunnen stellen van 'wat doe ik hiermee', dat gaf eigenlijk de steun. Dat was de steun die ik voelde en die ik eigenlijk ook nodig had om weer mijn eigen geloof te kunnen opkrikken.

...Gelijk dat ik zei in het begin, die 'tête du client', dat gevoel had ik echt wel. Ik had echt wel het gevoel, ik heb dat nog altijd, dat ze er gewoon zijn voor jou en dat je eigenlijk kan vragen wat je wil en dat men op een eerlijke manier antwoordt. Het is geen naar-de-mond-sprekerij; het is spreken op een eerlijke manier, vanuit de eigen ervaring, vanuit de eigen kennis en kunde en dat was wel wat ik nodig had eigenlijk.

Ik moet zeggen dat die mensen zeer bereikbaar waren en ook echt wel geïnformeerd. Of als ze iets niet wisten, informeerden ze zich wel. Dus ik moet zeggen, de mensen die wij toen gehad hebben, die de begeleiding deden, vond ik heel professionele mensen.

Door het vertrouwen dat er echt wel direct was, zowel van de kinderen als naar mijzelf als van haar uit, had ik ook wel het gevoel dat zij graag hier kwam. Dat sprong er voor mij wel heel hard uit. En ook de tools die ge gekregen hebt, de handvaten. En de conversatie die op gang gebracht werd. Het was eigenlijk zo simpel; gewoon eventjes allemaal aan tafel zitten en alles gaan opschrijven. Dat ik dacht van, waarom heb ik daar zelf nooit aan gedacht?

Dat de begeleiders daarbij flexibel inspelen op de vragen en noden van het gezin wordt eveneens als een belangrijk positief kenmerk aangehaald:

Ze zijn heel flexibel geweest. Ze zijn altijd thuis op bezoek geweest, hebben altijd begrip getoond voor mijn tekortkomingen of voor de noodgevallen die ik had of voor het feit dat ik alweer een afspraak moest verzetten.

Ze zei van 'het kan, wij zijn flexibel'. Want ik denk inderdaad niet dat wij een standaardtraject hebben afgelegd. Maar voor mij heeft het gewerkt op de manier waarop het bij ons was.

Dat weet ik nog goed: de kinderen waren alle twee weg – onverwacht - en dan heb ik haar een berichtje gestuurd van 'oei, X, is het geen probleem dat het alleen met mij is?' En dan heeft X eigenlijk zelf beslist van, 'ik hoor dat de kinderen alle twee weg zijn, dus ik ga vandaag niet komen. Neem nu vandaag maar een keer een moment voor uzelf' en ik dacht van, 'oh my God ja, eigenlijk is dat wel'. Zie je? Zij had er eigenlijk meer inzicht in. Ik kan er eigenlijk niks slechts op zeggen. Ze was ook heel soepel. Gelijk overlaatst; toen moesten we naar de (nieuwe dienst)

en ik moest dan werken. Dan moesten we hier dat overleg doen, maar dan moest ik met mijn man nog naar het ziekenhuis. En dan heeft zij ook gezegd, 'dat gaan we niet doen'. Dat is veel te veel voor u om zo van het een naar het ander te gaan. Zie je, dus ze waakt eigenlijk echt wel over alles, zodat ge uzelf niet gaat gaan voorbijlopen. Terwijl ik dat niet zou durven uitstellen hebben, heeft zij dan zelf die stap gezet.

Ook het snel ondersteuning geven blijkt voor enkele gezinnen een heel belangrijk punt en zoals hierboven reeds gemeld, verwijst één gezin expliciet naar het inzetten op een ondersteunend netwerk.

De meeste gezinnen vermelden dat ze 'niets' misten. Anderen tonen wel frustratie rond het feit dat ook 1G1P op dezelfde grenzen botst binnen de hupverlening:

Het zou beter zijn moesten die een directe lijn hebben met andere organisaties zodat ge niet terug op een wachtlijst komt.

Eén moeder verwacht dat 1G1P rond één bepaald item zelf sneller dingen voor hen zou regelen. Een andere ouder is teleurgesteld in de opvolging bij ziekte van de begeleider, hoewel ze wel apprecieert dat de dienst contact met haar opneemt. Voor beide gezinnen beïnvloeden deze kleinere negatieve ervaringen niet de globale positieve ervaring die ze hebben met de begeleiding.

Zij kwam dan met het idee van een voedselbank; maar in plaats van ons daar dan direct voor in te schrijven, mocht ze dat niet. Dat moesten we zelf doen. Dan kwamen ze met: 'hier kan je terecht, je moet enkel bellen en dit formulier invullen.' Ik dacht toen: dit had je zelf kunnen invullen en het terug opsturen.

Ze is bijna een maand ziek geweest en er heeft iemand contact opgenomen om te horen of wij vragen hadden. Ik heb een vraag gesteld over het kamp maar ik heb daar geen antwoord op gekregen. Dat is het enige waarover ik kan zeggen dat het mis is gelopen.

Ze hebben na twee weken gebeld om te zeggen dat X nog niet terug kwam. Ze vroeg of ze iets kon doen, of ik vragen had. Ik vond het wel tof dat ze gebeld hebben.

10. Samenvatting en besluit

Met het installeren van samenwerkingsverbanden 1G1P wil de Vlaamse jeugdhulp inzetten op snelle preventieve en nabije jeugdhulp. Gezinnen die niet onmiddellijk tot bij een aanbod van rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp geraken, of waarvoor de hulp niet direct kan worden opgestart en die een wachtperiode moeten overbruggen, worden zo snel mogelijk begeleid naar de juiste ondersteuning.

10.1. De werking van de intersectorale teams

De vertaling naar de praktijk blijkt niet eenvoudig en vooral veelzijdig. In de oproep van de Vlaamse overheid wordt duidelijk weergegeven wat men wil bereiken. Het organisatorisch kader om dit via samenwerkingsverbanden te realiseren is uitgetekend, maar een concrete inhoudelijke uitwerking blijft achterwege.

Ook de plaats van 1G1P binnen het geheel van de integrale jeugdhulp is niet duidelijk. In de oproepen van de Vlaamse overheid lezen we verschillende aspecten die niet vanzelfsprekend worden overgenomen in de implementatie van de werking. Zo geeft de eerste oproep aan dat 1G1P een uitbreiding is van de rechtstreeks toegankelijke hulp. Gezinnen worden ‘overgedragen’ naar 1G1P die hen ‘vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid’ zo snel mogelijk begeleid naar gepaste hulp. De begeleiders bieden dus geen extra hulpverleningsaanbod, maar schakelen de juiste hulp in om het gezin te begeleiden of te ondersteunen als dit moet wachten op gepaste hulp. In de tweede oproep worden samenwerkingsverbanden aangemaand om een ‘structurele plaats’ in te nemen in het zorgen welzijnslandschap zonder een invulling van deze plaats te geven. De opdracht wordt wel breder opengetrokken naar alle basisvoorzieningen.

Waar in de eerste oproep duidelijk wordt verwezen naar het engagement voor kortdurende hulpverlening, verschuift dit in de tweede oproep naar de dubbele rol van ‘begeleider’ waar nodig en ‘warme doorverwijzer’ waar mogelijk. Dit maakt dat het begeleidingsproces op zich sterk verschillend wordt ingevuld tussen de samenwerkingsverbanden, maar ook tussen begeleiders binnen een samenwerkingsverband. Dat scheidt onduidelijkheid voor de buitenwacht.

Bijkomend maken de verschillende regionale benamingen van de samenwerkingsverbanden en de andere manier om de werking voor te stellen aan de gebruikers, dat het concept en de werking van ‘1G1P’ vaak onduidelijk en ongekend blijft bij de diensten en gezinnen die van dit aanbod gebruik kunnen maken.

