

WESP JEUGDZORG
Componistenlaan 79-81
2215 SP VOORHOUT
T 0252-372053
F 0252-371152
E jeugdzorg@wespweb.nl
5012\deelrapport IV

September 2003

'Is dit de toekomst van de jeugdzorg?'

onderzoek naar de tevredenheid van de (volwassen) deelnemers
aan Eigen-kracht conferenties
(deelrapport 4)

Colofon

- Titel:** Is dit de toekomst van de jeugdzorg?
Onderzoek naar de tevredenheid van de (volwassen) deelnemers van Eigen-kracht conferenties (deelrapport 4)
- Auteur:** Fiet van Beek en Peter Gramberg
- Opdrachtgever:** OKS/WESP i.s.m. Eigen Kracht *Centrale*
- Financier:** Stichting Kinderpostzegels Nederland, Leiden
- Met dank aan:** Cees Elzinga, Machteld Guijt, Alinda Hegger, Hannie van der Horst, Lineke Joanknecht, Jorien Meerdink, Rob van Pagée en de 29 Eigen-kracht coördinatoren die in 2001/2002 de eerste Eigen-kracht conferenties in Nederland hebben georganiseerd.
- ISBN:** 90-76027-33-1 (NUR: 840)

Dit rapport is een onderdeel van een reeks van vier onderzoeken naar Eigen-kracht conferenties in Nederland.

deelrapport 1: Eigen-kracht conferenties. De eerste ervaringen in Nederland.

deelrapport 2: Eigen Kracht volgens plan? Onderzoek naar de plannen en de follow-up van Eigen-kracht conferenties.

deelrapport 3: Het gaat toch over mijn toekomst? Onderzoek naar de mening van kinderen en jongeren over de Eigen-kracht conferenties

deelrapport 4: Is dit de toekomst van de jeugdzorg? Onderzoek naar de tevredenheid van de (volwassen) deelnemers aan Eigen-kracht conferenties.

Voorhout, september 2003

©2003 WESP BV

Alle rechten zijn voorbehouden. Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van WESP BV.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 jo. het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471, en art. 17 Auteurswet 1912, dient men de krachtens art. 17 lid 2 Auteurswet 1912 verschuldigde vergoeding vooraf met WESP BV overeen te komen en te voldoen. Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze rapportage in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot WESP BV te wenden.

No part of this report may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from WESP BV.

Dit rapport en de andere uit deze reeks zijn te verkrijgen bij:

Bureau WESP
Componistenlaan 79-81
2215 SP VOORHOUT
E: jeugdzorg@wespweb.nl
F: 0252 - 37 11 52
T: 0252 - 37 20 53
W: www.wespweb.nl

Eigen Kracht *Centrale*
Componistenlaan 55a
2215 SN Voorhout
E: kantoor1@planet.nl
F: 0252 - 22 52 29
T: 0252 - 21 91 11
W: www.eigen-kracht.nl

Inhoudsopgave

1 Opzet van het onderzoek	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Doel	7
1.3 Onderzoeksvragen	8
1.4 Methode van onderzoek	8
1.5 Verloop van onderzoek	9
1.6 Terminologie	10
2 Tevredenheid verwijzers	13
2.1 Inleiding	13
2.2 Verwachtingen	14
2.3 Informatie	16
2.4 Waardering Eigen-kracht conferentie	17
2.5 Waardering plan	18
2.6 Waardering Eigen-kracht coördinator	19
2.7 Waardering Eigen-kracht regio-manager	21
2.8 Overige opmerkingen en suggesties	22
3 Tevredenheid deelnemers uit familie en sociaal netwerk	25
3.1 Inleiding	25
3.2 Verwachtingen	25
3.3 Informatie	29
3.4 Meewerken aan een oplossing	33
3.4.1 Vragen	33
3.4.2 Zeggen	34
3.4.3 Meewerken aan de oplossing	35
3.5 Waardering Eigen-kracht conferentie	36
3.6 Waardering plan	39
3.7 Waardering coördinator	40
3.8 Overige opmerkingen en suggesties	42
4 Conclusies en aanbevelingen	45
4.1 Conclusies	45
4.1.1 Inleiding	45
4.1.2 Conclusies over de tevredenheid van de verwijzers	45
4.1.3 Conclusies over de tevredenheid van deelnemers uit familie en netwerk	46
4.2 Aanbevelingen	48

Bijlagen:

bijlage 1: formulier tevredenheid verwijzer Eigen-kracht conferentie	51
bijlage 2: formulier tevredenheid deelnemers Eigen-kracht conferentie	55

Literatuurlijst	59
----------------------------------	-----------

1 Opzet van het onderzoek

1.1 Inleiding

Sinds begin 2001 worden er in Nederland op beperkte schaal Eigen-kracht conferenties gehouden. Eigen-kracht is een besluitvormingsmodel, waarin families zelf beslissen over wat zij nodig hebben aan hulp en steun om problemen van kinderen in hun familie te kunnen oplossen (zie ook hoofdstuk 2). In dit proces wordt meestal nauw samengewerkt met een verwijzende instelling, echter het is niet de professional maar de familie die een plan bedenkt. Bij de uitvoering van dit plan worden zowel hulpbronnen van binnen als buiten de familie benut.

Eigen Kracht is een Nederlandse naam voor 'family group conferencing'¹. Het model is nieuw voor Nederland, maar uitgetoet en met succes ingevoerd in landen als Nieuw Zeeland, Australië, VS, Groot Brittannië en Zweden. Inpassing van dit model in Nederland vergt een cultuuromslag in de jeugdzorg (projectvoorstel Eigen-kracht conferentie, 2000).

Er is nog weinig onderzoek naar Eigen-kracht conferenties gedaan. Door het verwerken van de registratiegegevens van de Eigen-kracht conferenties 2001 (van Beek, 2002) zijn de eerste prangende vragen over de gang van zaken tijdens de eerste conferenties beantwoord. Over de tevredenheid van de deelnemers aan de conferentie is nog weinig bekend. Gezien het feit dat er bij de invoering van het model benadrukt wordt dat Eigen Kracht bewerkstelligt dat families en professionals in een andere positie ten opzichte van elkaar komen te staan (Joanknecht 2003; van Pagée 2001 en 2003) is het van belang meer te weten te komen over hun beider kijk op de Eigen-kracht conferentie. In hoeverre hebben zij kunnen meewerken aan een oplossing? Hoe waarderen zij de Eigen-kracht conferentie? Wat vinden zij van het plan? Voor de implementatie van het Eigen-kracht model is het van belang hierover meer te weten te komen.

1.2 Doel

Het doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de mate van tevredenheid van deelnemers aan Eigen-kracht conferenties over de Eigen-kracht conferentie. Oftewel: hoe waarderen verwijzers en leden van familie en sociaal netwerk het deelnemen aan een Eigen-kracht conferentie.

¹Niet te verwarren met 'familienetwerkberaad' zoals beschreven door Portengen, 2002.

1.3 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen met betrekking tot de tevredenheid van de verwijzer zijn:

- wat zijn de verwachtingen van de verwijzer met betrekking tot de Eigen-kracht conferentie?
- in hoeverre komen die verwachtingen uit?
- aan welke informatie over de Eigen-kracht conferentie hebben verwijzers behoefte
- in hoeverre zijn verwijzers voldoende geïnformeerd?
- hoe waardeert de verwijzer de Eigen-kracht conferentie? Welke factoren spelen een rol in die beoordeling?
- hoe waardeert de verwijzer het plan dat in de Eigen-kracht conferentie wordt gemaakt? Welke factoren spelen een rol in die beoordeling?
- hoe waardeert de verwijzer de samenwerking met Eigen Kracht? Welke factoren spelen in die beoordeling een rol?

De onderzoeksvragen met betrekking tot de tevredenheid van leden van familie en sociaal netwerk zijn:

- wat zijn hun verwachtingen met betrekking tot de Eigen-kracht conferentie?
- in hoeverre komen die verwachtingen uit?
- aan welke informatie over de Eigen-kracht conferentie hebben zij behoefte?
- in hoeverre zijn zij voldoende geïnformeerd? Door wie?
- in hoeverre hebben zij inbreng kunnen hebben tijdens de Eigen-kracht conferentie?
- hoe waarderen zij de Eigen-kracht conferentie? Welke factoren spelen een rol in die beoordeling?
- hoe waarderen zij het plan dat in de Eigen-kracht conferentie wordt gemaakt? Welke factoren spelen een rol in die beoordeling?
- hoe waarderen zij de contacten met de Eigen-kracht coördinator? Welke factoren spelen in die beoordeling een rol?

1.4 Methode van onderzoek

Het onderzoek heeft plaatsgevonden door analyse van twee schriftelijke vragenlijsten. Eén vragenlijst is na afloop van de Eigen-kracht conferentie verspreid onder de verwijzers, de andere vragenlijst onder de (volwassen) deelnemers uit familie en sociaal netwerk.

Vanwege de waarborging van hun privacy, is de deelnemers niet gevraagd hun personalia op te geven. Wel is hen verzocht kenbaar te maken in welke relatie zij staan tot het kind of de kinderen voor wie de Eigen-kracht conferentie is gehouden. Andere achtergrondkenmerken zijn niet gevraagd om herkenbaarheid te voorkomen en te bevorderen dat de deelnemers zich vrij zouden voelen om hun eigen mening te geven.

De enquêtes zijn los van elkaar geanalyseerd. De vragenlijst voor de verwijzers (zie bijlage 1) bestaat uit acht vragen. De vragenlijst voor de overige deelnemers (zie bijlage 2) uit elf vragen. Vrijwel elke vraag heeft zowel een gesloten als een open deel. Het gesloten deel betreft een ja/nee/ten dele keuzemogelijkheid of een rapportcijfer. Van alle antwoorden op de gesloten vragen zijn rechte tellingen gemaakt. In een aantal gevallen is het gemiddelde rapportcijfer berekend en wordt de spreiding rondom dit gemiddelde aangegeven.

In het open deel hebben de respondenten in hun eigen woorden een toelichting gegeven op dit oordeel. Deze antwoorden zijn letterlijk uitgetypt en vervolgens geanalyseerd. Per vraag zijn de antwoorden geclassificeerd. Tenslotte zijn per onderwerp enkele typerende en aansprekende opmerkingen geselecteerd.

1.5 Verloop van het onderzoek

De vragenlijsten zijn in 2001 en 2002 uitgereikt aan deelnemers van alle in die periode gehouden Eigen-kracht conferenties. De vragenlijsten en de daarbij behorende gefrankeerde antwoordenvolop werden meteen na afloop van de Eigen-kracht conferentie uitgedeeld door de Eigen-kracht coördinator van de betreffende conferentie. Verwijzers kregen een andere vragenlijst dan de leden van de familie en netwerk (zie bijlage 1 en 2). De vragenlijsten zijn aan de volwassen deelnemers meegegeven en aan enkele bijna-volwassen jongeren. Hoewel de bedoeling was dat alle deelnemers persoonlijk een vragenlijst in zouden vullen, is het een aantal keren voorgekomen dat coördinatoren één vragenlijst per (echt)paar hebben meegegeven met de vraag dit samen in te vullen.

De deelnemers is gevraagd de vragenlijst binnen een week na de conferentie te retourneren. Naar schatting heeft de helft van de inzenders hun vragenlijst ter plaatse ingevuld en meegegeven aan de Eigen-kracht coördinator. De rest zond de antwoordenvolop zelf naar de onderzoekers.

In 2001 en 2002 zijn er 50 Eigen-kracht conferenties gehouden. Onder de verwijzers van deze zaken zijn 56 vragenlijsten uitgezet; soms twee per situatie omdat er meerdere verwijzers waren. Hiervan zijn er 54 vragenlijsten geretourneerd. Dat is een hoge respons: 96 %.

