

Evaluatie Laagdrempelige Opvoedondersteuning¹

Inleiding

Het aanbod van laagdrempelige opvoedondersteuning door hoogopgeleide pedagogen binnen een Friese gemeente is gestart als pilot in juni 2015 en wordt ieder jaar geëvalueerd. Dit jaar is gekozen om deze evaluatie te houden met behulp van de dialoogtafel-methodiek, ontwikkeld door de Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Friesland². Met ouders, die gebruik hebben gemaakt van verschillende soorten laagdrempelige hulp, is een interview gehouden. De uitkomsten zijn vervolgens tijdens een **dialoogtafel** met betrokken professionals besproken.

Werkwijze

Betrokken pedagogen hebben een casus geselecteerd. De ouder(s) heeft/hebben toestemming gegeven om mee te werken en zijn vervolgens geïnterviewd door een onderzoeker van de AWTJF aan de hand van topiclijst. Deze topiclijst is samen met betrokken pedagogen ontwikkeld en had betrekking op specifieke thema's, gerelateerd aan de laagdrempelige opvoedondersteuning, zoals de aanmelding, ervaren uitkomsten en tevredenheid, contact met betrokken pedagoog en samenwerking met andere betrokkenen, zoals consultatiebureau, kinderopvang, school en dergelijke.

Het verslag van het interview – door de ouder(s) goedgekeurd - is tijdens een dialoogtafel aan betrokken pedagogen en andere collega's voorgelegd. Onder leiding van een **onafhankelijk voorzitter** hebben zij op een **gestructureerde manier** gezamenlijk gereflecteerd op de weergegeven ervaringen van ouders en in hoeverre de benoemde ervaringen herkenbaar zijn: welke **factoren** hebben de ondersteuning verder geholpen, en welke zorgden juist voor belemmering (aan de hand van het model uit *figuur 1*)? Daarbij hebben de deelnemers gekeken in hoeverre de genoemde punten volgens hen incidenteel of structureel zijn en of deze ook bij andere vergelijkbare casussen spelen. Tenslotte hebben zij samen nagedacht over **aanbevelingen**. De deelnemers aan de dialoogtafel hebben vervolgens het **verslag** van dit gesprek gelezen en konden hun reactie geven. Na vaststelling van het verslag zijn de belangrijkste inzichten vanuit de dialoogtafel visueel weergegeven in dit zgn. **casus profiel**.

Uitkomsten

Het doel van de dialoogtafel was om vanuit de **verschillende perspectieven** terug te kijken op de laagdrempelige opvoedondersteuning die de pedagogen aan ouders bieden en daarvan te **leren**. Die verschillende perspectieven leveren zicht op positieve en belemmerende factoren die in de beleving van de betrokkenen een rol hebben gespeeld in de uiteindelijke resultaten van de ondersteuning door de pedagogen, die de laagdrempelige opvoedondersteuning aanbieden. *Het gaat dus om een reconstructie van beleving van de deelnemers en niet persé om een reconstructie van feiten.*

Aanbevelingen

- Communiceer naar ouders dat het normaal is om vragen te hebben over de opvoeding van je kind: iedere ouder heeft vragen.
- Onderstreep dat elke (halve) vraag het waard is om gesteld te worden.
- Wees duidelijk naar ouders over je rol als pedagoog (verwachtingenmanagement).
- Motiveer ouders voor vervolghulp als dit nodig is.
- Neem informatie en telefoonnummer Opvoedondersteuning op in het groeiboekje dat ouders op het consultatiebureau krijgen.
- Plan inloopsprekken op momenten dat ouders toch al op de betreffende locatie zijn.
- Check als pedagoog regelmatig of je gevoel klopt, als je ondersteuning aan ouders biedt.
- Wees alert op terugkoppeling van eindrapportage Opvoedondersteuning aan verwijzers buiten de GGD, zoals school, wijkteam en huisarts.
- Probeer zo mogelijk een warme overdracht naar het wijkteam te organiseren.
- Bespreek met elkaar in welke situaties je wel en niet contact zoekt met andere betrokken hulpverleners.
- Richt de Friese Verwijsindex zo in, dat pedagogen geen berichten/matches meer krijgen van andere betrokken hulpverleners als zij de ondersteuning aan ouders reeds hebben afgesloten.