Toch wordt het open kader door vele begeleiders en coördinatoren benoemd als een kans om te experimenteren en in te spelen op lokale noden. Voor anderen is het een voedingsbodem voor onduidelijkheid. Dit spanningsveld wordt ervaren zowel binnen de intersectorale teams als op het niveau van de netwerkorganisaties. Enerzijds is het open kader een kracht omdat het intersectoraal team en de stuurgroep binnen het samenwerkingsverband voortdurend moet reflecteren over de werking. Zij moeten deze zo goed mogelijk afstemmen op de regionale noden zonder de algemene doelstellingen te miskennen. Anderzijds wordt door de begeleiders uit verschillende intersectorale teams de vraag gesteld naar een basisstructuur waarbinnen zij een flexibel begeleidingsaanbod kunnen uitwerken. Begeleiders vragen niet om vaste protocollen. Het gaat eerder om een

basisstructuur waarin de doelen en de nieuwe rol als coach verduidelijkt wordt. Het delen van ervaringen en kennis met collega begeleiders binnen en buiten het eigen samenwerkingsverband kan daarbij ondersteunend werken. Indien dit laatste niet aanwezig is gaan begeleiders - mede door beperkte contacten in coronatijd - een eigen invulling geven aan de werking.

Hoewel vele begeleiders zonder of met onduidelijke verwachtingen beginnen aan de opdracht binnen 1G1P benoemen alle begeleiders na enige werktijd de meerwaarde van de werking.

Het starten vanuit de regie en de kracht van het gezin, wordt door alle begeleiders als het centrale idee in de begeleiding genoemd. Ze vermelden vooral het flexibele aanbod binnen 1G1P als voordeel omdat het de ruimte biedt om echt in te gaan op de noden en vragen van het gezin en de kans biedt om op het tempo van het gezin te werken. Ook het netwerkversterkend werken wordt als positieve uitdaging vermeld. Toch ervaren de begeleiders dat dit meer omvat dan het onder de knie krijgen van nieuwe methoden. Hoewel begrippen als 'krachtgericht' en 'netwerkversterkend werken' al geruime tijd gangbaar zijn in de jeugdsector blijkt de implementatie van het netwerkversterkend werken niet vanzelfsprekend en wordt de visie niet consequent gehanteerd in de uitvoering. Er zitten drempels, zowel bij cliënten als bij hulpverleners (Bolt, 2015; Driessens & Melis, 2012; Melis 2014).

De aangehaalde meerwaarde rond het intersectoraal werken sluit aan bij onderzoek in Nederland en Vlaanderen dat de grote voordelen van het intersectoraal samenwerken aantoont. Het vormt een belangrijke steun voor de generalistische benadering in de hulp. Het intersectoraal werken zorgt voor nieuwe kennis, methoden en invalshoeken om snelle en gepaste hulp te bieden. Maar deze samenwerking vraagt ook om de nodige ondersteuning om dilemma's rond de rol en de identiteit van de eigen professie te hanteren (Melis & Raeymaeckers 2018; Duyvendak, 2018). Begeleiders geven bij aanvang aan dat hun rol anders is dan deze die ze als hulpverlener in de 'moederorganisatie' opnemen, maar zoeken vaak nog naar de juiste omschrijving van de rol die ze binnen 1G1P opnemen.

10.2. Het verhaal van de begeleiders 1G1P

In een eerste deel van het onderzoek gingen we dieper in op deze ervaringen van begeleiders door naar concrete begeleidingsprocessen te kijken. We stonden hierbij expliciet stil bij de vertaling van de methodische uitgangspunten in de begeleidingen van 1G1P.

Het begeleidingsproces

Vooraf het snel toegankelijke aanbod maakt dat gezinnen worden aangemeld bij 1G1P. De tijd tussen aanmelding en het eerste contact varieert tussen enkele dagen en één maand. De wijze waarop dit eerste contact verloopt verschilt wel regionaal van een huisbezoek bij de cliënt tot een eerste ronde tafelgesprek met betrokkenen.

Uit de casusanalyse blijkt dat de gezinnen niet zozeer worden aangemeld voor een specifieke problematiek of opvoedingsvraag. Het gaat om de positie van de casus in het hulpverleningstraject: het gezin komt op een wachtlijst voor specifieke hulpverlening maar er is nood aan bijkomende

ondersteuning om deze wachttijd te overbruggen, de zogenaamde ‘overbruggingshulp’; of de hulpvragen van een gezin zijn te breed of te onduidelijk waardoor deze eerst moeten uitgeklaard worden voor zij kunnen georiënteerd worden naar ‘gepaste hulp’. Deze aanleiding past dus binnen de schakelfunctie die de samenwerkingsverbanden 1G1P opnemen.

De aanleiding van aanmelding sluit, volgens de begeleiders, ook aan bij de methodische uitgangspunten van de werking, o.a. vanwege de ruimte die er bestaat om vanuit de noden van het gezin te starten, de generalistische benadering naast opvoedingsondersteuning en de aandacht om het sociaal netwerk te betrekken in de ondersteuning. Door de ruimte voor een generalistische benadering kan de begeleiding van 1G1P inspelen op het verminderen van de stressfactoren tijdens de overbrugging van de wachtperiode naar gepaste hulp. Het uitzuiveren van de prioritaire noden die het gezin heeft, in combinatie met de aandacht voor een ondersteunend netwerk, maakt dat de vraag voor specifieke hulp gericht wordt of mogelijk niet meer nodig blijkt.

Door het flexibele aanbod is elke begeleiding uniek. Toch herkennen we over de samenwerkingsverbanden heen een patroon in het begeleidingsproces. De begeleiding start meestal met een wekelijks of tweewekelijks contact waarbij de frequentie verder wordt afgesproken, afhankelijk van de evolutie van het gezin. De begeleidingen die wij opvolgen lopen over een periode van 4 tot 15 maanden, de meeste worden afgerond rond 6 maanden. De regie van het gezin vormt de rode draad doorheen de begeleiding en blijft belangrijk tot bij de afronding. Het gezin moet volgens begeleiders mee aangeven dat de begeleiding kan afgerond worden. Toch proberen en slagen de meeste begeleiders er in om het proces binnen een vooropgestelde termijn af te ronden.

De methodische uitgangspunten in de begeleiding

In recent Nederlands onderzoek naar de meerwaarde van de werkwijze 1G1P in 3 Nederlandse regio’s, werden de toename van de eigen regie bij de gezinnen en de afstemming met de zorgcoördinator als meerwaarde aangegeven. De wijze waarop 1G1P vorm krijgt, moet aansluiten bij het gezin. De uitgangspunten en de houding van de begeleider van 1G1P blijken daarbij belangrijker dan de concrete tools (Gilsing e.a., 2018). Ook Duyvendak benoemt in zijn onderzoek naar de werking van de wijkteams in Nederland, het belang van de houding van de hulpverlener. De fysieke nabijheid van de professional die bij mensen thuis komt is een belangrijk element voor de vertrouwdsheid, wat op zijn beurt leidt tot maatwerk (Duyvendak e.a. 2018).

Ook bij de casusanalyse wordt duidelijk dat de invulling van de begeleiders een grote invloed heeft op het verloop van het proces. Het zeer open inhoudelijke kader geeft de begeleider dan ook veel ruimte. Ondanks de verschillen in organisatie tussen de samenwerkingsverbanden zien we bij de begeleiders wel een grote eensgezindheid rond de uitgangspunten. Ook zij zien vooral de regie van het gezin en het op maat en tempo werken van het gezin als rode draad doorheen de begeleiding.