Onder de deelnemende leden van familie en sociaal netwerk zijn 471 vragenlijsten verspreid. Hiervan zijn er 272 vragenlijsten geretourneerd; dat is een respons van 58 %. Aangezien de gemiddelde respons op enquêtes onder gebruikersgroepen op circa 37 % ligt, is dat een relatief hoge respons. We gaan er dus vanuit dat voor beide doelgroepen de uitkomsten representatief zijn.

1.6 Terminologie

Met de invoering van het fenomeen 'Eigen Kracht' hebben ook nieuwe termen hun intrede gedaan. Voor een goed begrip volgt hieronder een beknopte beschrijving van deze terminologie².

Eigen-kracht conferentie:

een werkwijze om familie de verantwoordelijkheid te laten houden voor ingrijpende beslissingen bij problemen binnen de familie. Het geeft hen de gelegenheid zelf een plan te maken met gebruikmaking van eigen mogelijkheden en ondersteuning van buiten te betrekken. Centraal in deze werkwijze staat een 'familiebijeenkomst' waarin familie en leden van het netwerk gezamenlijk een plan maken voor de toekomst. (zie ook de fasen van een Eigen-kracht conferentie)

Eigen-kracht Centrale:

landelijke stichting die de Eigen-kracht conferenties uitvoert en de invoering van Eigen-kracht conferenties entameert en ondersteunt. De Eigen-kracht *Centrale* verzorgt de werving, selectie en opleiding van coördinatoren en sluit contracten af met de coördinatoren voor de duur van een conferentie. Verwijzers kunnen een 'Eigen-kracht conferentie' inhuren bij de Eigen-kracht *Centrale*.

Eigen-kracht coördinator:

medewerker die in nauw overleg met de betrokken familie een Eigen-kracht conferentie organiseert en faciliteert. Een Eigen-kracht coördinator is een onafhankelijke persoon die verbonden is aan de Eigen Kracht *Centrale* en niet in dienst is bij of op de een of andere manier werkzaam is voor een beslissingsbevoegde of hulpverlenende instantie.

Eigen-kracht regio-manager:

medewerker die in dienst is van een organisatie die voor een regio Eigen Kracht helpt invoeren. Verwijzers nemen contact op met de regio-manager als zij een Eigen-kracht conferentie overwegen. De regio-manager kan hen helpen te beoordelen of een Eigen-kracht conferentie in die situatie een geschikt middel is, hoe de vraagstelling zou moeten luiden, welke hulpverleners betrokken zijn en weet hoe de financiering geregeld kan worden. De regio-manager schakelt een coördinator uit dat gebied in om de conferentie te gaan voorbereiden en zorgt voor de directe ondersteuning. De regio-manager onderhoudt contacten met de coördinatoren in die regio en stemt af met de landelijke Eigen-kracht *Centrale*.

² Bron: Handboek Eigen-kracht conferenties (2002) en de folders van de Eigen Kracht *Centrale*.

Verwijzer:

degene die, meestal namens een hulpverleningsinstelling, de mogelijkheid van een Eigen-kracht conferentie aan de familie aanbiedt.

Familie en sociaal netwerk:

directe en verder afstaande bloedverwanten en andere voor hen belangrijke personen. Denk aan familieleden, burens en vrienden.

Fasen van een Eigen-kracht conferentie:

voorbereiding	periode voorafgaand aan de 'familiebijeenkomst'
informatie-fase	eerste deel van de 'familiebijeenkomst' waarin professionals informatie verstrekken aan familie en netwerk.
besloten tijd	tweede deel van de 'familiebijeenkomst'. Nadat de familie en de leden van het sociaal netwerk de benodigde informatie hebben verkregen, verlaten de verwijzer, andere hulpverleners en de coördinator de ruimte, waarna de familie beraadslaagt en een plan maakt.
presentatie van het plan	derde deel van de 'familiebijeenkomst'. Nadat de familie een plan heeft gemaakt, worden de coördinator en de verwijzer binnengeroepen en presenteert de familie het plan. De verwijzer accepteert het plan tenzij duidelijk is dat de veiligheid van het kind niet gewaarborgd is, dan welk dat het plan niet wettig is.

2 Tevredenheid verwijzers

2.1 Inleiding

In 2001 en 2002 zijn er in totaal 50 Eigen-kracht conferenties geweest waarbij familie en netwerk bijeen kwam. Van deze bijeenkomsten zijn er 48 afgerond met een plan (van Beek, 2003a) dat door de betrokken verwijzers werd goedgekeurd. Het grootste deel van deze verwijzingen (tussen de 73 % en 81 %) werd gedaan door een bureau Jeugdzorg. De afdeling jeugdbescherming -onderdeel van de bureaus Jeugdzorg- is de grootste verwijzer, 56 % van de verwijzingen wordt gedaan door een voogd of gezinsvoogd (van Beek, 2003b).

Aangezien de rol van de verwijzer anders is dan de in de jeugdzorg gebruikelijke manier van werken, volgt hier een beknopte schets van de werkwijze van Eigen Kracht en de positie van de verwijzer hierin.

De verwijzer is degene die het initiatief heeft genomen tot de Eigen-kracht conferentie en een verwijzing heeft gedaan naar de landelijke Eigen Kracht *Centrale*. De verwijzer brengt de zorgen rond een bepaald kind onder woorden en formuleert de vragen die aan familie en netwerk worden voorgelegd. De verwijzer is meestal ook degene die de mogelijkheid van een Eigen-kracht conferentie voor het eerst met de familie bespreekt. Als de Eigen-kracht coördinator eenmaal aan het werk is om de conferentie voor te bereiden, houdt deze contact met de verwijzer.

Tijdens de Eigen-kracht conferentie zelf is de verwijzer aanwezig bij het eerste en laatste deel van de conferentie (zie ook hoofdstuk 1.6). In het eerste deel, ook wel de informatie-fase genoemd, licht de verwijzer de zorgen en vragen toe en verstrekt hij of zij - al dan niet met andere professionals- informatie aan de familie. Daarna gaat de familie met elkaar overleggen zonder de aanwezigheid van professionals; de verwijzer is hier dus niet bij. In het laatste deel van de bijeenkomst speelt de verwijzer een belangrijke rol als de familie het plan presenteert. Het is aan de verwijzer om het plan al dan niet te accepteren. Criteria zijn of het plan veilig is voor het kind, een antwoord op de geformuleerde vraag en wettelijk toegestaan. Als het plan door de verwijzer is geaccepteerd, kan de uitvoering van het plan starten (Werkboek introductietraining Eigen-kracht conferenties voor verwijzers en hulpverleners, 2000).

De 54 verwijzers die in het kader van dit onderzoek een vragenlijst hebben ingevuld, hebben deelgenomen aan een Eigen-kracht conferentie zoals hierboven beschreven.

2.2 Verwachtingen

Aan de verwijzers is gevraagd wat vooraf hun verwachtingen waren ten aanzien van de Eigen-kracht conferentie. Gezien het feit dat zijzelf degenen zijn die een verwijzing naar Eigen Kracht hebben gedaan, is te verwachten dat hun verwachtingen positief zijn. Dat blijkt inderdaad het geval te zijn.

Alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (N=54). De verwachtingen van verwijzers ten aanzien van de Eigen-kracht conferentie zijn:

- dat er een oplossing komt;
- dat er een goed plan komt;
- dat de (rest van de) familie inzicht krijgt in het probleem;
- dat ik leer wat Eigen Kracht inhoudt;
- dat de familie verantwoordelijkheid neemt;
- dat de familie zich verantwoordelijk voelt;
- dat er afspraken komen;
- dat er meer duidelijkheid komt over de samenstelling van de familie;
- dat er minder hulpverlening nodig is;
- dat het netwerk van de familie groter wordt;
- dat iedereen zijn verhaal kwijt kan;
- dat de betrokkenen zelf met oplossingen komen;
- dat problemen gedeeld worden;
- dat zaken meer uitgesproken worden;
- dat partijen meer respect voor elkaars positie krijgen;
- dat de familie het met elkaar eens wordt;
- dat de familie gemotiveerd wordt.

De verwachtingen kunnen grofweg in drie categorieën verdeeld worden. Ten eerste verwachtingen die te maken hebben met het opleveren van concrete plannen en oplossingen. Ten tweede verwachtingen omtrent een verbeterde betrokkenheid van families bij de problemen van het gezin of kind waar het om gaat. Ten derde de verwachting dat families in het algemeen meer op elkaar gericht raken en meer contact met elkaar krijgen.

Zoals uit onderstaande citaten blijkt, zijn deze verwachtingen met elkaar verweven:

'(Ik verwachtte) dat de deelnemers zichzelf verantwoordelijk gingen voelen en bewuster zouden worden over (ook eigen) keuzes in de hulpverlening. Oplossing vinden voor een gestagneerde en enigszins geëscaleerde hulpverlening/pleegzorgplaatsing.'

'(Ik verwachtte) dat de familie in "bredere" zin verantwoordelijkheid neemt voor de (opvoedings)situatie. Dat het draagvlak van het verblijf van de kinderen thuis groter wordt. Dat vader meer "geformaliseerde" steun ontvangt uit zijn netwerk.'

'(Ik verwachtte) dat het eigen netwerk samen met mijn cliënten de problemen zou bespreken om samen tot oplossingen en een plan te komen en dat ze daarbij info zouden kunnen krijgen van verschillende deskundigen, iedereen kan zijn verhaal kwijt, open en directe communicatie.'

'(Ik verwachtte) dat het gezinssysteem geactiveerd zou worden en de mogelijke hulpverlening in kaart gebracht.'

'(Ik verwachtte) dat de zorg rondom het kind duidelijker werd voor de familie en breder gedragen zou worden. (Ik verwachtte dat) het dilemma voor de hulpverlening dat er geen besluiten genomen kunnen worden op tafel zou komen.'

De vraag of deze verwachtingen ook zijn uitgekomen, is door 14 verwijzers niet beantwoord. Van de overige verwijzers (N=40) antwoordt 65 % dat hun (positieve) verwachtingen zijn uitgekomen.

Ter illustratie twee citaten uit de toelichting op hun antwoord:

'Beide families van de biologische ouders zijn bij elkaar gekomen. Zowel vader als moeder waren uiteindelijk aanwezig. Beide families werden het eens over de plaatsing. Beide families hebben bovendien biologische ouders gemotiveerd, gestimuleerd. Er is een draagvlak voor de beslissing gecreëerd.'

'Het is duidelijk dat binnen het familienetwerk geen plaatsingsmogelijkheden of opvangmogelijkheden zijn.'

Dertig procent van de respondenten antwoordt dat hun verwachtingen ten dele zijn uitgekomen:

'De uitkomst was dat ik als gezinsvoogd allerlei taken opgelegd heb gekregen en dat familie weinig taken op zich heeft genomen. Dat is jammer, want ik verwachtte dat de familie zelf een aantal taken op zich zou nemen. Derhalve te bedenken wat ik moet doen.'

'De zorg is duidelijker voor de hele familie geworden. Zorg wordt nu breder gedragen. Het dilemma rondom besluiten is nog net zo groot.'

Het aantal respondenten dat aangeeft dat hun (positieve) verwachtingen niet zijn uitgekomen is 5 %. Een verwijzer concludeert:

'De familie is er gezamenlijk niet uitgekomen, het wantrouwen naar elkaar is te groot en de standpunten ver uiteen.'

Zoals gezegd is de respondenten gevraagd hun antwoord toe te lichten. Hiervan is niet door iedereen gebruik gemaakt. De volgende opsomming omvat alle positieve en negatieve punten die genoemd zijn in de toelichting op de vraag of verwachtingen zijn uitgekomen. Zij staan in willekeurige volgorde.

