



KdG Research
Karel de Grote Hogeschool

Praktijk- en actiegericht onderzoek naar de implementatie van 1G1P in Groot Antwerpen

Onderzoekjaar 2: focus op de inhoudelijke-methodische invulling van 1G1P Groot-Antwerpen

Onderzoekers

Anna-Laura Marana en Dr. Nele van den Cruyce (LUCAS KULeuven)

Miet Neyens en Bie Melis (Karel de Grote Hogeschool, OC Sociale inclusie)

Promotoren

Prof. Dr. Koen Hermans (LUCAS KULeuven)

Dr. Bea van Robaeys (Karel de Grote Hogeschool, OC Sociale inclusie)

INHOUDSTAFEL

1. Inleiding.....	1
2. Documentenanalyse over de inhoudelijk-methodische invulling van 1G1P Groot Antwerpen	2
2.1. Onderzoeksopzet.....	2
2.2. Verwijzing naar de inhoudelijke invulling van de werking 1G1P Groot Antwerpen.	2
2.3. Betekenis van de inhoudelijke principes voor de rollen binnen 1G1P Groot Antwerpen	3
DEEL I - Onderzoeksbevindingen vanuit het perspectief van de begeleiders.....	5
3. Focusgroepen wijkteams.....	5
3.1. Onderzoeksopzet.....	5
3.2. Algemene omschrijving van 1G1P	6
3.3. 1G1P versus andere hulpverlening.....	6
3.4. De principes van 1G1P in de praktijk.....	8
3.5. Ondersteuning voor de 1G1P-begeleiders	16
3.6. Hoe wordt 1G1P ervaren door externen?.....	18
3.7. Uitdagingen voor de toekomst.....	20
3.8. Besluit	22
4. Diepte-interviews begeleiders	24
4.1. Onderzoeksopzet	24
4.2. Aanmelding 1G1P-casussen	26
4.3. Kennismakingsgesprek: 1G1P uitleggen aan de gezinnen	28
4.4. De 1G1P-principes in de praktijk	28
4.5. Afronding van een begeleiding.....	34
4.6. Algemene reflecties.....	35
4.7. Besluit	42
DEEL II – Onderzoeksbevindingen vanuit het perspectief van de gezinnen.....	44
5. Diepte-interviews gezinnen.....	44
5.1. Onderzoeksopzet.....	44
5.2. Profiel gezinnen	44
5.3. Opstart begeleiding	45
5.4. Principes	45
5.5. Verloop begeleiding	47
5.6. Afronding.....	48

5.7.	Positieve punten van de 1G1P-begeleiding.....	50
5.8.	Negatieve punten van de 1G1P-begeleiding.....	50
5.9.	Besluit.....	50
Deel III – Onderzoeksbevindingen vanuit het perspectief van aanmelders en actoren binnen het bredere jeugdhulpverleningslandschap.....		52
6.	Bevraging van de aanmelders	52
6.1.	Onderzoeksopzet.....	52
6.2.	Profiel van de respondenten bij de online bevraging	52
6.3.	Kennismaking met het aanbod van 1G1P	55
6.4.	Verloop van een aanmelding.....	56
6.5.	Opvolging van een aanmelding	63
6.6.	Waardering van 1G1P Groot Antwerpen	70
6.7.	Belangrijkste uitgangspunten 1G1P	77
6.8.	Besluit.....	78
7.	Focusgroep wijkactoren 2060	82
7.1.	Onderzoeksopzet.....	82
7.2.	Contact met 1G1P	83
7.3.	Kennis van 1G1P	83
7.4.	Ervaringen met 1G1P.....	84
7.5.	Verwachtingen naar de toekomst	86
7.6.	Besluit.....	87
8.	Algemene conclusie en aanbevelingen	88
8.1.	Het potentieel van 1G1P-begeleidingen	88
8.2.	Uitdagingen en <i>lessons learned</i>	89
8.3.	Aanbevelingen	92
Bibliografie		96

1. INLEIDING

Dit onderzoeksrapport geeft een weergave van de onderzoeksactiviteiten die plaatsvonden binnen het kader van het tweede onderzoekjaar in het project rond 1G1P Groot Antwerpen, gefinancierd door Stad Antwerpen.

In het eerste jaar van dit onderzoekproject werd gefocust op de organisatorische inbedding van 1G1P binnen de Antwerpse context. De werkingsprincipes van de netwerkorganisatie als geheel, maar ook de verhoudingen en communicatielijnen tussen de individuele organisaties binnen het project werden in kaart gebracht. Bijzondere aandacht ging hierbij uit naar de organisatorische afstemming tussen de centrale diensten en de vertakkingen tot in de wijkteams die eigen zijn aan de Antwerpse context.

In het tweede onderzoekjaar wordt een stap gezet naar de methodische invulling van 1G1P Groot Antwerpen. Niet de organisatie, maar het begeleidingsproces zelf komt centraal te staan. Met het onderzoek wordt getracht om 1G1P als hulpverleningsvorm in kaart te brengen, te kijken naar hoe deze hulpverleningsvorm ervaren wordt en welke dan de (ervaren) resultaten van 1G1P Groot Antwerpen zijn. De specifieke onderzoekfocus richt zich daarbij op volgende drie hoofdonderzoeksvragen:

- 1/ Wat gebeurt er specifiek in de begeleiding van gezinnen en wat is de meerwaarde van de samenwerking voor het begeleidingsproces?
- 2/ Welke resultaten boekt 1G1P Groot Antwerpen vanuit het perspectief van de betrokken gezinnen?
- 3/ Welke meerwaarde heeft 1G1P Groot Antwerpen volgens de ruimere jeugdhulp en de wijk?

Dit onderzoek vertrek daarbij bewust vanuit een multistakeholder benadering. Zowel de gezinnen, de begeleiders, de aanmelders als het bredere (jeugd)hulplandschap worden bevraagd aan de hand van diverse onderzoeksmethoden. De integratie van als deze ervaringen zorgt voor een genuanceerder en vollediger beeld van hoe de methodische invulling van 1G1P Groot Antwerpen zich in de realiteit afspeelt, hoe deze ervaren wordt en wat de resultaten hiervan zijn.

Het is cruciaal om aan het begin van dit onderzoeksrapport wederom te benadrukken dat dit onderzoek een actieonderzoek is. Het onderzoeksonderwerp, 1G1P Groot Antwerpen, is een levend project en evolueert bijgevolg gedurende het onderzoek. Dit biedt enerzijds opportuniteiten om kort op de bal te spelen, maar zorgt er anderzijds ook voor dat de realiteit verandert voor de ogen van de onderzoekers wat het interpretatiewerk uitdagend maakt. Zo werd reeds uitvoerig aan de slag gegaan met bevindingen uit het eerste onderzoekjaar. Diverse van deze initiatieven (bv. het uitwerken van een centraal aanmeldsysteem dat in voege ging in september) konden nog niet meegenomen worden in onderzoekjaar twee, maar zullen meer dan waarschijnlijk een invloed hebben op de ervaringen van de diverse betrokkenen die bevraagd werden in onderzoekjaar twee. Het is daarom cruciaal om bovenal op zoek te gaan naar de algemene bevindingen in dit onderzoeksrapport die kunnen helpen bij het verdere optimaliseren van 1G1P Groot Antwerpen.

2. DOCUMENTENANALYSE OVER DE INHOUDELIJK-METHODISCHE INVULLING VAN 1G1P GROOT ANTWERPEN

Als inleiding op de tweede fase van het onderzoek naar de inhoudelijke-methodische werking van 1G1P Groot Antwerpen schetsen we een kort overzicht van de uitgangspunten die we terugvinden in WIKI en die dus de basis vormen voor de begeleidingen in Antwerpen. We beperken ons tot de belangrijkste principes en rollen die worden omschreven als introductie voor de lezer van dit rapport die mogelijk geen ervaring heeft met de gehanteerde 1G1P terminologie in dit rapport. De beschrijving van de organisatie werd opgenomen in het eerste jaar van het onderzoek (cf. onderzoeksrapport jaar 1).

2.1. ONDERZOEKSOPZET

De 'WIKI' wordt door de begeleiders en de wijkwerkers benoemd als het document waar de werking van 1G1P Groot Antwerpen wordt beschreven en waarin de rol en opdracht van de verschillende functies binnen 1G1 worden uitgewerkt. We lezen er uitgebreid de procedure die de procesbegeleider en de ELP kunnen volgen in de begeleiding van een gezin.

2.2. VERWIJZING NAAR DE INHOUDELIJKE INVULLING VAN DE WERKING 1G1P GROOT ANTWERPEN.

In de inleiding van WIKI 'Wat is 1 Gezin 1 Plan?', worden de uitgangspunten in de eerste alinea's vernoemd. Het generalistisch werken, het betrekken van het netwerk en het werken met een gezinsplan staan daarbij centraal:

"1 Gezin 1 Plan werkt preventief om escalatie van de zorgnoden te voorkomen, door middel van een generalistische aanpak. ... Zowel het informele netwerk van het gezin als het formele netwerk (buiten 1 Gezin '1 Plan) worden hiervoor aangesproken. De engagementen die worden gemaakt vanuit het netwerk, worden samen met het gezin vastgelegd in een gezinsplan." (WIKI)

Het gezinsplan wordt genoemd als een 'tool' voor het gezin:

"Dit is een bruikbare tool voor het gezin waarin ze overzichtelijk alle contactinfo vinden van de personen waar ze terecht kunnen voor welke vragen en/of ondersteuning." (WIKI)

In dezelfde inleiding wordt ook de rol van de procesbegeleider geschetst:

"De mediërende kracht die ervoor zorgt dat er beweging is in de situatie van het gezin, zonder dat zij zelf inhoudelijk begeleiding opnemen." (WIKI)

Wat er concreet bedoeld wordt met 'de inhoudelijke begeleiding' wordt niet verder uitgewerkt. Verder worden in WIKI volgende 'principes van 1G1P' duidelijk vermeld.