Regie bij het gezin

Het vertrekken vanuit de vragen van het gezin en daaruit voortvloeiend het vastleggen van de doelen in de begeleiding worden als belangrijk pluspunt genoemd. Alle begeleiders zeggen dat zij ook tijdens het proces het gezin stimuleren om zoveel mogelijk zelf zaken op te nemen. Als voorwaarde om dit

mogelijk te maken, verwijzen zij naar het krachtgericht werken en het positief bevestigen van het gezin.

Wel geven begeleiders aan dat het niet altijd eenvoudig is om de regie in handen van het gezin te leggen, zeker wanneer het gezin weinig draagkracht heeft of cognitief beperkt is. Voor enkele betekent het geven van regie niet dat het gezin ook alleen de route van de begeleiding bepaalt.

Een enkele begeleider verwijst naar het belang van de kortlopende begeleiding. Dit dwingt om het stuur in handen van het gezin te leggen of te laten zodat het niet afhankelijk wordt van de begeleiding maar op korte termijn zelf het proces kan verder zetten, al of niet met professionele steun.

Toch zeggen nagenoeg alle begeleiders dat ze door dit uitgangspunt voorop te zetten een andere rol opnemen dan wat ze gewoon zijn als hulpverlener in de 'moederorganisatie'. Het gaat meer om coachen dan om hulp bieden. Zij zijn overtuigd van deze specifieke rol, maar blijven zoekend om deze goed in te zetten en te bewaken tijdens de begeleiding. De vraag naar intervisie en ondersteuning om dit te realiseren wordt ook meegegeven.

Betrekken van het netwerk

Het belang van het installeren van deze steun via het professionele of sociale netwerk wordt ook door alle begeleiders erkend. Wel zien we dat begeleiders rond dit uitgangspunt meer zoekend zijn.

In de Nederlandse literatuur rond 1G 1P staat het belang van afstemming van het netwerk centraal. Reden hiervoor is dat de werking gericht is naar gezinnen met een complexe problematiek op verschillende levensdomeinen. Deze gezinnen krijgen vaak te maken met veel hulpverleners terwijl hun sociaal netwerk beperkt is. Deze expliciete doelgroep zien we niet bevestigd in de online bevraging in Vlaanderen. Het aantal betrokken hulpverleners bij de start van de begeleiding ligt lager dan verwacht voor gezinnen met complexe problemen. Ook geeft, volgens de begeleiders, 66% van de gezinnen te kennen dat zij ondersteuning krijgen van hun sociaal netwerk, meestal gaat het om familieleden.

Gedurende de begeleiding worden wel nieuwe professionele hulpverleners aangebracht. In de meeste gezinnen heeft er ook een overleg plaats tussen de betrokken hulpverleners en het gezin. Bij een aantal gezinnen worden eveneens leden van het sociaal netwerk betrokken in de gesprekken. Toch wordt er bij 41,6% van de gezinnen geen contact gemaakt met het sociaal netwerk.

Nochtans geven begeleiders aan dat werken met het netwerk deel uitmaakt van het DNA van de samenwerkingsverbanden. De aandacht voor het netwerk wordt van bij de aanvang van de begeleiding ingebouwd. De wensen en het tempo van het gezin zijn de rode draad doorheen het traject rond het betrekken van het netwerk. We zien een evolutie sinds de eerste focusgesprekken en interviews bij de opstart van 1G1P: toen werd de wens van het gezin vaak als reden aangehaald om het netwerk niet te betrekken. Bij de latere bevraging horen we dat begeleiders starten vanuit het principe dat *'iedereen een netwerk nodig heeft en vermoedelijk ook ergens heeft'*. Het netwerk vormt volgens hen een krachtbron waardoor mensen de regie over hun eigen leven beter kunnen nemen. Er wordt dan ook intensiever gezocht welke rol het netwerk kan spelen. Ook bij weerstand van de gezinnen proberen begeleiders te activeren door de positieve aspecten van het netwerk te blijven benoemen. We horen daarbij veel creatieve methoden om het netwerk in beeld te brengen. Begeleiders doen dit wel op

maat en op tempo van het gezin. Dat maakt dat de contacten niet altijd fysiek plaatsvinden tijdens de begeleiding of dat er niet steeds een netwerkoverleg doorgaat. De flexibiliteit in de wijze waarop dit netwerk wordt aangesproken, is volgens de begeleiders noodzakelijk om op maat van het gezin te kunnen werken.

Indien er geen personen uit het sociale netwerk bereikbaar zijn, wordt door een aantal begeleiders verder gezocht naar mogelijkheden om het netwerk te verbreden. Er wordt gekeken naar verbindingen in de wijk of werkingen van BurgersAanZet worden aangesproken om meer gericht met het gezin aan de slag te gaan. Algemeen ervaren begeleiders deze gedeelde verantwoordelijkheid door samenwerking met andere betrokkenen rond het gezin als positief voor hun begeleiding.

Begeleiders geven wel aan dat het betrekken van het sociale netwerk niet altijd eenvoudig is en fragiel blijft. Vooral het verbreden van het netwerk is geen sinecure voor een aantal kwetsbare gezinnen. Er wordt bij deze gezinnen daarom ook vaak gekeken naar het professionele netwerk om de zorg voor het gezin te delen. Begeleiders blijven wel geloven in de grote meerwaarde van een ondersteunend netwerk. Vooral bij het betrekken van het sociaal netwerk ziet men dat het gesprek soms wordt open getrokken en dat het gezin in beweging komt. Het sociaal netwerk zorgt ook voor duurzaamheid omdat zij vaak dicht en langer aanwezig blijven dan het professionele netwerk. Het belangrijkste, of het nu gaat om het professionele of het sociale netwerk, is dat het gezin bij de afronding van de begeleiding zich gedragen weet door een ruimer netwerk van ondersteuners.

Dossiers die aangemeld worden vanuit een 'verontrusting' nemen een aparte plaats. De aanmelder verwacht daar dat er een bepaald aantal mensen rond de tafel samenzit om een veiligheidsplan op te maken. In deze situaties komen de regie van het gezin en de ruimte voor een flexibele aanpak onder druk.

Waar er bij aanvang van de werking nog een grote vraag bestond naar vorming en ondersteuning rond het netwerkversterkend werken, vinden de begeleiders nu vooral inspiratie bij hun collega's uit de intersectorale teams. Ook de samenwerking met specifieke organisaties zoals BurgersAanZet wordt door een aantal begeleiders als belangrijke hulp aangehaald.

Opstellen van een gezinsplan

Rond de inhoud en functie van het plan is er meer onduidelijkheid. De invulling van het gezinsplan verschilt niet enkel tussen de samenwerkingsverbanden, maar ook bij de begeleiders binnen één samenwerkingsverband. Zo ziet de ene begeleider 'afspraken met het netwerk' niet als een plan, voor de andere is dit de 'essentie van het plan'. M.a.w., wat men een gezinsplan noemt, hangt samen met de invulling die de begeleider er aan geeft.

Sommige samenwerkingsverbanden hebben sjablonen of richtlijnen. Begeleiders geven aan dat deze een houvast bieden zolang ze niet als een dwingende werkvorm worden ervaren. De concrete invulling hangt nog steeds samen met de noden van het gezin en de stijl van de begeleider.

Wel horen we dat begeleiders het plan een centrale plaats geven en dat ook hier de regie van het gezin voorop staat. Het plan wordt omschreven als een middel om transparant met het gezin te werken. Deze transparantie vormt voor begeleiders de belangrijke meerwaarde. Het helpt om de doelstelling

van de begeleiding van 1G1P duidelijk te maken en kan - mits toestemming van het gezin - ook gedeeld worden met het netwerk. Daardoor wordt het plan door enkele begeleiders niet 'als een doel op zich' genoemd, maar als een werkinstrument dat richting geeft aan het begeleidingsproces.

