

HOOFD STUK 5

COMMUNITY OF PRACTICE JEUGDHULP

Cas Barendregt, Thomas Martinelli

IVO (instituut voor onderzoek naar leefwijzen en verslaving)

Dit artikel laat zien hoe vanuit ST-RAW een Community of Practice is opgezet met moeders die ervaring hebben met jeugdhulp en professionals vanuit gemeente, onderzoek en hulp. Een Community of Practice blijkt een goede manier om praktisch bruikbare kennis op te halen over mogelijkheden om de relatie hulpverlener-cliënt te verbeteren, samenwerking tussen beide te versterken en hierin een leerproces op gang te brengen.

Om de geldigheid van in de Community of Practice opgedane kennis te vergroten zouden meerdere Communities of Practice kunnen worden opgezet in andere delen van de stad en met deelname van ouders met een andere culturele herkomst. Door inbedding in ST-RAW kan de opgedane kennis een groot bereik krijgen.

DE AANLOOP

Begin 2017 organiseert de Academische Werkplaats ST-RAW een bijeenkomst in de Oleanderbuurt in Rotterdam-Zuid voor een groepje moeders en vertegenwoordigers van de gemeente (coördinator St-RAW), Pameijer, IVO en stichting Mesam. Het doel van de bijeenkomst is om met elkaar te leren van de ervaringen van ouders met jeugdhulp. Het gesprek wordt op gang gebracht aan de hand van de bespreking van een portret uit publicatie "Portretten van cliënten in de jeugdzorg"¹. Zo wordt besproken hoe de aanwezige ouders kijken naar de aan hen aangeboden hulp en de inzet op het versterken van de eigen kracht. Het besproken portret maakt veel verhalen los. Er blijkt behoorlijk wat wantrouwen te zijn richting 'instanties', ouders vinden het moeilijk om hulp te vragen en als ze dit wel doen, voelen ze zich niet serieus genomen. De ouders hebben behoefte aan hulpverleners die naar hen luisteren en met hen samenwerken.

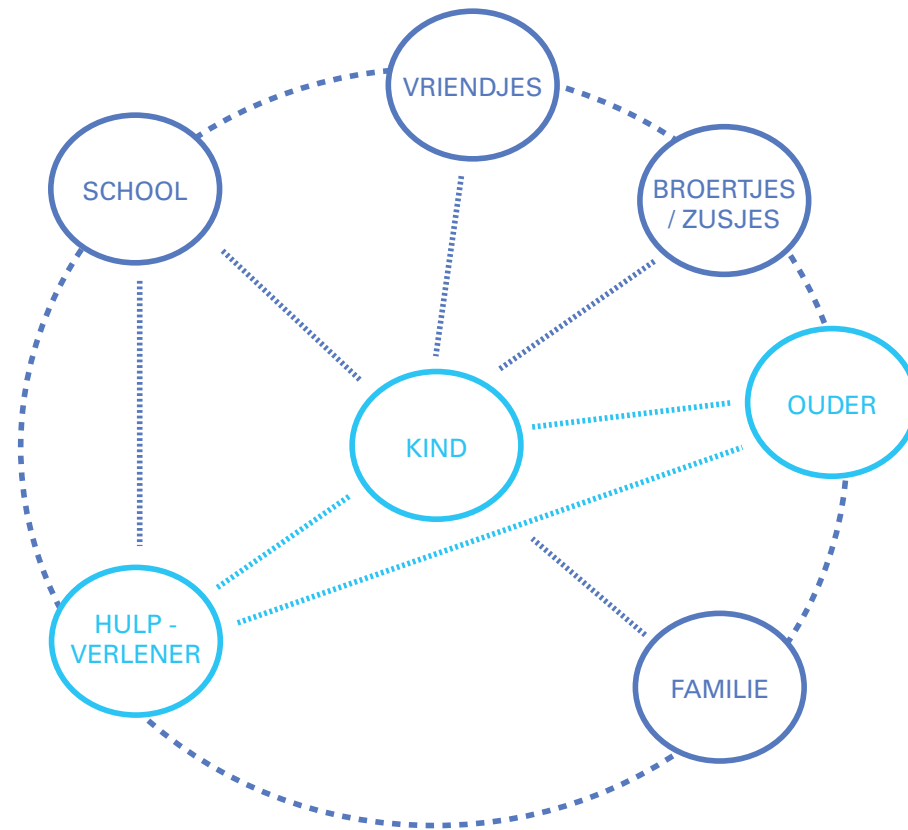
Het is voor de coördinator van ST-RAW aanleiding de moeders uit te nodigen om vaker bij elkaar te komen “om van elkaar te leren”. ST-RAW wil leren van de ervaringen van ouders met jeugdhulp om door de mix van professionele zorg en eigen kracht te komen tot een betere situatie voor de kinderen. De ouders zijn kritisch. Ze willen wel meedoen met de academische werkplaats maar hebben twijfels of er iets uit zal komen. Het is voor hen belangrijk om serieus genomen te worden en dat het ‘meedenken’ daadwerkelijk leidt tot iets concreets.

