



GEZINSZORG ONTMOET DE BIJZONDERE JEUGDZORG

Een project van Familiezorg Oost-Vlaanderen helpt de kloof te dichten

Elsy T'JAMPENS en Anny JANSSENS¹

Familiezorg Oost-Vlaanderen heeft steeds ingespeeld op maatschappelijke noden. Geleidelijk aan merkten we een toename van gezinnen met problematische opvoedingssituaties en tegelijkertijd bleken we minder en minder opgevassen om bij deze gezinnen adequaat hulp te bieden: gezinnen haakten af en verzorgenden zagen de hulpverlening bij dergelijke gezinnen minder zitten... Daarom besliste Familiezorg om een project op te zetten om de noden van deze gezinnen in kaart te brengen en verzorgenden specifiek voor deze gezinnen op te leiden en via supervisie door een interne coach (therapeut) adequaat te begeleiden en te ondersteunen. Het project ging van start op 1 april 2007 en eindigde op 1 april 2010.

Familiezorg heeft als dienst voor gezinszorg geprobeerd om haar werkwijze bij deze gezinnen grondig te herbekijken, te meten en te evalueren, onder meer door de gezinnen zelf te bevragen. Dit is op zich al uniek, omdat deze gezinnen eerder adviezen opgelegd krijgen dan dat hun advies gevraagd wordt. Zeer vlug zagen we in dat we alleen konden slagen door de empowermentgedachte als rode draad door onze

hulpverlening toe te passen. Het principe is gebaseerd op de methode van Paulo Freire, die in de eerste plaats bedoeld was voor de ontwikkeling van volwassen analfabeten in Latijns-Amerika. Wij zijn erin geslaagd deze toe te passen op gezinnen met kinderen die in problematische opvoedingssituaties leven.

Vooraf het resultaat van de niet bedoelde neveneffecten is verbluffend. We zijn geslaagd in onze hulpverlening door onze houding aan te passen aan de gezinnen, m.a.w. door niet alleen bezig te zijn met wat we doen, maar vooral hoe we het doen.

De betrokken actoren

Bij de opstart van het project was snel duidelijk dat we de doelgroep haarfijn dienden te definiëren. Vrij snel werd beslist de vraag van het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg (CBJ) te laten komen en de doelgroep te beperken tot die **gezinnen** die in aanmerking komen voor een preventieve sociale actie (PSA). Dit houdt voor de aangemelde gezinnen in dat de kostprijs voor

1 De auteurs zijn respectievelijk stafmedewerker hulpverlening (coach) en directeur hulpverlening bij Familiezorg Oost-Vlaanderen. Contact: anny.janssens@familiezorg.be.

de gezinszorg ten laste genomen wordt van het CBJ. De aanmelding gebeurt door de consulent van het CBJ of een thuisbegeleider, die reeds in opdracht van het CBJ in het gezin komt. In totaal werden 32 gezinnen geholpen.

De **verzorgenden** werden geselecteerd op de competenties flexibiliteit en anticiperen. De focus ligt op het loslaten van het eigen referentiekader en onbevooroordeeld optreden. Bijvoorbeeld kunnen toezien dat de tafel niet onmiddellijk afgeruimd wordt na het eten, dat in de kasten niet alles op zijn plaats ligt en strijken niet noodzakelijk is, dat eten voor de televisie niet noodzakelijk moet afgeleerd worden, enz. De verzorgenden kregen een vijfdaagse opleiding rond de werking van het CBJ, beroepsgeheim, werken met kansarme gezinnen en empowerment. Dit werd deels verzorgd door de Keerkring en deels door interne medewerkers. Verder werden zij ondersteund door een coach (supervisor) met een therapeutische (systemische en contextuele) opleiding. Deze ondersteuning gebeurde in een zeswekelijkse supervisie van twee uur, in aanwezigheid van de betrokken sectorverantwoordelijke.