- "Gezin aan het stuur:
 - o Het gezin heeft regie over wat er moet gebeuren;
 - o Wat wil het gezin bereiken? Dit mag verschillen van de visie van de hulpverlener;
 - o Het gezin beslist welke richting we uitgaan en wie er mee betrokken wordt;
 - o Het gezin empoweren;
 - o Focus op het overbodig maken van jezelf als 1G1P;
- Vraaggestuurd en dialoog gestuurd;
- Op tempo van het gezin;
- Netwerkversterkend werken met (onder andere) de netwerktafel als instrument;
- Onmiddellijke inschakeling van hulp en kortdurende ondersteuning zonder wachtlijst;
- Wijkgericht en intersectoraal werken vanuit een netwerkorganisatie met inzet van verschillende expertises."

Met deze principes volgt WIKI enerzijds de uitgangspunten vernoemd in de tweede Vlaamse oproep waarin eveneens wordt aangegeven dat begeleiders *“vraaggestuurd werken voor gezinnen die aangeven hulp nodig te hebben”*. Voor Vlaanderen gaat het om *“kracht- en oplossingsgerichte trajecten waarbij het gezin zoveel mogelijk zelf de regie voert”*. Ook het ‘onmiddellijk inschakelen van hulp’ dat we lezen in WIKI sluit aan op wat we lezen in de Vlaamse oproep als *“het snel interveniëren en de uitbouw van flexibele en innovatieve werkvormen in de jeugdhulp”* (Vlaamse overheid, 2020). Daarnaast worden de principes vernoemd die we lezen in de Nederlandse methodiek van “1 Gezin 1 Plan” (Bolt, 2015) waarbij professionals de gezinsleden en hun context als volwaardige samenwerkingspartners zien en hen actief betrekken bij hulp.

Bijkomend wordt in WIKI het **wijkgericht werken** uitdrukkelijk vernoemd als principe binnen Groot Antwerpen. Het wijkgericht werken wordt gekoppeld aan het intersectoraal werken vanuit een netwerkorganisatie. Binnen een afgebakende wijk vormen partners uit verschillende sectoren een samenwerkingsverband waarin ze de expertise binnen de wijk bundelen.

Volgens WIKI wordt er gestreefd naar een **‘kortdurende’ begeleiding**, maar dit kan dialoog gestuurd ook langer duren. In WIKI wordt de betekenis van de principes voor de ondersteuning van 1G1P verder gespecificeerd:

- *“Integrale kijk;*
- *Vrijwillige aanmelding;*
- *Het gezin bepaalt de richting en het doel;*
- *Intensiteit afgestemd op en met het gezin;*
- *Het gezin in eigen kracht zetten, niet overnemen;*
- *Buurtgericht netwerken.”*

De rol van de begeleider wordt omschreven als casemanager, die de intensiteit van begeleiding afstemt op het gezin, het netwerk van het gezin helpt versterken en inschakelt.

2.3. BETEKENIS VAN DE INHOUDELIJKE PRINCIPES VOOR DE ROLLEN BINNEN 1G1P GROOT ANTWERPEN

Wiki gaat uitgebreid in op de rollen en functies binnen 1G1P. We gaan in op de invulling van de rol als eerstelijnspsycholoog en als procesbegeleider.

2.3.1. De eerstelijnspsychologische functie ELP.

Bij de beschrijving van de rol van eerstelijnspsycholoog lezen we in de eerste plaats de opdrachten (*detectie en indicatiestelling, laagdrempelige kortdurende begeleiding, gerichte doorverwijzing, ...*). We lezen als doelstelling van de korte begeleiding: *verhogen van de veerkracht, zelfredzaamheid en autonomie van het kind en zijn gezin* en we lezen over de samenwerking met andere medewerkers van 1G1P.

Er wordt bij de rol van de eerstelijnspsycholoog niet verwezen naar de algemene principes geformuleerd in de inleiding van WIKI (gezin aan het stuur, netwerkversterking, wijkgerichte werking).

Hoewel de volgens WIKI de zorg van de eerstelijnspsycholoog gericht is op *‘het verhogen van de veerkracht, zelfredzaamheid, autonomie van het kind en zijn gezin’*, is de kerntaak van de ELP vooral gericht op het kind. De ELP wordt aangesproken voor het tijdig detecteren en behandelen van enkelvoudige psychische problemen bij de 0- tot 18-jarigen. Het zullen dus vooral de kinderen en jongeren zelf zijn die begeleid worden door de ELP.

2.3.2. De procesondersteuner

Bij de beschrijving van de rol van de procesondersteuners lezen we wel duidelijke linken met de basisprincipes van 1 gezin 1 plan:

Een procesondersteuner:

- *“Werkt **preventief**: hij/zij ondersteunt gezinnen met hulpnoden zodat de levenskwaliteit van deze gezinnen terug verhoogt en escalatie van de problemen binnen de gezinnen wordt voorkomen;*
- *Werkt **vraaggestuurd en dialoog-gestuurd** + op tempo van het gezin;*
- *Kijkt vanuit een waarderende bril;*
- *Ondersteunt gezinnen om **de regie terug in handen te nemen/te houden**;*
- *Is gericht op **ontmoeting en verbinding**;*
- *Luistert en spreekt open en geweldloos;*
- ***Sensibiliseert en activeert het (informele en formele) netwerk;**”*

Vanuit deze principes wordt er een vertaling gemaakt naar de basishouding en de vaardigheden die een procesbegeleider moet bezitten om de principes te realiseren in de begeleiding van de gezinnen.

De stappen in de begeleiding van de procesbegeleider en de tools (netwerktafel – gezinsplan) worden uitgebreid omschreven.

- *Uitgangspunt is de regie van het gezin, gezin bepaalt het proces.*
- *De structuur van dit proces wordt wel heel duidelijk beschreven.*
- *Plaats, inhoud en doel van een netwerkoverleg.*
- *Opbouw, inhoud en doel van het gezinsplan.*
- *Procesbegeleider kan hiervan afwijken als het gezin dit wenst, maar legt dit dan ook voor aan het WCP. (WIKI)*

Verder wordt in WIKI veel aandacht besteed aan het omgaan met **‘veiligheid en verontrusting’**. Ook bij dit thema wordt steeds verwezen naar het vertrekken vanuit het gezin en netwerk en het zeker zoveel mogelijk betrekken van het gezin bij elke beslissing.

DEEL I -

ONDERZOEKSBEVINDINGEN VANUIT HET PERSPECTIEF VAN DE BEGELEIDERS

Vanuit de multistakeholder benadering die in dit onderzoek wordt gehanteerd, staan we in dit onderzoeksrapport allereerst stil bij de ervaringen van de begeleiders. Deze ervaringen werden gecapteerd op twee manieren. Allereerst werd op basis van focusgroepen in drie wijkteams gereflecteerd over de inhoudelijk-methodische invulling van 1G1P vanuit het wijkteam als collectief. Daarnaast, werden een aantal begeleiders ook individueel bevroegd over hun rol binnen een specifieke begeleiding van een gezin. Hierdoor wordt zowel een meer metareflectie als een zeer concrete of meer toegepaste reflectie meegenomen in dit onderzoek.

3. FOCUSGROEPEN WIJKTEAMS

In dit hoofdstuk onderzoeken we hoe de wijkteams als geheel 1G1P inhoudelijk vormgeven en de methodische principes omzetten in de praktijk. We gaan na hoe zij denken dat 1G1P ervaren wordt door de gezinnen en door de organisaties en diensten in de wijk. Tot slot bevragen we de uitdagingen die zij zien voor de toekomst.

3.1. ONDERZOEKSOPZET

We selecteerden **drie wijkcontactpunten** op basis van demografische gegevens (zowel hoge als minder hoge armoedecijfers) en op basis van de opdeling centrum-periferie, met zowel een centrum-wijkcontactpunt (concentratie van problematieken en concentratie van dienstverlening op een kleine oppervlakte) als een wijkcontactpunt in de periferie (spreiding van dienstverlening over een grotere oppervlakte).

De focusgroepen verliepen via een **semigestructureerde vragenlijst** met als globale structuur:

- 1) Hoe leggen wijkteams 1G1P uit?
- 2) Welke principes vinden de wijkteams het belangrijkste en hoe zetten ze deze om in de praktijk?
Op welke manier worden begeleiders ondersteund om de principes eigen te maken?
Op basis van de documentenanalyse in onderzoeksjaar 1, definiëren we volgende principes: *gezin aan het stuur, netwerkversterkend werken, snel aanbod, generalistisch werken, preventief werken, gezinsplan* en – specifiek voor Antwerpen – *wijkgericht werken*.
- 3) Hoe denken de wijkteams dat 1G1P ervaren wordt door gezinnen en door de buurt?
- 4) Welke uitdagingen definiëren de wijkteams voor 1G1P in de toekomst?

De rapportage volgt deze globale structuur.

De drie focusgroepen vonden plaats tussen april en mei 2023. Iedere focusgroep duurde ongeveer 2 uur. Het aantal deelnemers schommelde tussen 10 en 18 deelnemers. In 2 van de 3 focusgroepen waren **alle 1G1P-functies** (wijktrekker – permanist¹ – ELP – procesondersteuner) aanwezig. In een focusgroep was geen ELP aanwezig, omdat deze persoon al deelnam aan de focusgroep van een ander wijkcontactpunt.

¹ De medewerkers die de permanentie voorzien, worden 'permanist' genoemd door 1G1P Groot Antwerpen. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor aanmelders en gezinnen. Zij doen een eerste vraagverheldering en kunnen coaching aanbieden aan de aanmelders.

3.2. ALGEMENE OMSCHRIJVING VAN 1G1P

Wanneer we de wijkteams vragen hoe ze 1G1P zouden uitleggen aan een willekeurig persoon, dan blijkt dit geen moeilijke vraag. Begeleiders zijn het gewoon om 1G1P uit te leggen. Het valt op dat iedere begeleider eigen accenten legt; door elkaar aan te vullen komt ieder wijkteam tot een omvattende omschrijving. Deze omschrijvingen zijn vrij gelijkaardig bij de drie wijkteams.