Figuur 1: Conceptueel model beïnvloedende factoren



Toelichting conceptueel model

Een uitkomst van een ondersteuningstraject is altijd het resultaat van **meerdere factoren**, die samen tot een bepaalde uitkomst leiden, dus niet het resultaat van één succesfactor of één belemmerende factor op zichzelf. Deze beïnvloedende factoren kunnen te maken hebben met het gezin, met de betrokken professionals en de organisatie (context) waarin wordt gewerkt of met de ingezette interventies.

Een **positieve factor** heeft in gunstige zin bijgedragen aan een uitkomst van het hulpverleningsproces. Het gaat dan bijvoorbeeld om hoge motivatie (gezin), goede samenwerking (hulpverleners) of bewezen effectieve hulp (interventie), e.d. Een **belemmerende factor** heeft de potentie de uitkomst van het hulpverleningsproces negatief te beïnvloeden en/of draagt bij aan een suboptimale uitkomst. Het gaat dan bijvoorbeeld om negatieve verwachtingen over de ondersteuning (gezin), hoge werkdruk hulpverleners (organisatie), gebrek aan passende hulp (interventie).

Leeswijzer profiel

De positieve factoren op verschillende niveaus zijn weergegeven in de groene blokken. De belemmerende factoren in de rode blokken. Bij de vetgedrukte factoren zijn de mogelijke **achterliggende oorzaken** in kaart gebracht. Als een factor zowel in een groen als in een rood blok voorkomt, kan dat duiden op een verschil in de genoemde factor in de specifieke casus en in het algemeen in andere casussen. Ook kan het betrekking hebben op verschillende fasen in hetzelfde traject.

¹ Mocht u deze presentatie van bevindingen willen verspreiden, dan verzoeken we u de volgende bronvermelding aan te houden:
Evaluatie laagdrempelige opvoedondersteuning m.b.v. de dialoogtafelmethodiek. Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Friesland. Leeuwarden.

² Voor meer informatie of contact zie www.awtjf.nl

CASUS BESCHRIJVING

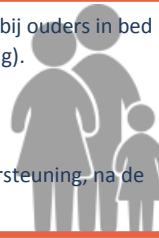
Jeugdige: kind in de jonge kindertijd. Opvoedvraag ouders op het gebied van structuur bieden aan het kind (vooral m.b.t. slaapritme en bij ouders in bed slapen) vanwege verschillende culturele achtergronden van ouders. Daarnaast had kind heel veel aandacht van ouder nodig (claimgedrag).

Samenstelling gezin: Ouders en kind.

Opleidingsniveau ouder(s): MBO

Inkomen ouder(s): werkend

Hulpgeschiedenis kind en gezin tijdens jonge kindertijd: twee trajecten van huisbezoeken door pedagoog laagdrempelige opvoedondersteuning, na de eerste aanmelding 4 bezoeken en na de tweede aanmelding nog 3 bezoeken.



POSITIEVE FACTOREN (↑ mogelijke oorzaken)