Net zoals bij het netwerk wordt dit uitgangspunt van bij de start opgenomen, maar afhankelijk van de duidelijkheid van de begeleidingsvraag soms later uitgewerkt. De plannen komen dan ook op verschillende momenten tot stand. Soms is het plan de basis voor de start van een begeleidingsproces. Bij de meesten komt het plan tot stand gedurende de begeleiding waarbij soms een overleg met betrokkenen een expliciet ijkpunt vormt. Bij een beperkt aantal begeleidingen wordt het plan op het einde van de begeleiding opgemaakt, ook hier regelmatig na een overleg met het netwerk.

Het plan is een dynamisch gegeven. Waar we in de online bevraging zien dat het plan meestal op papier staat, tonen de interviews dat deze papieren versies verschillende vormen kunnen aannemen, zoals foto's, iconen, tekeningen, etc.. Inhoudelijk worden in de meeste plannen de hulpvraag, krachten, zorgen, doelen en het betrokken netwerk vermeld. Naast het gezin worden andere hulpverleners slechts voor de helft van de casussen betrokken bij het opmaken van het plan en leden van het netwerk worden nog minder betrokken. Nochtans weten we uit de bevraging over het netwerk dat professioneel en sociaal netwerk regelmatig betrokken worden in een overleg. Deze deelname leidt dus niet noodzakelijk tot betrokkenheid bij het gezinsplan. Waar het gezin nagenoeg steeds een exemplaar van het plan heeft, wordt dit minder vaak gedeeld met betrokken hulpverleners. Dat doet vermoeden dat het eigenaarschap van het plan uitdrukkelijk bij het gezin wordt gelegd en minder wordt ingezet als overkoepelende afspraaknota voor de verschillende hulpverleners.

Naast de situatie van het gezin horen we dat de eigen stijl en de creativiteit van de begeleider een grote rol speelt in het tot stand komen en in de vorm van het plan. Dat maakt dat heel wat begeleiders, zeker als ze nieuw zijn, aangeven onzeker te zijn rond het opstellen van en het werken met het gezinsplan. **Hoewel begeleiders in een aantal samenwerkingsverbanden aangeven dat ze ook hierrond bij collega's in het intersectoraal team terecht kunnen, blijkt er rond de vorm en inhoud van het plan, als basis van de werking 1G1P, meer nood aan kennisdeling en ondersteuning.**

De rol van de begeleider binnen 1G1P

De uitgangspunten van het methodische kader, samen met de schakelfunctie van de samenwerkingsverbanden, maken dat begeleiders hun rol binnen 1G1P anders invullen dan in de moederorganisatie.

Zij zien de begeleiding binnen 1G1P als complementair aan de bestaande hulpverlening en willen zoveel mogelijk de verantwoordelijkheid blijven delen met andere hulpverleners. Daarom wordt de rol vooral ingevuld als procesbegeleider en wel op twee vlakken. Ten eerste begeleiden zij het proces waarbij het gezin de regie meer zelf in handen kan nemen. Begeleiders zien zich daarbij vooral als generalist. Zij verbinden het gezin met hulpverleners of mensen uit het sociale netwerk die ondersteuning kunnen bieden op verschillende levensdomeinen. Ten tweede zien zij zich als netwerkcoach waarbij zij het proces van afstemming en verbinding met ondersteuners begeleiden.

Wel geven begeleiders aan dat zij voortdurend het evenwicht zoeken tussen procesbegeleiders en inhoudelijk hulpverlener voor specifieke problemen. Vaak gaat het dan om problemen waarrond de begeleider expertise heeft vanuit het eigen werk in de moederorganisatie.

Meerwaarde en aandachtspunten volgens begeleiders

Op de expliciete vraag wat begeleiders benoemen als de grote meerwaarde van het werk binnen 1G1P, wordt de regie bij het gezin weerom het meest vermeld. Het krachtgericht werken en naast het gezin kunnen staan is voor hen het sterkste element in de begeleiding. Daarnaast wordt ook het binnenbrengen en afstemmen van een ondersteunend netwerk genoemd.

Het intersectoraal samenwerken en het flexibel kunnen werken zonder vastgelegde module vormen daarbij een noodzakelijk ondersteunend kader.

Tot slot maakt het snel kunnen opstarten dat men preventief kan werken en escalatie van problemen kan voorkomen. Het tijdig afronden dwingt, volgens enkele begeleiders, tot een efficiënt en krachtig doelgericht werken.

Moelijker loopt het met de praktische omkadering en organisatie van het werken in een intersectoraal team.

De balans tussen de regie bij het gezin plaatsen en aanwezigheid van verontrusting blijft een heikel punt. Bovendien sluiten de verwachtingen van de gemandateerde voorzieningen voor deze gezinnen niet steeds aan bij de methodische uitgangspunten van 1G1P.

Ten slotte biedt het ruime kader voor de invulling van de begeleiding de noodzakelijke flexibiliteit maar blijft dit vooral voor startende begeleiders voor heel wat onduidelijkheid zorgen in de invulling van hun rol. **Een ondersteunende basis, verduidelijking rond bepaalde doelstellingen en bijkomende vorming zouden hier helpend kunnen zijn.**

10.3. Verhaal van de aanmelders

Volgens de Vlaamse richtlijnen beweegt 1G1P zich tussen de basisvoorzieningen (bv. het CLB, Huizen van het Kind, straathoekwerk, ...) en de meer gespecialiseerde hulpverlening. We zien dit gedeeltelijk terugkomen in de aanmeldingen waarvan het CLB het grootste aandeel uitmaakt. Aanmeldingen uit de andere diensten van de brede instap zoals CAW en Kind & Gezin, of andere basisvoorzieningen zoals OCMW en de Huizen van het kind, liggen heel wat lager. Ook het aandeel van de gemandateerde voorzieningen blijft beperkt.

De aanleiding voor diensten om aan te melden ligt in de lijn van wat de begeleiders ervaren. De meeste gezinnen worden aangemeld omdat ze problemen hebben op meerdere levensdomeinen. Daarnaast speelt de vraag om de wachttijd naar gepaste hulp te overbruggen. Aanmelders verwachten vooral dat de begeleiders van 1G1P 'samen met het gezin' de hulpvragen ontrafelen en bekijken welke hulpverlening best wordt ingeschakeld. Zij stellen 1G1P ook voor aan de gezinnen als een dienst die 'samen met hen' een proces opzet. Hiermee benadrukken ook de aanmelders van bij de start de nabije ondersteuning en de regie van het gezin in de begeleiding.

Ook de verwachting tot snel ingrijpen om meer intensieve hulp te voorkomen, wordt regelmatig vermeld als aanleiding voor de aanmelding. Aanmelders hopen door deze directe ondersteuning de 'wachterperiode' naar specifieke hulp te overbruggen. Voor de gezinnen is deze snelle ondersteuning vaak de reden om de begeleiding te aanvaarden.

Kortom, in de verwachtingen van de aanmelders en in de redenen om de hulpverlening te aanvaarden door de gezinnen, herkennen we de uitgangspunten en doelen van 1G1P. Met de verwachting om samen met het gezin snel ondersteuning te realiseren speelt de werking in op een leemte die ook wordt benadrukt vanuit de visietekst 'Vroeg en nabij'. Het betrekken van het professionele en sociale netwerk krijgt daarbij extra aandacht.

Ervaringen van de aanmelders

Meer dan 90% van de aanmelders vindt dat 1G1P een meerwaarde heeft. Een grote meerderheid is bovendien ook tevreden over het verloop van de aanmelding.

