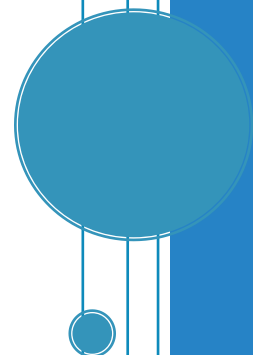


EINDRAPPORT TEVREDENHEIDSMETING MOBIELE DIENSTEN 2019

Dit verslag geeft de eindresultaten weer van de tevredenheidsmeting zoals uitgevoerd in Jeugdzorg Emmaüs in 2019 bij de mobiele diensten

Roos Steens
6/10/2019



Eindrapport tevredenheidsmeting

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	3
1.1 Cliëntenparticipatie in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen	3
1.2. De zoektocht naar een gepaste tevredenheidsmeting.	4
1.3. De keuze voor een kwalitatieve tevredenheidsmeting.	4
1.4. Het doel van de tevredenheidsmeting	4
2. OPZET VAN DE TEVREDENHEIDSMETING	5
2.1. Centrale vraag	5
2.2. Selectie en uitnodiging van de respondenten	5
2.3. Afname en verwerking	5
2.4. Analyse	6
3. EEN TERUGBLIK OP HET GELOPEN PROCES.....	6
3.1. Aantal afgenomen interviews.....	6
3.2. De respondenten.....	6
3.3. Verloop van de interviews	6
4. DE RESULTATEN	6
4.1. Algemene lijn in de resultaten	6
4.2. De basishouding	7
4.2.1. Tuning	7
4.2.2. Echtheid	9
4.2.3. Respectvol zijn.....	10
4.2.4. Nieuwsgierig zijn.....	11
4.2.5. Richten op wat goed gaat	11
4.2.6. Afstemmen op het angstniveau.....	12
4.2.7. Transparantie.....	12
4.2.8. Crisis is kans.....	13
4.2.9. Vasthoudendheid.....	14
4.2.10. Motivatie	15
4.3. Inhoud die helpt	15
4.3.1. Inhoud gericht op begrijpen	15

4.3.2. Inhoud gericht op zelfcontrole.....	16
4.3.3. Inhoud gericht op bandopbouw	17
4.3.4. Inhoud gericht op praktisch verder kunnen	18
4.3.5. Inhoud gericht op netwerkopbouw.....	20
4.4. Barrières in een begeleiding.....	21
4.4.1. Barrières voor de ouders	21
4.4.1.1. Structurele aard van problemen.....	21
4.4.4.2. Verstoring bandopbouw	21
4.4.4.3. Verwachtingen rond wat contextbegeleiding is	22
4.4.4.4. Nieuwe gezichten.....	23
4.4.4.5. Tempo en duur van de begeleiding.....	23
4.4.2. Barrières voor de jongeren	24
4.4.2.1. Motivatie.....	24
4.4.2.2. Ik moet het alleen doen.....	24
4.4.2.3. Bemoeien. Een dubbeltje op zijn kant.	24
4.4.2.3. Frequentie begeleiding	25
4.4.2.4. Belwaarde	25
4.4.2.5. Het is hier saai.....	25
5. BESLUIT	26

1. INLEIDING

Dit rapport betreft de resultaten van de kwalitatieve tevredenheidsmeting die werd uitgevoerd in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen. Alvorens in te gaan op de gebruikte methode en de resultaten, schetsen we het algemeen kader en de aanloop van dit project.

1.1 Cliëntenparticipatie in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen

Het empowermentparadigma staat centraal in het pedagogisch kader van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen. Dit betekent dat kinderen, jongeren of hun gezin niet worden ‘behandeld’, maar dat er een gelijkwaardige dialoog wordt aangegaan waarbij elk vanuit zijn expertise het begeleidingstraject mee vormgeeft. Vertrekpunt is een positief mensbeeld: mensen zijn in staat om binnen hun mogelijkheden te groeien en veranderen. Belangrijk hierbij is dat ze de regie van hun leven in handen nemen.

Om dit te stimuleren bij onze jongeren, gezinnen én medewerkers, is participatie cruciaal. Participatie in hun individueel hulpverleningsproces, maar ook in de bredere organisatie én het beleid. Dit komt niet alleen hen ten goede, maar ook wij worden hierdoor gestimuleerd om kritisch naar onszelf te kijken en voortdurend bij te leren. Als definitie voor cliëntenparticipatie binnen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen bouwen we wel voort op de omschrijving van Tambuyzer (2011) en vullen dit aan met inzichten vanuit het empowermentparadigma.

Centrale elementen in deze definitie zijn het gegeven dat cliëntenparticipatie:

- ✓ ingebed hoort te zijn verschillende niveaus. Cliënten horen dus niet enkel betrokken te worden bij de hulpverlening, maar ook op het breder beleidsvlak
- ✓ zich vertaalt in een divers aanbod dat afgestemd is op ieders eigenheid. Zo zijn er cliënten die liever creatief aan de slag gaan, anderen die liever rechtstreeks hun mening geven, etc.
- ✓ steeds vertrekt vanuit een erkenning en respect voor de ervaringskennis van cliënten. Jongeren en hun context hebben vaak al een heel traject achter de rug voor ze terechtkomen bij Jeugdzorg Emmaüs: hierbij hebben ze al veel geprobeerd en ervaren. Deze ervaringskennis wordt in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen beschouwd als gelijkwaardig (niet gelijk!) aan de kennis van professionals en beleidswerkers.
- ✓ niet gelijk is aan ‘uw vraag, wij draaien’. Centraal staat een partnerschap tussen professionals en cliënten en een voortdurend kruisen van verschillende kennisvormen.

Deze definitie werd opgesteld in het kader van het onderzoek naar intensieve pedagogische thuisbegeleiding en de opbouw van een empowerende academische werkplaats in samenwerking met Prof. Dr. Tine Van Regenmortel en Prof. Dr. Koen Hermans:

Cliëntenparticipatie is een proces van inspraak in besluitvorming & actieve deelname aan allerlei activiteiten via een divers aanbod, ingebed op verschillende niveaus van de organisatie en steeds vanuit een erkenning van de ervaringskennis of -deskundigheid van de betrokken cliënten, in partnerschap met professionals en in functie van een groeiproces tot empowerment.

1.2. De zoektocht naar een gepaste tevredenheidsmeting.

Op basis van deze visie t.a.v. cliëntenparticipatie werd een definitie rond tevredenheidsmeting opgesteld. Deze definitie vormt een streefdoel om vanuit Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen naartoe te evolueren.

Vanuit deze definitie zijn we binnen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen reeds geruime tijd op zoek naar een gepaste tevredenheidsmeting. Hierbij werd in de eerste plaats op zoek gegaan naar een kwantitatieve tevredenheidsmeting. Zo werd er gebruik gemaakt van de B-toets, maar deze vragenlijst bleek erg lang en de resultaten waren telkens erg hoog, waardoor dit weinig leerkansen bood. Ook werd er een pilootproject opgestart rond de FIT, maar dit werd ervaren als erg arbeidsintensief en ook hier werd de meerwaarde van de instrumenten niet ervaren.

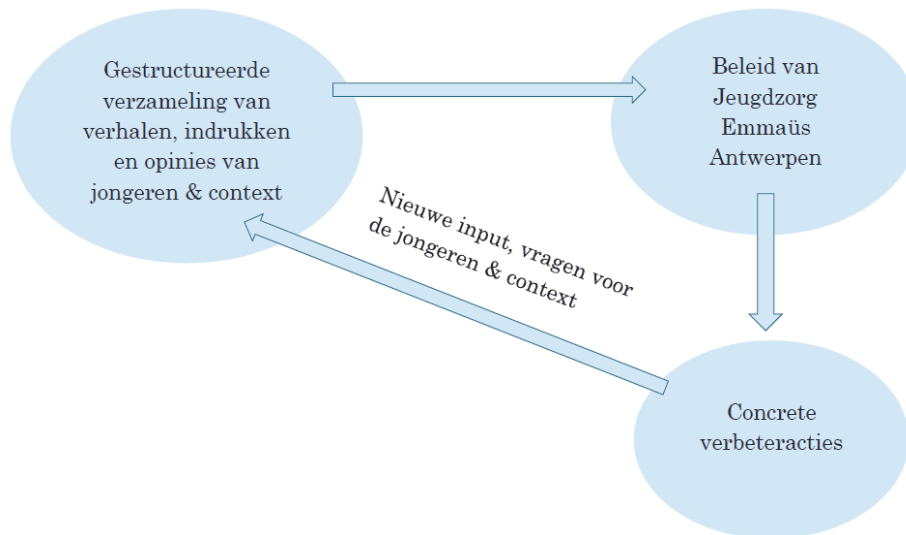
Vanuit de teleurstellende ervaringen met kwantitatieve instrumenten voor tevredenheidsmeting, werd er in overleg met het beleid, de staffen en de verschillende teams gekozen om het kwantitatief luik even te laten rusten en in tussentijd een kwalitatief luik uit te bouwen. Dit wordt na afloop opnieuw geëvalueerd en daar waar nodig bijgestuurd om te komen tot een kwaliteitsvolle en gedragen tevredenheidsmeting in onze organisatie.