GEZIN	<p>Hoge motivatie ouder(s) ^c:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ één ouder vond het niet moeilijk om hulp te vragen en voelt zich ook vrij om opnieuw hulp te vragen als dat nodig is ^c ↑ beide ouders passen tips pedagoog toe ^c <p>Ouders hebben tegenwoordig zelf veel kennis rondom hun vraaggebied (via boeken, informatie op internet)</p>
PROFESSIONAL	<p>Alliantie / goede samenwerking tussen pedagoog en ouder(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ had goede klik met ouders ^c ↑ was spontaan, open en gemakkelijk in contact ^c ↑ heeft goed geluisterd en geobserveerd, had aandacht voor ouders / ouders voelden zich gehoord en begrepen ^c ↑ heeft ouders gerustgesteld dat zij niet de enige zijn met dit probleem (normaliseren opvoedvraag) ^c ↑ staat naast ouders (als mens en professional) ↑ legt de nadruk op wat al goed gaat en zet ouders in hun kracht (empowerment) ↑ kwam afspraken na (betrouwbaar) ^c <p>Gezamenlijke besluitvorming:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ heeft samen met ouders concreet stappenplan gemaakt ^c ↑ heeft samen met ouders besloten dat hulp afgerond kan worden, mening ouders is leidend <p>Maatwerk bieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ is goed aangesloten bij vraag ouders ^c ↑ heeft oog voor cultuurverschillen ouders en wat dit betekent in de opvoeding ^c <ul style="list-style-type: none"> ↑ heeft onderzoek gedaan naar de cultuurverschillen ^c ↑ gaf duidelijke tips en voorbeelden, die gezin gelijk kon toepassen ^c ↑ ging op huisbezoek om goed beeld te krijgen van thuissituatie ^c <p>Samenwerking tussen professionals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ snelle doorverwijzing en overdracht van consultatiebureau naar opvoedondersteuning en vice versa (intern) <ul style="list-style-type: none"> ↑ korte lijnen tussen pedagogen opvoedondersteuning en team consultatiebureau/JGZ <ul style="list-style-type: none"> ↑ werken voor dezelfde organisatie ↑ verwijzingen vanuit sociaal wijkteam naar opvoedondersteuning verlopen soepel (extern) ↑ pedagoog nodigt betrokken sociaal werker uit bij laatste huisbezoek aan ouders (extern) <p>Deskundigheid pedagogen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ hebben snel in de gaten wat er aan de hand is en kunnen goede inschatting maken van wat normaal is en wat gespecialiseerde hulp behoeft: <ul style="list-style-type: none"> ↑ zijn hoogopgeleid, getraind om dit onderscheid te kunnen maken en kennen eigen grenzen ↑ houden elkaar op de hoogte van recent onderzoek ↑ geven ouders inzicht in ontwikkelingsfasen van kinderen en hierbij passend gedrag
ORGANISATIE	<p>Laagdrempelig aanbod opvoedondersteuning:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ goede bereikbaarheid (presentiebenedering): <ul style="list-style-type: none"> ↑ geen wachtlijst ↑ snel contact voor eerste afspraak ^c ↑ ouder kan altijd bellen of mailen bij vragen (ook na afsluiting traject) en krijgt dan ook snel reactie ^c ↑ pedagogen komen bij ouders thuis als ouders dat willen (ouders hoeven niet naar kantoor te komen) ↑ kortdurende begeleiding (max 5 huisbezoeken) is overzichtelijk voor ouders (zitten niet meteen aan heel traject vast) ↑ regie ligt bij ouders m.b.t. beëindigen ondersteuning op elk gewenst moment als dit niet aansluit <p>Zichtbaarheid laagdrempelige opvoedondersteuning:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ pedagogen veel aanwezig op scholen en peuterspeelzalen, inloopspreekuren ↑ PR / posters in de stad ↑ namen en telefoonnummers van pedagogen zijn opgenomen in het groeiboekje <p>Standaard monitoring van tevredenheid ouders</p> <p>Deskundigheidsbevordering pedagogen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ veel mogelijkheden tot scholing, o.a. in interventies ↑ ruimte voor werkbegeleiding in de vorm van casuïstiekbespreking en intervisie
INTERVENTIES	<p>Aanpak laagdrempelige opvoedondersteuning:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ ouderschapstheorie als uitgangspunt <ul style="list-style-type: none"> ↑ gericht op empowerment ouders en oplossingsgericht werken ↑ werken vanuit richtlijnen Nederlands Centrum voor Jeugdgezondheidszorg <p>Beschikbaarheid goed onderzocht interventie-pakket:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ handboek 'Opvoedingsproblemen, handleiding voor opvoeders' van Marleen Oosterhof is basis pedagogen ↑ basishandboek pedagogische interventies ↑ Triple-P en Video Home Training

UITKOMSTEN

Tevredenheid: hoog, ouders hebben veel aan de huisbezoeken gehad, de tips waren goed toepasbaar

Doelrealisatie:

- Bed-ritueel verloopt rustiger
- Ouder heeft geleerd om consequent te zijn
- Positief neveneffect op relatie ouders, meer rust

Tevredenheid: n.v.t.