Als reden voor deze hoge tevredenheid wordt de directe inzetbaarheid en de snelle en laagdrempelige toegang het vaakst vermeld. Daarnaast worden de nabije hulpverlening - zowel letterlijk via huisbezoeken als methodisch door naast het gezin te staan - en de regie bij het gezin benoemd als meerwaarde. Deze zaken worden verbonden met het flexibel en generalistisch aanbod waardoor begeleiders kunnen inspelen op de vragen van het gezin. Ook het intersectoraal werken en het samenbrengen van ruime expertise wordt als voordeel van 1G1P aangehaald.

Bijzondere aandachtspunten

Hoewel het overgrote deel van de aanmelders de werking van 1G1P als meerwaarde ziet, lezen we ook bedenkingen en punten die bijzondere aandacht vragen:

- *Verskil in de werking tussen de samenwerkingsverbanden*
Aanmelders geven aan dat in sommige samenwerkingsverbanden de criteria voor de aanmelding te streng of onduidelijk zijn. Dit verschil in de voorwaarden en werkwijze om een gezin aan te melden wordt als storend ervaren, vooral bij aanmelders die over verschillende regio's werken.
- *1G1P is te weinig aanklampend voor bepaalde doelgroepen.*
Enkele aanmelders geven aan dat, voor gezinnen in verontrustende opvoedingssituaties, vooral als de begeleiding niet vrijwillig aanvaard wordt, het aanbod van 1G1P te vrijblijvend is.
- *Betrokkenheid van de aanmelder bij het proces*
De mate van betrokkenheid van de aanmelders vormt een belangrijk aandachtspunt. We zien vooreerst dat dit sterk varieert tussen de samenwerkingsverbanden. Nochtans lezen we dat aanmelders veel belang hechten aan de communicatie en betrokkenheid tijdens het begeleidingsproces. Goede communicatie leidt tot een hoge tevredenheidscore, minder vlot contact en onvoldoende betrokkenheid vormen de aanleiding voor een lagere tevredenheidscore.

Hoewel deze vraag tot betrokkenheid niet leeft bij alle aanmelders - sommige diensten dragen de situatie liever over omwille van de hoge caseload of omwille van de beperkte opdracht, bijvoorbeeld bij crisisinterventie - geven de meeste diensten aan dat ze de ondersteuning van het gezin mee willen opvolgen. Vaak blijven ze ook op het gezin betrokken gedurende de begeleiding bij 1G1P.

Ook horen we bij de begeleiders (zie vorig punt) dat zij de gedeelde verantwoordelijkheid in de samenwerking met andere diensten als positief ervaren.

Ondanks deze ervaring van de begeleiders en de vraag van de aanmelders om samen betrokken te blijven op het gezin, wordt dit in praktijk niet steeds gerealiseerd. Nochtans wordt ook in de beleidsnota's verwezen naar 'gedeelde verantwoordelijkheid' voor de continuïteit van de hulpverlening. Het gezin wordt bij de 1G1P 'aangemeld' en niet 'doorverwezen'. Als de werking van 1G1P gezien wordt als een overgangsfase naar gepaste hulp, hoort de aanmelder op één of andere manier betrokken te blijven. Wat deze betrokkenheid juist inhoudt en welke plaats dit krijgt in de criteria voor de aanmelding is onduidelijk en sterk verschillend tussen de samenwerkingsverbanden. **Er is nood aan een duidelijke omschrijving van de betekenis voor deze betrokkenheid, rekening houdend met de aard van de aanmelder. Deze duidelijkheid kan enkel gegeven worden in het licht van een duidelijke positie en functie van 1G1P binnen een hulpverleningstraject.**

- *Duur van de begeleiding*

Ook rond de duur van de begeleiding lezen we tegenstrijdige boodschappen. Enerzijds worden de snelle en korte begeleidingen als kracht van 1G1P benoemd. Door de afgelijnde periode worden de begeleider en het gezin aangezet om uit te kijken naar een professioneel en sociaal netwerk van ondersteuners om de wachttijd voor gerichte en langdurige begeleiding te overbruggen, of om te zorgen dat het gezin zelfstandig met het netwerk verder kan. Anderzijds vernoemen aanmelders de nood aan langere begeleiding omwille van de complexiteit van de aangebrachte probleemsituaties, maar vooral doordat ook 1G1P geconfronteerd wordt met de lange wachtlijsten. Een korte begeleiding overbrugt niet steeds de periode naar de volgende gepaste hulp.

Ook hier zien we een parallel met de ervaring van de begeleiders. Waar sommigen de korte begeleiding als een kracht benoemen om te focussen op de doelen van 1G1P, botsen andere op de beperking van de nood aan langdurige begeleiding bij gezinnen met een multiproblematiek.

10.4. Het verhaal van de gezinnen

De aanmelding

In de twee samenwerkingsverbanden waar we gezinnen interviewden, komen zij via een hulpverlener tot bij 1G1P. Bij Samen1plan is het meestal een dienst die aanmeldt; bij Voor- en Noorderkempen nemen ouders zelf iets vaker het initiatief op aanraden van een hulpverlener. De aanmelding gebeurt steeds in samenspraak met het gezin. Slechts één gezin zegt onder druk van de begeleidende dienst de begeleiding van 1G1P te aanvaarden.

Kort na de aanmelding vindt een eerste contact met de begeleiding plaats. Dit snelle aanbod is voor vele gezinnen een herademing na de vaak negatieve ervaringen en wachttijden voor de toegang tot hulp.

Alle ouders geven aan dat er met hun inbreng aan de slag wordt gegaan. Bij gezinnen die duidelijke vragen hebben wordt van bij de start op deze vragen ingespeeld, bij de anderen helpen de begeleiders tijdens het gesprek de vragen te verduidelijken. Enkele ouders spreken daarom van 'een wisselwerking' waarbij samen met de begeleider gezocht wordt naar een duidelijke formulering van de hulpvragen. In enkele situaties vertrekt men vanuit de vraag van de aanmelder, maar ouders geven aan dat dit was omdat ze zelf hun vragen niet kunnen formuleren. Een uitzondering hierop horen we bij het gezin dat zich gedwongen voelt om in begeleiding te gaan. Zij hebben zelf geen hulpvraag en verwijzen naar de vraag van de aanmelder.

Regie van het gezin

'Regie van het gezin' blijft het uitgangspunt, maar dit betekent niet dat ouders zelf alles regelen. De rol die de begeleider opneemt hangt samen met de draagkracht van het gezin. Voor sommige ouders beperken de begeleiders zich tot het geven van tips of informatie rond diensten waar het gezin terecht kan. Soms geeft de begeleider een eerste aanzet of legt een eerste contact met een dienst, waarna de ouders zelf verder aan de slag gaan. Wanneer ouders aangeven dit niet meer zelf te kunnen opnemen, nemen de begeleiders over. Ouders ervaren ook wel dat ze vlotter toegang krijgen tot bepaalde maatschappelijke instanties omdat ze vergezeld worden door een hulpverlener of omdat een hulpverlener het contact overneemt. Wel zeggen alle ouders dat er niets wordt ondernomen zonder dat zij hiervoor toestemming geven of zonder gezamenlijk overleg.

Voor één ouder is de verwachting dat zij zaken zelf zou opnemen te zwaar, dit leidt tijdens de begeleiding tot heel wat misverstanden. Toch geven de meeste ouders aan dat het voor hen goed was dat ze uitgedaagd worden om zelf initiatief te nemen. Voor enkelen is het vanzelfsprekend dat zij het heft in handen houden nadat ze de nodige informatie gekregen hebben.

Flexibele aanpak en generalistische kijk

Ouders kunnen met verschillende vragen bij de begeleider terecht. In nagenoeg alle situaties vormen vragen rond opvoeding of ruimere zorgen rond de kinderen, de eerste invalshoek. Voor sommige gezinnen die geen vragen hebben op andere levensdomeinen blijft het daar ook bij. De

opvoedingsondersteuning wordt breed ingevuld, gaande van het verdelen van gezinstaken tot advies rond gedragsproblemen of het zoeken en toe leiden naar ontspanningsactiviteiten en vakantieopvang. De meeste gezinnen hebben ook vragen op andere domeinen. Het gaat daarbij over relatieproblemen, nood aan financiële en administratieve ondersteuning en voor enkele gezinnen het zoeken van een nieuwe woonst.