Positief vindt men dat:

- het proces voorafgaande aan de eigenlijke conferentie al op gang komt;
- families zelf besluiten nemen;
- er een duidelijk plan kwam;
- er afspraken zijn gemaakt;
- de zorg nu breder gedragen wordt;
- mensen serieus meewerkten;
- mensen eerlijk zeiden hoe ze over de situatie dachten.

Negatief vindt men dat:

- de samenstelling groep niet zo was als van tevoren verwacht;
- sommige familieleden niet op kwamen dagen;
- de oplossing toch bij de hulpverlener werd gelegd;
- partijen vasthouden aan hun eigen ideeën;
- er te weinig diepgang was; te oppervlakkig.

2.3 Informatie

Gevraagd is aan welke informatie over Eigen Kracht de verwijzer behoefte had. Genoemd wordt informatie over:

- de eigen inbreng en rol van de verwijzer;
- de familie die zou komen;
- wat Eigen Kracht inhoudt;
- de gang van zaken;
- hoe contact te leggen met de familie, vrienden en deskundigen;
- hoe alles wordt afgesloten naar het gezin toe.

Er blijkt vooral behoefte te zijn aan informatie over de eigen rol. Verwijzers willen graag weten wat er van hem of haar wordt verwacht. Daarnaast stelt men prijs op informatie over de procedures en de principes van Eigen Kracht. Informatie over hoe contact te leggen met de familie wordt minder vaak genoemd.

Op de vraag of de verwijzer voldoende informatie heeft gekregen van de Eigenkracht coördinator, antwoordt 85 % met ja en 15 % met nee (N=46).

Enkele citaten van respondenten die vinden dat zij voldoende informatie hebben gehad:

'Hoe alles in zijn werk ging. Wat mijn aandeel als hulpverlener zou zijn. Hoe het beste zijn zorg te formuleren. Hoe het werkt met de acceptatie van het plan.'

'Informatie over mijn rol als verwijzer tijdens de conferentie.'

'Werkwijze. Op de hoogte houden van wie er (niet) aanwezig zou zijn, hoe de gesprekken vooraf verliepen.'

'Het aanbod van verschillende zorgaanbieders, hulpverleners en kinderarts. Standpunt van familie.'

'Goede uitleg over doel van de bijeenkomst. Hoe de bijeenkomst er uit zal zien, wat van de mensen verwacht wordt.'

Uitspraken uit de toelichting op de vraag van respondenten die informatie gemist hebben:

'Wat ik nu wel of niet moest vertellen over wat in het gezin speelt. Mijn positie in het gezin is die als hulpverlener naast moeder. Nu had ik het gevoel de "vuile was" buiten te hangen.'

'Ik zou wat meer info willen hebben welke processen je kunt verwachten en hoe je daar als casemanager op in kunt spelen. Zo vroeg deze groep om leiding van onze kant. Bleven ze erg in straffen zitten en verwijdering in plaats van toenadering. Tussen ouders en jongere. Wat niet in de vraagstelling stond.'

2.4 Waardering Eigen-kracht conferentie

Om een indruk te krijgen van de tevredenheid van de verwijzers over de Eigen-kracht conferentie als geheel, is hen gevraagd de bijeenkomst een rapportcijfer te geven. Zeven-en-tachtig procent van de verwijzers heeft dit gedaan (N=47). Het hoogste cijfer dat wordt gegeven is een 9, het laagste een 6. Gemiddeld geven zij de Eigen-kracht conferentie een zeer ruime voldoende: een 7,8.

Positieve elementen die in de beoordeling een rol spelen zijn:

- bereiken van de doelen;
- medewerking/motivatie van de familie;
- geschiktheid methode voor bepaalde situaties;
- indeling van de dag;
- organisatie;
- de ruimte;
- voorbereiding;
- het maken van afspraken;
- deskundigheid van de coördinator;
- prettige sfeer.

Negatieve elementen die in de beoordeling een rol spelen zijn:

- doordrukken mening van bepaalde personen;
- verantwoordelijkheid en bevoegdheden;
- de kleine omvang van het netwerk;
- gebrek aan aandacht voor de individuele problematiek van het kind.

Een verwijzer die de Eigen-kracht conferentie een 6 geeft, schrijft:

'Op zich is het een goed streven dat familie gezamenlijk een plan bedenkt voor hun kind, neefje of nichtje in verband met besluitvorming, er moet echter ook gekeken worden naar de individuele problematiek van het kind, daar is op dit moment weinig oor en oog naar mijns inziens.'

Een ander licht toe waarom het een 7 geworden is:

'Op zich goed georganiseerd en gecoördineerd, maar niet helemaal blij met de uitkomst. Doordat ik mijn kaders niet voldoende heb neergezet (door onvoldoende ervaring) heeft de familie een plan gemaakt waar ik niet voor 100 procent achter sta. Ik draag als gezinsvoogd wel de eindverantwoordelijkheid en dat klopt niet.'

Twee respondenten komen tot hetzelfde cijfer, een 8, maar om verschillende redenen:

'Ik geloof in het probleemoplossend vermogen van gezins(systemen) en denk dat het inschakelen van professionele instanties niet te snel moet plaatsvinden.'

'Ik vond de conferentie goed voorbereid, goede informatieronde, het verliep verder goed. Iedereen wist wat de bedoeling was. De plannen zijn gemaakt. Ik vond af en toe de presentatie wat rommelig. Ik miste nog wat het gevoel van eigen kracht.'

2.5 Waardering plan

Het gaat in een Eigen-kracht conferentie om het maken van een plan voor een of meerdere kinderen. Dat plan is bedoeld om de situatie van het kind te verbeteren. Het plan wordt gemaakt door de familie en wordt voorgelegd aan de verwijzer. Het is tevens het uitgangspunt voor de verdere samenwerking tussen familie en verwijzer. Om een indruk te krijgen van de tevredenheid van de verwijzers over het -niet door hen zelf maar door familie gemaakte- plan is de verwijzers gevraagd ook voor dit onderdeel een rapportcijfer te geven. Vier-en-zeventig procent van de verwijzers heeft dit gedaan (N=40). Het hoogste cijfer dat wordt gegeven is een 9, het laagste

een 5.

Gemiddeld geven zij het plan dat tijdens de Eigen-kracht conferentie gemaakt is een ruim voldoende: een 7,4.

Positieve elementen die in de beoordeling een rol spelen zijn:

- inbreng en medewerking familie aan het plan;
- duidelijkheid van het plan;
- haalbaarheid van het plan (in theorie);
- samenwerking aan het plan;
- herkenbaarheid van het plan;
- voor de familie goed proces;
- wensen van cliënt en familie gehoord.

Negatieve elementen die in de beoordeling van het plan een rol spelen zijn:

- de onderliggende problematiek van het gezin;
- concreetheid van het plan;
- verantwoordelijkheid familie ten aanzien van het plan;
- realisatie van het plan in de praktijk;
- verslaglegging;
- externe factoren (zoals wachtlijsten);
- leunen op hulpverlening;
- fijne uitwerking ontbreekt nog.

Een verwijzer die het plan een vijf geeft, licht toe:

'Te weinig opdrachten voor de familie en te veel opdrachten voor de gezinsvoogd, waar ik mee akkoord moet gaan. In die zin is er niet veel veranderd, want ik deed alles al alleen. Familieleden hadden meer verantwoordelijkheid op zich moeten nemen. Het is hun conferentie tenslotte.'

Twee anderen vinden het plan goed en hebben een 8 gegeven:

'Het is een plan waarin de familie heeft besloten en waar zij achter staan.'

'Het plan was helder en duidelijk. Echter, wegens wachtlijsten in de zorg lopen er allerlei ontwikkelingen doorheen die het uitvoeren van het plan moeilijker zo niet onmogelijk maken.'

2.6 Waardering Eigen-kracht coördinator

Tijdens de voorbereiding is een goede afstemming tussen verwijzer en Eigen-kracht coördinator van belang. Om een indruk te krijgen van de tevredenheid van de verwijzers over de samenwerking met de Eigen-kracht coördinator is wederom aan de

verwijzers gevraagd een rapportcijfer te geven. Zeven-en-tachtig procent van de verwijzers heeft dit gedaan (N=46). Het hoogste cijfer dat wordt gegeven is een 10, het laagste een 6. Gemiddeld waarden zij de samenwerking met de Eigen-kracht coördinator als goed; ze geven gemiddeld een 8,3.

Positieve elementen die in de beoordeling een rol spelen zijn:

- informatief;
- enthousiast;
- deskundig;
- snel;
- goede samenwerking/overleg;
- duidelijk;
- onafhankelijke rol;
- grote inzet;
- actief in de familie gedoken;
- inspirerend.

Negatieve elementen die in de beoordeling een rol spelen zijn:

- stelligheid;
- betuttelende houding;
- suggestieve houding;
- te weinig bereid om naar hulpverleners te luisteren;
- geeft geen rapportage over proces.

'Goede samenwerking. Veel overleg en goed bereikbaar en enthousiast. Wel lastig dat zij mij uitlegt hoe ik me t.o.v. familie moet gedragen. Bijvoorbeeld: geef eens complimenten, heb je er wel vertrouwen in? Etc. Dat is haar taak maar het komt betuttelend over.' (Cijfer: 8)

'We begrepen elkaar, hij stond me echt bij. Had een gevoel dat we een team waren.' (Cijfer: 8)

'De coördinator was ten alle tijden bereid tot het geven van informatie en verduidelijking.' (Cijfer: 8)

'Regelmatig overleg/goed geïnformeerd. Het was voor ons beiden de eerste keer, dus af en toe even zoeken. Onze rolverdeling was anders naar het gezin toe. Ik ben afstandelijker en de coördinator was in deze korte periode zeer betrokken naar het gezin. Het gezin beschouwde hem ook als een vriend.' (Cijfer: 8,5)

'Leuk, open persoon die goed aangeeft wat de bedoeling is. Van tevoren duidelijke verdeling afgesproken. Ik mis een stuk rapportage van hoe het die dag is gegaan, niet alleen de afspraken. Daarnaast had ik verwacht dat de Eigen-kracht coördinator bij de

familie zou blijven gedurende de besprekingen om het proces van dichterbij te begeleiden.' (Cijfer: 7)

2.7 Waardering Eigen-kracht regio-manager

Als een verwijzer een gezin wil aanmelden voor een Eigen-kracht conferentie wordt eerst contact opgenomen met de regio-manager van Eigen Kracht. Deze persoon spreekt de verwijzing met hem of haar door en zoekt daarna een Eigen-kracht coördinator die bij de zaak past. Vervolgens gaat de Eigen-kracht coördinator aan het werk en vindt er geen of weinig contact meer plaats tussen regio-manager en verwijzer. De regio-manager is voor de verwijzer vooral belangrijk in de fase van de verwijzing en speelt daarna nauwelijks meer een rol voor de verwijzer. Wellicht komt het daardoor dat slechts drie-en- zestig procent (N=34) van de verwijzers geantwoord hebben op de vraag over de samenwerking met de regio-manager. Dat is weliswaar meer dan helft, maar flink minder dan bij de andere vragen. Een aanzienlijk aantal verwijzers geeft aan weinig tot geen contact met de regio-manager contactpersoon te hebben gehad en soms ook niet te weten wie het is.

Het hoogste cijfer dat voor de samenwerking met de regio-manager wordt gegeven is een 10, het laagste een 5. Gemiddeld waarderen zij de samenwerking met de Eigen-kracht regio-manager als ruim voldoende; men geeft gemiddeld een 7,5.

Positieve elementen die in de beoordeling een rol spelen zijn:

- samenwerking/overleg;
- betrokken;
- ervaren;
- steun en feed-back;
- snel gereageerd;
- goede manier van aanpak;
- goede ondersteuning.