Doelrealisatie:

- Kind heeft soms een terugval, waardoor ouders weer meer tijd moeten besteden aan het bed-ritueel

BELEMMERENDE FACTOREN (↑ mogelijke oorzaken)

GEZIN	<p>Kind heeft moeite met veranderingen in de omgeving ^c</p> <p>Ouders hanteren een verschillende aanpak voor kind ^c:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ zijn afkomstig uit verschillende culturen met verschillende waarden en normen ^c <p>Preferenties en gedrag ouders sluiten niet altijd aan bij behoefte kind (bijv. gebrek aan structuur) ^c</p> <p>Ouder durft kind niet goed los te laten ^c</p> <p>Ouder is niet consequent en vindt het lastig om structuur vast te houden ^c</p> <p>Eén ouder heeft moeite met hulp vragen ^c:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ was bang dat de pedagoog opvoeding zou overnemen ^c ↑ schamen zich dat ze hulp nodig hebben (norm 'opvoeden kan iedereen') ↑ heersend idee is dat je grote problemen moet hebben voordat je hulp vraagt <ul style="list-style-type: none"> ↑ imago jeugdhulp <p>Ouders voelen zich snel geïsoleerd en onzeker over de opvoeding</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ ouder ervaart weinig steun vanuit netwerk ^c / kritiek vanuit sociale omgeving: <ul style="list-style-type: none"> ↑ netwerk gaf geen (h)erkenning toen ouder het probleem met hen besprak ^c <p>Ouders zijn niet altijd gemotiveerd voor vervolghulp en vinden het soms moeilijk te accepteren dat meer hulp nodig is</p> <p>Ouders ervaren normalisering van opvoedproblemen soms als afwijzing, alsof er niets aan de hand is/het niets voorstelt</p>
PROFESSIONAL	<p>Inschatting van ernst problemen is soms lastig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ pedagogen hebben te maken met verschillende culturen met verschillende normen en waarden ↑ pedagogen nemen hun eigen waarden en normen mee <p>Pedagogen kunnen niet altijd aan verwachtingen van ouders voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ pedagogen mogen niet zelf diagnosticeren, terwijl ouders soms wel diagnose verwachten <p>Pedagogen werken veel op basis van gevoel (onbewust handelen vanuit onderliggende kennis en ervaring)</p> <p>Samenwerking tussen professionals (extern):</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ gebrek aan warme overdracht: <ul style="list-style-type: none"> ↑ lange wachtlijsten bij wijkteams ↑ bij verwijzing vanuit wijkteam, school of huisarts moet pedagoog zelf terugkoppeling organiseren naar verwijzer ↑ bij doorverwijzing voor verdere diagnostiek vaak geen terugkoppeling naar pedagoog ↑ geen tussentijdse terugkoppeling van pedagoog naar andere betrokkenen: <ul style="list-style-type: none"> ↑ pedagoog rapporteert niet over tussentijdse bezoeken (alleen eindrapportage) <p>Niet altijd goed in te schatten wanneer casus kan worden afgerond (zijn ouders in staat bereikte resultaat vast te houden?)</p>
ORGANISATIE	<p>Hoge caseload en werkdruk sociaal werkers:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ korte doorlooptijd start hulp (max 4 weken) legt druk op pedagogen (werkdrukverhogend) <p>PR-acties Opvoedondersteuning bereiken niet alle ouders:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ ouders realiseren zich niet dat opvoedondersteuning ook voor lichte opvoedvragen is en voor alle ouders, zowel van kleine kinderen als pubers <p>Inloopspreekuur op consultatiebureau is buiten reguliere openingstijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ gebrek aan ruimte <p>Geen duidelijke afkappunten wanneer hulp stopt of doorverwezen moet worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ grijs gebied tussen laagdrempelig zijn en passende hulp bieden <p>Ontbreken automatisch proces/facilitering terugkoppeling indien verwijzer wijkteam of huisarts is (zie ook bij professional):</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ de grote meerderheid van de verwijzingen komt van interne verwijzers (GGD, JGZ, consultatiebureau) <p>Uitwisseling cliëntgegevens is ingewikkeld en kost veel tijd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ indien er meer hulp in het gezin is, is voor uitwisseling gegevens specifieke toestemming nodig (soms meerdere keren) <ul style="list-style-type: none"> ↑ invoering AVG <p>Gebrek aan (voldoende) facilitering om op afstand te kunnen werken:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ pedagogen kunnen vertrouwelijke informatie niet op telefoon openen <ul style="list-style-type: none"> ↑ ICT-voorzieningen zijn niet geschikt voor werken onderweg <p>Iedere organisatie heeft eigen ICT-programma voor vertrouwelijke mail, dit werkt omslachtig</p> <p>Meldplicht Friese Verwijsindex werkt niet prettig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ professionals reageren niet altijd na oproep voor contact ↑ hulpverleners blijven in systeem staan, ook als zij niet langer betrokken zijn bij gezin
INTERVENTIES	<p>Niet besproken</p>