COMMUNITY OF PRACTICE

Het verder samenwerken met de moeders wordt in de vorm van een Community of Practice gegoten. Een Community of Practice is een ‘open leeromgeving’ waar mensen met eenzelfde belang, passie of zorg, kennis en ervaring uitwisselen. Kennis kan academisch zijn of opgedaan door uitoefening van een beroep of gebaseerd op ervaring (bijvoorbeeld als cliënt). Iedereen bezit een vorm van kennis en door deze variatie aan kennis samen te brengen kan van elkaar worden geleerd (Andringa & Reyn, 2014). De meeste Community of Practice’s worden georganiseerd voor en door professionals om complexe en urgente problemen op te lossen. De Community of Practice is een open leeromgeving waarin ouders, hulpverleners, en onderzoekers de kracht van ervaring en de kracht van professionele hulp en onderzoek samenbrengen. De professionals hopen aanknopingspunten te vinden om de eigen kracht van de moeders aan te spreken en te versterken. De ouders hebben zoals gezegd ook een agenda: dat er ‘iets’ uitkomt. Het open karakter van de Community of Practice impliceert ook dat de uitkomst, met name aan het begin, onzeker is. Het doel dat de professionals voor ogen stond – manieren vinden om de eigen kracht van ouders te vergroten – kon niet zonder meer aan de moeders worden opgelegd. Daarom organiseren we eerst een kennismakingsbijeenkomst om de focus van de Community of Practice te bepalen.

KENNISMAKEN

Er komen vijf moeders naar de kennismakingsbijeenkomst. Ze hebben allemaal ervaring met jeugdhulp in verschillende varianten. Tijdens de kennismaking zoeken de professionals van MeSam, Pameijer, St-RAW en IVO nadrukkelijk aansluiting



In de driehoek kind, hulpverlener en ouder heeft elk zijn/haar eigen belang, rol en inbreng in het proces. Hulpverlener en ouder(s) leveren zorg aan het kind. Tussen ouder en hulpverlener gaat het om bejegening (kind én ouder), informatie, samenwerking en ondersteuning.

FIGUUR 1 RELATIE KIND, OUDER EN HULPVERLENER TE MIDDEN VAN EEN GROTER NETWERK

door hun affiniteit en persoonlijke ervaring met kinderen en opvoeden te delen. Het effect hiervan is opmerkelijk. De persoonlijke ervaringen van de professionals helpen bij het breken van het ijs zowel richting de moeders als onderling. Ondanks de herkenning zijn er ook verschillen, enkele van de moeders bevinden zich nog midden in moeizame processen.

De startvraag is “waar lopen we tegenaan en wat kunnen we veranderen?” Uit de verhalen komt naar voren dat de bejegening door professionals tot irritaties en wantrouwen bij de ouders leidt. Al pratende en zoekende komt de focus van de Community of Practice te liggen op de driehoek ouder, kind, hulpverlener. We kunnen verder en spreken een nieuwe ontmoeting af.