De focus ligt sterk op de **inhoudelijke uitgangspunten van de begeleiding** van 1G1P, waarbij de gezinnen centraal staan. 1G1P zoekt welke vragen gezinnen hebben om dan samen met het gezin op zoek te gaan wie of wat daarbij kan helpen om zo 'de juiste hulp' in te schakelen. Of met de woorden van een begeleider:

"(...) Gezinnen die problemen hebben op verschillende vlakken: Wat is de vraag? Waar kunnen we antwoord op bieden? Voor mij is 1G1P een beetje de wegwijzers zetten voor de mensen van ok: Bij wie kan je hiervoor terecht? Kan je zaken aan je eigen netwerk vragen of niet? Is er nood aan professionele hulp? En die wegwijzers proberen wij duidelijk in een plan te zetten voor de gezinnen, zodat ze het hopelijk later nog eens zelf vastpakken."

Wat betreft de vragen van gezinnen, verwijst men naar de verschillende levensdomeinen waarop deze vragen zich kunnen afspelen (generalistisch werken). Wat betreft wie of wat kan helpen bij een vraag, verwijst men naar netwerkversterkend werken, waarmee men zowel het formele als het informele netwerk tracht aan te boren. Daarnaast omschrijft men 1G1P als een preventievere vorm van hulpverlening: gezinnen begeleiden wanneer er nog niet echt een lange begeleiding nodig is, het eigen netwerk nog kan ingeschakeld worden en men als begeleider relatief snel een stap achteruit kan zetten. Ieder wijkteam vermeldt de korte termijn (4-6 maanden) van begeleidingen. In bovenstaand citaat wordt verwezen naar het gezinsplan, maar dit aspect halen de wijkteams minder spontaan aan.

Hoe begeleiders 1G1P omschrijven, wordt sterk ingevuld vanuit de eigen functie. Bovenstaande omschrijvingen komen doorgaans van procesbegeleiders. Het **ELP-luik** wordt enkel door ELP's zelf aangehaald, namelijk: aan de slag gaan met kinderen, jongeren en gezinnen rond milde psychische klachten in ongeveer 10 sessies. Men maakt hierbij een opdeling tussen het werken met de kinderen enerzijds en psycho-educatie naar de ouders anderzijds. Vanuit de **permanisten** horen we een sterke nadruk op het gegeven dat alle vragen welkom zijn, ook wanneer aanmelders niet zeker weten of de vraag iets is voor 1G1P.

Naast omschrijvingen van de inhoudelijke werking van de begeleiding verwijzen de wijkteams in mindere mate naar het **organisatorische aspect van 1G1P**. Wanneer het wel aan bod komt, leggen ze de nadruk op het gegeven dat men een groot, intersectoraal team vormt met mensen van verschillende organisaties, met ieder hun eigen expertise of 'invalshoek'.

3.3. 1G1P VERSUS ANDERE HULPVERLENING

Een andere manier om de inhoudelijke contouren van 1G1P scherp te krijgen, is om te bekijken waarin 1G1P zich onderscheidt van andere hulpverleningsvormen. Aangezien het grote merendeel van de begeleiders zowel een functie opneemt binnen 1G1P als binnen de moederorganisatie, maken ze voornamelijk vergelijkingen tussen de eigen twee functies.

3.3.1. Niet inhoudelijk ingaan op hulpvragen

Het valt op dat alle wijkteams zich als 1G1P onderscheiden door aan te geven dat ze 'niet inhoudelijk werken'. Hiermee verwijzen ze naar de **begeleiding van het proces** in plaats van diep in te gaan op een specifieke hulpvraag. Voorbeelden van inhoudelijk werken zijn een specifieke opvoedingsvraag behandelen (bv. moeilijk slapengaan van het kind), aan de slag gaan met een beperking, helpen met administratie of financiële vragen, structuur in het huishouden krijgen, etc. In plaats van zelf de vraag

vast te nemen, gaat men op zoek naar wat het gezin nodig heeft en welke dienst of persoon hierin kan ondersteunen. Procesbegeleiders zijn een aanspreekpunt voor vragen, denken inhoudelijk wel mee na, kunnen wel meegaan naar een dienst om een traject te helpen opstarten, maar ze gaan niet zelf met de vragen aan de slag. De belangrijkste reden hiervoor is dat 1G1P slechts **tijdelijk** aanwezig is in het gezin en dat het niet de bedoeling is om zaken 'over te nemen'. Men wil zichzelf overbodig maken. De bedoeling is om zoveel mogelijk door het gezin zelf te laten doen of om ervoor te zorgen dat het gezin weet waar men terecht kan als 1G1P niet meer in beeld is.

Althans in theorie, want alle wijkteams nuanceren deze stelling meteen door aan te geven dat ze in de praktijk **wel soms ingaan op een specifieke hulpvraag**. ELP-begeleidingen gaan in op specifieke psychische klachten. Procesbegeleiders werken soms inhoudelijk vanuit een pragmatische ingesteldheid, bv. als het gezin dringend een betaling moet doen of een formulier moet invullen, dan is het gemakkelijker om het zelf te doen dan om hier eerst nog contact voor te zoeken met een andere dienst. Ook zien we dat de expertise van de begeleider hierin parten speelt. Als begeleiders een concreet antwoord hebben voor een vraag, dan geven ze dit wel, doch beperkt. Ter illustratie:

“Bijvoorbeeld als een mama vraagt naar pictogrammen, en je hebt [bij de moederorganisatie] net een begeleiding gedaan waar je die gebruikt hebt, dan ga je niet zeggen dat je het niet doet. Soms kan het een opstap zijn naar meer vertrouwen creëren, maar dat is iets anders dan 7 weken werken rond een beloningssysteem. Je kan niet wegdenken dat je een bepaalde expertise niet hebt.”

Voor contextbegeleiders geldt dit voor opvoedingsvragen; bij CAW-medewerkers geldt dit voor financiële of administratieve vragen. Wijkteams zijn zich bewust van de valkuil om hierin te ver door te slaan, zeker wanneer vervolghulp op zich laat wachten. Het wijkteam als geheel heeft hier als rol om de grenzen te bewaken en van de begeleiders individueel wordt verwacht elkaar hierin kritisch te bevragen.

In deze context is het interessant om te bekijken op welke manier gezinnen worden toegewezen aan begeleiders tijdens een aanmeldtafel. **Worden begeleiders ingezet op hun specifieke expertise of niet?** Wijkteams blijken voornamelijk een pragmatische benadering te volgen: In eerste instantie kijken ze welke begeleiders ruimte hebben om een nieuw gezin te begeleiden. In tweede instantie speelt expertise een rol en zoeken ze waar mogelijk naar een match tussen het gezin en de aanwezige expertise bij een begeleider.

3.3.2. Generalistisch

Het niet inhoudelijk ingaan op hulpvragen kan ook verklaard worden door de generalistische insteek van 1G1P. 1G1P werkt op verschillende levensdomeinen van gezinnen in tegenstelling tot de moederorganisaties die zich meestal beperken tot één levensdomein. Gezinnen komen vaak met heel brede vragen, waarbij 1G1P dan aangeeft dat men niet per se alle problemen kan oplossen, maar ze alleszins wel gaat bespreken. Zeker wanneer gezinnen kampen met complexe problematieken en er vaak al veel hulpverleners betrokken zijn, neemt 1G1P de taak op zich om het overzicht te behouden over alle domeinen en de hierop betrokken hulpverlening. 1G1P neemt aldus een **coördinerende functie** op. Bijvoorbeeld brengen ze via netwerktafels de verschillende hulpverleners samen om af te stemmen.

3.3.3. Vrijwilligheid (gezin aan het stuur)

Een tweede belangrijk aspect waarop 1G1P zich onderscheidt, is het gegeven dat men vertrekt vanuit de vragen van het gezin. De regie wordt bij de gezinnen gelegd: gezinnen geven aan waar ze ondersteuning in willen en waarin niet; ze zijn doorgaans **gemotiveerd** om met 1G1P aan de slag te gaan. Dit is een duidelijk verschil met andere hulpverlening. Bijvoorbeeld in de bijzondere jeugdzorg is het grote merendeel van de begeleidingen opgedragen door een Ondersteuningscentrum Jeugdzorg

(OCJ) of een jeugdrechter en zit er bijgevolg meer weerstand bij de gezinnen. De doelen van het gezin zijn niet het eerste uitgangspunt, terwijl dat bij 1G1P wel zo is. Procesbegeleiders ervaren dat gezinnen meer dankbaarheid tonen na een 1G1P-begeleiding dan na een contextbegeleiding.

Voor organisaties die een gezin **aanmelden** bij 1G1P is het niet steeds eenvoudig om te aanvaarden dat er niet met hun doelen aan de slag wordt gegaan, zeker niet wanneer zij bepaalde bezorgdheden of ideeën hebben in afwachting van gespecialiseerde vervolghulp. Bij het principe ‘Gezin aan het stuur’ (cf. 3.4.1) gaan we hier dieper op in.

3.3.4. Preventief

In volgend citaat omschrijft een wijkteam de veronderstelde positie van 1G1P in het jeugdhulpverleningslandschap:

“1G1P is een samenwerkingsverband om in se het gat tussen de eerste lijn, de problemen van de gezinnen, en de jeugdzorg te dichten. Of toch te verkleinen. Doordat ze gemakkelijk kunnen aanmelden, zijn we toegankelijk, en is het voor mensen vaak een gemakkelijker stap om te zetten.”

Doordat 1G1P gemakkelijk bereikbaar is, dichtbij de gezinnen staat, aanspreekpunt is voor uiteenlopende vragen, etc. kan escalatie van problemen voorkomen worden of kan er gezocht worden naar gespecialiseerde vervolghulp. Idealiter wordt 1G1P gecontacteerd aan ‘het begin van de keten’, wanneer problemen nog **overkomelijk** zijn. In de praktijk komen echter veel vragen van gezinnen waarbij de problemen al **complex** zijn, zelfs als 1G1P de eerste professionele hulpverlening is waarmee gezinnen in contact komen.