Negatieve elementen die in de beoordeling een rol spelen zijn:

- afstemming op bestaande hulpverleningsprogramma's;
- rommelige houding;
- verschillende visies.

'Zeer betrokken en heel prettig voor overleg' (Cijfer: 9)

'Ik zou het eerlijk gezegd niet weten wie deze regionale contactpersoon is. Ik vond alleen de persoon bij wie ik heb aangemeld (ben de naam helaas vergeten) prettig. Daardoor kreeg ik de gelegenheid het gezin snel aan te melden voor de eigen kracht. Fijn zo'n snelle start en aanmelding!' (Geen cijfer)

'Het contact dat er was is goed verlopen. Er is niet zoveel contact geweest, maar ik weet ook niet of dit de bedoeling was.' (Cijfer: 8)

2.8 Overige opmerkingen en suggesties

De vragenlijst wordt besloten met de vraag of de verwijzer nog opmerkingen of suggesties heeft. Veel verwijzers maken gebruik van deze mogelijkheid. Onderstaande opsomming omvat alle geplaatste opmerkingen in willekeurige volgorde:

- meer rekening houden met mensen die twijfelachtig staan tegenover Eigen Kracht;
- tweede conferentie belangrijk;
- informatie over theoretische achtergrond;
- gekozen locatie niet prettig 's avonds;
- uitstekend model dat in een vroeg stadium moet worden ingezet;
- evaluatie belangrijk;
- een duidelijke vraagstelling is belangrijk;
- forse tijdsinvestering;
- twijfels over representativiteit;
- inbreng hulpverleners kan slechts kort zijn;
- verhouding Eigen Kracht en onder toezichtstelling;
- risico op gezagsondermijning;
- goede indicatie van belang;
- afspraken op papier zetten;
- voldoende informatie inwinnen bij de plaatser/verwijzer over familie;
- duidelijker eindafsluiting, hapje/drankje;
- eerder betrokken worden bij conferentie;
- een notulist aanstellen voor de verslaglegging;
- overleg met de hulpverlener over het tijdstip van de conferentie; niet meer akkoord met conferentie in weekend;
- zorgen over gehechtheid familie aan coördinator;
- niet alle kinderen kunnen meedoen;
- basisgrenzen jeugdbescherming in acht nemen.

Tot slot nog een aantal hartekreten, meningen en suggesties van verwijzers:

'Ik ben van mening dat per definitie niet alle kinderen aan de conferentie moeten deelnemen gelet op de geestelijke beschadiging die ze reeds hebben. Er dient per geval(individu)gekeken te worden naar het kind. Sommige kinderen moeten gevrijwaard worden. In dit opzicht pleit ik er voor dat er geluisterd (niet alleen gehoord) wordt naar de betreffende hulpverlener en opnemende instantie, die kennen het kind uiteraard beter dan de contactpersoon van de eigen kracht conferentie. Ik sta voor intensieve samenwerking met de contactpersoon ter voorkoming van het doorkruizen van de hulpverlening.'

'Na-traject naar het gezin. Ben daarover ook nog niet goed geïnformeerd. Het lijkt mij dat het gezin in een gat kan vallen. In een korte

tijd zijn ze zeer gehecht geraakt aan de coördinator. Daar maak ik me zorgen over. Ik bied niet wat de coördinator kan bieden. Kort: na traject; de wederzijdse betrokkenheid speelt mee en hoe wordt dat afgesloten/plek gegeven?'

'Als "toegang" zou het prettig zijn om in een iets eerder stadium bij de aanmelding van een Eigen Kracht Conferentie betrokken te worden wanneer vrij snel duidelijk is dat voor het vervolg aanvullende hulp nodig is.'

'Voor de coördinator start met de organisatie van de conferentie, voldoende informatie inwinnen bij de plaatsverwijzer over de familie. Veel overleg houden met de plaatsverwijzer. Geen nieuwe dingen/veranderingen proberen aan te brengen in het systeem zonder overleg met de gezinsvoogd. Jullie ook bedankt, ik ben zeer tevreden over het resultaat en de samenwerking!'

3 Tevredenheid deelnemers uit familie en sociaal netwerk

3.1 Inleiding

In 2001 en 2002 zijn er in totaal 50 Eigen-kracht conferenties gehouden waarbij familie en netwerk bijeen kwam. Gemiddeld waren er 15,8 deelnemers aan de bijeenkomsten, voor het merendeel familie en netwerk (van Beek, 2003a).

De resultaten die in dit hoofdstuk staan beschreven, zijn gebaseerd op de tevredenheidsenquêtes die door familie en netwerk zijn ingevuld (zie bijlage 2). De groep respondenten die het tevredenheidsformulier heeft ingevuld, is als volgt samengesteld:

	absoluut aantal	percentage
kind	11	4,0
vader	14	5,1
moeder	20	7,4
stiefouders	3	1,1
neef/nicht	7	2,6
oom/tante	85	31,3
grootouders	37	13,6
vrienden	20	7,4
broer/zus	9	3,3
anders	30	10,0
onbekend	36	13,2
<i>totaal</i>	<i>272</i>	<i>100,0</i>

De respondenten zijn overwegend volwassenen. Het percentage kinderen is klein. Dat is niet verwonderlijk, gezien de manier waarop de enquête is opgesteld.

3.2 Verwachtingen

Aan de leden van familie en netwerk is gevraagd wat vooraf hun verwachtingen waren ten aanzien van de Eigen-kracht conferentie. Veertien procent zegt geen verwachtingen gehad te hebben, zij kunnen zich geen voorstelling van de conferentie maken. Vijftien procent heeft negatieve verwachtingen en 71 % heeft positieve verwachtingen.

De respondenten die verwachten dat de Eigen-kracht conferentie iets positiefs zal opleveren, noemen de volgende onderwerpen.

Zij verwachten dat:

- er een oplossing komt;
- binnen de familie plaats komt voor kind;
- er een constructief gesprek plaatsvindt binnen familie;
- er een paar regels komen;
- zij zich kunnen uiten;
- zij hulp kunnen geven;
- het spannend zal zijn;
- zij steun van familie krijgen;
- zij de familie kunnen laten zien 'dat ik het kan';
- er duidelijkheid komt;
- er een vorm van bemiddeling komt;
- er rust komt;
- er weer normaal met elkaar wordt omgegaan;
- er wederzijds vertrouwen is;
- er een goede bezoekenregeling komt;
- er eerlijk gepraat wordt;
- er zekerheid komt;
- er een eerlijke samenwerking van coördinator, hulpverlener en netwerk komt.

De respondenten met negatieve verwachtingen, denken dat:

- er veel oude boosheid en frustraties naar boven zullen komen;
- Eigen Kracht vaag is;
- ze geen contact meer met het kind mogen hebben;
- het niets zal worden.

De verwachtingen hangen uiteraard sterk samen met de positie van de deelnemer tijdens de Eigen-kracht conferentie. Sommigen verwachten vooral hulp te zullen ontvangen, anderen te zullen geven. Degenen om wie het gaat hebben vaak een zekere trots. "Ik wil aan de familie laten zien dat ik het kan" is bijvoorbeeld een uitspraak in dit verband.

Het belang van de kinderen staat voorop. De verwachting dat er een oplossing komt voor de situatie van een bepaald kind weegt voor alle partijen het zwaarst.

Een selectie van uitspraken van leden van familie en sociaal netwerk over hun verwachtingen:

'Dat het kind bij een familielid terecht komt en dan een toekomst kan gaan bouwen. Zonder dat ze als een bal van hier naar daar wordt geschopt.'

'Eigenlijk niet zoveel. Ik dacht dat het praatje pot zou worden.'

'Ik had daar niet zoveel idee van. Wel was ik bang dat het misschien

(te) veel (oude) boosheid en frustraties naar boven zou brengen. Het introductiegesprek en het doel dat het om een positief plan voor de toekomst ging, stelde mij hierin wel gedeeltelijk gerust.'

'Een vorm van bemiddeling om de familie de kans te geven om samen tot een oplossing te komen voor de problemen die er zijn.'

'Dat de kern van het probleem duidelijk is. Dat er een oplossing komt hoe het probleem aangepakt moet worden. Dat er wederzijds vertrouwen is.'

De vraag of de verwachtingen ook zijn uitgekomen, is niet ingevuld door 79 respondenten die eerder een (meestal positieve) verwachting invulden.

In hoeverre zijn de verwachtingen van de respondenten uitgekomen? Analyse van hun antwoorden leveren het volgende beeld op (N= 150):

- voor 63 % is hun positieve verwachting bewaarheid;
- voor 22 % is hun positieve verwachting niet uitgekomen en viel het tegen;
- voor 11 % is hun negatieve verwachting niet uitgekomen en viel het mee;
- voor 4 % is hun negatieve verwachting uitgekomen.

Globaal kan worden gesteld dat voor tweederde van de deelnemers de positieve verwachting is uitgekomen. Daarnaast is bij zo'n tien procent de negatieve verwachting niet uitgekomen. Het percentage positieve uitkomsten ligt daarmee rond de driekwart van de deelnemers.

Positief vindt men:

- goede gesprekken gehad;
- ondanks oud zeer, wrijvingen en irritaties toch resultaat;
- harde waarheid;
- er is een positief plan voor de toekomst gekomen;
- zo kunnen we buiten officiële hulp circuit blijven;
- aanwezigheid van de neutrale coördinator;
- nieuwe mensen ontmoet;
- zwakke punten boven water gekomen;
- duidelijke methode;
- eten was goed geregeld;
- sprekers kwamen goed en duidelijk over;
- impact op ons allemaal;
- familie en vrienden hebben het op eigen kracht gedaan;
- zelf sturend vermogen van de deelnemers;
- schrik effect bij betrokkenen.

Enkele uitspraken van deelnemers die hun tevredenheid uiten:

'Het heeft voor mijn gevoel wel degelijk bijgedragen aan het opzetten van een werkbare situatie voor alle partijen.'

'De confrontatie bleken we in banen te kunnen leiden. De conferentie pakte veel positiever uit dan ik verwachtte. Zo vond ik het ook goed om eens vrienden van mijn zus en haar zoon te ontmoeten. Ik denk dat de betrokkenheid van een ieder vergroot is.'

Een kleiner deel (ruim twintig procent) had van tevoren positieve verwachtingen, maar is juist (enigszins) teleurgesteld in de resultaten. Een beperkt aantal mensen had negatieve verwachtingen, die ook zijn bevestigd. De 'negatieven' baseren hun oordeel ten eerste op de verhoudingen binnen de familie, die voorkomt dat er naar een goede oplossing kan worden gezocht. Ten tweede is een deel ontevreden over de rol van de hulpverleners en in mindere mate de coördinator. De hulpverleners (verwijzers) zouden te star en te suggestief zijn.

Een respondent over de bemoeienis van de verwijzer:

'Ze vragen om de mening van de mensen (familie) en ze vinden de mening niet goed. Een ander kan jouw mening niet veranderen. Wij hadden een oplossing, maar die vonden jullie niet goed. De meesten waren voor. Jullie vroegen naar onze mening, maar vonden die niet goed. Dat is toch onze mening en daar kan een ander niks van zeggen.'

Anderen vinden dat de verwijzer te weinig ruimte heeft geboden:

'Het was een beleefd toneelstuk, waarbij de standpunten niet bespreekbaar waren en slechts de voorwaarden wat mogelijkheden boden.'

'De defensie van de vader en zijn weigering tot een alternatieve wijze van medewerking alsmede de bijzondere starre houding van de gezinsvoogd hebben er toe geleid dat bovenstaande verwachting niet volledig en naar tevredenheid is uitgekomen.'

Hieronder een opsomming van de punten waar een of meerdere respondenten hun ontevredenheid over hebben geuit.