1.3. De keuze voor een kwalitatieve tevredenheidsmeting.

Waar een kwantitatieve tevredenheidsmeting (=aan de hand van een cliënttevredenheidsvragenlijst) peilt naar de mate van tevredenheid van de cliënt op een aantal vooraf bepaalde dimensies (bijv. bejegening, fysieke omgeving, participatiegraad, etc.) en vaak cijfers oplevert, is een kwalitatieve tevredenheidsmeting meer open. Het doel is om een rijk scala aan opinies, indrukken en verhalen te verzamelen. Op deze manier kan een diepgaand inzicht kan worden verkregen in de ervaringen van onze cliënten. Een kwalitatieve tevredenheidsmeting staat echter niet gelijk aan een niet wetenschappelijke aanpak. Een helder en transparant opzet, een gestructureerde dataverzameling en een systematische analyse staan centraal.

1.4. Het doel van de tevredenheidsmeting

Hoewel de tevredenheidsmeting gebruik maakt van wetenschappelijke (analyse-) methoden om tot rijke gegevens te komen, is de finaliteit van de tevredenheidsmeting niet om een doorgevoerd theoretisch raamwerk op te stellen of om een representatief beeld te krijgen over hoe tevreden jongeren en hun context zijn van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen. Het opzet is om op een gestructureerde wijze ervaringen, indrukken en opinies te verzamelen zodanig dat we hier op verschillende niveaus in de organisatie (team-, staf-, beleidsniveau) mee aan de slag kunnen en de werking kunnen verbeteren. Wanneer dit goed wordt geëvalueerd, kan dit ingebed worden in de organisatiestructuur en -cultuur en periodiek worden herhaald.



2. OPZET VAN DE TEVREDENHEIDSMETING

Waar vorig jaar de residentiële voorzieningen aan de beurt waren, richten we ons in 2019 op de mobiele diensten. Hierbij wordt gewerkt met diepte-interviews. Uit onze ervaring vorig jaar met focusgroepen bleek immers dat deze methodiek minder aansluit bij ouders/contextfiguren en jongeren in mobiele trajecten.

2.1. Centrale vraag

Centraal in de diepte-interviews staat de vraag hoe jongeren en ouders/contextfiguren de mobiele trajecten van Jeugdzorg Emmaüs ervaren: Wat vinden ze positief? Wat kan volgens hen verbeterd worden? Naast deze algemene thema's had elk team de gelegenheid om nog enkele extra thema's toevoegen waar ze benieuwd naar waren. Deze thema's werden reeds in 2018 toegevoegd: (i) de eerste momenten in een begeleiding, (ii) hoe ervaren ouders de basishouding, (iii) hoe ervaren ze het integraal en netwerkgericht werken. Op basis hiervan werd een semigestructureerde leidraad opgesteld.

2.2. Selectie en uitnodiging van de respondenten

Voor de selectie van de respondenten werd beroep gedaan op de teams van de mobiele diensten. Gedurende een afgebakende periode van 2 weken werd de begeleiders gevraagd om aan al hun gezinnen of jongeren te vragen of ze bereid waren mee te werken aan de tevredenheidsmeting aan de hand van een infobrief. Per team werden er vier geselecteerd op basis van een zo groot mogelijke diversiteit. Zo werd gezocht naar maximale verscheidenheid in parameters als: samenstelling gezin, leeftijd kinderen, etnische achtergrond, duur begeleidingstraject, etc.

2.3. Afname en verwerking

De interviews werden afgenomen door twee onderzoekers vanuit de academische werkplaats van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen bij de jongeren en ouders/contextfiguren thuis. De

interviews werden opgenomen met geluidsrecorder, geanonimiseerd en getranscribeerd door een jobstudent transcriptie.

2.4. Analyse

De interviews worden geanalyseerd met nVivo door middel van de ‘framework-approach’. Dat wil zeggen dat de gehanteerde thema’s vanuit de semi-gestructureerde vragenlijst ook worden gebruikt om de data te analyseren.

3. EEN TERUGBLIK OP HET GELOPEN PROCES

3.1. Aantal afgenomen interviews

In totaal werden 20 diepte-interviews afgenomen. In elk team werden 4 interviews afgenomen, behalve in Raidho en De Matant. In Raidho bleek het moeilijk om jongeren te motiveren voor de interviews en werden gemaakte afspraken nadien verschillende keren verplaatst en uiteindelijk geannuleerd. In De Matant bleek het tijdsbestek erg kort: zij bieden immers kortdurende, intensieve begeleidingen aan gezinnen in crisissituaties. Veel gezinnen waren pas opgestart.

- Crescendo: 4 diepte-interviews
- De Compagnie: 4 diepte-interviews
- Amarilis: 4 diepte-interviews
- Kamino: 4 diepte-interviews
- Raidho: 2 diepte-interviews
- De Matant: 2 diepte-interviews

3.2. De respondenten

Van de 14 gezinnen gingen er 4 door bij één-oudergezinnen, 5 bij nieuw-samengestelde gezinnen en 5 bij kerngezinnen. 6 gezinnen hebben een etnische achtergrond. Qua begeleidingsduur waren er 5 gezinnen aan de start van een begeleiding en 9 gezinnen al meer dan 6 maanden in begeleiding. Omwille van het kleinere aantal jongeren (7 jongeren) en de specifieke en verschillende doelgroep van Raidho en Kamino kon hier minder gediversifieerd worden.

3.3. Verloop van de interviews

De afname van interviews verliep zeer vlot. De jongeren en ouders waren over het algemeen goed geïnformeerd door hun begeleider en stonden open voor een gesprek. De interviews duurden 30 tot 75 minuten. Er waren zowel zeer kritische, als zeer positieve interviews.

4. DE RESULTATEN

4.1. Algemene lijn in de resultaten

Algemeen kwam zowel uit de interviews met de ouders als in de interviews met de jongeren dezelfde lijn naar voor, met hier en daar wat kleine accentverschillen. We hebben er dan ook voor gekozen om de resultaten samen te bespreken en daar waar nodig te wijzen op de onderlinge verschillen.

De resultaten kunnen worden opgedeeld in drie grote onderdelen. Allereerst blijkt dat wanneer we ouders en jongeren vragen wat zij als helpend ervaren in hun begeleiding, ze al snel aspecten benoemen die terug te leiden zijn naar **de basishouding** van begeleiders. Het gaat hierbij om zaken als luisterbereidheid, onderlinge afstemming, respect, etc. Daarnaast benoemen ze ook **inhoud** die voor hen het verschil heeft gemaakt: inhoud die bijvoorbeeld leidde tot relatieverbetering met hun kinderen of tot meer zelfcontrole. Tot slot benoemen ze ook **barrières** die begeleidingstrajecten voor hen moeilijk maken: ze praten dan over hun verwachtingen, over dat ze zich soms aangevallen voelden, over structurele factoren als armoede of gebrekkige huisvesting.

4.2. De basishouding

4.2.1. Tuning

Ouders en jongeren benoemen allereerst allerlei aspecten die te maken hebben met tuning ofwel afstemming. Tuning wordt vaak vergeleken met het draaien aan de knop van een radio om op de juiste frequentie terecht te komen¹. Op dezelfde manier benadrukken ouders en jongeren het belang van een begeleider die met hen afstemt. Ze benoemen daarbij verschillende zaken. Allereerst valt het op hoe gevoelig ze zijn voor **de non-verbale respons van begeleiders**. Ze lijken als het ware heel de tijd na te gaan of een begeleider goed naar hen luistert en of hij met hen meeleeft.

- *I: Dat ze goed luistert? En hoe merk je dat, dat ze luistert?*
R2: [dochter] Ze kijkt ons altijd aan, ze kijkt je meestal aan...
I: Dus ze kijkt goed naar jou als je iets aan het vertellen bent.'

Ook **de plaats waar begeleiders gaan zitten**, heeft voor hen belang. En vooral ook of een begeleider dit checkt, hierover met hen afstemt.

- *I: En, zij zette zich in de zetel, niet aan tafel?*
R: Nee, dus eigenlijk hadden we al zoiets van; wat een ding. Dat was al een andere sfeer tegenover Els. Els heeft al een vast plekje, meestal het krukje dat ze zit. Dus... ja we hadden niet echt zo 'n band van; okay ja die gaat ons echt verder kunnen helpen.'
- *'R: Als ze nu daar gaat zitten of daar gaat zitten, ja dat kies je zelf he. Maar ze kwam binnen en recht naar dat plekje in de zetel. Ja, dat ik zoiets heb van; haha, voel je thuis he.'*

Daarnaast wordt ook **het tempo van een gesprek** vaak benoemd in de gesprekken. Ouders en jongeren benadrukken vooral het belang van de tijd nemen, niet te snel gaan. Dit wordt voornamelijk benoemd als het gaat over de start van een gesprek of de startperiode van een begeleiding.

¹ Zie Steens (2016) Contextbegeleiding GestrIPT. Jeugdzorg Emmaüs.