BEJEGENING

Na kennismaking en bepaling van de focus volgt de eerste officiële Community of Practice bijeenkomst. We zitten aan tafel met vier moeders en vier professionals. Eén van de moeders is uitgevallen. De vrouwen hebben allemaal Surinaamse of Caraïbische roots. Voordat we van start gaan praten we over een vergoeding voor deelname van de moeders. Zij vragen hier zelf niet om, hun motivatie ligt bij de inhoud. Niettemin is een vergoeding welkom. We spreken een reiskostenvergoeding af plus een vrijwilligersvergoeding van 20 euro per keer.

Aan de hand van verhalen van de moeders bespreken we vervolgens de driehoek ouder, kind, hulpverlener, met nadruk op bejegening. Bejegening heeft verschillende aspecten: soms gaat het over (een weinig empathische) houding, soms over kennis (of het gebrek daaraan), soms over doortastendheid (of een gebrek daaraan), soms over (te) strikte interpretatie van de regels. De aanleiding voor het contact met jeugdhulp is vrijwel altijd het kind, “maar”, vinden de ouders, “ze moeten ook kijken naar wat wij nodig hebben.” Het succes van samenwerking met hulpverlening vloeit voort uit een wisselwerking, sommige ouders zijn wantrouwend en stellen zich niet zomaar open. Ouders geven ook aan soms te worden afgeschilderd als “te streng” en daardoor afstandelijk, terwijl ze dat volgens henzelf niet zijn. Als kinderen “u” moeten zeggen tegen hun ouders betekent dat niet dat de relatie niet liefdevol kan zijn. De groep geeft aan dat dit een kenmerk is van hun ‘cultuur’. Ouders krijgen soms ook de indruk dat ze dom worden gevonden, bijvoorbeeld als een hulpverlener ze niet laat uitpraten.

Dat komt soms doordat Nederlands niet de moedertaal is, of doordat ze weinig kennis over het onderwerp hebben. De moeders kunnen hierdoor het gevoel krijgen dat ze te kort schieten. Sowieso voelen ze zich kwetsbaar omdat hun kind problemen heeft. Ze zijn daardoor gevoelig voor ongeduld en een (vermeend) gebrek aan respect.

Soms is het ook de taal die je niet perfect beheerst waardoor je moet nadenken, en dan hoor je het al aan de toon die ze aanslaan dat ze het beter weten. “Dan moet je dit doen.” Ja, dan voel je je soms wel echt klein. (MOEDER 1, VERSLAG 1E BIJEENKOMST)

Het is niet leuk om te merken dat je het niet goed doet, het maakt onzeker. De voorbeelden onderstrepen het belang van het elkaar leren kennen en zodoende elkaar leren vertrouwen. Een positief voorbeeld komt van een moeder wiens kind was opgenomen in een kliniek voor autistische kinderen. Zij ging er regelmatig koken om zo de mensen en de omgeving te leren kennen waar haar zoon verbleef.

In het uitwisselen van voorbeelden vallen ook namen van organisaties en hulpverleners. Het idee ontstaat om een gezamenlijke bijeenkomst te organiseren om vanuit verschillende perspectieven naar de samenwerking tussen ouders en hulpverleners te kijken. Maar er is ook terughoudendheid. Gaat het iets opleveren? De onderzoekers stellen voor om vooraf hulpverleners te interviewen om zo een beeld te krijgen van hun kijk op de samenwerking. Er wordt een namenlijst opgesteld met de groep en de onderzoekers krijgen als huiswerk mee deze mensen te interviewen. Ze interviewen een wijkteam-medewerker Jeugd en gezin (Feijenoord), twee behandelaren (Lucertis en JBRR) en een teamcoördinator in het voortgezet speciaal onderwijs (Yulius).