3.4. DE PRINCIPES VAN 1G1P IN DE PRAKTIJK

De voorgaande paragrafen bevatten een algemene omschrijving van 1G1P en een vergelijking met andere hulpverlening. Daar zien we al een aantal principes van 1G1P naar boven komen. In dit onderdeel gaan we dieper in op de principes en op de manier waarop deze in de praktijk worden omgezet.

Wanneer we aan de wijkteams vragen wat het **belangrijkste principe** van 1G1P is, blijkt dit niet voor iedereen even gemakkelijk. De principes – zoals we deze destilleerden uit de documentenanalyse (cf. hoofdstuk 2) – blijken op het eerste zicht niet helder in begeleiders hun hoofd te zitten.

Het principe dat in alle wijkteams het meest naar voor komt als belangrijkste, is het principe gezin aan het stuur. In tweede orde zien we het generalistisch werken sterk naar voor komen. In één wijkteam zien we een grote spreiding tussen welk principe als belangrijkste wordt beschouwd. Ook netwerkversterkend en preventief werken worden hier meermaals aangehaald als belangrijkste. We behandelen de verschillende principes in volgorde van belangrijkheid.

3.4.1. Gezin aan het stuur

Wijkteams gebruiken **verschillende termen** die we kunnen linken aan dit principe: vraaggericht werken, regie bij het gezin, op maat werken van het gezin, vrijwilligheid, etc. Wijkteam leggen ook de link met krachtgericht werken: uitgaan van de krachten van het gezin en het gezin vanuit hun vragen in hun kracht zetten.

Alle wijkteams geven aan dat gezinnen zelf bepalen welke vragen aan bod komen, welke prioriteiten gelegd worden en op welk tempo ze worden vastgenomen. Vrijwilligheid vormt een belangrijke basis. In de praktijk is dit echter geen eenzijdig verhaal. Vaak zijn vragen niet duidelijk bij de start, zien gezinnen bepaalde problemen niet, kunnen gezinnen de vraag niet stellen, ... en is het aan 1G1P om al van bij de aanmelding een proces op te starten rond vraagverheldering.

a. *Het belang van vraagverheldering*

Alle wijkteams geven aan dat gezinnen niet steeds duidelijk weten welke vragen ze precies hebben, niet weten waar te beginnen in de veelheid van vragen, de vraag niet kunnen stellen, niet weten waar ze recht op hebben, etc. Een belangrijke rol voor 1G1P is dus vraagverheldering. Een wijkteam geeft aan dat als de **vragen te flou** blijven en gezinnen echt niet tot een vraag kunnen komen, 1G1P niet het beste antwoord is. In dat geval wordt gekeken of een andere dienst kan opstarten.

Niet alle vragen worden automatisch gesteld. Begeleiders moeten daarom beschikken over 'voelsprietten' om (vaak indirect) een aantal zaken te gaan afdruipen of mogelijke oplossingen voor te stellen. Wat betreft **rechtenverkenning** legt de begeleider dit op tafel of neemt men dit mee in het achterhoofd tijdens de begeleiding. Hierbij is het echter niet duidelijk of dit algemeen gebeurt of enkel door de begeleider in kwestie met CAW als moederorganisatie.

Begeleiders merken vaak al vroeg noden op die niet expliciet de vraag zijn van het gezin, maar brengen dit pas ter sprake wanneer het **inspeelt op een specifieke situatie**, zoals dit voorbeeld waarbij een begeleider de rommel in huis benoemt:

"Ik doe dat eerder indirect. Bv. als ze dan iets niet meer terugvinden, is er de opening om die vraag op tafel te leggen: 'is dat misschien iets wat u kan helpen, iets wat u rust kan brengen?'"

Vertrouwen blijkt hierbij een belangrijke randvoorwaarde. Begeleiders geven aan dat het vaak beter is om eerst te starten met de vragen van het gezin zelf en met de grote vragen. Pas wanneer er ruimte voor is, benoemt de begeleider noden die men zelf heeft opgemerkt.

b. *Transparantie als basis voor vertrouwen*

Opvallend is dat alle wijkteams spreken over het 'principe van transparantie', waarbij ze heel duidelijk maken dat ze niets doen of bespreken zonder dat het gezin betrokken is of op zijn minst op de hoogte is. Zeker **in relatie tot aanmelders** is dit een belangrijk principe. Hoewel gezinnen (of personen uit hun omgeving) zelf kunnen aanmelden bij 1G1P, gebeurt aanmelding vaak via een andere organisatie of instantie. In dit laatste geval is het aan de permanist om na te gaan of de aanmeldingsvraag (ook) komt van het gezin in kwestie, of enkel van de aanmelder. Dit vormt namelijk de basis voor het creëren van een vertrouwensrelatie met het gezin indien een begeleiding opstart:

"We zullen altijd aan de telefoon vragen met welke vragen een ouder tot bij de aanmelder komt. Want je hebt de insteek van de ouders nodig, daar start al het werken aan een vertrouwensrelatie. Je karretje hangen aan wat ouders anders willen."

Het valt regelmatig voor dat aanmelders bepaalde **bezorgdheden** hebben over het gezin en dit nog **niet doorgesproken** hebben met het gezin. Zeker wanneer aanmelders 1G1P willen inschakelen als overbruggingshulp, hebben ze vaak al zeer specifieke ideeën over wat 1G1P zou moeten doen in afwachting van gespecialiseerde hulp. De permanisten van 1G1P maken steeds duidelijk dat ze vertrekken vanuit de vragen en zorgen van het gezin, maar ze doen ook een aanbod voor coaching van de aanmelder, zodat deze het gesprek met het gezin wel kan aangaan of – in geval van ernstige verontrusting – verdere stappen kan ondernemen.

Het bekomen van transparantie is een van de redenen waarom aanmelders uitgenodigd worden om aanwezig te zijn bij het kennismakingsgesprek met het gezin:

"Bij de eerste afspraak, liefst samen met de aanmelder, proberen we dat al scherp te stellen: duidelijkheid geven over de manier hoe je gaat omgaan met de bezorgdheden van de aanmelder, maar je hebt dan ook de kans om aan het gezin te vragen hoe zij daar tegenover staan: 'Heb jij het gevoel dat je hierbij hulp nodig hebt?'. Dan kunnen we dat ook zo benoemen van dat we niet direct hiermee aan de slag gaan als dit geen vraag is van het gezin, maar dat dat eventueel wel later in het traject nog aan bod kan komen."

In sommige wijkteams wordt het **kennismakingsgesprek** met twee begeleiders gevoerd als men aanvoelt dat de aanmelder zelf duidelijke verwachtingen stelt. Een begeleider voert dan het gesprek en de andere begeleider geeft heel duidelijk aan waar 1G1P voor staat. Als na een eerste gesprek niet duidelijk is of een bepaalde vraag ook effectief van het gezin komt, dan wordt een tweede vraagverhelderingsgesprek gevoerd met enkel het gezin om bijvoorbeeld na te gaan of een aanmelder te veel macht had in het eerste gesprek.

Niet alleen bij de opstart, ook in het **verdere verloop** van een 1G1P-begeleiding blijkt transparantie belangrijk. Netwerktafels worden soms ingezet om transparantie te bekomen, doordat zorgen worden uitgesproken, samen met het gezin wordt nagedacht en verantwoordelijkheden worden verdeeld en opgenomen. Als 1G1P de netwerktafel organiseert, wordt in het kader van transparantie ook steeds op voorhand met het gezin bekeken wat wel en niet aan bod kan komen tijdens het gesprek.

c. Wel aanklampend werken

Vraaggericht werken betekent niet dat er niet aanklampend gewerkt wordt. Zeker **bij de start** van een begeleiding – wanneer er nog geen vertrouwensband is – worden veel acties ondernomen om het gezin te bereiken. Wanneer het gezin moeilijk bereikbaar blijkt, blijft men contact zoeken via verschillende kanalen. Mocht het gezin toch geen duidelijke vraag of motivatie hebben voor een 1G1P-begeleiding, dan stopt de begeleiding.

Als een gezin tijdens een begeleiding op een bepaald moment zegt dat het allemaal te veel is, dan is het voor 1G1P oké om los te laten. Echter wanneer er sprake is van **verontrusting**, dan laat men niet los, maar ook hier blijft transparantie het leidende principe: de 1G1P-begeleider benoemt de zorgen en geeft aan dat men stappen zal ondernemen als het gezin dit niet zelf doet.

d. Van de passagiersstoel naar de achterbank

De wijkteams geven over het algemeen aan dat ze zich in begeleidingen voornamelijk **'naast' het gezin** positioneren. Het samen zoeken, samen op pad gaan als evenwaardige partners is belangrijk. Voor sommige begeleiders is het eerder een relatie van mens tot mens, dan van mens tot hulpverlener.

Ze staan ook naast het gezin ten opzichte van andere hulpverleners: niet om in naam van het gezin te spreken, maar wel om hulpverleners aan te zetten om direct met het gezin in dialoog te gaan. Soms neemt een begeleider een actievere rol op als een soort van belangenbehartiger van het gezin, zoals onderstaand citaat illustreert:

“Als je voelt dat een gezin door [een dienst] niet correct beluisterd wordt, dat rechten onvoldoende worden uitgeput, dat zaken niet worden voorgesteld omdat men niet weet waarnaar men moet vragen... dan kan ik mij toch voorstellen dat collega's meegaan in het belang van de cliënt. Wie anders gaat het doen? Je probeert dat op een verbindende manier te doen uiteraard, maar we gaan dan toch wel mee... Zeker als een gezin is platgeslagen [door een veelheid aan problematieken]”

Naast het gezin staan, betekent niet dat men gaat overnemen. Begeleiders trachten gezinnen zoveel mogelijk zelf stappen te laten zetten door hen zelf naar een dienst te laten gaan of het woord te laten voeren tijdens een netwerktafel. Pas wanneer dit niet lukt, kan de begeleider meegaan naar de dienst of voert deze het woord (na dat vooraf afgesproken te hebben).