- R: wat ze ook vooral doet is de kinderen de tijd geven.*
I: okay, en hoe moet ik mij dat voorstellen?
R: Dus uhh Ik zal zeggen er zit een bezoeker bij ons in huis. Ik laat die binnen, en ik zeg nee ik neem in de zomer altijd een glaasje water. Nu met dit weer is het een glaasje thee. Een kopje thee. [praat tegen kind; CROSSTALK]. En dan overlopen we dus.. hoe is het geweest en liggen we te praten en...
I: En dat is wat ge bedoelt met 'de tijd geven'?
R: ja. Niet direct BOF!
- I: Want wat vind je van begeleiders die binnenkomen en hup hun papieren...?*
R: forget it. Die hebben we meer dan genoeg gezien.'
- I: Nog dingen waarvan ge zegt; dat wil ik nog meegeven of...? Als er nieuwe begeleiders starten, daar moet ik op letten?*
R: Vooral dat ze het rustig aandoen. Hun tijd nemen, het gezin leren kennen. Ik heb het ook al meegemaakt dat dat niet gebeurt is.
I: zo van huppakee...?
R: ja ja, leer eerst een beetje... ze zien het wel op papier, maar op papier zien en de mensen zelf kennen is een groot verschil.
I: Op het gemak, leer de mensen kennen?
R: ja.'
- R: Nee, gewoon... ik wou zelf in het begin gewoon een beetje voorzichtig zijn. Niet veel praten en zo. Rustig zien. Efkes tijd, tijd.'*

Daarnaast benoemen de ouders en de jongeren ook **de houding en toon van begeleiders** en hoe deze soms verschilt volgens de situatie waarin ze zitten. Veel ouders en jongeren beschrijven hoe de begeleider een andere houding en toon aanneemt wanneer ze het moeilijk hebben. Sommigen hebben daarbij nood aan een strengere toon, anders juist aan medeleven of aanmoediging.

- R: Ja, zo als ik het wat moeilijk had dan vond ik ook wel dat ze strenger was. Zo dan haar toon en haar dinges ook, ze kwam zo iets anders over. Niet voor te zeggen van; ik speelt hier de baas of zo. Maar toch, ik voelde dat ik toch voort moest.*
I: Eigenlijk zo 'n beetje van; hup! Pakt u bij elkaar.
R: Ja, op een gewone manier zo he. Toch zo om te zeggen van; kom ge zijt niet zo goed bezig. Van; komaan vooruit zo wat nog. Dat was niet met zo 'n woorden maar dat kwam zo over he.
I: En ik wil nu zeggen, doordat ze iets strikter was, dat haar toon anders... Dat hielp u ook wel?
R: Ja dat hielp.'

- *I: dat laatste, leg me dat eens wat meer uit? Dat je het moeilijk had?*
R: Ja, ik had zo momenten dat ik zo precies... alleh... ik kon het niet meer aan zo.
I: het werd allemaal te veel?
R: ja, het werd allemaal te veel en zo. En dan zeiden van ja, het gaat wel lukken en zo allemaal. Echt wel de moed geven om er wel door te geraken dus. Eigenlijk, ik vind dat heel tof dat ze mij zo aangemoedigd hebben in die dingetjes zo. Dat ik er toch doorgeraak. En nu kan ik al maanden terug gaan werken.'
- *'R: Toch ben ik nog vol stress maar minder dan moesten ze hier nu zijn. Ik ben echt dankbaar dat wij haar hebben met haar ervaring. Ze brengt me echt soms zo naar beneden.'*
- *'R: Want ik heb dat soms wel nodig eigenlijk, streng naar mij toe of zo.'*

Tot slot wordt **humor** vaak genoemd als manier om af te stemmen. Voornamelijk door de jongeren wordt dat heel sterk benadrukt.

- *'R: Dat was meer op een fijne manier, snap je? Een beetje... We hebben ook gelachen. 1 zin en dan 10 minuten lachen. Maar dat was zo'n beetje met lachen, dat was heel leuk.'*
- *'R: Ge moet zo... Ja ge moet soms zo kunnen lachen met begeleiding. Want anders is het gewoon van, ge hebt een begeleider en doet dat zo en zo.*
I: Ja, dus ook een beetje dan.. een beetje een band hebben toch?
R: Ja. Een beetje, niet te veel. Een beetje. Voor mij, ik hoef gewoon een beetje, ik wil zelf niet te veel maar gewoon een beetje.'
- *'R:He, je kan altijd wel een grapje maken tussendoor. Of even een grapje over de situatie maken, dat zal je niet snel doen met iemand die komt invallen want die ken je nog niet zo heel goed.'*

4.2.2. Echtheid

Ook echtheid wordt sterk benadrukt door de jongeren én ouders. Begeleiders moeten volgens hen gewoon normaal en spontaan doen.

- *'R: Gewoon spontaan over komen eigenlijk.*
I: spontaan zijn.
R: voor de rest ja...
I: los, niet te gemaakt, niet te geforceerd?
R2: nee. Inderdaad want... Dat is niet goed he, geforceerd he, dat voelt... Moest jij hier geforceerd binnenkomen, het zal voor u ook niet goed voelen he. Dat zou voor mij ook zijn he, moest ik ergens binnenkomen en ik ga daar geforceerd binnen, dan ben ik liever rapper terug buiten.'
- *'Ze is een doodnormaal meisje. En zij veroordeelt ook nie.*
I: En aan wa merkte da? Dat ze u niet veroordeelt?

R: Aan de uitleg die ze geeft. Aan hare praat, hoe dat ze reageert op mij op een bepaalde situatie. Met de kinderen, over een bepaalde situatie.

I: Ja, daaraan voelde van...?

R: Ja. Ik voel me wel op m'n gemak.'

- *I: Hoe moet die zich opstellen? Hoe moet die doen?*

R: Normaal.

I: Normaal doen, okay.'

4.2.3. Respectvol zijn.

Ook over respect hebben de jongeren en ouders het veel in de interviews. Ze benadrukken dat ze niet houden van **experten**. Veel ouders en jongeren hebben hier negatieve ervaringen mee en benadrukken het belang van wederzijds respect en gelijkwaardigheid.

- *'R2: Daar kan ik niet tegen, tegen experts. Oei oei oei oei oei. Dan komt mijn haar omhoog. Ik zie dat al vanaf op het moment dat ze binnenkomen.*

I: is dat zo? Hoe zie he dat?

R2: Ja ik kan los door een mens doorzien op dat gebied.

I: Ze komen binnen en ge denk al; lap.

R2: Hier gaan we het weeral krijgen.

I: dat ziet ge?

R2: ja. Ik merk dat direct he schat, dat is... ja

R: ja

I: En probeer mij dat eens.. want dan kunnen wij dat mensen leren he... Wat zijn dingen dat ze moeten doen om ervoor te zorgen dat ouders niet zoiets hebben van; lap. We gaan het hier weer gaan hebben zo.

R2: ja... Hoe kun je dat....

R: niet doen alsof ze beter zijn dan de ouders want in principe iedereen maakt fouten.'

Ze vinden het ook belangrijk dat ze niet worden beschouwd als cliënt of dossier en dat begeleiders niet op hen neerkijken.

- *'R: Ik ben geen dommy of zo. Snap je, mijn intelligentie heeft niks te maken met de situatie waarin ik ben beland.'*
- *'Vaak word je wel, ook door hulpverleners in het algemeen, je wordt gezien als cliënt; je bent geen persoon meer. Oja dat is een cliënt, ik ga jou even vertellen wat jij moet doen. Want dat is mijn werk en ik weet het beter dan jij. En dat is gewoon wat je heel vaak ziet, en wat ik gelukkig nu niet zie bij jullie. Maar ik hoop ook dat dat zo blijft. Want jullie werken ook met mensen,..*

Tot slot vinden ouders en jongeren het ook belangrijk dat ze **erkenning** krijgen voor hetgeen ze hebben meegemaakt, voor hun zorgen.

- *'R: Ze geeft me een bepaald stukje erkenning, wat voor mij heel fijn is. Want van het begin af aan werd er continu gezegd van, hij is jong, oh dat komt allemaal wel goed en noem maar op.*

I: Een beetje geminimaliseerd?

R: Altijd geminimaliseerd, ja precies. Uh, of met betrekking tot mijn ex, bijtende honden blaffen niet. Ja dat heeft ervaring even anders geleerd. Dat sommige blaffende honden wel degelijk kunnen bijten. Weet je, dus je hebt heel vaak te maken met van die metaforen en een dossiertje. En die ervaring heb ik nu niet bij, voor het eerst niet bij (naam dienst) zeg maar.'

4.2.4. Nieuwsgierig zijn

Ouders en jongeren vertellen ook dat ze het belangrijk vinden dat een begeleider **oprecht wil weten hoe het met hen is** en doorvraagt.

- *'R: Ze hebben allemaal van zodra ik met een probleem kom, komen ze gewoon met hele reële vragen wat mijzelf ook aan het nadenken zet. Dus ze motiveren me ook om zelf oplossingen te zoeken. En dat ik ook zelf met ideeën kan komen, zo ver is het nu inmiddels. Dat ik juist door met hun te kletsen, zelf op het punt kan komen van: hey, is het verstandig als ik dit doe? Is dit een goed idee? En dat zij nu kunnen bevestigen.'*

Ouders benadrukken specifiek ook dat ze het belangrijk vinden dat een begeleider **nieuwsgierig is naar hun kind** en hem/haar beter wil leren kennen.

- *'R: ja, maar met (naam kind) kon ze niet altijd zo goed praten en die had een computer waar die echt zo aan verslaafd was. Van gamen zo. En dan ging ze daar af en toe wel eens bij gaan staan. En ook vragen opgezocht van 'hoe moet ge met gamers omgaan enzo' en dan heeft ze er toch gesprekken mee kunnen maken. Ze organiseerde zo dingetjes dat ze dan toch met hem een klein beetje kon praten dus.... Ze had wel zo'n manier voor ermee in contact te komen.'*

4.2.5. Richten op wat goed gaat

Zowel jongeren als ouders pikken ook op dat hun begeleider zich niet enkel richt op wat moeilijk loopt, maar ook aandacht heeft voor hun **krachten en de zaken die wel goed lopen**.