Een ouder verwijst naar de ruimere expertise die hij ervaart doordat de betrokken begeleiders uit verschillende diensten komen. Hierdoor kunnen begeleiders op uiteenlopende vragen en noden ingaan. Toch wordt aan gezinnen duidelijk gemaakt dat de begeleiding van 1G1P, binnen deze brede benadering, eerder doorverwijst naar specifieke diensten dan dat ze zelf de verschillende problemen oplossen. Een vervelend gevolg was dat begeleiders, samen met de ouders, soms op dezelfde structurele beperkingen van de hulpverlening botsen, bijvoorbeeld rond het vinden van goede huisvesting.

Een generalistische en flexibele benadering maakt dat de begeleider de centrale persoon wordt waar gezinnen op steunen. Het kunnen vertellen over de problemen op verschillende levensdomeinen maakt volgens een ouder, dat ook de stress hierrond daalt. Ook voor het gezin dat zich gedwongen voelt om in begeleiding te gaan, blijkt dat deze flexibele benadering toegang biedt tot de verdere ondersteuning omdat de begeleider kan inspelen op een directe nood van het gezin, los van de vraag tot opvoedingsondersteuning die geformuleerd wordt door de aanmelder.

Betrekken van het netwerk

Alle ouders melden dat er aandacht is voor het netwerk rond het gezin. Het sociale netwerk wordt meestal in kaart gebracht. Toch blijkt het effectief betrekken van personen uit het sociale netwerk minder te gebeuren. Enkele ouders geven aan dat ze dit niet wensen, omdat ze hun vrienden niet willen betrekken in de begeleiding, omdat ze geen nabij netwerk hebben of omdat ze er geen vertrouwen in hebben dat anderen hen willen of zullen helpen.

Bij de gezinnen waar het sociale netwerk wel betrokken wordt, gebeurt dit zowel via afzonderlijke gesprekken als door hen te betrekken in een netwerkoverleg. In twee casussen wordt er uitdrukkelijk gewerkt aan het uitbreiden van het netwerk.

Contacten met hulpverleners komen vaker voor. Meestal gaat het om afzonderlijke contacten waar de noden van het gezin worden besproken in aanwezigheid, of op vraag van de cliënt. Vaak betreft dit een doorverwijzing van de cliënt naar specifieke hulp. Regelmatig wordt er ook een overleg georganiseerd met verschillende betrokken hulpverleners met als doel de hulp beter af te stemmen. Daar waar het netwerk samenkomt – ook al ging het enkel over het professionele netwerk - wordt dit door de gezinnen steeds als zeer positief ervaren. Enkele ouders spreken over de kracht die zij voelen bij de samenkomst. Anderen melden de positieve ervaring om zich omringd te weten en zijn verrast door de positieve reacties en ondersteuning van anderen.

Het samenbrengen van het professionele netwerk - al of niet samen met het sociale netwerk - brengt voor de ouders vooral duidelijkheid over de geboden hulp en zicht op wie wat doet voor hen.

Het gezinsplan

Het werkdoel van een begeleiding van 1G1P is het opstellen van een gezinsplan doorheen of op het einde van de begeleiding. Over de ervaringen met dit gezinsplan kunnen we geen duidelijke lijn trekken. Heel wat gezinnen herkennen niet wat bedoeld wordt met 'gezinsplan' en hebben geen weet van een plan. Voor anderen is het plan een opvolging van de verschillende sessies tijdens de begeleiding. Het plan is voor deze ouders vaak iets dat de begeleider bijhoudt en noteert en niet noodzakelijk schriftelijk deelt met het gezin. Enkele anderen geven aan dat een gezinsplan op papier niet nodig is en ze voldoende hebben aan de begeleiding.

De gezinnen die wel een plan hebben, vinden dat dit op maat van hun noden is opgesteld. Meestal hebben zij mee gewerkt aan het plan of de vorm mee ontwikkeld. Voor deze gezinnen is het plan een tool waar ze ook na de begeleiding nog naar teruggrijpen of zelf aanvullen.

De onduidelijkheid die begeleiders aangeven rond het opstellen van een gezinsplan, herkennen we dus ook bij de gezinnen zelf.

De afronding

De begeleidingsperiode van 1G1P is beperkt. Voor sommige gezinnen betekent dit binnen een korte periode, voor andere gaat het over een beperkt aantal samenkomsten die, afhankelijk van de situatie, over een periode gespreid worden. Voor de meeste gezinnen komt de afronding op het juiste moment omdat een andere dienst overneemt of omdat ze zelfstandig verder kunnen. Heel wat gezinnen geven aan dat ze 'terug op de rails' zitten en met de afspraken vanuit 1G1P verder kunnen. Toch zijn ze zich bewust van het wankel evenwicht binnen het gezin. Het aanbod dat ze terug contact kunnen nemen met 1G1P wanneer er nood aan is, vormt een belangrijk vangnet. Heel wat gezinnen voelen zich na de begeleiding voldoende omringd en ondersteund, omdat ze doorverwezen zijn naar gepaste hulp of omdat er een netwerk geïnstalleerd werd waar ze verder op kunnen steunen.

Voor enkele ouders stopt de begeleiding te snel. Dit geldt vooral wanneer het gezin nog op een wachtlijst staat voor verdere hulp. Een sporadisch contact om te horen of het nog gaat in het gezin zou voor deze ouders ondersteunend zijn. Om die goede aansluiting bij specifieke hulpverlening te garanderen, is er nood aan een flexibele aanpassing van de duur van de begeleiding. Zo horen we dat voor enkele gezinnen de samenkomsten over een lange periode gespreid worden tot er een andere dienst kan overnemen. Voor anderen is er nood aan intensere steun, bijvoorbeeld tijdens een crisisperiode, tot de ouders het gevoel hebben dat ze 'terug op de rails' zaten.

Een gepaste 'kortdurende' of 'beperkte' begeleiding ligt dus niet zozeer vast in tijd dan wel in intensiteit. Zo kan 1G1P bijvoorbeeld dankzij een flexibele inzet een lage intensiteit van ondersteuning over een langere periode aanbieden om een wachtperiode te overbruggen.

Algemene ervaring met de begeleiding

Algemeen ervaren de gezinnen de begeleiding als zeer positief. Met uitzondering van een viertal respondenten, scoren alle bevraagde gezinnen tussen de 8 en 10 op de schaalvraag. Bij gezinnen die lager scoren horen we onder andere dat de begeleiding vastloopt omdat er geen oplossing kon

gevonden worden voor hun vraag. Dit komt omdat niet alle gezinsleden in de begeleiding willen stappen of omdat er geen geschikt hulpaanbod gevonden wordt en er dus geen echt plan naar de toekomst kan opgesteld worden.

De meerderheid verwijst voor de positieve score in de eerste plaats naar de ondersteunende basishouding van de begeleider. Mensen hebben het gevoel dat ze gehoord worden en dat er met hun vragen aan de slag wordt gegaan. Zij appreciëren de duidelijke en gerichte informatie, het wegwijs gemaakt worden in het grote aanbod van voorzieningen en vooral het flexibel inspelen op vragen en noden.

Het feit dat begeleiders van 1G1P evengoed botsen op de structurele problemen van de wachtlijsten zorgt in enkele casussen voor frustratie, toch doet dit voor vele van deze gezinnen niets af aan de steun die zij ervaren van de begeleiding van 1G1P op zich. Het feit dat er iemand is die hen bijstaat in de zoektocht is voor hen belangrijk.