Deze **supervisie** is nieuw en noodzakelijk, maar valt buiten het reguliere subsidiekader. In deze supervisie leren de verzorgenden inzicht krijgen in het gezinssysteem waar zij hulp bieden, met als bedoeling het gezin onbevooroordeeld en waarde vrij tegemoet te treden. De verzorgenden maken immers een belangrijk deel uit van het netwerk van de gezinnen. Zij komen in het gezin en kunnen een belangrijke positieve waarde betekenen voor het gezin. Veel hangt af van hoe de verzorgenden naar de gezinnen kijken (vooroordelen, manier van communicatie,...). Destructief recht is een rode draad bij de supervisie. Het gaat er bijvoorbeeld om begrip op te brengen wanneer een moeder chips eet en tegelijkertijd haar obese tienerdochter verwijten maakt, wanneer er geld uitgegeven wordt

aan tabak en alcohol maar niet om de kinderen mee te laten gaan op schoolreis, wanneer vader boterkoeken eet en de kinderen boterhammen, wanneer er geen geld is voor gezonde voeding maar men wel de laatste nieuwe GSM in huis heeft, wanneer de moeder cola drinkt en de kinderen niet... Deze supervisie onder leiding van een coach voor gemiddeld 10 cliënten betekent een extra tijdsinvestering van 400 uren op jaarbasis.

“ **“In supervisie leren de verzorgenden het gezin onbevooroordeeld en waarde vrij tegemoet te treden.”** ”

Voor dit project werd met één **intaker** gewerkt: deze werd gekozen op basis van vrijwilligheid en zijn talent om actief, met vallen en opstaan, een werkmethode te ontwikkelen voor een doelgroep die in het verleden vroegtijdig afhaakte. Zijn flexibiliteit en zijn vermogen om af te wijken van gangbare paden en ook om zichzelf in vraag te stellen, bleken noodzakelijk voor het welslagen van het project. Naast de intensieve aansturing van het project betekende dit voor hem ook een intake die dubbel zo lang duurt dan normaal om bij deze gezinnen aansluiting te vinden. Bovendien gebeurde dit vaak in aanwezigheid van de consulent van het CBJ of thuisbegeleidingsdienst, waarbij het nog moeilijker werd om de agenda's op elkaar af te stemmen.

De **sectorverantwoordelijken** deden vier maal per jaar een bevraging bij de gezinnen om na te gaan in hoeverre de doelstellingen bereikt werden. De resultaten van deze bevraging werden meegenomen in de supervisie voor verdere aansturing van de verzorgenden.

Het project werd telefonisch en een persoonlijk voorgesteld aan de Regioverantwoordelijke

van het Agentschap **Jongerenwelzijn** Oost-Vlaanderen. Vooral de consultants van het CBJ van Gent-Eeklo en Oudenaarde vonden de weg naar ons project. Er werd intens samengewerkt met het CAB, De Mee-Ander, Ambulant Centrum Gent en Vlaamse Ardennen, de Cocon en De Boei. Zij ondersteunden niet alleen mee de verzorgenden, maar door het feit dat de verzorgenden zich concentreren op de huishouding konden de thuisbegeleidingsdiensten zich meer en beter toespitsen op hun kerntaak: opvoedingsondersteuning.

Tussentijds evaluatie en bijsturing van het project

Doelstellingen als "helpen bij de organisatie en het structureren van het huishouden, ondersteunen van de opvoeding, aanleren van huishoudelijke taken aan de moeder...", het klonk ons als muziek in de oren en we waren er heilig van overtuigd dat we een prachtig aanbod naar de aangemelde gezinnen konden doen. Wat blijkt echter? De gezinnen moeten ons aanbod niet!

Uit de bevraging tijdens de tussentijdse evaluatie blijkt dat, niettegenstaande de goede wil, verzorgenden en cliënten met elkaar in conflict komen als de hulp wordt opgedrongen of de verzorgende te weinig ruimte laat voor hoe het gezin de taken doet. Bijvoorbeeld: eerst stof afnemen en dan dweilen, manier waarop de was geplooit wordt,... Huishouding aanleren wordt minder geapprecieerd omdat het niet nodig geacht wordt of men vindt dat het resultaat telt en niet de manier ernaartoe. Hier worden dan ook weinig resultaten bereikt. We concludeerden dat we het over een andere boeg moeten gooien: het nieuwe codewoord is "**empowerment**".