- *I: Nog dingen dat zij deed?*
R: Ja mijn kwaliteiten eigenlijk bovenhalen. Dat doet ze nog altijd, ik vergeet dat goed. Dat is zoiets ja... ik beseft dat niet altijd, wat mijn kwaliteiten zijn. Meer focus op de slechte dingen dan de goeie dingen. Dus daar laat ze mij regelmatig wel mee..
I: En hoe doet ze dat dan?
R: ja zoals.. gisteren was ze hier. 'Ja Elke dat komt ook wel door u he, dat dat nu zo gaat'. Zo op die manier zo.
I: En wat doet dat dan, als ze dat zo benoemt?
R: Ja dan denk ik... Ja eigenlijk tis wel zo he.
- *'R: Het is ook niet allemaal kommer en kwel. Er zijn ook dingen die we met z'n allen goed doen. Dat heb ik wel leren zien door haar.'*

4.2.6. Afstemmen op het angstniveau

Veel verhalen van de jongeren en ouders gaan over hun **onzekerheden, hun angsten** en zorgen. Ze geven hierbij aan dat ze het belangrijk vinden dat een begeleider deze ziet en hiervoor erkenning geeft.

- *‘I: En ik hoor u zeggen; ze gaf mij van de start zowat het vertrouwen van; we gaan dat hier aanpakken. Hoe deed ze dat? Kun je dat uitleggen?
R: Ja, vooral begripvol zijn voor hetgeen wat er was. Ik ben een heel onzekere persoon. En er zijn heel veel aspecten in mijn leven, ook mijne zoon.... Omdat ik zelf een slechte jeugd heb gehad en altijd wel schrik had om dezelfde richting zou uitgaan van mijn moeder, terwijl dat ik eigenlijk totaal anders ben.... Gaf die mij wel wat meer zelfvertrouwen, van we gaan erin vliegen, dat gaat wel lukken...’*
- *‘R: Er zijn heel veel dingen waar dat ik heel onzeker over was, of dat wel goed was dat ik het zo deed of zo deed. En dat helpt als ge dan iemand hebt waar ge dingen aan kunt vragen... Is dat wel goed? Het idee dat ik het zo aanpak, of zo aanpak. Dat helpt wel natuurlijk he.’*
- *‘R2: dat ze altijd rustig blijven.
I: Rustig?
R2: Dat ze niet als wij met bepaalde dingen zitten niet gaan panikereren. Gewoon rustig blijven. Ik denk dat dat belangrijk is om te doen.’*
- *‘I: dat vastpakken?
R: ja dat is heel belangrijk voor mij in m’n hersenen. Ze zegt zelf van, dat het goed komt en alles komt goed. Ergens weet ik dat dat misschien niet goed komt.
I: En daar maak je je zorgen over?
R: Ja.’*

Soms hebben ouders ook het gevoel dat er niet wordt afgestemd op hun angsten en onzekerheden. Dan voelen ze zich **aangevallen**, krijgen ze het gevoel een slechte ouder te zijn.

- *‘I: En ten eerste de mensen vragen al zelf de hulp aan zoals wij hebben gedaan. En dan hadden wij in het begin ook zoiets; wij vragen de hulp en we worden hier zo aangevallen met vragen dat je denk van: Dat gaat daar niet over, het gaat over de kleine. Maar ja... Dan voel je je eigen wel aangevallen op dat moment eigenlijk.’*

4.2.7. Transparantie

Ouders vertellen ook over het belang van transparantie bij hun begeleiders. Daarbij hebben ze het over **transparantie in wat vertrouwelijk is én waar vertrouwelijke informatie naartoe gaat**.

- *‘I: En wat is dat zo, er zijn voor iemand?
R: Als ge met problemen zit, dat ge dat kunt zeggen tegen hun. En dat ge zeker zijt dat die niet ergens naartoe gaat dan. Dat ge zekerheid hebt.’*

- *R: '(naam CB) is hier van de week, vorige week nog geweest en heeft ze gezegd; een verslag voor het VK dat moeten we in april met mij overlopen want hij was met school met de kinderen bezig. En dan hebben we dat overlopen en echt op de punten van; hoe is dit en hoe is dat. Ook de opstart, dat dat ook zo moeizaam is gelopen. Voel ik wel meer vertrouwen in (naam CB) en de dingen, om het feit van; het begin dat wij hadden, dus de 1e thuisbegeleiding die overloopte ook puntjes. Maar het probleem was, als we aan het VK toekwamen dan was dat iets helemaal anders. Dus dat was zo van; hier zei ze van; dit zijn de positieve dingen, dat zijn de negatieve, daar moeten we nog aan werken. Maar als we daar kwamen was het dit van positief en dat van negatief. Dus dan hebben wij ook gezegd van, dat wij ook zeggen van; zeg dat dan tegen ons.'*
- *'R: 'Dat ze niet, niet dat ze het opschrijven en ja in ons geval het VK, en ze naar ginder belt zonder dat wij daar iets van weten. Want dan hebben wij wel zoiets van; dan heeft ze geen vertrouwen, dan is het gewoon van; een mes in de rug steken eigenlijk.'*

Ook hebben ze het over transparantie **i.v.m. de eigen normen en waarden** van de begeleider.

- *'R: Hij heeft het nu niet bijvoorbeeld voor de kleurlingen zal ik zo zeggen. En als ze dat hoort als die dat zegt, gaat ze daar direct op in van ja; ik weet dat je zo bent maar laat het zo zijn. Maar dat vind die dan weer goed omdat ze dat ook vlakaf zegt. Die gaat niet zoiets hebben van; die denkt dat, nee die zegt dat ook. Dat is bij hem een hele belangrijke van okay...'*

En over **transparantie omtrent de eigen observaties**. Ouders en jongeren vinden het belangrijk dat de begeleider zegt wat hij/zij ziet, zijn/haar mening geeft. Daar kunnen ze immers iets mee.

- *'R: Goh mijn oudste dochter, die... ikzelf ja weet je wij zien dat niet. Terwijl (cb) zei ook van, af en toe als ik hier binnenkom; dat verontrust mij wel. Dus dan zijn we daar eigenlijk op aan ander punt aan het zien geweest, en ja, dan is dat echt zo van oei; is dat echt zo erg? Dus echt zo van die dingen waar zij zichzelf zorgen in maakt ook. Toch wel vlakaf gezegd.'*

4.2.8. Crisis is kans

Wanneer tijdens de gesprekken wordt gevraagd naar **belangrijke momenten in de begeleiding** dan komen er bij de jongeren en bij de ouders veel gesprekken op gang over de meest moeilijke momenten. Het feit dat de begeleider er op dat moment was; dat deze bereikbaar was via de telefoon of wat langer op huisbezoek bleef en mee zocht naar een uitweg, betekent voor de jongeren en ouders veel.

- *'R: Ik herinner mij een moment dat ik er zo doorheen zat, dat ik dacht 'dit lukt niet meer' en toen is ze wel twee uur bij me gebleven. Ja. Dat is toch. En de volgende dag belde ze opnieuw. Ja. Ik ben nog hé. Het ontroert nog.'*

- *'R: En toen hadden we, dus we hadden het intake gesprek gehad, hadden we 1 gesprekje gehad en toen ging ik een weekje weg met m'n zoon. En... ik weet niet meer, er was iets, het liep in de vakantie niet helemaal lekker. En ik denk helemaal niet rustig en ik zat helemaal in mijn modus. Toen dacht ik, dan ga ik maar doen wat ik met haar heb afgesproken. We hebben op wekelijkse basis contact en dan bellen we. Ik belde haar en ze sloeg meteen de spijker op de kop. En ik kon ook merken gewoon.. dat ze zich vreselijk goed had ingelezen. En dat was voor mij een verademing.'*
I: Ja ja.
R: En dat heeft zij van het eerste moment gedaan. En vanaf dat moment dacht ik van, okay dan ga ik er ook veel gebruik van maken.
- *R: (CB), die zei van als ge het met iets moeilijk hebt of zo.... Ik ben er, ik wil u daar richtlijnen en al in geven. Maar in het begin dacht ik van, ik ben altijd zo zelfstandig geweest, ik heb dat precies niet nodig en zo. En... maar na de hand liep het met mij ook wat minder. Want ik zou precies terug een opname nodig gehad hebben. Maar door alle dingen dan.. dat ze ons aanboden voor de kinderen en zo allemaal. Ze heeft ook (...). En dat was heel goed meegevallen. (...) Vanaf dat (...) ingeschakeld was en (...) goed haar best deed om ons te begeleiden, ging bij mij terug precies weer het licht op. En heb ik mij herpakt.*
- *'Ik had zoveel ruzie toen met iedereen en ik was zo boos. Ik had willen slagen, maar ik heb niet geslagen maar het had gekund, bedoel ik. En hij blijft zitten, hij ging niet naar huis. Hij heeft gewacht tot ja. Tot ik kon praten ofzo. Tot ik rustig was. En hij heeft geholpen enz. Ja, dat vond ik goed.'*

4.2.9. Vasthoudendheid

De jongeren en ouders vertellen tot slot ook over hun verwachtingen voor de toekomst, hun hoop en wanhoop en hoe belangrijk ze het vinden dat een begeleider hieraan vasthoudt. Dat oorspronkelijke doelstellingen worden vastgehouden en niet ondergesneeuwd raken.