In dat opzicht heeft een wijkteam eerder de visie om **'achter' het gezin** te staan vanuit het krachtgericht werken:

“Een duwtje in de rug zijn. Altijd zoveel mogelijk erachter gaan staan. Zelfs als ik ernaast sta, sta ik nog een beetje erachter. Vanuit dat krachtgerichte en vraaggestuurde. En ook vanuit de korte termijn, dan zal ik mij er niet naast zetten om geen afhankelijkheid te creëren.”

Voor een ander wijkteam **evolueert de positie** naargelang de begeleiding vordert. Waar men bij de start voornamelijk naast het gezin staat, gaat men gaandeweg een stap achteruitzetten om het gezin zelf stappen te laten ondernemen. Men is nog aanwezig, maar op een afstand. Al verschilt de positie ook afhankelijk van het gezin. Soms duurt het langer om een gezin in beweging te krijgen. Men past de stijl hierop aan.

3.4.2. Generalistisch werken

Waar ELP-begeleidingen duidelijk(er) toegespitst zijn op het psychologische en pedagogische domein – een concrete vraag die in een tiental sessies kan worden aangepakt - handelen procesbegeleidingen over verschillende levensdomeinen. Het valt regelmatig voor dat gezinnen zowel een ELP- als een procesbegeleiding krijgen. Deze verlopen – onder andere door het beroepsgeheim van de ELP – parallel naast elkaar.

We zien verschillende manieren van generalistisch werken. Bij de vraagverheldering en bij de opstart van een procesbegeleiding worden **alle levensdomeinen** of ‘thema’s’ – zoals veel begeleiders dit noemen – **in kaart gebracht** om te bekijken of hier vragen of noden rond leven. Deze worden opgenomen in het gezinsplan. Qua levensdomeinen blijkt de woonproblematiek bij alle wijkcontactpunten het sterkst te spelen: betaalbaarheid, ongedierte, huisjesmelkers, etc. Verder verwijzen de wijkteams naar de moeilijke financiële situaties, onzekere verblijfsstatuten, schooluitval, familiale problemen (intrafamiliaal geweld), opvoedingsvragen, etc. 1G1P is gedurende de begeleiding aanspreekpunt voor vragen op alle levensdomeinen en gaat – wanneer er nog geen hulpverlening aanwezig is – samen met het gezin op zoek naar adequate ondersteuning via organisaties of diensten uit de buurt. Of zoals binnen een wijkteam klinkt:

“Het gaat over de wie en de wat. Dus niet inhoudelijk werken, maar zoeken naar diensten die dat kunnen doen. Wij zijn eigenlijk sociale-kaart-speurdeuzen.”

Doordat begeleiders via hun 1G1P-activiteiten een sterke kennis ontwikkelen over de sociale kaart in hun buurt, kunnen ze op die manier gemakkelijk diensten of instanties aanspreken die actief zijn op verschillende levensdomeinen. Vaak kunnen slechts kleine stappen gezet worden, doordat men botst op wachtlijsten bij de gespecialiseerde hulpverlening. Maar het **overzicht** creëren waarvoor men bij wie terecht kan is voor veel gezinnen al helpend.

Procesbegeleiders trachten **iedere vraag zo generalistisch mogelijk** te bekijken. De intersectorale teamsamenstelling – waarbij collega’s met verschillende expertises mee kunnen denken – is hier een behulpzame factor. Bijvoorbeeld wanneer een opvoedingsvraag zeer prangend is, maar men moet wachten, dan kunnen begeleiders op verschillende domeinen bekijken wat op korte termijn kan helpen:

“Stel dat er een opvoedingsvraag is, er wordt aangemeld bij contextbegeleiding met een wachttijd van 1 jaar. Als 1G1P zijn we dan ook wel creatief en generalistisch dat we gaan kijken van hoe kan jij deze periode volhouden alleen met jouw kind. Dus die draagkracht versterken door te werken rond zelfzorg, zorgen dat er een hobby is voor het kind, ... Dat is dan ook wel generalistisch te werk gaan rond 1 opvoedingsvraag.”

Bovenstaand citaat maakt duidelijk dat er vanuit een centrale vraag ook gekeken kan worden naar andere thema’s, zoals zelfzorg en vrijetijdsbesteding.

3.4.3. Netwerkversterkend werken

Onder netwerk verstaan alle wijkteams zowel het formele als het informele netwerk van de gezinnen. Het creëren of ondersteunen van een netwerk rond het gezin vormt een belangrijke doelstelling van 1G1P. Het gezin moet kunnen weten voor ‘wat’ ze bij ‘wie’ terecht kunnen. Net als bij het ‘niet-

inhoudelijk ingaan op een hulpvraag' (cf. 3.3.1) moet dit ervoor zorgen dat 1G1P zichzelf overbodig maakt.

a. Het formele netwerk betrekken: orde scheppen

Welke organisaties of diensten deel (kunnen) uitmaken van het formele netwerk rond een gezin is sterk afhankelijk van het gezin en diens problematiek(en). Wanneer 1G1P het eerste contact is met professionele hulpverlening voor het gezin, neemt 1G1P een **oriënterende rol** op en gaat men op zoek naar organisaties of diensten die kunnen ondersteunen.

Als er een aanmelder is, dan blijft deze in de mate van het mogelijke betrokken: zoveel mogelijk bij de opstart in functie van transparantie (cf. 3.4.1), soms tijdens het traject en waar mogelijk ook bij afronding. De betrokkenheid hangt sterk af van het soort aanmelder. Een school zal men meer proberen betrekken dan een buurvrouw of de interventiedienst van de politie.

Bij lagere schoolkinderen wordt de school zoveel mogelijk betrokken als de ouders hiervoor openstaan. Verder komen de moederorganisaties als mogelijke ondersteuning in het vizier; hierbij kan in de loop van de begeleiding een aanmelding gebeuren. Of worden andere organisaties of diensten in de buurt gezocht die een rol kunnen opnemen. De rol van 1G1P is om deze diensten samen met het gezin te verkennen. Er wordt pas effectief aangemeld als het gezin hiermee akkoord gaat. Soms gebeurt een aanmelding proactief – zodat men bijvoorbeeld al op de wachtlijst staat – en kan het gezin nadien nog beslissen om al dan niet op het aanbod in te gaan.

Wanneer al verschillende hulpverleners betrokken zijn op het gezin, neemt 1G1P voornamelijk een **coördinerende rol** op. Dan wordt bijvoorbeeld een netwerktafel georganiseerd om te zorgen voor afstemming tussen de verschillende actoren. Een wijkteam geeft aan dat er vaak chaos heerst als er verschillende hulpverleners betrokken zijn op een gezin en dat het de rol van 1G1P kan zijn om overzicht te bieden:

“Dat is ook wel onze rol, als er al heel veel organisaties en diensten betrokken zijn op het gezin zonder het altijd van elkaar te weten. Dat dat dus ene chaos is en dat het onze rol dan is om het overzicht te behouden. Soms zijn diensten met hetzelfde bezig, overlappen die heel erg. Maar soms ook zijn er echt hiaten, waar niemand mee bezig is. We kunnen daar als zoveelste hulpverlener binnenstappen, maar welke meerwaarde is dat dan? Die vragen krijgen we toch heel regelmatig, waarbij we zeggen dat voordat we iets gaan doen, we mensen gaan samenbrengen, hen wijzen op hun verantwoordelijkheden, ... Dat zit ook in onze opdracht.”

Het gezin beslist of er een netwerktafel komt. De begeleider legt de voordelen uit van een netwerktafel – bv. een gezicht kunnen plakken op een dienst – maar het gezin beslist finaal of deze er komt of niet. Een netwerktafel wordt samen met het gezin voorbereid, waarbij besproken wordt wat er wel en niet verteld zal worden. Tot slot gebeurt het dat 1G1P enkel wordt ingeroepen om overzicht te creëren in het formele netwerk. Dan is het voorbereiden en organiseren van een netwerk de enige concrete actie die 1G1P uitvoert, ook hier weer in afstemming met het gezin.

b. Weerstand bij het betrekken van het informele netwerk

De wijkteams vinden het betrekken van het informele netwerk het **moeilijkst om te realiseren**. Deze opdracht zit duidelijk vervat in het 1G1P-kader. Nieuwe 1G1P-medewerkers krijgen via de basisopleiding mee dat ze een ‘mandaat’ hebben om hierrond te werken. Het is niet hun verantwoordelijkheid om te zorgen dat het informele netwerk het gezin ondersteunt; wel om het bespreekbaar te maken en hierrond te werken. Bij een procesbegeleiding kan het informele netwerk heel breed zijn. Bij ELP blijft het informele netwerk beperkt tot de ouders.

Hoewel een wijktrekker van een wijkteam aangeeft dat 1G1P hier beter in slaagt dan bv. de moederorganisaties, blijkt dit toch geen sinecure. Alle wijkteams geven aan weerstand te ondervinden

bij de gezinnen om mensen uit het eigen netwerk te betrekken. Er kan **weerstand** zijn **omwille van verschillende redenen**: men is gekwetst geweest door een persoon; er is schaamte om financiële of familiale problemen openlijk te bespreken; men wil anderen niet lastigvallen met hun problemen want zij kampen ook met moeilijkheden, etc. Soms is er amper netwerk of is dit zeer fragiel en weinig stabiel. Zeker bij nieuwkomers en mensen zonder papieren is dit een vaststelling. Soms spelen teveel andere urgente noden, waardoor er geen energie is om ook te werken rond het eigen netwerk:

“Gezinnen binnen [onze wijk], die willen snel geholpen worden rond administratie, het financiële, ... Heel veel gezinnen bij ons zijn aan het overleven. Die willen daar geen energie in steken, die willen vooral oplossingen.”

Bij sommige gezinnen lukt het om door de weerstand te geraken, bij andere niet. De **korte termijn** van een begeleiding speelt in het nadeel. Er is vaak onvoldoende tijd om een vertrouwensband op te bouwen met het gezin en door de weerstand te geraken.