Door het feit dat een eerste afspraak steeds gemaakt werd in aanwezigheid van de thuisbe-

geleider en/of de consultant van de Bijzondere Jeugdzorg, en zij reeds op voorhand de doelstellingen van de hulp bepaald hadden, werd de intaker van Familiezorg ook gezien als een verlengstuk van de Bijzondere Jeugdzorg. Deze positie is echter niet de beste om in het gezin binnen te komen. Hierdoor hebben we dikwijls van bij de start, op enkele uitzonderingen na, niet echt de medewerking van de gezinsleden en ervaren zij de hulp als gedwongen omdat de doelstellingen van het CBJ zijn en niet deze van henzelf. Evaluatie leert ons dat wij maar ten dele "op vraag van de cliënt" werken. Zowel de gezinnen als de verzorgenden geven aan dat gedwongen hulpverlening niet werkt.

“Evaluatie leert ons dat wij maar ten dele “op vraag van de cliënt” werken.”

Wij besluiten de intakeprocedure in die mate bij te sturen dat wij blijven werken op vraag van de huidige partners, maar dat wij ons meer als **bondgenoot van het gezin** opstellen. Het gezin moet hoe dan ook meer inspraak krijgen en er moet, zowel bij de intake als bij het verder verloop van de hulp, gezocht worden naar een consensus in de manier waarop de vooropgestelde doelstellingen bereikt dienen te worden. Een mogelijkheid is in eerste instantie in te gaan op de vraag van de gezinnen, wat dikwijls een verlichting op praktisch huishoudelijk vlak inhoudt. Dat de eventuele achterstand in huishoudelijke taken, onder supervisie van de ouders, weggewerkt wordt, zal een meer open houding van de ouders naar onze verzorgenden creëren. De verzorgenden hebben op die manier de tijd om een vertrouwensband op te bouwen met de gezinsleden.

Ten tweede laat deze werkwijze ook toe dat de verzorgende kan observeren hoe het er in het gezin aan toe gaat en hoe ze onderling met el-

kaar omgaan. Het is onze ervaring dat de ouders op een bepaald moment zelf raad gaan vragen aan de verzorgende. Zij stellen dan vragen in de trant van: hoe zou jij dit aanpakken, wat denk jij daarvan, zouden we dit niet anders kunnen doen? Dit vergt echter tijd. Bij het ene gezin gaat dit sneller als bij het andere. Het tempo van het gezin moet hierin gevolgd worden. Wanneer een verzorgende op dit punt is aangekomen, dan kan er naar **verandering** gewerkt worden. Vanaf hier staat het gezin meer open voor de mogelijke oplossingen die aangereikt worden. We denken dat het op dit punt aangewezen is om met de sectorverantwoordelijke, de verzorgenden en het gezin zo snel mogelijk te overleggen over hoe de hulp kan bijgestuurd worden, zodat kan gewerkt worden aan de doelstellingen die in eerste instantie door de aanvrager vooropgesteld werden.

Voor de verzorgenden betekent dit dat we op zoek gaan naar **andere competenties** die nauwer aansluiten bij deze nieuwe methodiek. Het gaat hier om inlevingsvermogen, empowerment en meta-denken. Uit de tussentijdse evaluaties bleek ook dat het geen haalbare kaart was om met alle 36 sectorverantwoordelijken op deze manier te werken en er werd besloten om verder te werken met 4 sectorverantwoordelijken (later 5) die vrijwillig kiezen om in de nieuwe werkmethode mee te stappen en graag bereid zijn om blijvend met deze doelgroep te blijven werken. Ook zij werken in nauwe samenwerking met de coach deze nieuwe werkmethode verder uit. De intensieve ondersteuning via supervisie en overleg en communicatie met het cliëntensysteem wint nog aan belang en kan niet minderen in aantal noch in tijd.

De nieuwe werkmethode werd tijdens een symposium op 8 oktober 2008 geïntroduceerd en verder geïmplementeerd tijdens de supervisies.

Globale bevindingen uit het project

Voor het eerst werd een grondige bevraging gedaan bij de gebruikers van een zeer kwetsbare groep, namelijk de gezinnen die via een PSA-maatregel door de jeugdhulpverlening aangemeld werden bij Familiezorg Oost-Vlaanderen. Uit vroegere ervaringen bleek dat deze cliënten de hulp niet apprecieerden, meer nog: de hulp ronduit weigerden of zodanig anticipeerden dat de gezinszorg zelf afhaakte. Bij de opstart van het project werden er doelstellingen vooropgesteld op drie terreinen: op vlak van de hulpverlening, op vlak van de samenwerking met andere diensten en rond financiële haalbaarheid.