- *'Ik ben afhankelijk van instanties. Ik wil niet leven in een wereld vol instanties. Dus het feit dat zij daar al van in het begin naartoe werken, netjes en rustig in stappen hoor, maar wel dat ze dat doen. Gewoon met jou meewandelen en dat je het uiteindelijk gewoon zelf kan doen zoals jij dat wil, want dat ik mijn doel. Dat ik gewoon instantie-vrij ben en dat ik gewoon lekker 's ochtends op kan staan, dat ik gewoon lekker normaal naar m'n werk kan gaan en normaal kan koken bij aankomst, m'n kind op kan halen. Gewoon het normale ja. Dat is wel fijn dat ze daar in die zin.'*

Die vasthoudendheid zit voor hen ook in het af en toe een duwtje geven, niet loslaten.

- *'R: Ja dan... alleh... Dat ze mij soms duwt in een bepaalde richting en dat ik zo... echt al stappen moest ondernemen. Ja die ik daarvoor nooit zou hebben gedurfd. Zoals naar de politie gaan als mijne zoon niet naar huis wou komen.'*

4.2.10. Motivatie

Wat vooral de jongeren vanuit Raidho aanvullend sterk benadrukken, is de motiverende houding van hun begeleider. Dat vinden ze belangrijk, want dat helpt hen verder; zowel in heel praktische zaken, als in het kiezen tussen het 'goede en het slechte pad'.

- *'R: Want alleh, van mijn eigen vind ik wel dat ik de laatste tijd veel stappen zet. Maar ik tel dat er zo bij zo; als ik bijvoorbeeld, mijn middenjury heb ik echt bijgeteld van; ja (CB) gaat me ook moeten motiveren. En dat doet ze ook met werk zoeken. Dat heb ik ook echt al bijgeteld van; ik ga wel werk zoeken, ik kan gaan zoeken wat ik wil maar als ik dat een beetje vergeet gaat dat wel terug bovenkomen bij een gesprek.'*

4.3. Inhoud die helpt

Naast aspecten die gaan over contact met hun begeleider en begeleidershouding, benoemen de jongeren en ouders ook inhoud die hen verder heeft geholpen. Daarbij gaat het specifiek om inhoud die (i) gericht is op het begrijpen (ii) gericht op zelfcontrole (iii) gericht is op bandopbouw (iv) bijdraagt tot relatieopbouw met hun kinderen (v) gericht is op praktisch verder kunnen (vi) gericht is op netwerkopbouw.

4.3.1. Inhoud gericht op begrijpen

De ouders vertellen bijvoorbeeld dat de contextbegeleiding hen heeft geholpen **om hun kind beter te begrijpen**.

- *'R: En okay, dan heb je van tevoren begeleiding gehad en krijg je leuke tips en dingen maar nooit dat ik er bij na heb kunnen denken wat er in zin hoofd om heeft kunnen gaan. Hoe is dat met kindjes uit geweld, hoe dat werkt? Hoe zo 'n ontwikkeling werkt, wat voor een trauma's ze kunnen oplopen, hoe ze daarop kunnen reageren. Dat het gedrag iets kan vertellen over een kind. Dat soort dingen, bij (voorgaande hulpverlening) werd dat nooit zo besproken.'*
- *'R: Ja het voornaamste is eigenlijk.. die wat hier nu al zijn geweest, het verstaan van (kind) eigenlijk. Maar ja, met die ADHD en ODD, heeft die nogal moeilijke periodes en ook van die aanvallen dat ge zoiets hebt van. Voor wat zit ge nu te roepen en te tieren voor niets eigenlijk en.. maar ja, dat die er beter mee om kunnen eigenlijk.'*
- *'R: Bij ons zou dat nooit niet gebeuren of zoiets, want Matthias ja dat is een hele stoere jongen. Maar blijkbaar is dat wel een heel gevoelig ventje. En het is met dat allemaal dat je begint in te zien, okay ja, het is echt wel.. anders tegenover dat. Dus je ziet eigenlijk verder.'*
- *'R:Dus ja, door (CB), hebben wij dit gemaakt samen. Door (CB) heb ik geleerd om te praten met hem. Want ja, ik dacht dat ik dat wel deed maar mijn kind heeft blijkbaar heel veel behoefte aan voorbereiding, weten waar die aan toe is. Dus... ik heb van haar geleerd hoe ik de dag met hem moet doornemen, enz.'*

- *'Ik denk dus ook, in zo 'n overlevingsdrang.. Ik ga even dit testen, oh dit werkt niet, dan ga ik iets anders doen. Maar ik had destijds de beste intentie hoor, mijn intentie was om alles goed te laten lopen, en ik wil hem alles geven dat hij die rust heeft. Terwijl ik hem onbewust enkel in de war aan het maken was. En door CB heb ik geleerd, wij gaan 1 plan inzetten en dat gaan we uitvoeren. En dat doen we ook dus, en daardoor ben ik zelf, ook inderdaad door het voorbereiden, door met hem meer structuur te hebben, uiteindelijk ben ik daar zelf ook beter van geworden. Want dat geeft bij mij uiteindelijk ook meer rust.'*

Ouders en jongeren vertellen daarnaast ook hoe de contextbegeleiding hen heeft geholpen om **zichzelf te begrijpen**.

- *'Je moet je voorstellen; toen ik net begon bij (CB) was ik.. een tornado. Je moet denken aan een high-level burn-out, inclusief trauma's. Ik heb natuurlijk nog steeds traumatherapie. En... je bent letterlijk in jouw overlevingsmodus. Ik deed maar wat. Ik deed maar wat. Ik zat continu boven op (naam zoon) omdat ik verder die hulp niet had.'*

4.3.2. Inhoud gericht op zelfcontrole

Ook vertellen jongeren en ouders dat ze hebben geleerd om zichzelf beter te controleren door de contextbegeleiding. Dit gaat zowel om het **opnieuw leren oog hebben voor zichzelf** en investeren in zelfzorg:

- *'R: Ja zo, zo terug met u eigen zo omgaan zo.. Respect voor u eigen terug... dat ge moet alleh dat ge het wel zijt allemaal maar aan de andere kant dat het weer iets wat minder gaat... en dan voelde ik wel van ja ge moet ook aan u eigen denken. En ik dacht dan alle keren aan mijn kinderen en zo. Maar u eigen is ook belangrijk.'*

Ouders vertellen ook hoe de contextbegeleiding hen heeft geleerd om **controle te hebben over zichzelf in contact met hun kinderen**; om rustig te blijven en alles niet te laten escaleren.

- *'Want ik heb al heel veel van hen geleerd om sommige dingen die ik heel moeilijk met had.. dat ik niet teveel he met stresseren. Maar uhhh ja.... Dat is voor mij moeilijk om te horen, van ja loslaten he? loslaten maar toch is het goed idee om het zo te leren, want die blijft gewoon doen wat ze willen doen of zo. En ik dacht van; hard pakken, de kinderen hard pakken maar dat werkt zo niet. De kinderen moeten zelf, dat heb ik geleerd, moeten zelf veranderen. Ik kan hen niet veranderen.'*
- *I: Zijn er zo nog dingen waarvan jullie zeggen: dat hebben we wel geleerd?
R2: Rustiger worden, een beetje.
I: Een beetje rustiger geworden? Okay.
R2: Ik denk da. Ik weet niet wat de buitenwereld.. alleh maar ik vind van mezelf dat ik een beetje rustiger geworden ben.
I: En hoe heeft ze u daarbij geholpen?
R2: Met... voor de temperatuur...
I: Zo 'n thermometer zo?
R2: Dat is nog maar 2-3 weken.*

‘**Het blokske**’ (techniek vanuit Nieuwe Autoriteit) wordt hierbij regelmatig genoemd als helpend.

- R: Ja, dat was dan voor de zien hoe dat ik er moest staan met de kinderen omdat het zo wat moeilijk ging soms. En dat blokje betekende van; hier staan we, hier moeten we blijven staan. En hier staan u kinderen. En dan mocht je niet van u blokje gaan. Voor te zeggen van, dat gaat niet zo goed. Dus daar moet ge aan werken. En dan moest ge eigenlijk altijd op u blokje blijven staan. Want als je dan eraf ging, dan was het zo van.. ge geeft wat meer toe en zo. Dus echt staan voor u eigen en te kunnen bij u kinderen zo en zo moesten doen en zo.*

I: En niet van gedacht wisselen...

R: Nee, proberen daarop te blijven staan
- I: en vond je dat helpvol, zo dat blokske, hoe heeft u dat geholpen?*

R: Dat heeft me wel heel goed geholpen, want in het begin was ik zo iemand die veel veel toegaf. En op de duur ja, de kinderen ondervonden dat ook van; ja, van we krijgen enorm veel toe en op de duur ging dat alsmaar verder en verder en op de duur kunde dat niet meer volhouden he.’
- I: En is dat iets waar je nog soms aan denkt, aan dat blokske?*

R: Ja ik vind dat wel.

I: Leg mij dat eens uit? Wat zijn dan momenten dat ge denkt; ‘oh mijn blokske’?

R: Als ik bijvoorbeeld.... Als ze iets komen vragen en ik zeg ‘nee dat gaat niet’ we moeten zien wat we doen en zo allemaal... En als ze toch blijven vragen van ‘we willen dat toch’ en ‘we willen dat toch’, en altijd maar blijven vragen, dat ik dan toch de moed heb om vast te blijven staan.’

De jongeren van Raidho vertellen dan weer hoe de begeleider hen helpt met zelfcontrole door het goede pad-slechte pad in beeld te houden.