Hoe gaan begeleiders dan te werk? Minimaal brengen begeleiders bij het begin van de begeleiding het **informele netwerk in kaart**. Ze gaan na welke rol iedere persoon al opgenomen heeft in het verleden, welke zaken met deze persoon besproken kunnen worden, etc. Dit maakt deel uit van het gezinsplan. Door zeer gerichte vragen te stellen, krijgen begeleiders meer zicht op het informele netwerk, zoals deze begeleider aangeeft:

“Ik werk vaak met anderstalige gezinnen. Ik ga ook na van: je zegt dat nu tegen mij, maar zijn er ook andere personen waar je dingen aan kwijt kan? Vaak komt dan veel meer netwerk naar boven dan dat er in eerste instantie op tafel ligt.”

Of een begeleider uit een ander wijkteam:

“Maar het netwerk gaandeweg gaan verkennen, zaadjes planten, ... Dat er eens een babysitmoment kan zijn door de buurvrouw te vragen, ... Kleine stapjes, maar het is soms moeilijk. Het gezin blijft aan het stuur staan. Als het gezin dat zelf niet wil, dan is het aan ons om te kijken wat wel kan helpen.”

Het informeel netwerk betrekken is geen unieke rol van 1G1P. Vaak worden **andere organisaties** betrokken die hier specifiek rond werken, zoals Doppa (Dienst Ondersteuningsplan Provincie Antwerpen), EKC (Eigen Kracht Centrale), LUS vzw, etc.

3.4.4. Gezinsplan

De wijkteams benoemen het gezinsplan niet als belangrijkste principe. Het maakt wel deel uit van iedere begeleiding. Het gezinsplan bestaat doorgaans uit: een omschrijving van het gezin, contactgegevens van de scholen van de kinderen en betrokken instanties, contactgegevens van betrokken personen uit het informele netwerk, de hulpvragen waarrond men aan de slag is, etc. Het is een overzicht van ‘wie doet wat’.

a. Variatie naargelang het gezin

Afhankelijk van de noden en krachten van het gezin neemt het gezinsplan **verschillende vormen** aan. Er bestaat een vast sjabloon, maar begeleiders zijn vrij om hier creatief mee aan de slag te gaan. Bij sommige gezinnen is het zeer moeilijk om een echt gezinsplan uit te werken. Daar wordt het eerder mondeling besproken of – bij minder talige of analfabete gezinnen – werkt men de doelen uit aan de hand van pictogrammen en kleuren. Soms neemt het de vorm aan van een aantal visitekaartjes op het prikbord met contactgegevens van de betrokken organisaties. Bij gezinnen met veel verschillende problematieken kan het gezinsplan uitgebreid zijn om op die manier het overzicht te bieden. Het is bovendien een levend document, dat gaandeweg – bv. als er nieuwe vragen komen – kan aangepast worden. Vaak stuurt de begeleider tussentijds en na afronding een digitale versie naar het gezin met de open boodschap dat ze zelf kiezen wat hiermee gebeurt.

Niet ieder gezin is (evenveel) vragende partij voor een gezinsplan. Voor gezinnen waarbij de administratie moeilijk loopt, belandt dit als een zoveelste papier op de stapel of zelfs in de vuilbak. Sommige gezinnen zijn proactief en schrijven alles zelf op, waardoor een 'extra' gezinsplan niet nodig is. Een wijkteam geeft aan dat dit ook cultureel bepaald is:

"Als Belg zijn we verzot op papieren, schema's, doelgericht werken. Gezinnen zijn daar niet altijd in mee. Je kan hen wel een stuk hierin meenemen, maar bij anderen blijft dit niet plakken."

Welk nut heeft het gezinsplan voor de gezinnen? Volgens de wijkteams kan het een manier zijn om gezinnen in hun kracht te zetten, door het er bijvoorbeeld tussentijds bij te nemen en samen met het gezin af te vinken welke doelen al bereikt zijn. Na een begeleiding kan het interessant zijn voor het gezin om hierop terug te vallen om te zien bij wie ze waarvoor moeten zijn. Het gezinsplan wordt soms gedeeld met andere betrokken actoren – na toestemming van het gezin. Dan kan het gezinsplan gezien worden als een soort van overdrachtsdocument. Betrokken actoren (bv. de aanmelder) krijgen op die manier een overzicht van de ondernomen acties en kunnen hier mogelijk verder op inspelen.

In ieder geval is het duidelijk dat het plan **geen doel op zich is, maar een middel** is om te komen tot een goed overzicht van wat nodig is. De vorm is van ondergeschikt belang.

b. Werkinstrument voor de begeleider

Voor de begeleiders blijkt het gezinsplan meestal als werkinstrument te dienen. Tussentijds of wanneer een begeleiding moeilijk loopt, grijpen begeleiders terug naar het gezinsplan om een stand van zaken op te maken over welke doelen al bereikt zijn, welke nog moeten vastgepakt worden, etc. Zeker voor startende 1G1P-begeleiders biedt het houvast. Voor meer ervaren begeleiders zitten de vragen in functie van een gezinsplan beter in de vingers en wordt regelmatig afgeweken van vaste structuren.

3.4.5. Wijkgericht werken

De wijkteams halen wijkgericht werken niet aan als apart, noch als belangrijkste principe. De huidige afbakeningen van de wijkcontactpunten overstijgen het begrip 'wijk'. In sommige wijkcontactpunten spreekt men daarom van 'subwijken'.

Eerder indirect halen de wijkteams elementen aan die we kunnen onderbrengen bij het wijkgericht werken. Ten eerste gaat het over de specifieke wijkcontext waar specifieke profielen van gezinnen wonen, specifieke problematieken zich manifesteren, etc. Ten tweede gaat het over de samenwerking van 1G1P met andere actoren uit de buurt. Ten derde gaat het over gezinnen zoveel mogelijk aansluiting laten vinden bij het bestaande (hulpverlenings)aanbod in de buurt.

a. Wijkcontext en -populatie bepalen veel

Voor het **centrum-wijkteam** haalt regelmatig de specificiteit van hun doelgroep aan. Zij hebben te kampen met 'multi-problematieken'. Het gaat dan over onzekere verblijfsstatuten, moeilijkheden met wonen (ongedierte, huisjesmelkers), etc. Vaak zijn deze gezinnen op verschillende domeinen aan het overleven, waardoor ze bijvoorbeeld (nog) niet toe zijn aan het aanpakken van opvoedingsvragen. Dit zorgt voor een zekere spanning wanneer organisaties aanmelden met zorgen over de opvoeding en van 1G1P verwachten dat ze hiermee aan de slag gaan. Zoals bij 'gezin aan het stuur' al werd aangehaald (cf. 3.4.1), is het de rol van 1G1P om transparant te maken dat ze met de vragen van het gezin aan de slag gaan. 1G1P neemt in dergelijke wijken een belangrijke rol op in het helpen zoeken naar de juiste diensten, het vinden van afstemming, etc.

Ook ELP-vragen zijn groter in een centrum-wijkcontactpunt dan in een perifeer:

“Ik voel dat ook heel sterk. Ik werk als ELP ook in [een wijkcontactpunt in de periferie] en daar zijn gezinnen wel heel anders dan hier. Het is nooit zomaar ‘ik slaap slecht’, maar er zit veel meer onder, dat overleven, zodat er vaak geen ruimte is om rond iets te werken. Daarvoor moeten eerst op andere domeinen stappen genomen worden.”

Bij **wijkcontactpunten in de periferie** is er vaak zeer weinig aanbod of is het aanbod sterk verspreid. Hier is 1G1P een welgekomen partner voor bv. een OCMW of CAW om samen te werken rond het gezin.

b. Samenwerken in de buurt

De wijkteams verbinden zich ertoe om de partners uit de buurt – de sociale kaart – beter te leren kennen en te zoeken naar samenwerking. Enerzijds neemt 1G1P zelf het initiatief om organisaties of diensten uit te nodigen voor een aanmeldtafel of dossierbespreking. Anderzijds wordt 1G1P uitgenodigd door andere diensten of organisaties om 1G1P te komen voorstellen, of bestaat er een structureel wijkoverleg (bv. welzijnsoverleg) waar 1G1P aan deelneemt.

c. Nabije hulp zoeken

Een belangrijk opzet van 1G1P is om samen met het gezin op zoek te gaan naar diensten of organisaties die het gezin rond bepaalde vragen kunnen ondersteunen. De wijkteams zien erop toe om deze hulp zoveel mogelijk te zoeken in de fysieke nabijheid van het gezin, zodanig dat de bereikbaarheid voor het gezin geen drempel vormt. Als een bepaalde dienst werkzaam is buiten de wijk, bv. een jeugdwerking of kleinschalige hulpverleningsorganisatie, dan bekijkt de 1G1P-begeleider met de dienst op welke manier vervoer kan geregeld worden. Of wordt er gekeken of deze huisbezoeken kunnen doen.

3.4.6. Preventief werken

Dit principe lokt semantische discussies uit bij de wijkteams. Sommige begeleiders verstaan onder preventie het **werken op de 0^{de} of 1^{ste} lijn**. 1G1P werkt in deze betekenis niet preventief, omdat op het moment dat gezinnen aanmelden of aangemeld worden, meestal al een serieuze vraag of probleem leeft. Tegelijkertijd geven wijkteams aan dat alle vragen welkom zijn, hoe klein ook. Als het geen ‘1G1P-vraag’ is, dan kunnen de permanenten coaching voorzien en zo de aanmelder bijvoorbeeld oriënteren naar andere diensten. ELP-vragen zijn regelmatig wel zeer afgebakende concrete vragen, die op relatief korte termijn kunnen worden aangepakt.

Andere begeleiders definiëren preventie breder als **ergere problemen voorkomen**. In die betekenis werkt 1G1P preventief. En: door nu met het gezin aan de slag te gaan rond moeilijkheden met een kind, werkt men preventief voor het volgende kind. Netwerkversterkend werken is belangrijk in functie van preventie: door gezinnen toe te leiden naar de juiste organisaties of diensten – vaak in de 0^{de} of 1^{ste} lijn – en kleine zaken te veranderen, kan men gezinnen behoeden voor andere problemen of voor dwingende maatregelen.