De hulpverlening onderzocht

Via de thesis van Dimitri van Gaever² kregen we een kwalitatieve analyse van hoe de vooropgestelde doelstellingen in een gezin worden ervaren door het gezin zelf, de interne hulpverleners van Familiezorg (verzorgenden, sectorverantwoordelijken, centrale intaker, coach) en de externe hulpverleners (de consulenten en thuisbegeleidingsdiensten van het Agentschap Jongerenwelzijn).

“ Een op empowerment gebaseerde aanpak schept vertrouwen ”

Opvallend is dat er bij elk van de gezinnen voor de opstart van de hulp grote of kleine twijfels waren rond gezinszorg. Daarom was een op empowerment gebaseerde **intake** erg belangrijk: deze geeft de gezinnen de uiteindelijke eindverantwoordelijkheid over het al of niet opstarten van de gezinszorg, en het is tevens het moment waarop de fundamenten voor de

2 Hoort de thuiszorg thuis in de bijzondere jeugdzorg?, Dimitri Van Gaever, 2010

verdere hulpverlening worden gelegd. De intake wordt door de gezinnen als zeer empowerment-based ervaren en versterkt op die manier de hulpvraag. Deze op empowerment gebaseerde aanpak schept vertrouwen naar de intaker, naar de dienst en de verdere hulpverlening.

Vier operationele doelstellingen

Bij de start van het project werden vier operationele doelstellingen geformuleerd: de draaglast verminderen door praktische huishoudelijke hulp te bieden onder supervisie van de persoon die in het gezin verantwoordelijk is voor de verzorgende taken; (deelgebieden van de) huishouding aanleren aan deze persoon; huishoudelijke hulp in combinatie met hygiënische verzorging van de kind(eren), begeleiding bij huiswerk en activiteiten; en pedagogische ondersteuning bieden op vraag van en in samenwerking met andere voorzieningen.

In verband met de eerste doelstelling (verminderen van de draaglast door praktische huishoudelijke hulp te bieden) moeten we concluderen dat de balans draaglast-draagkracht een complex gegeven is. Toch bevestigen alle partijen (zowel de gezinnen, als de verzorgenden, sectorverantwoordelijken en consulenten) dat de huishouding op een andere manier verloopt. Het huis ligt er na de opstart merkkelijk properder bij en de onhygiënische toestand is verdwenen. De gezinnen voelen zich ondersteund en zien de huishouding als iets dat draaglijk geworden is.

Veel gezinnen in de Bijzondere Jeugdzorg hebben nooit geleerd om het huishouden te regelen volgens de gangbare maatschappelijke normen. Deze (wat door de buitenwereld beschouwd wordt als) 'onkunde' wordt intergenerationeel overgedragen. Op dit vlak worden bepaalde – maar niet alle – doelstellingen bereikt. Aan sommige doelstellingen wordt zelfs niet begonnen, maar de hulp is daarom niet onsuccesvol. Alles

heeft te maken met het empowermentprincipe: de cliënt bepaalt wat voorrang heeft en wat er gedaan wordt. Zo kan de zorgende persoon in het gezin geleerd hebben om alleen de was te doen en is zij daar ook trots op, ook al was dit niet bij de intake als doelstelling voorop gezet. Wanneer er een positief resultaat bereikt wordt, werkt dit als een extra duw in de rug voor het gezin én voor de verzorgende. Het zelfvertrouwen van de gezinnen én de verzorgende groeit. Het enthousiasme van de verzorgende, als het gezin trots toont wat het al kan, is een extra positieve bevestiging voor het gezin. Dit goede gevoel versterkt het gezin niet alleen, maar zorgt tevens voor een gedragsverandering. Vast staat dat het empowermentprincipe goed geïntegreerd is in de hulpverlening binnen het project, en dat dit een succesbegrip is.