- I: Ja. En zijn er zo dingen waar ge van denkt van; dit heb ik echt nodig in mijn begeleiding?*

R: Gewoon iemand die tegen mij... Bijvoorbeeld; laat denken van ik mij moet gedragen of zo. Snapt ge? Ja ik moet gewoon een begeleider hebben die constant tegen mij zegt van, niet altijd maar 1 keer per week of zo, zegt tegen mij van: Ja, gedraagt u, dit en dat. Snapt ge? Dat heb ik nodig. Want anders kan ik op het slechte pad komen of zo.

4.3.3. Inhoud gericht op bandopbouw

De ouders vertellen ook hoe de contextbegeleiding hen heeft geholpen bij de bandopbouw met hun kinderen. Vaak stond deze band onder druk door hoog oplopende conflicten met of grensoverzoekend gedrag van hun kinderen. Ze vertellen bijvoorbeeld dat ze zich **opnieuw hebben leren openstellen** en dat ze opnieuw hebben leren luisteren naar hun kinderen.

- I: umm.. okay, nog dingen waar ge zegt; daar ben ik veranderd de afgelopen periode?*

R: Meer toegankelijk zijn.

I: okay... en wat bedoelde met toegankelijk?

- R: umm naar de kinderen.*
I: hoe kan ik mij wa...
R: openstellen.
I: ja. Wat opener opstellen, wat luisteren...
R: ja
- *'I: Als je zo terugkijkt op de afgelopen 10 maanden?*
R: Goh er is zoveel. Umm... het belangrijkste is vooral het luisteren naar mijn kinderen. Goed te luisteren.'

Ook vertellen ze dat ze hebben geleerd om **opnieuw te investeren in 'dingen samen doen'** zoals naar de speeltuin gaan of een uitstap doen.

- *'R: Daar zijn we toch mee bezig nu, voor de band tussen mama en zoon terug wat aan te sterken. Door wat spelletjes te spelen en dan 's avonds eens wat meer buiten te gaan allemaal en.. want ja, die heeft wel een heel moeilijke periode achter de rug al was het maar om 's avonds in de speeltuin te gaan spelen.'*

Sommige ouders vertellen ook hoe ze via de contextbegeleiding terug kunnen **benoemen aan hun kinderen hoe graag ze hen zien.**

- *'R: Ja en ook meer laten zien aan hun dat ik hun graag zie. Want ik laat dat wel... alleh... in zijn beeld zal dat niet zo over komen dat ik hem graag zie, ben ik eigenlijk alleen maar een zaag en bezorgd. Ik ben eigenlijk bezorgd en ik ben eigenlijk... Dat probeer ik nu ook meer uit te leggen tegen hem. Dat werkt ook wel. Alleh.. hij komt meer knuffelen.. Er is zo 'n periode geweest dat dat echt... Vroeger waren wij echt heel close en in 1 keer is dat een puber en is dat allemaal de andere kant uit gegaan. Precies zo tegen mij en nu beginnen we terug dichterbij elkaar te groeien.'*

Soms werd er samen in de contextbegeleiding ook gezocht naar creatieve manieren om met elkaar **te communiceren.**

- *'R: Ja puberteit. En daarover praten. (Naam dochter) niet, soms praten soms in een brief. Soms voor te praten is moeilijk, maar is soms praten met een brief. Andrea schrijft in een brief. Ze schrijft in een brief voor, ja dat is een oplossing. De brief is tenminste...'*

4.3.4. Inhoud gericht op praktisch verder kunnen

Veel jongeren en ouders vertellen ook over momenten van urgentie, momenten dat ze vonden dat de contextbegeleider snel ter hulp moest komen omdat **de nood hoog** was. Dit was vooral zeer opvallend in De Matant.

- *'R: Nu is dat ook met (CB) van ik moet daar maar tegen zeggen van; (naam zoon) dit of dat, of we willen een oplossing voor dat. Dan zoekt zij direct mee van, okay dan tegen de volgende week komt zij soms met een oplossing van 'probeer het eens zo of zo' en dan is*

dat veel beter tegenover van dat je nog 3 weken een gesprek hebt van, 'oh hoe komt het' en 'wat is er nog gebeurt' of.... Soms duurt dat te lang.'

Jongeren en ouders vinden het belangrijk dat de contextbegeleiding helpt om **het gewone leven opnieuw te herstellen.**

- *I: Okay, nog dingen? Dat ge zegt, dat heb ik geleerd of dat vond ik toen heel goed?*
R: Zo terug de levensdingen opnemen terug zo. Ik zat heel ver.'

Het belang van **praktische hulp** wordt hierbij benadrukt, zowel door ouders als door jongeren:

- *'R: En dan ook... deze... [pakt iets uit kast]. Ik koop deze...
I: a ja, bakken zo.
R: Deze alleen is drinken. Ik koop er 9. Eentje voor de kleding, eentje voor de vuilnisbak, eentje voor de flessen. (...) Ik ja. Dan kan ik organiseren.'*
- *R: Als ik nu geen begeleider had, had ik veel dinges niet meer nodig. Snap je? Sommige begeleiders, alleh (...) is zo van, zegt altijd van; ja we moeten nu deze week dit in orde maken, dit in orde maken snapt ge? Als er geen begeleider was had ik niks qua werk.*
- *'R: Natuurlijk, toen ik... Ze brengt me soms naar de rugby. Dinges doen, bijvoorbeeld ik had iets nodig. Dan had wel ze tijd om me te gaan brengen en terug te brengen dus... Zeker wel. (...) Ja, zij doet ook moeite dus... Ze helpt mij met dinges dus. Want ze weet dat ik dat misschien niet alleen kan, dat ik daar niet geraak. Dan doet ze tijd maken.'*
- *'R: Ja die helpt mij soms. Nu donderdag hebben we afgesproken, mijn berging staat nu vol met dozen. Dan gaan we naar het stort, zo van die dinges. Vorige keer heeft die ook, hadden wij dan afgesproken.. kon ik niet omdat ik toen overuren moest maken. En dan heb ik gebeld naar hem. Dat was ook van tevoren afgesproken dat we samen een tafel gingen halen, deze hier. Die is hem dan alleen gaan halen. Is die hier komen opzetten. Ik moest overuren draaien dus...*
- *R: Wij zijn samen naar het ziekenhuis geweest. Soms als ik ziek ben, gewoon bellen voor een afspraak maken, voor mij afspraak maken. Mij helpen met alles. Zo alles.... Ja zo 'n dingen.*

Tegelijkertijd geven, vooral de jongeren, aan dat **begeleiders het ook wel niet mogen overnemen.**

- *'I: ja. En zijn er zo andere dingen waarvan je denkt van; Dat mag een begeleider echt nooit doen bij mij? Of, dit zou ik echt niet of vinden moest dat gebeuren?'*
- *R: Alles overpakken.'*

4.3.5. Inhoud gericht op netwerkopbouw

Tot slot vertellen jongeren en ouders ook over de rol die de contextbegeleider speelt in **hun formele netwerk**. Ze vertellen hoe de contextbegeleider vaak mee gaat voor een overleg op een OCMW, op school, etc. Dat helpt hen; ze voelen zich hierdoor serieuzer genomen door de andere partijen.

- *R: Van in het begin af, als ge zo naar een organisatie moet dan heb ge het moeilijk. Met de situatie allemaal. En als die mensen er dan staan, dan staat ge zo niet alleen als ge ergens naartoe moet gaan. Dan zijn ze er ook bij u en dat geeft zekerheid. Zekerheid dat ge dat niet alleen moet doen.*
- *R: Ja zo het OCMW ging niet zo goed. Dan heeft ze ook geholpen met naar het OCMW en zo allemaal. (...)En in het begin toen ik nog niet goed wist hoe ik dat moest doen helpte ze daarin, maar naar een ruime tijd ging dat wel weer terug allemaal. Met dat ik mij beter voelde. En dat doe ik maanden aan een stuk zelf al allemaal. Maar die steun zo wat ge ervan krijgt; als ge zo eventjes het licht niet door de bomen ziet, en dat ze er dan wel zijn vind ik wel heel goed.*
- *R: Bijvoorbeeld school of zo. Toen ik naar school ging moest ik een afspraak maak, maar ik ga dat nooit doen, snapt ge. (CB) heeft dan afspraak gemaakt. Anders was ik niet geweest. Snapt ge zo 'n dingen gewoon.*

Qua **informele netwerkondersteuning** kwamen er minder voorbeelden. Eén ouder vertelde hoe de contextbegeleider haar had geholpen om het geheim te doorbreken en haar familie te vertellen over het moeilijke gedrag van haar zoon.

- *R: 'Hetgeen dat ook heel belangrijk.. wat ik eigenlijk heel goed.. want ik had altijd zo 'n beetje een slecht gevoel bij, omdat ik ermee praten met mijn vriendin of met mijn moeder. Als er nu problemen zijn met mijne zoon, het was precies of die mij dat altijd kwalijk nam. Die nam mij dat altijd kwalijk en op d'n duur begon ik ook te twijfelen van 'ja, zo ik het wel zeggen zo'? Maar uiteindelijk heeft (CB) ook gezegd, je moet u mensen hebben waar.. die achter u staan en waar ge u gedacht tegen kunt tegen doen. En ook een beetje ventileren. En ge moet u eigen dat niet aantrekken wat (kind) daar van vindt. Uiteindelijk is dat voor uzelf. (...) Ja. Daar had ik ook altijd zo.. Daar had ik in het verleden altijd wel dingge over van... Omdat zijn vader ook zegt 'ja die mensen moeten hun eigen niet moeien'. Dat is niet van moeien maar die willen mij gewoon steunen he.'*

Zowel jongeren als ouders vinden de betrokkenheid van hun informeel netwerk dan ook niet evident. Ze vertellen bijvoorbeeld **over een vertrouwensbreuk** met hun netwerk.

