

Verslag ouderbijeenkomst

Diversiteit in de jeugdhulp

17 februari 2022

De gemeente Amsterdam is sinds 2021 actief bezig om invulling te geven aan het speerpunt cultuur- en diversiteits sensitief werken. Dat doen ze o.a. door te onderzoeken wat ervaringen, wensen en behoeften zijn van alle partijen die met jeugdhulp te maken hebben. Jeugdplatform Amsterdam is gevraagd om gesprekken met jongeren en ouders te organiseren en daarover advies te geven. De bevindingen die hieruit komen helpen de gemeente om voorwaarden te kunnen stellen aan jeugdhulpaanbieders en het gesprek met ze aan te gaan over onderwerpen die belangrijk zijn voor jongeren en ouders.

Op 17 februari zijn we met 9 ouders online in gesprek gegaan over ervaringen, wensen en behoeften bij het omgaan met verschillen in de jeugdhulp. De vragen die centraal stonden waren:

- Heb je wel eens te maken gehad met een hulpverlener die heel anders/verschillend was dan jij? Bijv. in aanpak, mening, leefstijl.
- Hoe ging jouw hulpverlener daarmee om en wat vond jij daarvan? Wat had jou in deze situatie geholpen?
- Voel je je prettiger bij een hulpverlener die op jou lijkt? (innerlijk en/of uiterlijk)
- Zijn er voldoende hulpverleners van een diverse achtergrond? Als die er niet zijn, wat vind jij belangrijk in het contact met een hulpverlener die minder kennis heeft van jouw leefwereld?
- We vinden het belangrijk dat er voldoende tijd is om elkaar te leren kennen, maar helaas is er in de praktijk maar beperkt tijd om daaraan te besteden. Hoe kan er in de beperkte tijd die er is toch aandacht besteedt worden aan een goede kennismaking?

Een hulpverlener die op mij lijkt

We stelden ouders de vraag of zij graag een hulpverlener zouden willen die op hen lijkt (innerlijk of uiterlijk). Daarop werd wisselend geantwoord. Meer dan de helft van de ouders gaf aan het minder belangrijk te vinden dat iemand op hen lijkt, zolang er maar een persoonlijke klik is. De klik is voor hen het belangrijkste. De ouders die aangeven het wel prettig te vinden om een hulpverlener te hebben die op hen lijkt, geven aan dat dat vooral te maken heeft met de gedachte dat die hulpverlener ze beter kan begrijpen, zich beter kan inleven en dat zij daar beter mee kunnen levelen. Opvallend was dat wanneer ouders een teleurstellende ervaring hadden met een hulpverlener, zij daarna vaker vragen naar een hulpverlener die (meer) op hun lijkt. Op die manier hopen ze de kans op herhaalde teleurstelling te voorkomen. Een divers personeelsbeleid kan dus wel bevorderend werken voor de matching/de klik. Ouders maken echter ook duidelijk dat de match/klik ook kan zitten in de kleine dingen, zoals dezelfde humor.

"Ik heb nu een Turkse hulpverlener en dat vind ik heerlijk. Ik vind hem heel veel empathie hebben, je hoeft iets maar met een half woord te zeggen en hij begrijpt me, hij begrijpt mijn humor en andersom. Mijn vorige hulpverlener was een Nederlandse vrouw, maar die

begreep mijn humor niet. Vaak zijn het van die hele kleine dingen, het hoeft niet heel groot te zijn.”

“Toen ik nieuw was in de hulpverlening was ik blij met iedereen. Later wilde ik toch liever een vrouw, want ik merkte dat vrouwen meer op hetzelfde niveau dachten over hoe kinderen in elkaar zitten. Mannen waren wat zakelijker. Die zeggen vaak ‘het komt wel goed’ en ‘dat hoort erbij.’”

Een ouder vertelt dat zij het juist heel fijn vond om een hulpverlener te hebben die totaal niet op haar leek en op een andere manier dacht. Het perspectief van de hulpverlener werkte juist verruimend, omdat het de ouder op ideeën bracht waar zij zelf niet op was gekomen.

Behoeftte aan meer diversiteit in hulpverleners

De meeste ouders vinden dat er niet voldoende hulpverleners zijn met een diverse achtergrond. Mogelijke oorzaken voor te weinig diversiteit kunnen zijn dat het werk niet aantrekkelijk genoeg is en dat organisaties niet voldoende (financiële) middelen hebben om hun diverse werknemers te faciliteren en begeleiden. Ook geven ouders aan dat hulpverleners tijdens hun opleiding vooral leren over de ‘witte’, Westerse manier van opvoeden en dat dat niet overeenkomt met de diversiteit aan culturen die je tegenkomt in de hulpverlening. Dit zorgt ervoor dat – ondanks een diversiteit aan hulpverleners – zij nog steeds niet divers zijn in hun aanpak en denkwijze. Het cultuur- en diversiteits sensitief werken zou dus al vanaf de opleiding meegenomen moeten worden. Daar zien we nu wel ontwikkelingen in, maar we zien daar ook nog verbeterkansen.