“ Wanneer een positief resultaat bereikt wordt, groeit het zelfvertrouwen van het gezin. ”

Wat de combinatie van huishoudelijke hulp met hygiënische verzorging van de kinderen, begeleiding bij het huiswerk en andere activiteiten betreft, is het zo dat de verzorgende niet altijd in het gezin aanwezig was op het moment dat de kinderen thuis waren. Dit werd door de verzorgenden als een gemiste kans verwoord. Toch werden zeer veel activiteiten met de kinderen gedaan. Een hygiënische leefomgeving heeft een rechtstreeks positief effect op de kinderen en dit werd door alle hulpverleners gezien en bevestigd.

Geen van de thuisbegeleiders vindt opvoedingsondersteuning (het bieden van pedagogische ondersteuning op vraag van en in samenwerking met andere voorzieningen) een taak van de gezinszorg. Men vindt corrigeren in de opvoeding een valkuil: dan wordt de verzorgende een

verlengstuk van de moeder, en dat mag niet de bedoeling zijn. Tot deze vaststelling zijn we halverwege het project gekomen, en de verzorgenden waren opgelucht dat deze doelstelling wegviel. Ze doen niet aan opvoedingsondersteuning in de strikte zin van het woord, maar faciliteren wel de opvoedingsondersteuning, zoals die gegeven wordt door de thuisbegeleidingsdiensten. Er wordt wel verwacht dat verzorgenden ingrijpen bij gevaarlijke opvoedingsituaties, en dat doen ze ook.

Niet verwachte effecten

Niet alleen de vooropgestelde doelstellingen werden bereikt, het project resulteerde zelfs in een aantal niet verwachte effecten. Uit de bevraging van de gezinnen voor het eindwerk van Dimitri Van Gaever blijkt dat via de methodiek van empowerment, door met de gezinnen mee te varen, de gezinnen erin geslaagd zijn zichzelf te overstijgen.

Zowel de gezinnen als de sectorverantwoordelijken en de consultants van de Bijzondere Jeugdbijstand zeggen dat de verzorgenden **steunfiguren** (geworden) zijn. Opmerkelijk is dat de verzorgenden dit zelf niet zien en zichzelf vooral als functionele hulp zien. De reden hiervoor is dat de gezinnen dit op zo'n manier verwoorden dat het niet opgevangen wordt door de verzorgenden. De verzorgenden zijn ook vertrouwensfiguren voor het gezin: andere hulpverleners geven enkel commentaar op hoe het gezin functioneert, de verzorgenden daarentegen helpen het gezin echt, en dit zonder hen te beschrijven of te beoordelen, laat staan veroordelen. De vertrouwensband tussen cliënt en verzorgende is van die aard dat het meedelen van bepaalde 'zware feiten' niet per definitie tot een vertrouwensbreuk zal leiden. De consultants van de Bijzondere Jeugdzorg zien de verzorgenden ook als een voorbeeldfiguur.

“ De verzorgenden helpen het gezin zonder hen te beoordelen. ”

De **zelfwaarde van de gezinnen** stijgt door de complimenten en de bevestigingen die de verzorgende aan de gezinnen geeft, door het feit dat de gezinnen door de nauwe samenwerking soms voor het eerst het gevoel krijgen van ergens bij te horen, en dat ze via de methodiek van empowerment ook voor het eerst het gevoel hebben van iets te kunnen vanuit zichzelf. De gezinnen zijn niet meer geïsoleerd. Een geïsoleerd bestaan doet het contact met de maatschappelijke waarden en normen vervagen. Vaak hebben gezinnen binnen de bijzondere jeugdzorg specifieke eigen waarden en normen. Gezinszorg laat het gezin vrijblijvend meekijken naar de gangbare normen en waarden in de samenleving.

Wat zeer bijzonder is: het gezin doet aan **zelfreflectie**. De grondige intake en de niet bedreigende aanwezigheid van de verzorgende maken dat de gezinnen bereid waren de problemen in hun huishouding te zien. Ze zien zelf hoe hun situatie tot stand gekomen is en beginnen te denken over hoe ze hun situatie zelf kunnen verbeteren.