Negatief vindt men dat:

- gevoel persoonlijk gefaald te hebben;
- verwacht dat meer mensen het kind zouden willen opnemen;
- positie ouders te moeilijk;
- er is geen plan uitgewerkt;
- emoties werden teveel;

- de sfeer tijdens de conferentie;
- lage opkomst;
- conferentie duurde langer dan verwacht;
- tekort aan tijd;
- suggestieve houding hulpverleners;
- niet iedereen heeft zijn zegje kunnen doen;
- standpunten niet bespreekbaar;
- oplossing was al van tevoren bepaald;
- methode niet geschikt voor deze situatie;
- sommige deelnemers waren te jong;
- begeleiding van en samenwerking met hulpverlening valt tegen;
- niet luisteren naar mening van familie;
- starre houding hulpverleners.

Een paar deelnemers laten weten dat de conferentie voor hen of voor andere deelnemers te zwaar was:

'Ik ben na circa een half uur weggegaan omdat de emoties mij te veel werden, veroorzaakt door een aantal weken (en twintig jaar investeren in mevrouw Jansen) stress in de familie, de sfeer tijdens de conferentie en persoonlijke omstandigheden. Ik was op, kon niet meer en heb voor mijzelf gekozen.'

'De twee jongste kinderen snapt er niets van, ze werden met een hoop emoties en info opgescheept waarvan ze niet wisten wat ze daar mee moesten. In mijn ogen onnodig.'

3.3 Informatie

Vooraf hebben de deelnemers contact gehad met de verwijzer en de Eigen-kracht coördinator. Het is de bedoeling dat de verwijzer het idee van de Eigen-kracht conferentie bij de deelnemers introduceert en de te bespreken vragen voorlegt. De Eigen-kracht coördinator bereidt vervolgens de Eigen-kracht conferentie voor zonder zich met de inhoudelijke lijn te bemoeien. Aangezien het verkrijgen van goede informatie voor cliënten van de jeugdzorg een belangrijk criterium is (van Beek, 2002a), is gevraagd naar de behoefte aan informatie en in welke mate die verkregen is van verwijzer en Eigen-kracht coördinator.

Van de deelnemers die deze vraag hebben beantwoord (N=256), vindt 77 % dat zij voldoende informatie van de Eigen-kracht coördinator hebben gekregen, 23 % vindt het onvoldoende en heeft iets gemist.

Informatie waar men behoefte aan heeft en die men heeft gekregen:

- het doel van de conferentie;

- de inhoud van de conferentie;
- hoe problemen op te lossen;
- de manier van begeleiden;
- wat er van mij als familielid verwacht wordt;
- wie er bij een conferentie betrokken worden;
- de locatie van de conferentie;
- de uitgangspunten van Eigen Kracht (achtergrondinformatie);
- de mogelijkheden voor de familie;
- het vervolgtraject (ook bij eventueel mislukken);
- tijdsduur;
- de datum;
- wat jeugdzorg en andere instanties kunnen doen;
- de problematiek van alle partijen;
- diabetes;
- de uitvoering van het plan;
- plaatsing, bezoekenregeling;
- waar de kinderen terecht zouden komen;
- waar men op moet letten.

Informatie waar men behoefte aan heeft, maar die men niet heeft gekregen:

- achtergrondinformatie;
- schriftelijke informatie in het algemeen;
- schriftelijke informatie voorafgaande aan het telefoongesprek;
- de waarheid;
- informatie over middelen om het plan te doen slagen;
- actuele situatie van de kinderen;
- de juridische situatie;
- informatie over plaatsing in een pleeggezin;
- het doel van de conferentie;
- het verloop van de conferentie;
- wat je wel en niet mag zeggen tijdens de conferentie;
- de voorgeschiedenis;
- de rol van de hulpverlener.

Men heeft ten eerste behoefte aan informatie over de actuele situatie van het kind en ouders en de mogelijkheden voor hulp, ten tweede aan algemene informatie over wat Eigen Kracht inhoudt en ten derde aan praktische informatie over de datum, de locatie en de deelnemers van de conferentie. Het merendeel van de deelnemers vindt dat men deze informatie in voldoende mate heeft gekregen. Op de vraag of men voldoende informatie heeft gekregen en waaraan behoefte was, geven een aantal respondenten de volgende antwoorden:

'Ja. Wat er gebeurt als conferentie faalt of als hulpverlening niet meewerkt, in hoeverre de conferentie bindend is.'

'Ja. De positie van de Eigen Kracht Conferentie tussen de overige instellingen, de idee achter de Eigen Kracht Conferentie, de samenstelling van het netwerk.'

'Ja. Wat een Eigen Kracht Conferentie inhoudt, waar het vanuit gaat, werkwijze en wat er van mij als familielid verwacht wordt. Ik wilde best meedenken over het plan t.b.v. mijn neefje, maar investeren in mijn zus door contact is niet mogelijk. Ik heb vanaf mijn tiende geïnvesteerd in haar en nu is de koek op.'

'Ja. De manier waarop de coördinator alles punt voor punt behandelde, heeft er volgens mij voor gezorgd dat iedereen voldoende is geïnformeerd.'

'Ja. Ik was erg blij toen ik hoorde dat ik ook de kans zou krijgen om mijn zegje te doen.'

'Ja. Ik wilde weten wie er precies kwam en waarom. Ook wilde ik graag weten wat er precies zou gebeuren met de besluiten die wij, als familie, hadden genomen.'

Een aantal deelnemers (23 %) heeft niet de informatie gekregen waar men wel behoefte aan had. Het gaat dan vooral om meer informatie over Eigen Kracht op zichzelf (ook vooral in een eerder stadium gewenst) en actuele informatie over de situatie van het gezin waar het om draait:

'Nee. De voorgeschiedenis (basis) waar de oorsprong ligt (lag). Voor gesprek buiten degene waar het om gaat was belangrijk geweest en makkelijker voor waar het om gaat.'

'Nee. Ik kan mij voorstellen dat bij het "eigen kracht" werk er vanuit wordt gegaan samen tot positieve oplossingen te komen, maar de oorzaken kunnen hierbij toch niet worden genegeerd, al zal dit dikwijls tot eindeloze discussies leiden.'

Naast de Eigen-kracht coördinator is de verwijzer een bron van informatie. Zeventien respondenten hebben niet ingevuld of zij voldoende informatie van de verwijzer hebben gekregen. Van de overige deelnemers (N=255) is 80 % van mening dat men voldoende is geïnformeerd door de verwijzer, 20 % vindt van niet.

Informatie waar men behoefte aan heeft en die men heeft gekregen:

- het doel van de conferentie;
- de situatie van het betrokken kind;
- het vervolgtraject;
- de invulling en uitwerking van het plan;

- ziektes en stoornissen;
- voorgeschiedenis;
- wie er bij de conferentie betrokken zouden worden;
- de uitgangspunten van Eigen Kracht;
- wat hulpverleners zelf doen;
- tijdsduur;
- financieringsaspecten;
- wat er van mij als familielid verwacht wordt;
- het vervolgtraject (ook bij mislukken);
- telefoonnummer in het weekend.

Informatie waar men behoefte aan heeft, maar die men niet heeft gekregen:

- überhaupt geen hulpverlener gesproken;
- alle informatie gemist;
- verwijzer was met vakantie;
- de mogelijkheid voor het kind in een pleeggezin te blijven;
- procedures;
- concrete informatie over de kinderen.

De informatie waar men behoefte aan heeft, is min of meer vergelijkbaar met de informatie die men wil van de coördinator. Er is iets meer behoefte aan informatie over de achtergronden (ziektes, stoornissen) en de rol van de hulpverleners zelf.

'Ik meende volgens de informatie dat we hiermee verder konden. Maar dat bleek dus niet zo te zijn. De informatie was wel duidelijk, maar we konden er niets mee.'

'Ik kreeg informatie over wie er meededen. Wat het uiteindelijke doel was. Wat mijn rol moest zijn. Wat er van mij verwacht werd. Hoe is de situatie tot stand gekomen en wat is er aan de hand. Wat er speelde.'

'Ja. Achtergrond info, hoe het zover heeft kunnen komen, welke hulpbronnen hij doorlopen heeft.'

Een deel van de deelnemers heeft helemaal geen informatie van de hulpverleners of verwijzers gekregen en deze personen ook nooit gezien of gesproken. Zij ervaren dit als onzorgvuldig en nalatig, zoals blijkt uit de volgende uitspraken:

'De verwijzer had een zeer onsamenhangend/onduidelijk en voor sommigen beledigend verhaal op papier gezet. De verwijzer was niet aanwezig op de conferentie wat heel kwalijk was en een slapper gevoel over de uitwerking van het plan gaf.'

'Geen enkele informatie gekregen. Kinderbescherming en gezinsvoogd kenden het niet, genante vertoning!'

'Geen informatie van de verwijzer gekregen. Voldoende geïnformeerd door de Eigen kracht coördinator.'

'Geen informatie van de verwijzer gekregen. Ze was niet aanwezig. Erg vervelend!'

3.4 Meewerken aan een oplossing

Het is de bedoeling dat in de Eigen-kracht conferentie iedereen een bijdrage levert aan het maken van het plan. Dat kan zijn door hulp aan te bieden, maar zeker zo van belang is het meedenken en meewerken tijdens de besloten als de familie 'onder ons' is. Om enigszins een beeld te krijgen van de betrokkenheid van de deelnemers bij het besluitvormingsproces, is hen gevraagd in hoeverre zij hebben kunnen vragen en zeggen wat zij wilden en of zij vinden dat ze hebben kunnen meewerken aan een oplossing.

3.4.1 Vragen

Op de vraag "Heeft u tijdens de Eigen-kracht conferentie kunnen *vragen* wat u wilde?" antwoordt 85 % met ja, 11 % met ten dele en 4 % met nee (N=263).

Aan de toelichting op de antwoorden is te zien dat veel respondenten deze vraag hebben verward of gecombineerd met het antwoord op de volgende vraag: "Heeft u tijdens de Eigen-kracht conferentie kunnen *zeggen* wat u wilde?"

Positief vindt men:

- het verkrijgen van een antwoord;
- mogelijkheid om eerlijk te kunnen vragen;
- de ruimte die men kreeg om vragen te stellen;
- de tijd die er was om vragen te stellen;
- mogelijkheid alles op een rijtje te zetten;
- mogelijkheid om aanwezigheid te verklaren;
- respect voor ieders mening;
- tot de kern kunnen komen;

Negatief vindt men:

- houding hulpverlener;
- andere familieleden die geen ruimte boden om vragen te stellen;
- eenzijdig geformuleerde vragen i.v.m. de lage opkomst;
- vragen soms erg specifiek;
- niet luisteren naar vragen;
- niet aanwezig zijn van hulpverlener die vragen kon beantwoorden.

Uitspraken van respondenten die hun antwoord hebben toegelicht:

'Ik kon wel vragen wat ik wilde, maar kreeg antwoorden van een onervaren iemand die meer het gevoel had dat ze op een feestje was! (gezinsvoogd). Vond ik pijnlijk, die big smile!'

'Ja, het viel mij op dat er gehamerd werd op een visie voor de toekomst, maar veel zaken kunnen voor de toekomst pas bepaald worden als men kijkt naar het verleden!'

'Nee, want iedereen at me op wanneer ik iets wou zeggen en nog steeds zit ik ermee.'

'We konden alles vragen, maar wat geeft het wanneer ze er niets mee doen?'

'Nee, zodra je iets vroeg aan de coördinator werd er verwezen naar de verwijzer die er dus niet was.'

3.4.2 Zeggen

Op de vraag "Heeft u tijdens de Eigen-kracht conferentie kunnen zeggen wat u wilde?" antwoordt 84 % met ja, 13 % met ten dele en 4 % met nee (N=261).