Alle wijkteams geven aan dat er veel gezinnen zijn waarbij de **problematieken al dermate complex** zijn en het 1G1P-werk niet meer preventief aanvoelt. Vaak is het de taak van 1G1P om gezinnen ‘klaar’ te maken voor – of in afwachting van – meer gespecialiseerde hulpverlening:

“Het is vooral belangrijk om preventief te werken in de wijk, dat er al een aantal stappen gezet zijn, vooraleer we ze doorverwijzen en ze klaar zijn om te werken rond het pedagogisch kader. Dat ze dan pas starten met een contextbegeleiding. Dus dat wij proberen om een ‘af’ pakketjes af te leveren, waar contextbegeleiders dan mee aan de slag kunnen. Al is dat vaak heel moeilijk. Dat ze eerst ademruimte krijgen.”

De link met generalistisch werken is belangrijk: dat 1G1P aanspreekpunt is voor vragen op alle levensdomeinen is van grote preventieve waarde. Door kleine zaken op verschillende domeinen vast

te nemen, kan escalatie van problemen voorkomen worden, onder andere door het stressniveau bij gezinnen al voor een stuk te doen dalen:

“Werken rond administratie, het financiële, papieren in orde brengen, school, ... voordat men echt rond opvoedkundige vragen aan de slag kan binnen de jeugdhulp. Vaak als we de basis goed krijgen, dan zijn er vaak al een aantal problemen (bv. gedragsproblemen bij de kinderen) van de baan. Mensen zitten vaak vol stress, wat het logische maakt dat er dan bepaalde problemen zijn. Als we al een stuk van die stress kunnen helpen wegnemen, dan is dat al heel wat.”

Andere termen die wijkteams gebruiken zijn: ‘stutten’, ‘helpen overleven’, ‘mentale ruimte creëren’, etc. 1G1P wordt in deze context vaak gezien als overbruggingshulp. Hoewel 1G1P niet per se de hele wachttijd kan overbruggen, proberen ze in tussentijd een aantal zaken te installeren om ‘vol te houden’ totdat er toegang is tot de gespecialiseerde hulp.

Doorheen alle focusgroepen horen we de wijkteams regelmatig verwijzen naar de grote woonproblematiek in de wijken, waarvoor 1G1P geen structurele oplossingen kan bieden. Niet enkel op individueel gezinsniveau, maar ook op wijkniveau moet er worden gewerkt.

3.4.7. Snel aanbod

Een laatste principe van 1G1P is het verzekeren van snel aanbod. In principe worden gezinnen na aanmelding en na beslissing voor een **procesbegeleiding** binnen de maand gecontacteerd. Hoewel de wijkteams dit niet als concreet principe aanhalen, zien ze dit wel als een belangrijke sterkte van 1G1P. Zeker aanmelders blijken dit volgens de wijkteams te appreciëren. De wijkteams zien 1G1P als laagdrempelig en geven duidelijk aan dat alle vragen steeds welkom zijn. Zelfs als het geen echte ‘1G1P-vraag’ is, kunnen permanisten een **coachingsrol** aannemen. In realiteit fungeren ze regelmatig als klankbord voor organisaties uit de buurt.

Gezien de grote wachtlijsten binnen de geestelijke gezondheidszorg, is het **ELP-aanbod** zeer waardevol doordat het direct kan starten en gratis is.

Een valkuil – zowel voor procesbegeleidingen als voor ELP – is echter dat dit ook zorgt voor **oneigenlijke vragen** van aanmelders vanuit de idee “het kan rap opstarten”. Dit principe staat bovendien onder druk, gezien het toenemend aantal vragen. In sommige wijkcontactpunten lijkt het 1G1P-aanbod al dicht te slibben.

3.5. ONDERSTEUNING VOOR DE 1G1P-BEGELEIDERS

In de vorige paragraaf gingen we na op welke manier de principes van 1G1P in de praktijk worden omgezet. In deze paragraaf bekijken we op welke ondersteuning 1G1P-begeleiders kunnen rekenen om zich de principes eigen te maken en te realiseren.

3.5.1. Het wijkteam

De belangrijkste ondersteuning is volgens alle wijkteams het wijkteam zelf. Binnen het wijkteam is er mogelijkheid om visies te delen, elkaar advies te geven en samen na te denken rond concrete vragen. Een belangrijke kracht is de **intersectorale samenstelling van het team**. Doordat verschillende expertises aanwezig zijn, kan men veel leren van elkaar:

“Het is niet de bedoeling dat wij alles zelf weten, maar vooral anderen in jouw acties betrekken, proeven, ... uw team kan u daar wel in helpen. Elkaar durven op aanspreken, contacteren. Je weet op den duur wel bij wie je wat kan vragen.”

Ondersteuning gebeurt zowel formeel als informeel. **Formele momenten** zijn bijvoorbeeld de aanmeldtafels, de intervisies en dossierbesprekingen. Tijdens formele momenten dienen de meeste principes als toetsingskader. Bijvoorbeeld bij een aanmeldtafel wordt kritisch bevraagd of de vraag wel

van het gezin komt. Intervisies helpen sterk om begeleiders terug helder naar hun begeleiding te laten kijken:

“Intervisie helpt sterk, want je kan er soms heel erg ‘in’ zitten, dat het soms helpt om de mening te horen van anderen die er wat verder vanaf staan. Dat geeft mee richting, vanuit die principes, ... om terug bij de les te komen eigenlijk. (...) Gezinnen willen je soms ook graag bij hen houden, wat dan soms moeilijk is om te weigeren. Maar als ze dan bij interventie de vraag stellen of we het gezin op die manier op lange termijn wel verder helpen, dan is dat weer duidelijk. Wij zijn niet de probleemoplossers van alles. Sommige gezinnen zullen sowieso ook langer in de hulpverlening zitten (bv. kind met beperking), waardoor je duidelijk weet dat wij slechts een deeltje van die hulpverlening zullen opnemen.”

De manier waarop de formele momenten georganiseerd worden en de frequentie ervan verschillen naargelang het wijkteam. Bij een wijkteam is men bijvoorbeeld nog maar pas begonnen met dossierbesprekingen. De teambijeenkomsten waren voorheen vooral praktisch van aard. Een dossierbespreking kon als variapunt opgegeven worden, maar viel vaak van de agenda door de veelheid aan vergaderpunten of er werd weinig gebruik van gemaakt.

Daarnaast zijn er ook een aantal **formele functies**, die als doel hebben om te ondersteunen. Zo heeft iedere procesbegeleider ook een ‘co-begeleider’. Deze persoon volgt de begeleiding mee vanop een afstand, heeft het gezin meestal ook al eens ontmoet en kan in pikken waar nodig. Tussentijds kan men ‘de co’ contacteren als klankbord. De functie van wijktrekker wordt in mindere mate benoemd, maar begeleiders kunnen coaching vragen waar nodig.

Heel veel ondersteuning gebeurt **informeel**. Begeleiders doen beroep op elkaar in de pauzes van formele wijkteambijeenkomsten of contacteren elkaar tussendoor door te bellen, te mailen, WhatsApp, etc. Dit kan gaan over heel concrete zaken zoals een goed contact doorgeven voor een advocaat. Ook doet men beroep op elkaar bij onzekerheden, als men vastloopt, etc.

Alle wijkteams halen aan dat er veel verwacht wordt van 1G1P-begeleiders. Ze hebben het gevoel dat ze vaak hun plan moeten trekken, zelf hun weg moeten zoeken, kritisch moeten durven zijn, zelf initiatief moeten nemen om iets gedaan te krijgen, etc. Dit is vaak de reden dat sommige begeleiders vroegtijdig afhaken. Het **grote verloop** maakt het niet evident om iets op te bouwen. In alle wijkteams horen we echter dat er inmiddels meer stabiliteit is binnen de teams, wat helpt om een duidelijke en gedeelde visie op 1G1P te ontwikkelen.

3.5.2. Het ELP-team

ELP-begeleiders beschikken niet over een co-begeleider, maar wel over een eigen ELP-team. Dit team bestaat uit alle ELP-begeleiders overheen de verschillende wijkcontactpunten. Het organiseert wekelijks interventies. ELP-begeleiders doen wel een inbreng bij de wijkteams, maar omwille van **beroepsgeheim** kunnen ze hun eigen dossiers enkel in het ELP-team bespreken. Zij voelen zich inhoudelijk goed ondersteund door dit team.

3.5.3. Antwerps niveau

Naast interventies op niveau van het wijkteam, zijn er een aantal keer per jaar ook **overkoepelende interventies** op het niveau van het gehele samenwerkingsverband. Niet alle wijkteams zijn overtuigd van de extra meerwaarde van deze overkoepelende interventies. Vaak verlopen ze gelijkaardig als de eigen interventies, maar duren ze langer. Wijkteams zijn er wel van overtuigd dat er overkoepelende initiatieven nodig zijn om ook de andere wijkteams beter te leren kennen. Overkoepelende **vormingen** en **visie- of denkdagen** worden wel duidelijk als meerwaarde gezien.

De wijkteams appreciëren de **nieuwe onboardingstrategie**, zeker aangezien een werkgroep die van onderuit mee vormgegeven heeft. Eerst was er een basisvorming waarin nieuwe medewerkers

ondergedompeld werden, maar deze werden slechts een aantal keer per jaar georganiseerd waardoor nieuwe medewerkers vaak een hele tijd moesten wachten. Nu maakt men naast deze basisvorming gebruik van digitale vormingsmodules waardoor het niet meer op enkele vaste dagen gegeven wordt en dus minder rigide is. Ook starten nieuwe medewerkers met actieve co-begeleidingen en leren ze stap voor stap een procesbegeleiding zelf opnemen:

“Als nieuwe word je eerst actieve co-begeleider: samen gesprekken doen en al doende leren. Daarna word je procesondersteuner en krijg je een actieve co, en daarna doe je het alleen. Dus stap voor stap. Dat is wel nog nieuw vanaf dit jaar.”