Gezinshulp blijkt een **toegangspoor tot verdere hulpverlening**. De vertrouwensband die de cliënten met de verzorgenden aangaan kan de drempel naar andere vormen van hulpverlening kleiner maken en doet het vertrouwen in hulpverleners in het algemeen toenemen. Door de positieve ervaring met de gezinshulp worden andere professionele hulpverleners door het gezin als meerwaarde gezien. Zij verwachten dat zij hen met dezelfde vriendschappelijke en niet veroordelende houding tegemoet treden. De ruimte en structuur die er door de gezinszorg komt, doet de draagkracht in het gezin toenemen. Hierdoor komt er energie, tijd en ruimte

vrij om te werken aan andere problemen, die nu voor het eerst zichtbaar worden voor het gezin.

De kwaliteit van de dienstverlening

In de masterproef van Ann Cardinael³ werd aan de hand van de vijf B's (beschikbaarheid, bereikbaarheid, betaalbaarheid, begrijpbaarheid en bruikbaarheid) een bevraging gedaan naar de kwaliteit van onze dienstverlening bij gezinnen binnen de bijzondere jeugdzorg, zowel bij cliënten als bij verzorgenden. Om de evolutie te kunnen schetsen deed Delphine Cotman, projectmedewerker van Familiezorg, in mei 2010 eenzelfde bevraging⁴ bij vijf gezinnen uit het project, en op 25 mei 2010 werden via een focusgroep⁵ zeventien verzorgenden bevraged.

Globaal gezien ervaren zowel de cliënten als de verzorgenden de hulp in vergelijking met drie jaar geleden als meer kwalitatief. **Cliënten** ervaren de hulpverlening als meer betrouwbaar: ze hebben het gevoel meer inspraak te hebben. Niettegenstaande een intensere intakeprocedure en een meer dialogische opstelling, hebben de cliënten nu meer het gevoel dat hun privacy wordt gerespecteerd. Alle cliënten geven aan dat de vertrouwensband met de verzorgende het meest belangrijke is. In tegenstelling tot 2007 hebben cliënten niet enkel het gevoel dat ze klachten kunnen uiten, maar hebben ze vooral het gevoel hierin begrepen te zijn. In 2007 viel de tevredenheid omtrent de hulp vooral samen met de tevredenheid over de verzorgende. In 2010 zijn alle cliënten zeer tevreden over de hulp; toch spreekt slechts een minderheid (2/5) over een positieve evolutie in de hulp. In tegenstelling tot 2007 voelen alle cliënten zich niet normatief of repressief behandeld.

Verzorgenden hebben het gevoel dat de hulp meer (flexibel) kan inspelen op de noden van

het gezin. Terwijl in 2007 de meeste verzorgenden een tekort in vaardigheden aangaven, geeft in 2010 geen enkele verzorgende dit tekort in vaardigheden nog aan. Opvallend is dat een groot deel van de verzorgenden in 2010 een grotere betrokkenheid aangeven. In 2010 heeft geen enkele verzorgende het gevoel onvoldoende geïnformeerd te zijn. Verder geeft men nu wel aan te kunnen loskomen van het eigen referentiekader. De verzorgenden slagen er in om de balans betrokkenheid - afstand in evenwicht te houden. Zij zien het project als een uitdaging, en dat is een meerwaarde op zich. Daarnaast is de ondersteuning door de sectorverantwoordelijke (die niet hun eigen sectorverantwoordelijke is) en de centrale intaker, én de supervisie een *conditio sine qua non*.

Een enquête bij verzorgenden in 2009⁶ liet zien dat de verzorgenden de supervisies door een systeem- en contextueel opgeleide therapeut als belangrijke ondersteuning ervaren. De verzorgenden gaven aan hierdoor een andere blik op de situaties te krijgen. Men gaat meer reflecteren over het eigen handelen en zegt professioneler te handelen en meer begrip te hebben voor de cliënt en voor andere hulpverleners. De medewerkers kunnen hun kennis en zelfreflectie ook toepassen op andere cliëntsituaties. Over de huidige vorm van de supervisie zijn de verzorgenden tevreden tot zeer tevreden. De aanwezigheid van de sectorverantwoordelijke wordt positief ervaren. Men heeft niet het gevoel door de supervisor gecontroleerd te worden. De meeste verzorgenden stellen dat ze via de supervisies een metapositie leren innemen. Ook op gebied van communicatie ervaren de meeste verzorgenden een verschil en geeft men aan de cliënt meer vanuit zichzelf te laten praten. Knelpunt is dat de sectorverantwoordelijken en de centrale intaker geen eigen supervisie hebben, maar zij zeggen grotendeels aan hun