Check of jouw doen en denken aansluit bij wat de ouder nodig heeft en wenselijk vindt

Wanneer een aanpak of denkwijze niet aansluit bij de situatie of het gezin, kan dat belemmerend werken, maar dat hoeft niet altijd te maken te hebben met een hulpverlener die niet of minder op hun lijkt. Niet alle ouders zijn mondig genoeg om knelpunten hierbij aan te geven en te vragen om een andere hulpverlener. Er is dan ook een kans dat het kan escaleren met een hulpverlener waar het niet mee klikt, ouders de hulpverlening gaan wantrouwen en ze niet meer aan de bel gaan trekken als ze hulp nodig hebben. Hier ligt ook een rol voor de hulpverlener om te checken of zijn/haar doen en denken aansluit bij wat de ouder nodig heeft en wenselijk vindt, en de optie mee te geven om te wisselen van hulpverlener.

Een goede kennismaking is cruciaal

Alle ouders vinden het belangrijk dat er voldoende tijd is om elkaar te leren kennen en zijn van mening dat daar meer tijd voor vrijgemaakt moet worden dan nu vaak het geval is. Omdat de realiteit is dat daar meestal niet heel veel tijd voor is, hebben we met ouders nagedacht over wat je in de beperkte tijd kan doen om toch te zorgen voor een goede kennismaking.

- **Verdiep je in het gezin.** Op welke manier, daar zijn de meningen over verdeeld. Sommige ouders vinden het fijn als hulpverleners van te voren hun dossier inlezen, maar er zijn ook ouders die dat juist niet willen. Meer te weten komen over het gezin van andere hulpverleners die betrokken zijn zou ook een optie kunnen zijn. Je kan je ook verdiepen in de cultuur van het gezin om bijv. meer te weten te komen over tradities en leefwijze.

- **Houding:** ga open minded het gesprek in (zonder vooroordelen), wees nieuwsgierig en toon oprechte interesse.
- **Gebruik geen standaard vragenlijsten**, maar bedenk samen met de ouder wat nodig is om te weten om te kunnen starten met de hulp. Onderzoek de hulpvraag en de situatie daaromheen samen met ouders/het gezin. Vraag bijvoorbeeld: wat zijn jouw verwachtingen, wat wil je bereiken, hoe kan ik je ondersteunen?
- In gesprek gaan over **leidende principes volgens jeugdigen en opvoeders**. Hierdoor kom je er ook achter waar verschillen liggen en wat ouders persoonlijk wenselijk vinden.
- Het verlaagt de drempel als hulpverleners ook **over zichzelf vertellen**, bijv. door open te zijn over kwetsbaarheden en drijfveren. En wees ook eerlijk als je iets niet weet. Hierdoor laat de hulpverlener zijn/haar menselijke kant zien en voelt de ouder zich meer op zijn/haar gemak om ook open te zijn.
- **Heb aandacht voor het gesprek.** Hulpverleners zijn vaak bezig met tegelijkertijd het gesprek voeren en aantekeningen maken. Hierdoor is de aandacht verdeelt en dat helpt niet mee als je maar beperkt tijd hebt. Bij online afspraken kan je gesprekken opnemen om later een verslag van te maken.

Normaliseren

Hulpverleners en ouders kunnen verschillend denken over wat normaal is en wanneer sprake is van een probleem. Een ouder vertelt over een ervaring waarbij ze om hulp vroeg voor het extreme pubergedrag van haar dochter. De hulpverlener bestempelde het gedrag als normaal en het gezin kreeg daardoor geen hulp. Hierdoor voelde de ouder zich niet gehoord, terwijl het vaak al een grote stap is om hulp te vragen. Vele onderzoeken verder bleek er toch iets aan de hand te zijn, maar had dochter al een leeftijd bereikt waarbij ze zelf moest beslissen of ze wel of geen hulp wilde. Dit zorgde voor nieuwe uitdagingen en het gezin kwam tussen wal en schip terecht. Tips van ouders: kijk verder dan het gedrag, kijk naar het totaalplaatje vanuit professioneel en menselijk oogpunt, ga met ons in gesprek over wat normaal is en luister naar ouders.

Regie voeren

Er zijn veel verschillende behoeften tussen het zelf regie voeren als ouder tot het regie voeren beleggen bij de hulpverlener. En dat kan verschillen met de aanpak die de hulpverlener hierin prefereert. Ga in gesprek over het voeren van regie en wat ouders daarin nodig hebben.

“Ik kwam in contact met een klinisch psycholoog van Marokkaanse afkomst. Een hele leuke en aardige vrouw, maar ik merkte dat haar aanpak niet aansloot bij wat wij voor ogen hadden. Zij was erg sturend en nam heel veel regie. Ik wilde als gelijkwaardige partner meeslissen over de vervolgstappen die genomen zouden worden. De vraag die toen bij mij opkwam was: ligt het aan de instelling of dat het persoonlijk niet matcht met deze hulpverlener of ligt het ook aan een stukje cultuurverschil?”