- *I: En zo het... hebben zij soms ook contact met mensen rondom jullie? Van burenen, vrienden, familie?*
R2: nee. Ik heb geen familie, hij ook niet meer dus..
R: heel weinig mensen eigenlijk nog ... en zeker familieleden.
R2: Dat we echt vertrouwen. Ons vertrouwen is al heel veel op de proef gesteld geweest en... werd al heel veel misbruik bij gemaakt. Ja rap het vertrouwen kwijt in de mens.

Of ze vertellen dat ze het gevoel hebben dat ze ‘**het toch alleen moeten doen**’. Wat heeft het dan voor zin andere mensen te betrekken?

- *I: ja... dus ge zegt van, het moet op mij ook gericht zijn, de begeleiding?*
R: ja.
I: minder op wie is er rond mij, wie kan mij helpen?
R: ja. Ik ben degene die het moet doen he.
- *‘Voor mij hoeft dat niet helemaal. Zeker niet. Ik voer mijn gesprekken bijna nooit thuis. Nooit. Omdat het gaat over mij, niet over thuis. Mijn broertjes en zusjes hebben daar niks mee te maken. Mijn vader ook niet dus...’*

4.4. Barrières in een begeleiding

Jongeren en ouders ervaren ook enkele barrières in een contextbegeleiding. Aspecten die een traject en/of de bandopbouw met de begeleiding kunnen bemoeilijken.

4.4.1. Barrières voor de ouders

4.4.1.1. Structurele aard van problemen

Enkele ouders benoemen hoe structurele factoren als **armoede of een gebrekkige huisvesting** soms weinig veranderen in een traject. Dit frustreert hen en maakt het moeilijk om nog vertrouwen te hebben en hen hiervoor in te zetten. Zeker wanneer er kinderen uithuisgeplaatst werden; dan zien ouders deze factoren vaak als voorwaarde om hun kinderen terug thuis te krijgen en voelen ze zich zeer onmachtig omdat deze factoren niet veranderen.

- *R: Over mijn woonst en dat ik mijn afwas niet gedaan heb. Zo ja, zo dingen. Ja je huis moet proper zijn want anders komt (dochter) hier niet terug... Maar (dochter) komt niet terug. Als ik hier blijf komt die niet terug. Wat moet ik dan doen? Een andere woning.*
I: Dus ge zegt het heeft zelfs geen zin dat ik... Investeer in mijn huishouden want ze komt niet hier? Ik moet eerst een andere woning hebben?
R: Ja waarom zou ik zoveel moeite doen, ze komt toch niet. En dat snappen ze niet.’
- *‘Ik zou moeten meer geld hebben gewoon. Zij (wijst naar haar dochter) is nog ziek, heeft extra noden. Dat gaat toch niet. Maar mijn uitkering krijgen ze niet hoger. Dat gaat toch niet. Ik begrijp dat allemaal niet goed.’*

4.4.4.2. Verstoring bandopbouw

Sommige ouders vertellen ook dat ze zich bij momenten erg **aangevallen** hebben gevoeld in de contextbegeleiding. Ze kregen het gevoel een slechte ouder te zijn.

- *I: Okay en leg eens uit hoe dat dat kwam, waarom dat niet klikte?*
R2: Omdat we eigenlijk niet overeenkwamen in de opvoeding van mijn zoon. En ja... alleh we voelde ons eigen aangevallen doordat wij eigenlijk de schuld kregen van mijne zoon zijn gedrag en... Maar uiteindelijk is het dus afgedraaid op ADHD, ODD. Hetgeen dat wij op voorhand al zeiden van: we zien dat erin, we weten dat. We voelen dat ook zo aan dat die dat heeft.

- *'R: Dus ja en ondertussen kreeg je ook zo van die rare vragen allemaal, van: 'Hoe was het dan vroeger' en 'deed je dat vroeger dan anders'. En maar... dat is goed voor in het begin, maar het bleef maar duren en... op de duur kreeg je zo een schuldgevoel dat dat zo u ding is van; oei, dat loopt hier allemaal verkeerd want wij doen het allemaal verkeerd, want wij zijn verkeerd opgevoed precies. En wij hebben dit, en wij hebben dat en... Het ging altijd over hetzelfde, en altijd over ons. Dus ja, dat was wel een beetje ambetant die periode.'*

Ouders vertellen ook dat hun vertrouwen in de begeleider onder druk komt te staan wanneer ze zich gecontroleerd voelden.

- *'R: Ja, ook zo van ja; ik moet hier opruimen. Ja ik weet dat, ik moet opruimen, ik weet het. Maar als ge dan opgeruimd hebt, dan begint ze nog te zagen. Van; het is nog niet goed genoeg opgeruimd van 'oh madam, er zijn hier kinderen, ze spelen hier'. Ja. Moet ik dat dan opruimen voordat jij hier komt?'*

Tot slot geven enkele ouders ook aan dat ze zich soms erg gepushed voelen. Ook dat zet het vertrouwen in hun begeleider onder druk.

- *'I: Wat mogen ze absoluut niet doen, die nieuwe begeleiders?
R: zo... als het echt niet gaat, niet zo heel hard pushen.
I: ja zo blijven aandringen.
R: ja als het echt niet gaat, voor wat ruimte te geven eventjes.'*
- *'R:Ik wilde dat niet over praten. Dat lag gewoon moeilijk. Maar de ene achter de andere vraag kwam. Ja. Dat lag gewoon moeilijk.'*

4.4.4.3. Verwachtingen rond wat contextbegeleiding is

Daarnaast zien we dat ouders voor een begeleiding soms andere verwachtingen hadden rond wat de contextbegeleiding zou inhouden. Sommige ouders dachten dat de contextbegeleider zijn kinderen zou opvoeden, anderen dan deze zou helpen om de kinderen terug te krijgen. Als dat anders loopt dan vinden ouders dat frustrerend.

- *'I: Een goed begeleidster, wat doet die voor u?
R: Ik denk mijn kinderen opvoeden. Ja niet echt opvoeden maar dat gedrag misschien gaat beteren.'*
- *'I: Dat is hetzelfde gebleven. Okay. Toch niet evident denk ik dan he, als ge al 3 jaar begeleiding krijgt?
R: Ja normaal als je begeleiding gaan, moet je normaal vooruit gaan. Dat voel ik eigenlijk niet.
I: Maakt u dat lastig soms?
R: Soms wel. Ja ik wil graag mijn kleinste terug bij mij krijgen. Maar ja als niemand mij wilt helpen...'*

4.4.4.4. Nieuwe gezichten

Ook met de talrijke nieuwe gezichten hebben ouders het moeilijk. Hierbij gaat het om vervangingen omwille van zwangerschap, ziekte of beëindiging contract.

- *'R: Terwijl (vervanger 1) hadden wij nog nooit niet gezien. Want dan kregen wij telefoon van; Ah ja, (vervanger 1) gaat het komen overnemen. Bij ons was het zoiets van; okay, welke gezicht moeten wij daarop plakken? Okay er gaat sebiel iemand bellen maar wie gaat dat zijn? Dat was bij (vervanger 2) net hetzelfde. (...) Ik denk... De ding was gewoon van, okay we hebben efkes verstand op 0 gezet. (...) Weet je? Een vreemde die je moet binnenlaten en dan moet je eigenlijk alles open en bloot leggen. Dus en daar had ik het zelf ook wat moeilijk mee. Dat is hetzelfde als de factuur hier komt en je laat die binnen en begint u levensverhaal te vertellen.'*

Ouders vinden het ook lastig wanneer er iemand extra meekomt naar een overleg zonder dat ze dat op voorhand wisten.

- *'R: En dan was ineens (...) er ook bij, dus haar teamcoach. Die had ik ook nog nooit niet gezien. Dus dat was bij ons zo van; dat is nog eens een nieuw gezicht bij. Ja weet je, daar hebben we geen contact mee eigenlijk.'*
- *'R: Soms komt er ook iemand mee. Ik weet niet wie dat is. Ja. Dat vind ik toch. Ja liever niet, als ik zou mogen kiezen.'*

4.4.4.5. Tempo en duur van de begeleiding.

Zoals eerder aan bod kwam, vinden ouders het lastig wanneer ze zich gepushed voelen, wanneer ze het tempo van een begeleiding niet wordt aangepast op hun nood.

- *'R: Ja bij (CB1) hebben we echt op een gevoelig moment gezeten. Dat over mijn verleden ook. Een beetje van mijn thuissituatie. Mijn ouders zijn dan allebei gestorven. (...) En zij was heel bruto he eigenlijk. (CB2) die deed dat zo stapsgewijs, dat je zelf zo wat loskomt.'*

Ook hebben ouders het lastig met de duur van een begeleiding, voornamelijk in De Matant. Ze hadden graag gehad dat de begeleiding langer zou kunnen duren.