3 Kwaliteit in de thuiszorg, Ann Cardinael, masterprof sociaal werk, academiejaar 2006-2007

4 Verslag enquête gezinnen, intern document, Delphine Cotman, 2010

5 Verslag focusgesprek, intern document, Lieve Govaert en Christa Van Caeneghem, 25 mei 2010

6 Schriftelijke enquête, intern document, An De Clercq, 2009

trekken te komen op de supervisiemomenten van de verzorgenden.

Op vlak van samenwerking is er nog werk aan de winkel

De sector Bijzondere Jeugdzorg onthaalt het project zeer positief en erkent er de meerwaarde van. Feit is wel dat het project slechts bij enkele consulenten en thuisbegeleidingsdiensten bekend is, maar wie er kennis van heeft, doet vaak zeer veel beroep op het aanbod. Meer nog: er komen ook aanbevelingen en vragen rond de mogelijkheid om deze methodiek ook in te schakelen bij Begeleid Zelfstandig Wonen. Op vlak van public relations en bekendheid is er dus nog heel wat werk aan de winkel. Niettegenstaande het project bij de regioverantwoordelijke van het Agentschap Jongerenwelzijn persoonlijk werd aangekaart, maken slechts een beperkt aantal thuisbegeleidingsdiensten en consulenten gebruik van ons aanbod. Alleen de Comités voor Bijzondere Jeugdzorg van Gent-Eeklo en van Oudenaarde tekenden hierop in.

“ **Echte pedagogische ondersteuning behoort niet tot de opdracht van de verzorgenden, maar wel het faciliteren van de opvoedingsondersteuning.** ”

Uit het project blijkt dat Familiezorg beter geen mandaat opneemt in de opvoedingsondersteuning in de strikte betekenis van het woord. De thuisbegeleidingsdiensten bevestigen dit, en ook de verzorgenden zijn opgelucht dat deze doelstelling halverwege het project werd geschrapt. Opvoedingsondersteuning is echter een rekbaar begrip. Familiezorg situeert zich op het niveau van de preventie: echte pedagogische ondersteuning behoort niet tot de opdracht, maar wel het faciliteren van de opvoedingsondersteuning, zoals die door andere voorzieningen wordt toegepast. Voor het Agentschap Jongerenwelzijn

valt deze ondersteuning echter wel onder de noemer opvoedingsondersteuning. Afgaande op deze begripsdefiniëring wordt deze doelstelling dan wel bereikt.

Dat de gezinszorg meer betrokken wordt bij het overleg, mag blijken uit het feit dat de gezinszorg vermeld wordt als verplichte actor binnen de Preventieve Opvoedingsondersteuning van het Agentschap Jongerenwelzijn. Gezien het klein aantal aanmeldingen is dit echter geen grote prioriteit voor de diensten gezinszorg. Zij zijn wel aanwezig, maar verdrinken tussen de verscheidenheid en veelheid van organisaties die zich op het overleg rond Opvoedingswinkels aandienen. Ook hier is duidelijk nog werk aan de winkel. We moeten dringend reflecteren over hoe we met onze beperkte inzet van middelen en tijd het effect zichtbaarder kunnen maken.

De financiële impact is niet te onderschatten

Last but not least hebben we de financiële impact van het project onderzocht: is het project financieel haalbaar en brengt het onze core business niet in gevaar?

We berekenden dat de centrale intaker in dit project vier maal zoveel tijd besteedt aan **de intake** dan bij een standaard intake: 6,16 in plaats van 1,5 uur. Het gaat hierbij vooral om gesprekken met het cliëntsysteem, die nodig zijn voor het creëren van vertrouwen naar de intaker, de dienst en de hulpverlening. Er wordt ruim één uur extra gependeed aan externe contacten: overleg met de consulent en de eventuele thuisbegeleider, enz. Daarnaast moet er ruimte zijn voor een degelijke overdracht met de sectorverantwoordelijke en de verzorgenden. In het project gebeurt de informatieoverdracht rechtstreeks tussen de centrale intaker en de verzorgenden. Verder is er gemiddeld een uur extra voor overleg met de coach rond de hulpvraag,

minimale afspraken, inzicht en analyse van het cliëntensysteem, enz. Als we weten dat een omkaderingsmedewerker 38,33 euro per uur kost, dan betekent dit dat de intake van een situatie binnen het project 178,62 euro extra kost.