Positief vindt men:

- mogelijkheid om te kunnen zeggen wat men vindt;
- gevoel te kunnen meewerken aan oplossing;
- mogelijkheid om eisen te kunnen stellen;
- mogelijkheid om na elk verhaal te kunnen reageren;
- de leiding en voorzitterschap van het gesprek.

Negatief vindt men:

- het rekening moeten houden met veel gevoeligheden;
- de hysterie van bepaalde deelnemers;
- concentratievermogen;
- aanwezigheid bepaalde deelnemers (bijvoorbeeld kinderen);
- de overvloed aan informatie en daarop (direct) te moeten reageren;
- de rumoerigheid tijdens de conferentie;
- wat er met het gezegde gedaan wordt;
- de druk van anderen.

Uitspraken van respondenten die hun antwoord hebben toegelicht:

'Ten dele. Door de aanwezigheid van kinderen was dat soms moeilijk. Vond het voor de kinderen ook veel te zwaar. Hoe kun je een kind van 9 jaar vragen waar ze heen wil. Naar de moeder of de pleegmoeder, waar de moeder bij zit!'

'Nee. Zodra je wilde zeggen wat je echt vond, werd de "moeder" zo hysterisch dat dit geen effect had om ook maar enigszins tot een goede oplossing te komen.'

'Ja. Ik heb niks willen zeggen, dus heb ik gezegd wat ik wilde (niks).'

'Ja. De conferentie werd prima geleid door een familielid en mede door de uitleg van de hulpverleners en de goede leiding kon ik vragen wat ik wilde.'

'Ja. In het begin liep het stroef, maar door een voorzitter aan te wijzen ging het beter.'

'Ten dele. Kunnen wel, willen niet. Het had een hoog inslikgehalte (respect, vertrouwen).'

'Nee dus. Wel vragen, maar niet geluisterd door jullie.'

'Ja. Alleen soms praatten teveel mensen door elkaar en ging het gesprek vaak over een andere vraag. Maar er was iemand die het gesprek dan onderbrak en er op wees dat dit nog niet van toepassing was. Dat was een goede regeling.'

3.4.3 Meewerken aan de oplossing

Op de vraag "Heeft u kunnen meewerken aan een oplossing?" antwoordt 72 % met ja, 20 % met ten dele en 8 % met nee (N=261).

Positief vindt men:

- steun verlenen;
- op het juiste moment stil kunnen zijn;
- raad geven;
- ervaringen delen;
- samen het probleem kunnen onderkennen;
- vertrouwen kunnen geven;
- tijd zinnig gebruiken;
- creatieve oplossing bedenken;
- samen een plan maken;
- hardop nadenken;
- de toekomst waarborgen;
- afspraken maken;
- familie laten zien dat ik het kan;
- aanwezigheid verstandige familieleden;
- kunnen notuleren.

Negatief vindt men:

- moeilijke eigen situatie (verhindert steun verlenen);
- twijfels over uitvoering in de praktijk;
- reacties betrokken familieleden;
- reactie/goedkeuring plan door hulpverlener;
- moeilijke communicatie richting familieleden;
- afhankelijkheid van instanties;
- niet direct kunnen reageren op overvloed aan informatie;
- onwil betrokken familieleden;
- concept Eigen Kracht (kind staat teveel centraal).

Uitspraken van respondenten die hun antwoord hebben toegelicht:

'Ja. Ten dele. In ieder geval een concreet plan/voorstel neer kunnen leggen wat acceptabel was voor iedereen en opgepakt gaat worden. Het minste wat te verwachten viel en in ieder geval actie betekent.'

'Ja. De goedkeuring van de gezinsvoogd achteraf was een lachertje. Binnen 1 minuut, ze heeft het plan dus erg snel gelezen, gaf ze haar goedkeuring zonder ons iets te vragen. Ze vroeg niet naar onze motivering etc. Het gaat wel over de toekomst van een kind en niet een pond suiker.'

'Ja. Dit komt doordat wij een verstandige familie tegenover ons hadden, anders was de hele conferentie (volgens mij) mislukt. Want kom met onverstandige mensen maar eens tot een goed resultaat!'

'Nee. Omdat de Eigen Kracht alles in goede banen wil leiden ten opzichte van het kind, dus wat het kind wil, daar wordt naar geluisterd en een strengere aanpak wat hier nodig is mag niet.'

'Nee. Had net zo goed thuis kunnen blijven. In theorie lijkt het allemaal mooi, maar de praktijk is anders. Onze mening wordt niet serieus genomen. Bovendien zijn jullie te soft. Zachte heelmeeesters, stinkende wonden!'

3.5 Waardering Eigen-kracht conferentie

Om een indruk te krijgen van de tevredenheid van de deelnemende leden van familie en sociaal netwerk over de conferentie als geheel, is hen gevraagd een rapportcijfer te geven. Achtentwintig deelnemers hebben dit niet gedaan (N=244). Gemiddeld geven de respondenten een 7,3 als rapportcijfer. De waardering van de deelnemende ouders ligt iets hoger: 7,5.

De cijfers die gegeven zijn variëren tussen de 1 en 10. In totaal geeft 91 % van de respondenten een voldoende: een zes of hoger.

Twee van de 50 conferenties hebben veel slechter gescoord dan de andere. Zij zijn samen verantwoordelijk voor alle zware onvoldoendes die zijn gegeven. Aan de toelichting op de vragen is te zien dat de cijfers zo laag uitpakken omdat de respondenten zeer teleurgesteld zijn in de houding van de hulpverleners. Hierdoor wordt de hoop op een succesvolle uitvoering van het plan sterk verminderd.

Een deelnemer die een 2 geeft:

'Omdat de begeleidsters niet wilden terugkomen. We moesten eerst een oplossing vinden, terwijl wij (de meeste mensen) die al hadden, maar zij (de begeleidsters) vonden het niet goed en waren het er niet mee eens. Maar ik dacht dat Eigen-kracht conferentie er voor was om met de familie een oplossing te vinden en niet door 1 echtpaar dat er zo ze zelf zegt maar weinig van wist, dat de begeleiders het daar mee eens zijn'

Een respondent uit de andere slecht scorende conferentie:

'De houding van de gezinsvoogd was niet gericht op het behalen van een oplossing. Hij heeft zeer moeizaam zijn medewerking willen verlenen aan het opgestelde plan. Erg teleurstellend en onbegrijpelijk.'

Positieve elementen die in de beoordeling een rol spelen:

- duidelijk doel;
- goede informatie gekregen;
- goed verzorgd;
- interessante gesprekken;
- betrokkene goed op weg geholpen;
- goede begeleiding van coördinator;
- doeltreffendheid methode;
- ontwikkelen van netwerk;
- controlefunctie van netwerk;
- aanwezigheid neutraal persoon;
- goed plan tot stand gekomen;
- uitleg van coördinator;
- inzet van iedereen;
- geen rechtbank nodig;
- goede sfeer.

Negatieve elementen die in de beoordeling een rol spelen:

- te weinig draagvlak;
- te gemakkelijk denken over oplossing;
- houding hulpverleners;

- (tijdelijke) afwezigheid professionele, objectieve leiding;
- conferentie was te luxe;
- oplossing was vooraf al ingevuld;
- aanwezigheid bepaalde personen (met name kinderen);
- eenzijdige opkomst;
- twijfels over haalbaarheid plan;
- tijdsduur;
- tijdgebrek;
- saaiheid;
- te grote groep;
- rommelige sfeer;
- niet accepteren van plan familie;
- manipulatie door bepaalde personen;
- veel getelefoneer tijdens conferentie;
- ontbreken van bepaalde gegevens.

De volgende citaten geven weer hoe de deelnemers tot hun oordeel kwamen:

'Ik vind het een erg doeltreffende methode die bovendien het effect heeft dat de hele "omgevingskring" op dezelfde manier op de hoogte is gekomen van zowel de problemen als het oplossingsplan. Het netwerk wat zo ontstaat zal een flinke stok achter de deur betekenen voor de betrokkene om er inderdaad wat mee te doen. Iedereen weet ook wat er staat te gebeuren, waardoor een natuurlijke "controlefunctie" in het leven is geroepen.' (cijfer 9)

'Ik houd het op ergens in het midden, omdat het opgegeven doel van de conferentie eigenlijk vooraf al vast stond ingevuld, maar positief was dat de familie haar verantwoording nam voor de problemen met de ziekte van de moeder en de opvang en voeding van het kind.' (cijfer 5,5)

'De inzet en manier om mensen bij elkaar te brengen is zeer idealistisch en positief en verdient een hoog cijfer. Het niet aanwezig zijn van hulpverlener(s) en coördinator tijdens deze fase waarin het plan wordt gemaakt (al is het maar sturend en eventueel corrigerend of ondersteunend vanuit professionaliteit) kan mijns inziens niet.' (cijfer 7)

'De Eigen-kracht conferentie stelt ons in staat een goed plan te bedenken om ons kind weer thuis te krijgen en dat is gelukt. Ik hoop dat het meer bekendheid krijgt zodat het voor meer mensen toegankelijk wordt.' (cijfer 8)

'Het plan wat ontstaan is, is redelijk naar tevredenheid. Ik hoop alleen

dat het werkt. Maar ik blijf erbij dat de jongste kinderen in het besloten gedeelte er niet bij hoorden te zijn (te veel informatie, waarvan ze niets snapten).' (cijfer 7)

'De manier waarop het gaat. Zoveel mensen erbij betrekken. Mensen die vaak niet eens precies weten hoe erg het is. (Moeder geregeld voor slet uitschelden, jongere zusje doet het ook al.) Die nemen vaak de verkeerde beslissingen en worden de ouders ervoor aangezien en nemen het op voor de kinderen. Mij lijkt het het beste om zo'n groot probleem binnen het gezin op te lossen met hulpverleners.' (cijfer 5)

3.6 Waardering plan

Het na te streven resultaat van een Eigen-kracht conferentie is een veilig plan voor de kinderen waarover zorgen bestaan. Van de 50 Eigen-kracht conferenties in 2001 en 2002 zijn er 48 beëindigd met een (door de verwijzer) geaccepteerd plan (van Beek, 2003a).

Om een indruk te krijgen van de waardering van het door de familie zelf gemaakte plan, is de deelnemers gevraagd ook voor dit onderdeel een rapportcijfer te geven. Dit is door het overgrote deel gedaan (N=246).

Het gemiddelde rapportcijfer dat voor het plan wordt gegeven is 7,6. Ouders waarderen het plan iets lager: 7,2.

De cijfers variëren van 1 tot 10. Het aantal zware onvoldoendes (1-4) is zeer beperkt. In totaal geeft 94 % minstens een 6.

Men is over het algemeen redelijk enthousiast over hoe het plan tot stand gekomen is, maar heeft nog wel behoorlijke twijfels of het plan in de praktijk ook gerealiseerd kan worden en hoe de afspraken nageleefd kunnen worden.

Positieve elementen die in de beoordeling van het plan een rol spelen:

- de beste oplossing;
- goed plan;
- zelf gemaakt door familie;
- geslaagd plan;
- kind staat centraal in plan;
- zorgvuldig afgewogen plan;
- goede wil;
- hoopvol;
- interessant;
- iedereen is er voor gegaan;
- goede en plezierige uitleg;
- eigen mening komt in plan terug;
- beter plan dan verwacht;
- iedereen is tevreden over plan;
- alle partijen weten waar ze aan toe zijn;
- plan onafhankelijk van de kindbescherming.