- *'R: Maar ze heeft maar weinig tijd. Ja. Alleen voor de maand, alleen hier geweest voor de maand. Voor de crisis.'*
- *'(kind): Want ik mis (CB)
I: Ge mist haar? Dat zal wel, ze is hier vaak gekomen ook he? Toch?
(mama) Ja ze heeft wel traantjes gelaten, ja.'*
- *'I: Zeg en, tot wanneer blijft (CB)? Weet je dat?
R: tot wanneer? Woensdag is het gedaan.
I: Ah ja, woensdag is het gedaan.
R: Ja de laatste keer woensdag, ja.'*

I: En vind je het goed dat het gedaan is? Of denk je; oh...?

R: Nee ze zeggen woensdag is het gedaan... Ja is voor het centrum, alleen voor nood. Voor mij. Ja maar soms is het moeilijk, soms moeilijk; andere organisatie, andere praten, andere keer. (...)

I: ja. Want, mocht je mogen kiezen; zou ze dan langer blijven moest het kunnen?

R: Ja.'

- *'I: He want ik hoor ook ouders soms zeggen; dat is vermoeiend van die begeleider naar die begeleider om terug u verhaal te moeten doen..*
R: ja, ik heb mijn verhaal al.... Zo vaak gedaan, [Praat tegen kat] Nee nee maar (CB) kan ik nog niet loslaten. Daar is de tijd nog niet rijp voor.'

4.4.2. Barrières voor de jongeren

Vooral de jongeren vanuit Raidho benoemen enkele barrières (punt 1-4). De jongeren van KAMINO accentueren vooral één barrière (punt 5).

4.4.2.1. Motivatie

De jongeren benadrukken allereerst verschillende keren in hun gesprek dat ze niet zelf gemotiveerd zijn voor de begeleiding, maar dat ze deze vooral doen omdat er geen andere weg is. Ze vinden het soms moeilijk om hier telkens opnieuw tijd voor vrij te maken.

- *'I: Dat is al heel lang geleden? Okay. Had jij zelf zo bepaalde verwachtingen toe naar de begeleiding zelf?*
R: Nee want toen deed ik dat alleen maar om naar huis te gaan.'
- *'R: Ik wil dat hier niet hé. Ik kan niet anders. Ja, soms is het veel.'*

4.4.2.2. Ik moet het alleen doen.

Daarnaast benadrukken de jongeren ook dat de begeleiding hen wel ondersteunt, maar dat ze het uiteindelijk wel zelf moeten doen. Ze vertellen dat ze ook niet teveel kunnen leunen op hun begeleider, want de begeleiding zal op een dag stoppen.

- *'R: Nee. Snapt ge, niemand kan daar iets aan doen. Ik moet alles zelf doen. Niemand... snapt ge... gij kunt niks voor mij doen, begeleider kan niks voor mij doen. Dus; ik beslis dat allemaal zelf he.'*
- *'R: 'Ja, maar waarom? Ik moet dat toch zelf doen. Die blijft niet hé.'*

4.4.2.3. Bemoeien. Een dubbeltje op zijn kant.

Er is veel dubbelheid rond het aspect vragen stellen en nieuwsgierigheid bij de jongeren van Raidho. Zij vertellen enerzijds dat ze het goed vinden dat een begeleider vragen stelt en hen probeert te helpen. Tegelijkertijd vinden ze het ook niet fijn wanneer niet teveel gebeurt.

- *R: Ca va. Soms vragen die teveel...(…)*
I: En op welke manier dan teveel?
R: Soms als ge, als ge iets hebt gedaan of zo snapt ge? Die moeten dat 10 keren horen, van... 10 keer uitleggen, dat is soms teveel.'
- *R: Dat die... dat de begeleiding zich met alles gaat bemoeien. Daar had ik wel schrik voor. Dat ge bijvoorbeeld... maar dat is niet echt het geval. Ja, heel af en toe maar... nee eigenlijk niet echt. Af en toe wel maar dan hebben die eigenlijk wel... Is dat wel correct. (...)* *Dat is wel irritant voor mij natuurlijk, want ik ben dan iets onverantwoordelijk aan het doen maar uiteindelijk wel.'*

4.4.2.3. Frequentie begeleiding

Ook geven de jongeren aan dat de frequentie van de gesprekken soms erg hoog ligt. Het kost veel van hun tijd en dat vinden ze niet evident.

- *R: De begeleiding zelf, zeker in het begin, want in het begin moest ge 3 keer per week op gesprek gaan. Die gesprekken vind ik niet erg. Maar zo... Als gij...ge hebt 1 uur maar een gesprek, maar als ge op een dag 1 uur een gesprek hebt dan pakt dat echt heel u dag in beslag. En dan als ge dat 3 keer hebt dan zijn dat 3 dagen dat in beslag worden genomen. En meestal is dat op woensdag of zo. Zo het gevoel voor het gesprek is zo niet fijn.'*
- *'Het is wel gewoon veel hé. Ge hebt nog een leven hé.'*

4.4.2.4. Belwaarde

Tot slot geven de jongeren van Raidho nog aan dat ze het lastig vinden dat ze niet altijd belwaarde hebben om de begeleider te contacteren.

- *R: Wat ik wel kut vind, dat is eigenlijk persoonlijk, is dat als ik geen belwaarde heb dat het echt moeilijk is om haar te bereiken.*
I: Ja is het waar?
R: Ja echt moeilijk. Want dan stuurt ze meestal een bericht. Maar dan moet ik zo wachten tot dat zij belt. Of als ik op school ben dan moet ik iemand zoeken die kan bellen voor als er iets is, voor als ik een beetje laat kom of als ik me niet goed voel of zo.'

4.4.2.5. Het is hier saai

De jongeren van KAMINO geven dan weer aan dat ze zich soms erg vervelen en vrienden en/of hun ouders missen. Dat is lastig.

- *R: Ja beetje... Ja, het is ook saai, snap je?*
I: En hoe komt dat dan?
R: Gewoon als je zit eigenlijk niks.... Bijvoorbeeld niet met vrienden kan afspreken of zo, snap je? Dan ... gewoon hele dag in hier zitten, dat is saai.
I: ja, soms heb je ook gewoon niet zoveel te doen thuis?
R: ja.'

- *R: Ja voel mij goed hier, soms een beetje moeilijker, snap je? Alleen te zijn, niks te doen, niks niet mama en papa hier, soms is het moeilijk om te denken aan familie en zo. Dan is het moeilijk. Als ik mijn mama mis, dan is het moeilijker voor mij.'*

Eén jongere vanuit de kleine wooneenheden vertelt niet over eenzaamheid, maar wel over de voortdurende afstemming met de andere jongeren.

- *R: Ja ik woon hier met 4 jongeren. Nee 3, eentje is net weggegaan. En dat is zo... in het begin dat het moeilijk was om met anderen samen te wonen en zo. En ja.. begeleiding heeft mij daarmee wel wat geholpen en zo.*
I: En hoezo was dat dan moeilijk voor u?
R: Je moet met 3 mensen... 3-4 mensen samen. En stel je voor de keuken, je wilt koken maar iemand anders staat daar. Begrijpt u? Die kleine dingetjes, dat is wat moeilijk met andere mensen wonen want zij... zij hebben ook andere waarden en normen

5. BESLUIT

In het kader van de tevredenheidsmeting werden **20 semi-gestructureerde diepte-interviews** afgenomen van ouders en jongeren die worden begeleid door de mobiele diensten. Deze interviews werden opgenomen met voice-recorder, getranscribeerd en geanalyseerd via nVivo. Hierbij is het **niet de bedoeling om een representatief beeld te geven** over hoe tevreden de ouders en jongeren van de mobiele diensten zijn. Het is wel de bedoeling **om verhalen te verzamelen**. Verhalen waaruit we binnen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen kunnen leren, groeien en onszelf verbeteren.

Uit de diepte-interviews kwamen zeer rijke verhalen.

Jongeren en ouders vertelden over het **belang van verschillende aspecten van de basishouding**, bijvoorbeeld over het belang om af te stemmen over de plek waar je gaat zitten als contextbegeleider of over het tempo van de begeleiding. Ze vertelden ook over het belang van wederzijds respect en gelijkwaardigheid. Aan experts hebben ze vaak een allergie. Ook zaken als transparantie en vasthoudendheid kwamen aan bod. De belangrijkste momenten in een begeleidingstraject zijn voor jongeren en ouders vaak de crisismomenten; wanneer een begeleider dan aanwezig blijft en/of mee zoekt naar oplossingen, dan geeft dat veel vertrouwen voor het verdere traject.

Ze vertelden ook over **hoe de contextbegeleiding hen heeft geholpen**. Sommige ouders vertelden bijvoorbeeld hoe ze door de contextbegeleiding meer zelfcontrole hebben en zich niet langer verliezen in de escalatie met hun kind. Sommige jongeren vertellen hoe het goede pad door de contextbegeleiding meer in het vizier blijft. Ouders vertelden bijvoorbeeld ook hoe de band met hun kinderen is verbeterd. Ouders én jongeren geven aan hoe ze zichzelf beter hebben leren begrijpen.

Tot slot praatten de jongeren en ouders ook over **barrières in hun begeleidingstraject**. Die liggen voor beide anders. Ouders praten over structurele factoren als armoede en huisvesting en de

frustraties wanneer hier geen beweging in komt. Ze vertellen ook dat ze zich soms een slechte ouder voelen en dat het moeilijk is om dan de contextbegeleider nog te vertrouwen. Ook hebben ze bijvoorbeeld moeite met de vele nieuwe gezichten in een begeleiding. Jongeren praten dan weer over een gebrek aan motivatie en de voordelen én nadelen van een begeleider die zich met hen bemoeit.