Ook de tijdsinvestering van de **sectorverantwoordelijken**, van de coach en de extra verplaatsingen van de verzorgende werden berekend. Voor de **sectorverantwoordelijken** gaat het om gemiddeld 4,88 uur per maand extra of een investering van 1.122,24 euro per jaar.

Een groter probleem is dat de uren supervisie in het kader van het project een grote hap uit de beschikbare uren werkbegeleiding voor de andere verzorgenden nemen. Voor de **coach** bedraagt de investering 1,62 uur per maand. Een vierde van deze tijd gaat verloren aan verplaatsing. Opvallend is dat er geen tijd gaat naar crisisinterventie, extern overleg of gesprekken met het cliëntensysteem. Dit betekent dat deze werkvorm omwille van zijn proactief karakter toch tijdbesparend is. Gemiddeld zijn er continu een tiental situaties lopende. Dit betekent voor de coach een gemiddelde tijdsinvestering van 16 uur per maand of 4 uur per week voor alle projecten samen. De loonkost van de coach bedraagt 79,48 euro per cliënt per maand of 953,72 euro op jaarbasis. De coach is echter niet gesubsidieerd via het regulier kader. Gezien de toenemende probleemsituaties binnen de gezinszorg is het coachen van medewerkers een must geworden.

Gezien er slechts een twintigtal **verzorgenden** betrokken zijn bij het project, moeten zij zich verder verplaatsen dan hun eigen wijkteam, nl. over de ganse provincie Oost-Vlaanderen. De afstand die de betrokken verzorgende moet afleggen om de gezinnen te bereiken is gemiddeld 8,9 km. verder dan naar haar standaardgezinnen. Gezien de verplaatsingsvergoeding 0,2290 euro per km. bedraagt, is dit een meerkost van

212,91 euro per cliëntsituatie op jaarbasis.

De kostprijs aan lonen voor alle medewerkers en de verplaatsingsvergoeding voor verzorgenden op jaarbasis bedraagt 2.468,53 euro per situatie. Gezien de helft van de uren van de sectorverantwoordelijken via de reguliere subsidie vergoed wordt, bedraagt de **meerkost** op jaarbasis 1.907,21 euro per dossier.

Het is onmogelijk de kosten te drukken door minder uren te besteden aan de intake of aan de opvolging van de hulpverlening, en ook de supervisie kan niet gehalveerd worden. Het project moet in zijn totaliteit een erkenning krijgen. Dit kan op verschillende manieren: door een vermindering van de caseload van de sectorverantwoordelijke tot 60 cliënten op jaarbasis in plaats van 130 cliënten, of door een ontschotting tussen het Agentschap Jongerenwelzijn en Gezinszorg. Het subsidiariteitsprincipe (maximale zorg benutten op het laagst mogelijk niveau) kan via een andere verdeling van de middelen meer resultaten opleveren. Elk dossier vergt 1.907,21 euro aan extra kosten op jaarbasis, een kostprijs die momenteel niet vervat zit in de reguliere subsidie, maar die wel op de één of andere manier moet gefinancierd worden.

Het project is een succesverhaal, en het is een unieke kans voor de sector Jongerenwelzijn om in te zetten op kwaliteitsvolle en vernieuwende hulpverlening. Een grote uitdaging is de ontschotting tussen de sectoren, zodat er niet alleen daadwerkelijk wordt samengewerkt tussen de sectoren, maar ook de subsidiestroom dezelfde weg volgt. Omwille van de meerwaarde van deze eerstelijnszorg en om onze verworven expertise niet verloren te laten gaan, willen we dit project voortzetten. Door de gebrekkige financiering zijn we echter gedwongen om de lopende dossiers te beperken tot 10 gezinnen per jaar. We vragen de overheden dan ook om dringend te investeren in dit laagdrempelig, waardevol project.