

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 dialoogtafelmethodiek, 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 **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

- Onderzoek hoe je de drempel voor ouders nog verder kunt verlagen en in de afsluiting nog meer uitnodigend kunt zijn en ruimte kunt bieden aan ouders voor vervolgvraag, ook na eerste contact, zonder opdringerig te worden.
- Vraag ouders na afloop van een gesprek of je ze mag mailen met informatie en evaluatie i.p.v. antwoordkaartje meegeven. Dan kunnen ouders gemakkelijk het mailtje beantwoorden als ze nog een vraag hebben.
- Aanvaard dat je met dit laagdrempelig zorgaanbod niet een compleet beeld hebt van de context en niet alles kunt weten en oplossen.
- Bevraag elkaar welke keuzes worden gemaakt vanuit de combinatie van verschillende theorieën en benaderingen in de begeleiding van ouders en wat de achtergrond is voor deze keuze.
- Wees je altijd bewust van het belang van de driehoek school – thuis – kind/jongere voor het functioneren van de jeugdige en het oplossen van door ouders gesignaleerde problematiek / vragen.
- Heb aandacht voor de werkdruk van pedagogen, nu steeds meer ouders het de laagdrempelige opvoedondersteuning weten te vinden en de mailbox overloopt met vragen van ouders.
- Onderzoek de mogelijkheden voor meer samenwerking met en zichtbaarheid van deze laagdrempelige opvoedondersteuning op voortgezet onderwijs.
- Blijf pedagogen de ruimte geven voor reflectie en deskundigheidsbevordering d.m.v. casuïstiekbesprekingen en intervisie.

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: jongere in de middelbare schoolleeftijd heeft moeite met concentreren en plannen en heeft daardoor problemen op school.
Samenstelling gezin: ouders en jongere
Opleidingsniveau ouder(s): HBO/WO
Inkomen ouder(s): werkend
Hulpgeschiedenis: diagnostisch onderzoek tijdens basisschoolleeftijd
Middelbare schoolleeftijd: 1 gesprek met pedagoog laagdrempelige opvoedondersteuning op inloopsprekuren



POSITIEVE FACTOREN (↑ mogelijke oorzaken)

GEZIN

Motivatie ouder:

- ↑ ouder komt op eigen initiatief naar spreekuur^c
- ↑ ouder stelt zich kwetsbaar op en was open en eerlijk naar pedagoog^c
- ↑ ouders willen dat het goed gaat met hun kind

Ouder heeft inzicht in eigen functioneren en heeft vermogen tot reflectie^c
 Jongere is goed in beeld bij ouders

PROFESSIONAL

Alliantie/samenwerking met gezin:

- ↑ nemen ouders serieus, ouder voelde zich erkend, begrepen en bevestigd^c
- ↑ luisteren naar ouders, ouder voelde zich gesteund en gehoord^c
- ↑ sluit aan bij vraag van moeder en helpt haar met wat zij op dat moment nodig heeft^c
- ↑ klik tussen ouder en pedagoog^c
 - ↑ bieden veilige omgeving voor ouder om verhaal te doen, samen te sparren^c
 - ↑ gaat gesprek in met humor
- ↑ ouder werd tegemoetgekomen in haar behoefte aan contact met ervaringsdeskundige^c
- ↑ benaderen ouders zonder oordeel (blaamvrij) en op een gelijkwaardige manier^c
- ↑ zijn gericht op het maken van contact, stellen ouders op hun gemak, zijn aardig, hebben mensenkennis

Versterken eigen kracht ouder door pedagoog:

- ↑ normaliseren opvoedvragen
- ↑ zetten ouders in hun kracht, benadrukken sterke kanten ouder en wat al goed gaat

Maatwerk bieden:

- ↑ geven advies op maat, dat past bij ouders, context en hun vraag/behoefte
- ↑ werken vanuit verschillende invalshoeken om tot een integrale ondersteuning te komen
- ↑ nemen tijd voor ouders (geen vaste tijden voor gesprek)

Grondige probleemanalyse:

- ↑ vragen goed door om zo de context goed in beeld te krijgen

Deskundigheid:

- ↑ expertise als professional, maar ook als ouder
- ↑ kennis van en informatie over ontwikkelingsfasen kinderen en jongeren
- ↑ kennis van echtscheidingsproblematiek

ORGANISATIE

Deskundigheid pedagogen:

- ↑ aanwezigheid van hoogopgeleide professionals, die ook vanuit ervaring kunnen spreken
- ↑ bieden van deskundigheidsbevordering in de vorm van intervisie en casuïstiekbespreking

Professionele autonomie in aanpak / werkwijze:

- ↑ ruimte bieden aan professionals om eigen tijd in te delen
- ↑ geen druk vanuit organisatie op caseload (productiedruk)

Duidelijke visie op ouderschap en omgang met ouders vanuit theorie 'Houding en handelen'

Goede PR/marketingstrategie:

- ↑ poster is uitnodigend voor ouders om naar inloopsprekuren te komen

Laagdrempeligheid/toegankelijkheid:

- ↑ ondersteuning is vrijwillig en vertrouwelijk
- ↑ goed bereikbaar via zowel telefoon als mail

Samenwerking tussen organisaties (extern):

- ↑ training 'Houding en Handelen' door pedagogen voor professionals op school

Beschikbaarheid Triple-P

Gespecialiseerde gespreksvoeringstechnieken (aansluiten bij ouders, blaamvrij benaderen)

INTERVENTIES

UITKOMSTEN

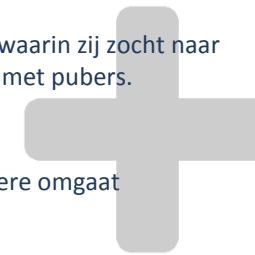
Tevredenheid:

Ouder is tevreden met het gesprek, waarin zij zocht naar bevestiging en iemand met ervaring met pubers.

Doelrealisatie:

Ouder

- Is bevestigd in hoe zij met jongere omgaat
- Heeft concrete tips gekregen



Tevredenheid:

Ouder had gehoopt dat pedagoog een vervolgspraak zou voorstellen. Ouder heeft niet aangegeven daar behoefte aan te hebben en er is geen vervolgspraak gemaakt.

Doelrealisatie

Jongere

- Concentratieproblemen zijn niet opgelost

BELEMMERENDE FACTOREN (↑ mogelijke oorzaken)

GEZIN

Ouderschap is kwetsbaar:

- ↑ ouder is bang voor relatieverlies met puber^c
- ↑ ouders voelen zich vaak schuldig (schaamte voor onmacht in opvoeding)
- ↑ ouder twijfelt soms aan zichzelf of ze het wel goed doet^c

Ouders zitten niet op één lijn en benaderen puber verschillend^c

Ouder heeft geen nieuwe afspraak aangevraagd, ondanks dat er wel behoefte was aan vervolg^c:

- ↑ ouder ervaart drempel om opnieuw hulp te vragen
- ↑ ouder raakte opgeslokt in de gezinssituatie

Ouders werken niet altijd (tijdig) samen met school:

- ↑ ouders zien thuis en school als gescheiden werelden

PROFESSIONAL

Gebrek aan grondige context- en probleemanalyse:

- ↑ beperkt integraal beeld van context en problematiek gezin / jongere tijdens inloop- of telefonisch spreekuur:
 - ↑ missen perspectief jongere
 - ↑ horen het verhaal alleen vanuit perspectief ouder
 - ↑ geen zicht op eventueel achterliggende hulpverleningstrajecten
 - ↑ geen contact met school over functioneren jongere op school^c:
 - ↑ vraag van ouder was niet op situatie school gericht, maar op relatie tussen ouder en jongere^c (driehoek school – thuis – jongere is altijd van groot belang is voor het functioneren van jongere)
 - ↑ pedagoog richt zich op concrete hulpvraag ouder op specifiek gebied

Laten zich door ouders leiden in het maken van eventuele vervolgspraak:

- ↑ gaan (teveel) uit van eigen regie ouders:
 - ↑ gaan er vanuit dat ouders het na empowerment door pedagoog zo weer zelf kunnen oppakken
 - ↑ heeft onvoldoende gesignaleerd dat ouder behoefte had aan vervolgspraak
 - ↑ wil ouder niet betuttelen en niet opdringerig zijn
- ↑ er is geen standaard in de follow-up na een gesprek of gesprekkenreeks

Werkwijze is lastig over te dragen aan collega's buiten laagdrempelige opvoedondersteuning:

- ↑ werken vanuit een combinatie van theorieën en benaderingen
- Mentor op school heeft geen tijd om huisbezoeken af te leggen om samen te werken met ouders

ORGANISATIE

Beperkte zichtbaarheid laagdrempelige opvoedondersteuning op scholen voor voortgezet onderwijs
 Sterke nadruk op eigen regie en eigen kracht ouders vraagt soms wellicht teveel van ouders

Werkdruk:

- ↑ pedagogen ontvangen veel mailtjes met vragen van ouders:
 - ↑ mail sturen is erg laagdrempelig voor ouders
- ↑ beperkt aantal pedagogen beschikbaar binnen laagdrempelige opvoedondersteuning
- ↑ beperkt budget vanuit gemeente beschikbaar

Samenwerking (extern):

- ↑ laagdrempelige opvoedondersteuning is niet betrokken bij School als Werkplaats/School als Vindplaats(SAW/V):
 - ↑ laagdrempelige opvoedondersteuning is meer gericht op ouders en SAW/V meer op jongeren

Gebrek gezamenlijke aanpak van jongere door school en ouders:

- ↑ school heeft geen volledig beeld van problematiek jongere
 - ↑ informatie-uitwisseling tussen school en ouders is (met name op voortgezet onderwijs) beperkt

School biedt geen duidelijkheid over zorgstructuur op school aan ouders:

- ↑ school heeft slechts beperkt kennis van aanbod/sociale kaart
- ↑ er is niet altijd een duidelijk aanspreekpunt op school voor hulpvragen van ouders

INTERVENTIES

Niet besproken