GOED LUISTEREN

In de tweede officiële bijeenkomst werken we nieuwe voorbeelden van goede en minder goede ervaringen uit. Een ouder zegt: “regels zijn regels maar mensen zijn belangrijker.” Ze drukt hiermee uit dat hulpverleners zich soms achter regels lijken te verschuilen en geen begrip tonen voor de situatie. Vooral rondom inkomen (sociale dienst) en schulden lijken ‘regeltjes’ de boventoon te voeren en dat kan frustrerend zijn, vooral als ‘de instantie’ een fout maakt en jij op de blaren kunt

zitten. Machteloos ben je dan. Tegen deze frustratie kan het alleen al helpen als de instantie of hulpverlener luistert en begrip toont voor de situatie: Ik ben pasgeleden met een jongen naar de rechter geweest, voor een schuld. Hij werd ook erg gefrustreerd omdat mensen niet naar zijn verhaal luisteren. Ik ben met hem mee geweest om hem te kalmeren. Maar de rechter luisterde in dit geval heel goed en daardoor voelde hij zich wel veel beter. Luisteren is echt belangrijk. Het helpt echt als mensen zich niet altijd zo vasthouden aan, en zich verschuilen achter, de regels. (MOEDER 4, VERSLAG 2E BIJEENKOMST)

TIPS VERZAMELEN

We denken na over een goede werkvorm als we eenmaal met hulpverleners om tafel zitten en welke onderwerpen dan besproken kunnen worden. Het lijkt het beste om eerst de opbrengst van de gesprekken met de hulpverleners te bespreken. Om het beeld compleet te krijgen, gaan de onderzoekers ook nog met de moeders afzonderlijk in gesprek. Het doel van die gesprekken is om tips voor hulpverleners en voor andere ouders te verzamelen en toe te voegen aan de tips die de geïnterviewde hulpverleners hebben gegeven.

TIPS PRIORITEREN

We zijn ruim twee maanden verder wanneer we bij elkaar komen om de verzamelde tips te sorteren en te prioriteren. Maar voordat we daaraan toekomen is er tijd nodig om bij te praten. Eén van de ouders heeft in de afgelopen tijd veel meegemaakt met haar zoon. Een eerder gestelde diagnose blijkt niet te kloppen, hoe het verder moet is onduidelijk. Ondertussen gaat de jongen niet naar school. Frustrerend en zorgwekkend. Het goede nieuws is dat zij zich sterk gesteund voelt door een wijkteammedewerker. Als ze er alleen had voorgestaan, had ze het misschien al opgegeven.

We beginnen met 75 tips; tips van ouders voor ouders en voor hulpverleners, en tips van hulpverleners voor hulpverleners en voor ouders. In drie koppels van ouders en professionals rubriceren we de tips in de neutrale categorieën ‘voor / tijdens / na het gesprek’ [met hulpverleners]. Tegelijkertijd vragen we de koppels de bruikbare tips te markeren. In een tweede sorteerronde worden de beste of meest aansprekende tips tot “toptips” verklaard.

In het gesprek over het overdragen van de verzamelde kennis passeren allerlei vormen de revue. Variërend van ‘filmpjes’ tot ‘een brief aan de burgemeester’, van ‘online leren’ tot ‘gastlessen’ voor hogeschool studenten. Voor de ouders is het belangrijk dat, als ze worden ingezet om hun ervaringen over te dragen, het veilig is en (dus) kleinschalig.



TIPS VOOR OUDERS	TIPS VOOR HULPVERLENERS
1. Bereid je voor op het gesprek. Het liefst samen met een vriend(in) of familielid. Wat wil je weten? Wat wil je bereiken? Zet je vragen op papier en neem ze mee.	1. Luister echt goed naar wat ouders te zeggen hebben. Stel je open voor het perspectief van de ander en wees je bewust van je vooroordelen (want die heb je, net als iedereen).
2. Maak aantekeningen tijdens het gesprek. Er wordt vaak heel veel informatie uitgewisseld. Dat kun je uit je hoofd nooit onthouden.	2. Win vertrouwen van ouders door je open te stellen voor praktische problemen (ook al is dit soms lastig gezien de case load, een extra telefoontje kan wonderen doen).
3. Probeer met hulpverleners samen te werken. Ook al ben je boos of gefrustreerd verbreek het contact niet.	3. Kijk naar de regels, maar ook naar de mens: lever maatwerk. Interpreteer regels en kaders naar wat de situatie echt nodig heeft. (zie tip 1).