Negatieve elementen die in de beoordeling van het plan een rol spelen:

- vaag plan;
- sluit niet aan op wensen;
- uitkomst teleurstellend;
- er is nog helemaal geen plan;
- plan is niet volledig;
- plan heeft totaal geen waarde;
- afwezigheid verwijzer om te beslissen over plan;

- problemen te complex voor dergelijk plan;
- consequenties niet naleven plan moeilijk te formuleren;
- lage opkomst;
- uitkomst te snel bepaald;
- te weinig tijd;
- geen meetbare resultaten;
- weinig medewerking voogd;
- afspraken zijn blijven liggen.

De volgende citaten geven weer hoe de deelnemers tot hun beoordeling kwamen:

'Als we praten over echte hulp voor dit kind, heeft het plan wat tot stand gekomen is totaal niets van waarde.' (cijfer 1)

'Omdat het plan op zich duidelijk is, maar de consequenties bij het niet nakomen waren moeilijk te formuleren en het is nog de vraag of het z'n vruchten afwerpt, al ga ik daar wel vanuit. En omdat ik meer mensen had verwacht. Meer mensen, meer intenties bij het niet nakomen waren moeilijk te formuleren en het is nog de vraag of het z'n vruchten afwerpt, al ga ik daar wel vanuit. En omdat ik meer mensen had verwacht. Meer mensen, meer ideeën, meer oplossingen.' (cijfer 6,5)

'Het invullen van de plannen voldeed haast volledig aan de wensen van de kinderen en van direct betrokken familie en vrienden.' (cijfer 9)

'Omdat het nodig is dat wij anders gaan leven met de kids.' (cijfer 10)

'Alle partijen weten nu waar ze aan toe zijn, waar ze naar toe moeten werken. Conclusie: afspraken maken, gezamenlijk tot algemene oplossing komen.' (cijfer 8)

3.7 Waardering coördinator

De Eigen-kracht coördinator is geen hulpverlener, maar een neutraal iemand die faciliteert (Handboek voor Eigen-kracht coördinatoren, 2002). Hoe kijken de deelnemers aan de Eigen-kracht conferenties aan tegen deze persoon? Om hier achter te komen is hen gevraagd een rapportcijfer te geven.

Het gemiddelde rapportcijfer (N=245) dat de deelnemers geven is een 8,0. Ouders waarderen de coördinator nog iets hoger en geven gemiddeld een 8,4. Het hoogste cijfer dat gegeven is, is een 10, het laagste cijfer een 3. 98 % geeft minstens een 6. Vrijwel iedereen geeft de coördinator dus een voldoende.

Positieve elementen in de beoordeling van de coördinator zijn:

- enthousiast;
- netjes;
- respectvol;
- neutraal;
- verwoordde goed de gevoelens;
- doet zijn/haar best;
- goed in organiseren;
- kan goede toelichting geven;
- duidelijk;
- kind staat op de eerste plaats;
- vriendelijk;
- integer;
- lief;
- resoluut/standvastig;
- goed inlevingsvermogen;
- positief ingesteld;
- rustig;
- openhartig;
- goede uitstraling;
- doorzettingsvermogen;
- geduldig.

Negatieve elementen in de beoordeling van de coördinator zijn:

- aanvankelijk niet professioneel;
- nergens toe bevoegd;
- onzeker;
- soms wat onduidelijk;
- te sociaal;
- geen ervaring op sociaal/pedagogisch gebied;
- lange en rommelige afronding;
- teveel eigendunk.

De volgende citaten geven weer hoe de deelnemers tot hun beoordeling kwamen:

'Ze moet niet de therapeute spelen! Ze moet nog veel leren, heeft nog te weinig ervaring. Vertelde in de uitnodiging hoe zij het gezin zag, alsof ze de hele voorgeschiedenis wist. Alles wist. Dat is niet haar taak!' (cijfer 5)

'Met name haar aanhoudende karakter heeft ervoor gezorgd dat ze deze conferentie "tegen de verdrukking in" heeft kunnen organiseren.'
(cijfer 8)

'Omdat ze ons de kans geeft tot een oplossing te zoeken en vooral

het respect naar onze normen en waarden.' (cijfer 8)

'Ze heeft absoluut haar best gedaan, maar dat onafhankelijke waar ze voor moet staan vind ik bijna teveel gevraagd voor iemand die zoiets op poten moet zetten.' (cijfer 7)

'Was overal bij betrokken, de algemene afwerking en afhandeling tijdens het proces alles goed, kon met alle vragen bij hem terecht.' (cijfer 8)

3.8 Overige opmerkingen en suggesties

De vragenlijst is besloten met de vraag of de deelnemers nog opmerkingen of suggesties hebben. Veel respondenten maken gebruik van deze mogelijkheid. Onderstaande opsomming omvat alle geplaatste opmerkingen in willekeurige volgorde:

- Eigen Kracht wordt te laat ingezet;
- meer bedenktijd vooraf;
- zeer dankbaar voor deze gelegenheid;
- een zegen voor de maatschappij;
- te wazig;
- locatie te duur;
- uitstekend concept, maar twijfels over vervolgtraject;
- meer aandacht voor uitvoering plan;
- taalbeheersing coördinator kan beter;
- eerst kind naar mening vragen, dan pas volwassenen;
- goed nadenken of kinderen erbij moeten zijn;
- gezinsvoogd heeft achter mijn rug om gehandeld;
- eerder beginnen of eerder stoppen (nu te laat);
- meer informatie over juridische situatie en juridische consequenties;
- bij afwezigheid zeer belangrijke personen de conferentie op later tijdstip organiseren;
- wat meer voorgesprekken voeren;
- niet iedereen uitnodigen, maar goed selecteren;
- hoop dit nooit weer mee te maken;
- altijd een gespreksleider benoemen om ruzies te voorkomen;
- benieuwd naar het vervolg;
- meer aandacht voor het verleden;
- conferentie was niet nodig geweest indien aandacht Jeugdzorg uitgebreider was geweest;
- info over tijdstip en datum van de conferentie eerder versturen;
- minder telefonisch contact met de achterban tijdens conferentie;
- beter en specifieker kijken naar een zaak;

- houding gezinsvoogd erg star;
- meer rechtsgeldigheid van Eigen kracht;
- meer informatie of toelichting vooraf;
- bij vervolgsessies alleen de direct betrokkenen uitnodigen;
- van tevoren voorzitter bepalen;
- vragen enquête makkelijker.

Tot slot nog een aantal hartekreten, meningen en suggesties van leden van familie en sociaal netwerk:

'Hou op met dit wazige gedoe en laat hulpverlening aan professionele mensen over die geen banden hebben met probleemgevallen, zodat er niet op eieren hoeft te worden gelopen uit angst om iets kwetsend te zeggen.'

'Voor mij hoeft zoiets niet in een duur hotel. Het kan ook in een vergaderzaaltje van kerk of school met een belegd broodje en een glas melk.'

'In het tweede gedeelte: eerst het kind vragen (als het dan toch moet) waar hij of zij naar toe wil gaan (behalve de ouders). Daarna de volwassenen. Als 10 volwassenen al een mening hebben gegeven, dan durft het kind niet meer!'

'Liefst heb ik dat als er bepaalde zeer belangrijke personen niet aanwezig zijn, terwijl ze er wel hadden moeten zijn, de conferentie uitgesteld moet worden zodat iedereen aanwezig is.'

'Er moet veel beter gekeken worden wat de situatie is en met wie men te maken heeft. Een eigen kracht op papier is prachtig, maar in de praktijk weet ik niet of het zo geweldig werkt. Het heeft mij en u nog steeds slapeloze weken bezorgd, veel specifiekere kijken naar een zaak!'

'Is dit de toekomst voor de jeugdhulpverlening? Laten we het hopen!'

'Ik zou het zelf niet van het natuurlijk verloop van het gesprek laten afhangen wie van de deelnemers de rol van voorzitter op zich neemt. Op die manier bepaalt de pikorde wie voorzitter wordt en de natuurlijke leider is niet per definitie de beste voorzitter. Beter van tevoren iemand bepalen, die kan dan ook wat tips meekrijgen.'

'Eigen-kracht conferentie is een schot in de roos. Men rekent op de familie, de verantwoordelijkheid afschuiven op de overheid zou in mijn ogen een afgang zijn. Collectieve betrokkenheid is hiermee

gewaarborgd.'

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

4.1.1 Inleiding

Een Eigen-kracht conferentie is voor de jeugdzorg in Nederland een nieuwe werkwijze om de familie en sociaal netwerk de verantwoordelijkheid te laten houden voor ingrijpende beslissingen bij problemen rond een kind. Eigen Kracht is een besluitvormingsmodel, geen hulpverlening. Het legt de verantwoordelijkheid voor het maken van een hulpplan niet bij professionals maar bij de direct betrokkenen: familie en sociaal netwerk. Nadat zij door professionals geïnformeerd zijn, bespreekt de familie in beslotenheid wat er moet gebeuren om het kind te helpen. Hierbij is noch de verwijzer noch de Eigen-kracht coördinator aanwezig. De familie legt dat vast in een plan, dat aan de verwijzer wordt aangeboden. De verwijzer accepteert het plan als het veilig is voor het kind en wettelijk toegestaan. Daarna werken familie en verwijzer samen aan de uitvoering van het plan, volgens de in het plan beschreven wijze.

Gezien het feit dat Eigen Kracht een nieuwe manier van werken is en bij de invoering benadrukt wordt dat families en professionals in een andere positie van elkaar komen te staan, is het van belang na te gaan in hoeverre zij tevreden zijn over de werkwijze en uitkomsten van de Eigen-kracht conferentie. Het onderzoek richt zich dan ook op de tevredenheid van zowel de verwijzers van als de deelnemers uit familie en netwerk.

Aan verwijzers en deelnemers aan de eerste 50 Eigen-kracht conferenties die in Nederland zijn gehouden (2001/2002) is gevraagd een tevredenheidsenquête in te vullen. De conferenties zijn gehouden voor kinderen die veelal zijn verwezen door de jeugdbescherming of een andere afdeling van bureau Jeugdzorg.

In de meeste gevallen moest er een plan komen over de opvoeding en/of woonplek van het kind. Dit is gelukt in 48 van de 50 onderzochte Eigen-kracht conferenties. Van bijna 60 % van de kinderen voor wie een Eigen-kracht conferentie is georganiseerd, is minimaal één van de ouders niet in Nederland geboren.

4.1.2 Conclusies over de tevredenheid van de verwijzers

Alle verwijzers van de 50 Eigen-kracht conferenties hebben een vragenlijst ontvangen. De respons op deze vragenlijst was zeer hoog: 96 %. We gaan er derhalve vanuit dat de uitkomsten representatief zijn.

Gezien het feit dat de respondenten zelf degenen zijn die naar Eigen Kracht verwezen hebben, is het geen verrassing dat zij een positieve verwachting van de Eigen-kracht conferentie hebben. Zij verwachten in de eerste plaats dat er hierdoor

een concreet plan met oplossingen voor het kind gemaakt kan worden. Daarnaast hopen zij dat de positieve betrokkenheid van de familie bij de problemen van het gezin waar het omgaat of het kind vergroot wordt. Zij verwachten en hopen dat families in het algemeen meer op elkaar gericht raken, meer contact zullen krijgen en elkaar meer zullen steunen.

De meeste verwijzers raken hierin niet teleurgesteld. Dat is af te leiden uit het feit dat slechts 5 % aangeeft dat hun positieve verwachting niet is uitgekomen en 65 % dat hun positieve verwachting wel bewaarheid werd. Ook de 'rapportcijfers' die zij het plan (7.4) en de Eigen-kracht conferentie (7.8) als totaal geven, laten zien dat de verwijzers in meerderheid en over het algemeen tevreden zijn over de Eigen-kracht conferentie. Er is tevredenheid over de uitkomst (het plan), de medewerking en inzet van de familie en de manier van werken zelf.