“Ik heb fases gehad waar ik niet wilde kiezen welke kant we opgaan, want ik was met moeder zijn bezig. Ik dacht, ik beslis al zo veel voor de kinderen en nu moet ik ook nog zulke belangrijke beslissingen nemen, ik geef het graag uit handen.”

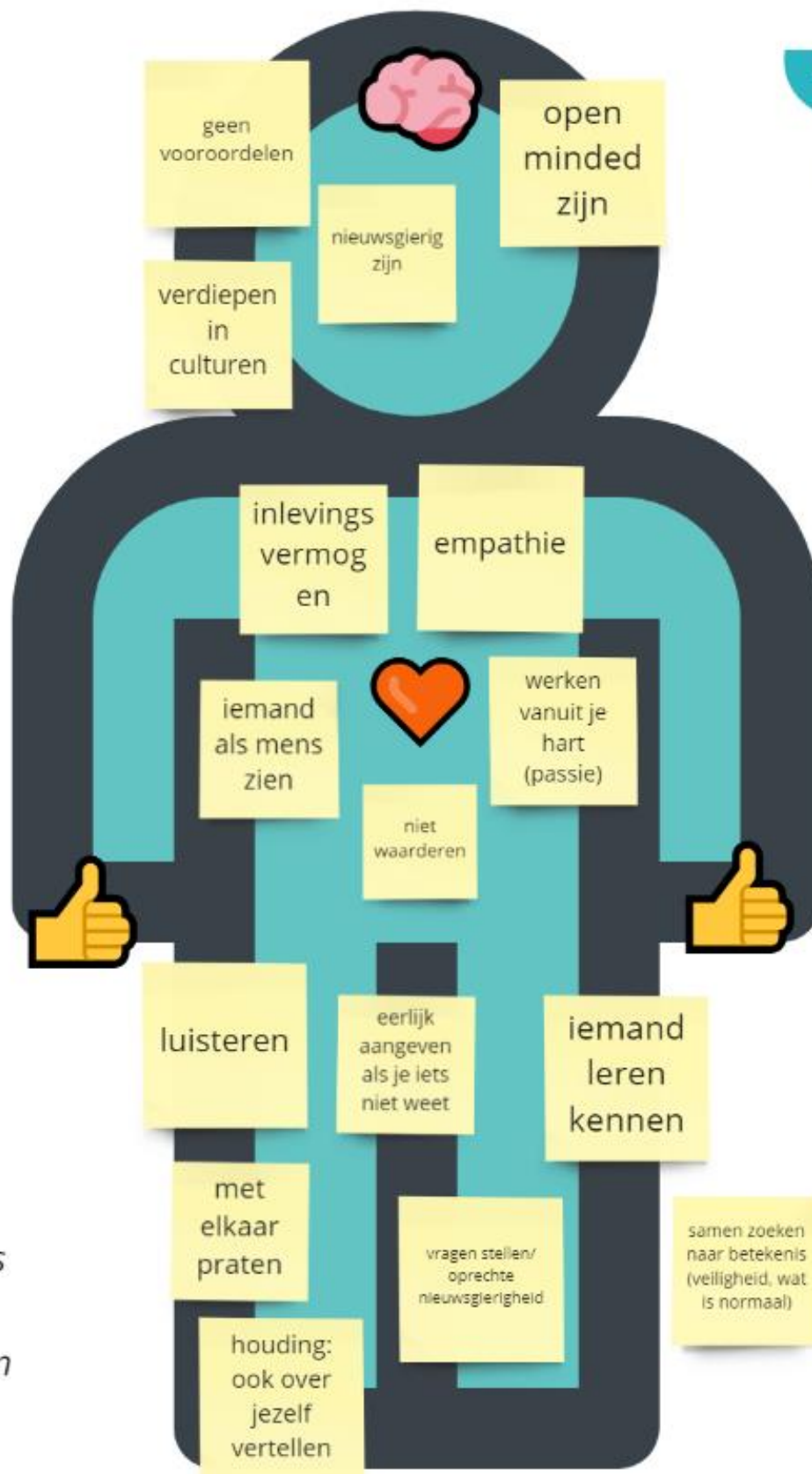
Veiligheid

De angst voor consequenties weerhoudt sommige ouders om open te zijn en hulp te vragen, bijv. bij taboe onderwerpen. Ze voelen zich dan niet veilig genoeg, maar hebben wel een hulpvraag waar ze ondersteuning bij nodig hebben. Ga in gesprek over veiligheid en wat ouders daarin nodig hebben.

Hoe moeten hulpverleners omgaan met verschillen?

Samen met ouders hebben we de avond samengevat in 'de perfecte hulpverlener' – zie afbeelding op de volgende pagina. We hebben nagedacht over: wat moet iemand weten of over nadenken (hoofd), wat moet iemand voelen (hart) en wat moet iemand doen (handen/benen).

Net zoals het thema van de avond zijn wensen en behoeften van ouders ook divers. Dat betekent dat het omgaan met verschillen ook onderdeel is van maatwerk leveren en hulpverleners vooral het gesprek met ouders moeten aangaan om te onderzoeken wat hierin persoonlijke behoeften en wensen zijn.



*hoofd: kennis
hart: gevoel
handen: doen*