TABEL1 EEN SELECTIE VAN TIPS VOOR OUDERS EN VOOR HULPVERLENERS

INTEGRATIE

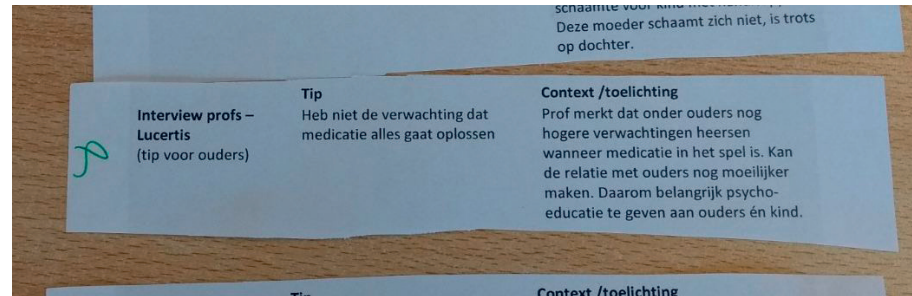
De volgende stap wordt de ‘grote-ronde-tafel-bijeenkomst’ met hulpverleners. Voor deze voorlopig laatste bijeenkomst wordt ‘ons clubje’ aangevuld met de geïnterviewde professionals. Als ‘huiswerk’ krijgen zij de opdracht de verzamelde tips te prioriteren. Er worden daarnaast twee mensen uit het netwerk van ST-RAW bij gevraagd die kunnen helpen bij het vertalen van de geselecteerde tips in overdraagbare vorm(en) voor professionals en voor studenten.²

WAT LEVERT DEZE COMMUNITY OF PRACTICE OP?

Onderweg naar het maken van overdraagbare eindproducten zijn er veelbelovende tussentijdse resultaten. Zoals een selectie van tips voor ouders en hulpverleners om de werkkrelatie te optimaliseren. Niet alle tips zijn direct toepasbaar. Sommige tips kunnen beter worden geformuleerd, andere tips zijn te veel een open deur en te weinig concreet. Bovendien zou de lijst nog kunnen worden

uitgebreid als we moeders van een andere culturele achtergrond en hun hulpverleners zouden bevragen. En, niet onverwacht, lijkt een aantal tips van professionals zo uit een methodehandboek te komen. Andere tips hangen sterk samen met organisatorische beperkingen van de instelling. Het vergt nog een vertaalslag om de verzamelde ervaringskennis in bruikbare vorm vast te leggen. Voldoende abstract om ze breed toepasbaar te laten zijn, voldoende concreet om uit te nodigen tot handelen.

Al met al, de exercitie die we hebben gedaan is waardevol, ook al is deze beperkt. Er zouden meerdere rondes moeten worden gehouden om de geldigheid en reikwijdte van de tips te optimaliseren. In een volgende Community of Practice met vergelijkbare thematiek zou bijvoorbeeld meer kunnen worden gefocust op ouders met meer variatie in culturele achtergrond. Vervolgens vergt het een stevige communicatiestrategie om de kennis te verspreiden onder (aankomende) hulpverleners en ouders.



WAT LEVERT HET OP VOOR DE BETROKKEN OUDERS?

Deelname aan de Community of Practice is plezierig en leerzaam. Dat is waar naar wordt gestreefd en dat is wat we terug horen van de deelnemers, zowel ouders als professionals. De moeders waren gemotiveerd en hebben hierdoor belangrijke bijdragen kunnen leveren aan de resultaten. Het loskoppelen van de persoonlijke ervaring naar een hoger abstractie niveau ging niet iedereen even gemakkelijk af, maar de moeders hielpen elkaar hierbij. Of het geleerde ook direct kan worden toegepast in het dagelijks leven waar door de omgang met kinderen en/of hulpverleners soepeler verloopt, dat weten we niet.

WAT IS NODIG VOOR EEN SOEPEL LOPEND PROCES?

Voorafgaand aan de kennismakingsbijeenkomst komen de professionals telkens bij elkaar om de Community of Practice voor te bespreken. Er is behoefte om elkaar beter te leren kennen en onze plaats en rol te bepalen. Tussen de bijeenkomsten met de moeders worden iedere keer ook korte voor- en nabesprekingen gehouden.