Het valt op dat de verwijzers allerlei opmerkingen maken die erop wijzen dat zij moeten wennen aan de andere manier van werken; zij zoeken naar hun nieuwe rol en positie. Zij geven aan behoefte te hebben aan informatie hierover, zodat ze beter weten wat er van hen verwacht wordt. Ook wil men graag informatie over de procedures en de principes van Eigen Kracht. Vijfentachtig procent van de verwijzers vindt dat zij door de Eigen-kracht coördinator voldoende geïnformeerd zijn, 15 % heeft informatie gemist en had meer willen weten.

Verwijzers krijgen te maken met een regiomanager van Eigen Kracht en een Eigen-kracht coördinator. De regio-manager neemt de verwijzing door met de verwijzer en schakelt daarna een Eigen-kracht coördinator in die de conferentie gaat voorbereiden. De regio-manager verdwijnt daarna naar de achtergrond en laat de contacten over aan de Eigen-kracht coördinator. Geen van de respondenten stelt vragen of maakt opmerkingen over deze rolverdeling; het is blijkbaar duidelijk voor wat men bij wie moet zijn.

Voor de verwijzer is de Eigen-kracht coördinator de meest belangrijke samenwerkingspartner met wie de meeste contacten zijn. De samenwerking met de Eigen-kracht coördinator wordt gewaardeerd met een 8,3, die met de regio-manager met een 7,5.

Als we in ogenschouw nemen dat de Eigen-kracht coördinatoren dit werk veelal voor het eerst doen en doorgaans niet voortkomen uit het hulpverleningscircuit, mag de waardering voor de samenwerking met de coördinator als hoog aangemerkt worden. Het is volgens de verwijzers van belang dat de samenwerkingspartners open communiceren en een open houding hebben: duidelijk, luisterend, open staan voor overleg, niet betuttelend of suggestief. Gezien de waarderingcijfers mag geconcludeerd worden dat deze open houding meestal wordt aangetroffen.

4.1.3 Conclusies over de tevredenheid van deelnemers uit familie en netwerk

De respons op de vragenlijst die onder leden van de familie en sociaal netwerk is verspreid is relatief hoog: 58 %. We gaan er vanuit dat de uitkomsten representatief

zijn voor de volwassen deelnemers aan de Eigen-kracht conferenties; door de ondervertegenwoordiging van kinderen zijn de uitkomsten niet representatief voor deze groep deelnemers.

De deelnemers doen mee aan de Eigen-kracht conferentie omdat ze willen meewerken aan een oplossing voor de situatie van het hun bekende en vaak dierbare kind. Zij verwachten daar een bijdrage aan te kunnen leveren en laten weten zich in te willen zetten voor de belangen van het kind. Afhankelijk van hun positie verwacht men tijdens de Eigen-kracht conferentie hulp te kunnen krijgen of geven.

71 % heeft positieve verwachtingen van de Eigen-kracht conferentie, 15 % heeft negatieve verwachtingen. Driekwart van de deelnemers geeft aan dat hun verwachtingen positief zijn uitgekapt. Dit blijkt ook uit de waardering die men geeft voor de conferentie als geheel (7.3) en het plan (7.6).

Bij de beoordeling van de conferentie letten de deelnemers ondermeer op de sfeer, de kwaliteit van de informatie, de inzet, de uitkomst (plan) en de haalbaarheid van de uitkomst. Opvallend is de grote invloed in negatieve zin die een door deelnemers ervaren negatieve houding van de verwijzer/hulpverlener heeft.

Ouders hebben een andere positie in de Eigen-kracht conferentie dan een oom of een tante. Het is te verwachten dat zij vaker onderwerp van gesprek zijn en vaker steun of kritiek zullen ontvangen. Zij zijn iets meer tevreden over het geheel en de coördinator en iets minder over het plan, maar hun waardering wijkt nauwelijks af van die van de andere deelnemers.

Net als de verwijzers hebben de leden van familie en netwerk behoefte aan informatie. Waar de verwijzers vooral behoefte hebben aan informatie over hun eigen rol en positie, voor de leden van familie en netwerk zijn andere kwesties belangrijk. Allereerst willen zij dingen weten over de actuele situatie van kind en ouders en de mogelijkheden voor hulp. Daarnaast heeft men behoefte aan algemene informatie over Eigen Kracht en praktische informatie over de datum, locatie en deelnemers van de conferentie.

Circa vier op de vijf deelnemers vindt dat zij voldoende geïnformeerd zijn door de verwijzer of de Eigen-kracht coördinator. De informatie die men soms gemist heeft is informatie over Eigen Kracht en de actuele situatie van het gezin waar het om draait. Wat opvalt is dat de deelnemers dat laatste zowel van de verwijzer als van de Eigen-kracht coördinator verwachten te krijgen. Het is blijkbaar niet altijd duidelijk is dat zij voor inhoudelijke informatie over kind en ouders en de hulpmogelijkheden bij de verwijzer moeten zijn en niet bij de Eigen-kracht coördinator.

Een deel van de deelnemers heeft geen informatie van hulpverleners of verwijzers gekregen en hen niet ook niet gesproken. Zij ervaren dat als onzorgvuldig.

De bedoeling van Eigen Kracht is het activeren van families om zelf een plan voor de toekomst van een kind te kunnen maken. Slechts 4 % zegt dat zij niet heeft kunnen zeggen of vragen wat zij wilden, 8 % vindt dat ze niet hebben kunnen meewerken

aan een oplossing. Ruim 90 % van de deelnemers geeft aan actief mee te hebben kunnen doen en zegt meegewerkt te hebben aan een oplossing.

De deelnemers zijn tevreden over de Eigen-kracht coördinatoren; zij waarderen de coördinator gemiddeld met een 8. Zij hechten ondermeer aan hun enthousiasme, doorzettingsvermogen, neutraliteit, organisatie-kwaliteiten en positieve instelling.

4.2 Aanbevelingen

Aanbevelingen met betrekking tot onderzoek

Aangezien geen gegevens bekend zijn over de tevredenheid van kinderen, verdient het aanbeveling zowel kwantitatief (enquête) als kwalitatief (interviews) onderzoek te doen naar de tevredenheid, mening en beleving van kinderen.

Om meer te weten te komen over hoe Eigen Kracht van invloed is op de verhouding professional-familie en welke valkuilen en kansen daarin een rol in spelen, is het van belang onderzoek te doen door middel van diepte-interviews met familieleden en verwijzers.

Aanbevelingen met betrekking tot de informatie-voorziening

Voor Eigen-kracht coördinatoren is het van belang dat zij bedacht zijn en blijven op het feit dat het niet aan hen is om inhoudelijke informatie te geven over de probleemsituatie of de mogelijkheden aan hulp. Als deelnemers hen daar toch naar vragen, kunnen zij hen adviseren contact op te nemen met de verwijzer of organiseren dat de informatie waaraan behoefte is gegeven wordt in het eerste deel (de informatiefase) van de Eigen-kracht conferentie.

Om de informatievoorziening over Eigen-kracht te ondersteunen, kunnen -als aanvulling op de bestaande folders- middelen ontwikkeld worden als:

- een folder voor verwijzers die expliciet ingaat op wat er van hen verwacht wordt tijdens de verschillende fasen van de Eigen-kracht conferentie en bij de uitvoering van het plan;
- een videoband voor verwijzers waarin collega's hun ervaringen vertellen over Eigen-kracht en de veranderingen die dit teweeg kan brengen in de samenwerking met families;
- een videoband voor leden van familie en sociaal netwerk, waarin deelnemers die een Eigen-kracht conferentie hebben meegemaakt hun ervaringen doorgeven aan 'lotgenoten'.

Aanbevelingen voor de invoering van Eigen Kracht

De verwijzers staan positief tegen over Eigen-kracht, maar moeten wennen aan hun

rol in de besluitvorming die anders is dan gebruikelijk. Voor families is de opstelling van de verwijzers tijdens de conferenties van belang, maar uiteraard ook bij de uitvoering van de plannen. Het is daarom belangrijk om verwijzers zoveel mogelijk te ondersteunen in hun rol. Hiervoor is zowel de inzet van Eigen Kracht van belang als ondersteuning, inzet en een breed draagvlak vanuit de organisaties waarin zij werkzaam zijn.

Zowel de vraagkant (families) als de aanbodkant (verwijzers) zijn tevreden over de Eigen-kracht conferentie. Vanuit dit perspectief is aan te raden meer verwijzers en families bekend te maken met de werkwijze van Eigen Kracht en te streven naar een landelijke invoering van het model, zodat deze manier van besluitvorming een substantieel onderdeel van de jeugdzorg kan worden.

**Bijlage 1: Tevredenheid verwijzer Eigen-kracht
conferentie**

**Bijlage 2: Tevredenheid deelnemers Eigen-
kracht conferentie**

Literatuurlijst

Achtergrondinformatie Eigen Kracht. *Familie beslist zelf over hulpverlening*. (2002)
Folder Eigen Kracht Centrale.

Beek, F. van (2002). Eigen-kracht conferenties 2001. *Verslag van de gegevens uit de registratie*. Voorhout: WESP.

Beek, van F. (2002a). 'Gewoon vragen wat er is en wat ze voor je kunnen doen.' Vraaggericht werken volgens jongeren en ouders; trends in kinder en ouder kwaliteitscriteria. Deelrapport 1 van de LPJ Monitor 2002. Den Haag/Voorhout: LPJ/WESP

Beek, F. van (2003a). Eigen Kracht conferenties. *De eerste ervaringen in Nederland*. (Deelrapport 1) Voorhout: WESP.

Beek, F. van (2003b). *Eigen Kracht volgens plan?* Onderzoek naar de plannen en follow-up van de Eigen-kracht conferenties (deelrapport 2). Voorhout: OKS?WESP.

Eigen Kracht is de kern. Informatie voor organisaties. (Folder) Voorhout: Eigen Kracht Centrale.

Eigen-kracht coördinator. Iets voor u? (Folder) Voorhout: Eigen Kracht Centrale.

Handboek voor Eigen-kracht conferentie coördinatoren (2002). Voorhout: OKS/WESP.

Joanknecht, L. (1998). *De familiekring: een sluitend plan*. In: Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg 6, pagina's 10-16.

Joanknecht, L. (2003). *Wettelijke positie cliënt cruciaal voor toekomst jeugdzorg*. Recht van burgers hoort in Wet op de jeugdzorg. In: Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg 3, pagina's 132-139

Juryrapport Simon Slootenprijs (2002). Utrecht: Vedio/Raad voor de Kinderbescherming

Kok, H. (2002a). *Het indicatiebesluit: een illusie?* In: Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg 5.

Kok, H. (2002b). *De nieuwe wet heeft een houdbaarheidsdatum*. In: Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg 6, pagina's 285-289

Notitie 'Met recht vraaggestuurd' (2003). Voorhout: Eigen-kracht Centrale.

Mehlkopf, P. (2002). *Wet op de jeugdzorg is slechts overgangswet*. In: Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg 6, pgs 278-284

Pagée, R. van (2001). *De Eigen-kracht conferentie*. De shift van hulpverlening naar dienstverlening. In: Nederlands Tijdschrift Jeugdzorg 3, pagina's 154-162.

Pagée, R. van (redactie) (2003). *Eigen Kracht. Family Group Conference in Nederland*. Van model naar invoering. Amsterdam: SWP

Portengen, R. (2002) *Dichter bij huis*. Netwerkleegzorg in Nederland. Utrecht: NIZW/Trillium

Projectvoorstel Eigen-kracht conferentie. *Familie beslist zelf over hulpverlening*. (2000) Voorhout: WESP/OKS.

Werkboek introductietraining Eigen-kracht conferentie voor verwijzers en hulpverleners (2000). Voorhout: OKS/WESP.

Yperen, T. van (2003). *Het indicatie-besluit: aanpakken of verhullen?* In: Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg 1, pagina's 16-21.