10.5. Afsluitend

Gezinnen worden aangemeld omwille van de schakelfunctie die 1G1P opneemt naar de gepaste hulp. Het **snelle toegankelijke aanbod** is daarbij de belangrijkste drijfveer.

Ondanks de verschillen in organisatie en werkwijze van de samenwerkingsverbanden wijzen de positieve ervaringen van begeleiders, aanmelders en gezinnen naar dezelfde uitgangspunten van 1G1P.

- De regie bij het gezin, met ruimte om vanuit de vragen van het gezin te starten, vormt de rode draad doorheen het begeleidingsproces en wordt door alle betrokkenen als een meerwaarde genoemd. Begeleiders starten vanuit een generalistische benadering met aandacht voor vragen op verschillende levensdomeinen.
- Het betrekken van zowel het sociale als het professionele netwerk is voor alle betrokkenen een sterke tool om het gezin te ondersteunen voor zover dit op maat en op tempo van het gezin gebeurt. Methoden voor het betrekken en coördineren van het netwerk zijn belangrijk, maar mogen de flexibiliteit en het afstemmen op de noden van het gezin niet beperken. Wel geven begeleiders aan dat ze alles inzetten om het netwerk een rol te geven ook al is het gezin zelf niet direct overtuigd.
- Het intersectoraal samenwerken en de flexibiliteit in het uitwerken van het aanbod worden aangehaald als voorwaarden om de bovenstaande doelstellingen te realiseren.

Om deze meerwaarde te vrijwaren en verder uit te bouwen, is er bij de begeleiders en de aanmelders een toenemende vraag naar afstemming tussen de verschillende samenwerkingsverbanden. Zij wijzen daarbij in het bijzonder naar onderstaande punten.

- **Nood aan duidelijkheid rond de rol van de begeleider 1G1P**

Door de verwachting dat het gaat om *een begeleider die met het gezin een plan opmaakt, maar ook zelf intensief mee kan begeleiden indien nodig* blijven de grenzen van de rol vaag. Voor

begeleiders is het vaak niet duidelijk of het accent ligt op een kortdurende coaching om het gezin tot bij de juiste ondersteuning te brengen, of dat er verwacht wordt ook een 'inhoudelijk' en dus meer specialistische begeleiding in een langere traject te voorzien. Hiertoe is het nodig om de plaats van 1G1P binnen de jeugdhulp beter te omlijnen.

➤ **Nood aan duidelijkheid rond de duur van de begeleiding**

Enkele begeleiders stellen dat door het korte traject de focus op het doel bewaakt wordt, nl een interventie om de juiste ondersteuning in te schakelen. Vanuit een generalistische benadering tracht men de algemene draaglast voor het gezin te verminderen en door het gezin en het netwerk aan het stuur te zetten wil men de draagkracht verhogen. Andere begeleiders lopen vast met multiprobleemgezinnen die niet op korte termijn bij de gepaste hulp geraken. Draaglast verminderen of draagkracht verhogen is voor deze gezinnen een lang proces. Bovendien lopen heel wat begeleiders Noovast op dezelfde structurele problemen die deze gezinnen doorheen hun hulpverleningstraject kennen, zoals moeilijke toegang tot geschikte woning, verkrijgen van de juiste verblijfsdocumenten, Een langdurige trajectbegeleiding lijkt voor deze gezinnen meer aangewezen.

Het combineren van beide doelen binnen één werking is echter niet aangewezen. De nood aan langdurige trajectbegeleidingen kan de snelle toegang teniet doen. Dit laatste wordt juist benoemd als grootste meerwaarde van de werking 1G1P.

➤ **Duidelijkheid rond de invulling van 'gedeelde verantwoordelijkheid'.**

Het begrip 'gedeelde verantwoordelijkheid' wordt in praktijk zeer verschillend ingevuld. Enerzijds benadrukken de begeleiders 1G1P het belang van de aanwezige professionele hulp; anderzijds geven aanmelders aan dat ze veel te weinig betrokken worden na aanmelding. Uitwisseling en afstemming rond de betrokkenheid van de aanmelder, de al of niet 'gedeelde verantwoordelijkheid' en de betekenis hiervan tijdens het begeleidingsproces kan verder uitgeklaard worden. Daarenboven speelt de aard van de aanmelder een rol. Sommige diensten hebben niet het mandaat om begeleidingen verder op te volgen. Ook bij rechtstreekse aanmeldingen van gezinnen stelt zich de vraag naar deze 'gedeelte verantwoordelijkheid' en de rol van de brede instap of basisvoorziening.

➤ **Duidelijkheid rond de 'preventieve' rol van 1G1P.**

De omschrijving van het 'preventieve' optreden van 1G1P wordt ruim en verschillend ingevuld.

- Tijdens de eerste focusgesprekken en interviews hoorden we het 'preventieve' optreden samen vernoemd met het snelle aanbod. Door het snel optreden voorkomt 1G1P een escalatie van problemen en vermindert het risico op intensere of meer hulpverlening omwille van de toename van noden.
- Ook het flexibele aanbod werd gekoppeld aan het preventieve werken. Doordat de begeleider van 1G1P kan inspelen op noden in verschillende levensdomeinen kan de stress en draaglast onder controle worden gehouden zodat problemen niet escaleren in afwachting van gepast hulp.
- Later in het onderzoek wordt het begrip 'preventie' vaker geplaatst t.o.v. gezinnen die met complexere problemen worden aangemeld. De preventieve invalshoek van 1G1P wordt

gekoppeld aan een 'snel en nabij' aanbod voor er nood is aan intensievere hulp. Zo kan 1G1P voorkomen dat een gezin in het circuit van hulp terecht komt. Vanuit deze visie richt men zich naar gezinnen die nog niet omringt zijn met professionele hulpverleners.

De onduidelijkheid rond de invulling van de preventieve rol kan leiden tot verschillende selectiecriteria bij de samenwerkingsverbanden. Zo kan de ene werking opteren om naast de basisvoorzieningen een directe toegang te voorzien voor gezinnen met opvoedingsvragen die niet direct hun weg vinden naar de juiste hulp. Andere werkingen richten zich vooral naar die gezinnen waarvoor de brede instap niet langer toereikend is, maar de continuïteit naar een meer aangepaste hulp (nog) niet verzekerd kan worden.

➤ **Bewaken van de intersectorale kennisdeling binnen het team 1G1P**

Het kunnen terugvallen op collega's binnen het team voor het delen van kennis rond sociale kaart, het uitwisselen van methoden en visie op gezinssituaties vormt voor alle begeleiders een belangrijke basis om generalistisch te kunnen werken. Om deze meerwaarde te verzekeren moet er enerzijds voldoende kennis worden aangeboden vanuit de moederorganisatie. Dit vraagt om ervaren begeleiders die deze kennis als persoon kunnen binnenbrengen of om een goede band met de moederorganisatie die voeling met de specifieke deskundigheid garandeert. Anderzijds willen begeleiders regelmatige afstemming en overleg met andere begeleiders 1G1P om hun specifieke rol te bewaken. Veel begeleiders vragen niet enkel om formeel georganiseerde momenten, maar ook om een werkplek waar ze collega's kunnen ontmoeten voor een spontaan overleg.

Afhankelijk van de organisatievorm zijn er per regio andere aandachtspunten om dit evenwicht te bewaken. Zo is er een risico dat begeleiders die werken vanuit de moederorganisatie en zelden samenkomen als team 1G1P onvoldoende steun vinden bij elkaar om hun rol als 1G1P vorm te geven voor zichzelf en voor de buitenwacht. Maar evengoed lopen de afzonderlijke teams 1G1P het risico om de voeling met de moederorganisatie te verliezen waardoor ze slechts een beperkte bijdrage vanuit hun sector kunnen binnenbrengen. Dat risico is hoger wanneer het team bestaat uit jonge medewerkers die rechtstreeks worden aangenomen voor de begeleidingen bij 1G1P.