Dankzij het netwerk van MeSam slaagden we erin de moeders van deze Community of Practice bij elkaar te krijgen. MeSam deed ook de productie van de bijeenkomsten: nodigde de moeders uit, regelde de zaal, koffie en thee en bracht telkens een verrassende versnapering mee. Het zaaltje, niet onbelangrijk, is de moeders vertrouwd en dicht bij de plek waar ze wonen (op één uitzondering na). Pameijer bracht de concrete ervaring met cliënten met zich mee. De coördinator van ST-RAW bracht als kennismakelaar haar netwerk in, waardoor we de resultaten

kunnen verspreiden onder een groter publiek. De onderzoekers van IVO hadden de rol van procesbegeleider en zorgden voor verslaglegging, interviews en analyse.

De diverse achtergrond van de professionals draagt bij aan de opbrengst van deze Community of Practice. In de kennismakingbijeenkomst was het even zoeken naar de rolverdeling tussen IVO als procesbegeleider en MeSam als spin het web van de moeders. Belangrijkste is dat alle deelnemers aan de Community of Practice, ouders én professionals, bereid en in staat waren mee te bewegen met de dynamiek en ideeën die tijdens de bijeenkomsten ontstond. Er was een betrokken inzet van alle deelnemers zodat kon worden gedaan wat nodig is. De interviews waren niet gepland maar zijn toch gedaan. Een extra bijeenkomst was niet gepland maar is toch gedaan. De extra inzet leert ook dat een 'open leerproces' zich niet altijd strak laat plannen. Daarnaast zat er een keer behoorlijk veel tijd tussen twee bijeenkomsten, wat voor een goede spanningsboog in het vervolg beter kan worden voorkomen.

Met deze Community of Practice Jeugdhulp is waardevolle ervaringskennis en professionele kennis verzameld voor een soepele en effectieve samenwerking tussen ouders en hulpverleners in de (gedwongen) jeugdhulpverlening. Deze praktijkkennis is gevat in concrete tips, zodat de ouders en hulpverleners er direct iets aan hebben. De geldigheid en reikwijdte van de kennis zou kunnen worden vergroot door meerdere Community of Practice's in andere samenstelling te organiseren. Ouders en professionals zouden op meerdere plaatsen en in verschillende samenstellingen telkens opnieuw het wiel kunnen uitvinden. Dat lijkt overbodig, maar een belangrijk doel van de Community of Practice was ook het luisteren naar, en leren van ieders ervaringen in het gezamenlijke streven naar de best mogelijke hulp voor kind én ouders. Onderschat niet de kracht van een goed proces.

“Telkens opnieuw het wiel uit mogen vinden”

1. Dick Butte, Petra van de Looij-Jansen, Justine Anschütz (red.) juli 2015, In opdracht van Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, Directie Jeugd. Onderzoek en Business Intelligence (OBI)
2. Bij het schrijven van dit artikel heeft de integratiebijeenkomst nog niet plaatsgevonden.



LILIAN WELTEN, CLIENTONDERSTEUNER JEUGD

“ TELKENS OPNIEUW HET WIEL UIT MOGEN VINDEN ”

Graag reageer ik op Hoofdstuk Community of Practice Jeugdhulp waarin door de auteurs beschreven is hoe vanuit ST-RAW een Community of Practice is opgezet met moeders en professionals. Doel van deze Community was om praktisch bruikbare kennis op te halen over mogelijkheden om de relatie hulpverlener-cliënt te verbeteren en een leerproces op gang te brengen, waarmee de onderlinge samenwerking kan worden versterkt.

Ik vind het mooi om te lezen hoe in een open leeromgeving verbinding is gelegd tussen de afzonderlijke kennisbronnen: de persoonlijke ervaring van de betrokken moeders, de input uit de dagelijkse praktijk van de diverse professionals, aangevuld met de wetenschappelijke inzichten van de onderzoekers. Hoewel de auteurs aangeven dat deze Community of Practice nog niet geleid heeft tot overdraagbare eindproducten laten ze zien dat het proces voor zowel de betrokken moeders als professionals waardevol

is geweest. Hun gebundelde kracht en motivatie heeft geleid tot bruikbare tips om de samenwerking tussen ouders en hulpverleners te kunnen verbeteren. En ook al weten we niet of dit ook zal leiden tot een daadwerkelijke verbetering van de hulp aan kind en ouders, hiermee is mijns inziens een essentiële basis gelegd om daar samen gestalte aan te geven. Door open met elkaar in gesprek te gaan, zonder oordeel naar elkaar te luisteren en van elkaar te willen leren.

Waar ik van gecharmeerd ben bij deze inbreng is de erkenning hoe belangrijk het gezamenlijk leerproces is. En dat dit er mag zijn, zonder dat de weg ernaar toe en het te bereiken resultaat al vooraf bepaald en ingekaderd zijn. Door te starten met de persoonlijke ervaringen, te zoeken naar een gemeenschappelijk doel en het leren centraal te stellen hebben de onderzoekers ruimte aan het proces gegeven om tussentijds bijstellingen te doen als iets niet werkt, of om nieuwe inzichten mee te kunnen nemen.

In die zin sluit het aan bij de Denktank Evidence-based practice (www.nji.nl/samen), waarin vertegenwoordigers van uiteenlopende (cliënt)organisaties, gemeenten en kennisinstituten bij elkaar komen om de diverse kennisbronnen te verbinden: ‘samen lerend doen wat werkt’. In de Community is aangesloten bij een aantal belangrijke voorwaarden, die het NJI noemt om het samen leren betekenisvol te laten zijn: ‘steeds beter willen worden; continu gebruikmaken van elkaars kennis; en altijd van elkaar willen blijven leren’.

De Community of Practice is een prachtig middel om meerdere werelden met elkaar te kunnen verbinden en vanuit verschillende perspectieven van elkaar te leren. In dit voorbeeld hebben professionals uit meerdere domeinen op verschillende momenten deel genomen, zowel vanuit de WMO als de specialistische zorg, soms indirect, via interviews met onderzoekers, soms direct in gesprek met de moeders. Een uitdaging zal zijn om ze een volgende keer ook daadwerkelijk gezamenlijk aan tafel te hebben.

Hoe te komen tot overdraagbare eindproducten en die vervolgens ook in te gaan zetten in de dagelijkse praktijk is een

aparte uitdaging. Ik voel enige huiver om te snel over te gaan tot een formalisering van dit leerproces in producten, die vervolgens weer op een to-do-lijst van professionals komen en daarmee de administratieve last en de regeldruk verhogen. Natuurlijk is het van belang om de tips om te zetten in concrete verbeteracties, de moeders gaven niet voor niets aan dat het wel wat op moet leveren! Maar laten we die vooral inbedden in de dagelijkse praktijk. En er zorg voor dragen dat professionals de ruimte krijgen om de omstandigheden en de context waarin ze hun werk doen zodanig te beïnvloeden dat ze die tips ook kunnen uitvoeren en op maat kunnen maken van ‘hun’ gezinnen en wijken.

De waarde van de Community of Practice zit mijns inziens in het creëren van een open leeromgeving met degenen die direct betrokken zijn bij de uitvoering van de hulp. En waarin ruimte en aandacht is voor een cyclus van continue leren en reflecteren, doen wat werkt en wederzijds toetsen of verbeteracties ook daadwerkelijk geleid hebben tot verbeteringen.

Ik onderschrijf dan ook het uitbreiden en herhalen van deze leerervaringen. Het landelijk actieprogramma Zorg voor de Jeugd met de actielijn Vakmanschap kan ons daarbij van dienst zijn.¹

Een prikkelende zinsnede vond ik in de laatste alinea, waarin de kracht van het proces wordt benadrukt: “Ouders en professionals zouden op meerdere plaatsen en in verschillende samenstellingen telkens opnieuw het wiel kunnen uitvinden”. Daaraan zou ik toe willen voegen: en er vervolgens ook naar handelen, waarbij de professional zijn vak uitvoert en in gesprek blijft met ouders en jongeren om te checken waar zij het beste mee gediend zijn. Want nogmaals, zoals de moeders zeggen: het moet wel wat opleveren!

Stéphanie Kwakman, Manager Kwaliteit, Innovatie & Opleidingen Enver

1. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Zorg voor de Jeugd. April 2018.