Algemeen wordt het aanbod van 1G1P als heel positief ervaren door de betrokkenen, maar na vier jaar ontwikkeling in de regio's komt er nood aan een duidelijkere positie van 1G1P binnen het jeugdhulplandschap. Het flexibele en multisectoraal aanbod leent zich tot snelle aanpassingen aan nieuwe noden, maar dit kan ook een valkuil zijn. Belangrijk is dat daarbij de meerwaarde gevrijwaard wordt. Of zoals een aanmelder formuleerde:

Dus ik ben blij dat 1G1P er is, ja, maar het is natuurlijk geen oplossing voor alles binnen de jeugdzorg.

Bibliografie

Bartelink, C. (2010). *Signs of Safety*, Nederlands Jeugdinstituut, Utrecht.

Bolt A., & van der Zijden, Q. (2015). *1Gezin 1Plan*. Handboek voor de praktijk, SWP Amsterdam.

Boone, M., & Vandelanotte, G. (2011). *Vermaatschappelijking van de zorg in de praktijk: Persoonlijke toekomstplanning*. Plan vzw Gentbrugge.

Carrette, V. (2008). *Perspectieven op de effectiviteit van de jeugdhulp. Een verkenning van wetenschappelijke referentiekaders*. Brussel: Kenniscentrum WVG, Vlaamse Overheid.

Dammekens, H., De Ly, C., Franssens, M., Pleysier, S., Put, J., Roets, G. & Roose, R. (2011). *Het Columbusproject. Onderzoek naar de doelstellingen en de methodiek*, KULeuven, Universiteit Gent.

Driesen, I., & Besselink, P. (2016). Over normaliseren en moraliseren. de werkzame bestanddelen van de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek., *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* – 2016 – Volume 25, Issue 3, pp. 39–57.

Driessens, K. & Melis, B. (2012). Een vergelijking tussen methoden van krachtgericht werken, ingezet in de Integrale Jeugdhulp, Onderzoeksrapport iov de Vlaamse Gemeenschap, Expertisecentrum krachtgericht sociaal werk, KdG Antwerpen.

Driessens, K. (2013). *Verslag van het project “Netwerken met kinderen in armoede”*; Onderzoeksrapport experimenteel project CKG.

Duyvendak J.W., Bredewold F., Kampen T., Tonkens E., & Verplanke L. (2018). *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt*. Van Genneep, Amsterdam.

Edwards, S., & Turnell, A. (2009). *Veilig opgroeien: De oplossingsgerichte aanpak Signs of Safety in jeugdzorg en kinderbescherming*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Eerdekens W., Vandenbussche E., Ackaert L., & Schoevaerts I.(2016). *Jongeren en ouders over integrale jeugdhulp. Het systeem overschaduwet het menselijk contact*. Sociaal.net.

Franssens, M., Dammekens, H., Pleysier, S. & Put, J. (2011). *De effectiviteit en duurzaamheid van het Columbusexperiment onderzocht. Ongepubliceerd onderzoeksrapport*. Leuven: Leuven Instituut voor Criminologie.

Fierens F., & Van Puyenbroek J. (2016). *Netwerkversterkend werken in de jeugdhulp: Wat vinden begeleiders en gezinnen?*, 27 mei, Sociaal.net.

Gilsing R., van der Hoff M., & van Hal L. (2018). *1Gezin1Plan in de praktijk. De meerwaarde van de werkwijze 1gezin1plan onderzocht*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Gredig D., & Sommerfeld P. (2008). *New proposals for generating and exploiting solution-oriented knowledge*. *Research on social work practice*, 18 (4), 292-300.

Jeugdhulp Vlaanderen, Een 2.0-aanpak voor integrale jeugdhulp Vlaanderen (2016).

Kwekkeboom, M.H. (2010). De verantwoordelijkheid van de mensen zelf. De (her)verdeling van de taken rond zorg en ondersteuning tussen overheid en burgers en de betekenis daarvan voor de professionele hulpverlening, Amsterdam, HVA-publicaties.

Melis B., Raeymaeckers P., Van Dam S. & Driessens K. (2018). Wetenschappelijk ondersteuning van het interprofessioneel team en impactmeting van het pilootproject "gezinscoaches 03". UAntwerpen & KDG.

Melis B., & Driessens K. (2014). Werkt het 'netwerk'? Mogelijkheden en drempels voor het netwerkversterkend werken in de jeugdhulp. Expertisecentrum krachtgericht sociaal werk KDG.

Nuyts, K. (2012). Eigen Kracht Conferenties. Welwijs jrg 23, 2.

Roose, R. (2006). *De bijzondere jeugdzorg als opvoeder*, Gent: Academia Press, 373 p.

Schamhart, R. & Colijn, J. (2012). Greep op wraparound care: Eindrapport onderzoeksprogramma Wraparound care in de Utrechtse jeugdzorg. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Scheepers P., & Janssen J. (2001). Informele aspecten van sociaal kapitaal, Mens en Maatschappij, 76 (3).

Steyaert, J. (2012). Sociaal werk en sociale netwerken. Hoog tijd voor nieuwe verbindingen. Alert, 38 (3), pp. 32-39.

Steyaert, J., & Kwekkeboom, R. (2012). De zorgkracht van sociale netwerken. MOVISIE/ Libertas.

Taels, W., (2016). De praktijk van integrale jeugdhulp. Het kan beter, eenvoudiger en sneller. Sociaal.net.

Peeters, S., Jacobs, T., & Driessens, K. (2010). De moeizame zoektocht naar hulpverlening op maat in de bijzondere jeugdbijstand. Onderzoek naar onevenwichten tussen vraag en aanbod in de provincie Antwerpen, Antwerpen, UA/Provincie Antwerpen, 139p.

van Goor, R., & Naber, P. (2016). Wijkteams jeugd en gezin: Hoe teams werken, leren en ontwikkelen integreren in de dagelijkse praktijk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 25(1), pp.4-27. DOI: <http://doi.org/10.18352/jsi.475>

Van Yperen, T., & Veerman J.W. (2008). Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg, Eburon, Delft.

Verstraeten, M., & Weyts, A. (2006). Onderzoek naar de effectiviteit en de efficiëntie van de projecten voor gestructureerde, kortdurende residentiële begeleiding, Vakgroep Sociale Agogiek, Universiteit Gent.

Vlaamse Overheid, (2012). Integrale Jeugdhulp; de krachtlijnen van het nieuwe decreet.

Vlaamse overheid, (2017). [Oproep-RTJ-Oproep] *Meer capaciteit en samenwerking in de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp: investeren in een versterkte jeugdhulp snel en dichtbij gezinnen, kinderen en jongeren.* Geraadpleegd op 8 november 2022, op

<https://www.jeugdhulp.be/professionelen/jeugdhulplandschap/uitbreidingsbeleid-jeugdhulp/1g1p-netwerken-rtj>.

Vlaamse overheid, (2020). [Rondzendbrief 1 gezin 1 plan] *Eén gezin, één plan – Oproep in detail*. Geraadpleegd op 8 november 2022, op <https://www.jeugdhulp.be/professionelen/jeugdhulplandschap/uitbreidingsbeleid-jeugdhulp/1g1p-netwerken-rtj>.

Wilken, J.P. (2007), *Zorg en ondersteuning in de samenleving. Voorwaarden voor succesvolle vermaat-schappelijking van de gehandicaptenzorg*, Amsterdam, SWP.

Decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp, Belgisch Staatsblad 13 september 2013, p. 6515.