Anno voorjaar 2023 maakt 1G1P Groot Antwerpen werk van een aantal **kwalitatieve ‘meetlatten’**, om zo meer uniformiteit te realiseren over de verschillende wijkcontactpunten heen. Hierop gaan we dieper in bij de uitdagingen (cf. 3.7).

3.5.4. Moederorganisatie

In mindere mate verwijzen de wijkteams naar de ondersteuning door moederorganisaties aangaande de 1G1P-principes. Deze ondersteuning verschilt bovendien sterk. Binnen sommige moederorganisaties vormen alle 1G1P-medewerkers van de verschillende wijkcontactpunten een **apart team**. Ook hier worden dossiers besproken en doen collega’s ad hoc beroep op elkaar. Ook een deel van het inwerken van nieuwe medewerkers kan in de moederorganisaties gebeuren (bv. door de voorganger).

3.5.5. Geschreven bronnen

Tot slot bevroegen we de wijkteams in hoeverre geschreven bronnen behulpzaam zijn om de principes van 1G1P vast te houden. Naar **Wiki** verwijzen de wijkteams het vaakst. Daarnaast beschikken de wijkteams over **andere documenten**, zoals sjablonen (gezinsplan), tools rond netwerkversterkend werken, methodieken, etc. De wijkteams geven aan dat vooral nieuwe medewerkers gebruik maken van geschreven bronnen of dat men erop kan terugvallen als er twijfels of onduidelijkheden zijn, bv. bij verontrusting.

De wijkteams kijken genuanceerd naar deze bronnen: “theorie is ook maar theorie”. Men geeft duidelijk de voorkeur aan persoonlijk contact met een collega. Pas als er niemand bereikbaar is, dan zal men geschreven bronnen raadplegen. Bovendien veranderen zaken regelmatig en vereist maatwerk dat men telkens opnieuw afweegt wat nodig is. Een wijkteam is wel vragende partij voor meer concrete tools en handvatten voor nieuwe medewerkers.

3.6. HOE WORDT 1G1P ERVAREN DOOR EXTERNEN?

We bevroegen de wijkteams naar de manier waarop zij denken dat 1G1P wordt ervaren door enerzijds de gezinnen en anderzijds het ruimere jeugd(hulpverlenings)landschap uit de buurt.

3.6.1. Door de gezinnen

De wijkteams geven aan dat ervaringen bij de gezinnen sterk zullen verschillen, afhankelijk van de soort problematiek. Over het algemeen leeft de idee dat gezinnen met een beperkt aantal concrete vragen 1G1P positiever zullen ervaren dan gezinnen die zich in een meer complexe situatie bevinden en die die botsen op wachtlijsten voor meer gespecialiseerde hulp. Hieronder gaan we in op enkele factoren die volgens de wijkteams bijdragen aan een positieve ervaring van een 1G1P-begeleiding.

a. Luisterend oor en nabijheid

Alle wijkteams geven aan dat gezinnen het in de eerste plaats appreciëren dat de 1G1P-begeleider een luisterend oor biedt: iemand die luistert naar de **noden van het gezin** in plaats van zaken op te leggen

of voorwaarden te verbinden aan een aanbod. Het samen denken en zoeken blijkt belangrijk, zeker wanneer er ervaringen zijn bij andere diensten die louter doorverwijzen.

Ook de **nabijheid** blijkt belangrijk. Op deze manier kunnen gezinnen goed opgevolgd worden:

“Het zit soms in kleine dingen: Gezinnen die weten dat ze ergens aangemeld moeten geraken... Vaak zijn wij er dan wel door wekelijks op huisbezoek te komen, dat we zo zorgen voor het warm houden van de kleinere stapjes om het doel te bereiken. Dat helpt ook wel.”

b. Flexibel aanbod en beperkte termijn

Het feit dat 1G1P niet onder de klassieke modules valt, maakt dat men op maat van het gezin kan bekijken hoe intensief een begeleiding moet zijn. Wijkteams geven aan dat ze **flexibel** zijn in het plannen van gesprekken. Zij houden rekening met de momenten die passen voor de gezinnen en men maakt er doorgaans geen probleem van als afspraken verzet worden. De vrees leeft wel dat dit op termijn meer gereguleerd zal worden, wat ten koste zou gaan van de flexibiliteit. Dit wordt dan ook geformuleerd als uitdaging voor de toekomst (cf. 3.7).

Hieraan kunnen we ook de **beperkte termijn** van 1G1P-begeleidingen linken. De beperkte termijn zorgt voor enige druk op de begeleidingen. Tegelijkertijd geven alle wijkteams aan dat ze flexibel omspringen met de termijn. Als het gezin dit echt nodig heeft, dan kan men langer begeleiden. Meestal wordt dit in het wijkteam afgetoetst. Afronden blijkt voor veel gezinnen vaak moeilijk en kan leiden tot frustraties. Er is evenwel consensus dat de beperkte termijn belangrijk is, omdat dit er net voor zorgt dat men – zij het voor een korte periode – heel intensief kan werken en nabij kan zijn in het gezin, wat op zich weer zorgt voor ruimte en flexibiliteit. Het niet werken met een beperkte termijn, zou het aanbod rap doen dichtslibben. Gezinnen kunnen bovendien opnieuw aanmelden als er nieuwe vragen zijn. Een wijkteam besluit dat wanneer de termijn onvoldoende blijkt, de vraag gesteld kan worden of het wel een echte ‘1G1P-vraag’ is.

c. Overzicht en de situatie houdbaar houden

Ook al kan 1G1P niet altijd zorgen voor echte oplossingen, het gegeven dat 1G1P mee orde kan scheppen in de chaos, een **overzicht** kan bieden op de verschillende noden en welke diensten hierbij nuttig zijn, is heel waardevol. Sommige gezinnen geven na een begeleiding aan dat ze veel hebben bijgeleerd over de hulpverlening en wat er mogelijk is. Voor veel gezinnen is het vaak de eerste keer dat zaken niet versnipperd aangepakt worden, maar dat alle vragen aan bod kunnen komen (generalistisch werken). 1G1P-begeleidingen kunnen ervoor zorgen dat een situatie houdbaar blijft voor het gezin. Zelfs wanneer het lang wachten is op gespecialiseerde hulp of wanneer het structurele problemen betreft (bv. woonproblematiek), denken de wijkteams toch een meerwaarde te bieden:

“Meer mentale ruimte in hun hoofd creëren om er te kunnen blijven zijn voor hun kind. Dat gaat soms over kleine dingen: papieren in orde brengen, of iets rond werk, ... dat er iets minder stress is, zodat die meer mama of papa kunnen zijn. Dat gaat zeker niet alles oplossen, maar iets is beter dan niets. Ook gewoon eens de kans geven om een toffe uitstap te doen aan een goedkoper tarief. Dan kan je ook terug mama of papa zijn zonder dat we veel gedaan hebben...”

De wijkteams beseffen dat ze complexe problemen niet kunnen oplossen, maar dat ze door kleine ingrepen wel een verschil kunnen maken.

3.6.2. Door het ruimere jeugd(hulpverlenings)landschap in de wijk

Welke ervaringen hebben actoren binnen het ruimere jeugd(hulpverlenings)landschap met 1G1P? De wijkteams denken bij deze vraag in eerste instantie aan de ervaringen bij aanmelders en pas in tweede instantie aan de bredere wijk.

a. Aanmelders

Een wijkteam geeft aan dat hoe professioneler de aanmelder is, hoe meer kritisch deze kijkt naar 1G1P. Een buurvrouw of een apotheker zal in eerste instantie blij zijn dat er **snel antwoord** is. Professionele diensten hebben vaak zelf concrete zorgen en vragen, waarbij de verwachting leeft dat 1G1P ook met die vragen aan de slag kan gaan (cf. 3.4.1). Het ruime kader van 1G1P maakt dat er soms **ruis zit op wat aanmelders kunnen verwachten**.

De wijkteams maken zich sterk dat ze voor alle vragen openstaan. Als er geen begeleiding kan volgen, dan kan de permanentie via **consult of coaching** samen met de aanmelder kijken wat nodig is en deze oriënteren richting andere hulpverlening. Het gebeurt dat permanentisten ad hoc gebeld worden als klankbord bij een vraag waarmee een bepaalde hulpverlener kampt.

b. Bredere wijk

De wijkteams vinden dat ze inmiddels vrij bekend zijn in de wijk. Alle wijkteams ondernemen acties om zich bekend te maken bij andere diensten in de buurt. Dit blijft echter een permanente en intensieve opdracht, zeker gezien het verloop van personeel bij andere diensten. De vaststelling is dat een **persoonlijk contact** het best werkt. Het effect van een voorstelling bij een bepaalde dienst is merkbaar, want doorgaans komen nadien meer vragen van deze dienst. Wanneer organisaties deelnemen aan een aanmeldtafel+, krijgen zij de kans om hun kritische bedenkingen te geven.

In perifere wijken, waar weinig hulpverleningsaanbod voorhanden is, is 1G1P een welgekomen partner:

- *Er is niet zoveel in deze regio, dus je kan al snel een meerwaarde bieden. Bijvoorbeeld een OCMW of CAW dat geen tijd heeft om rond bepaalde zaken te werken, zaken te installeren... Dan zijn wij wel goede partners.*
- *Zij gaan zelf soms buiten hun takenpakket. Maar dat kan je niet altijd doen. Dus onze boodschap is echt wel van dat we zaken samen kunnen aanpakken.*

1G1P blijkt ook een belangrijke **signaalfunctie** op te nemen in de buurt. Bijvoorbeeld: wanneer op een bepaald aanbod rond opvoedingsondersteuning dreigde bespaard te worden, heeft 1G1P mee gezorgd voor de opmaak van een sterk dossier waaruit bleek dat dit aanbod essentieel was. Het feit dat de stad Antwerpen kernpartner is van 1G1P, blijkt in het voordeel te spelen.

In dat opzicht is 1G1P ook een mede-pleitbezorger voor oplossingen rond de woonproblematiek, aangezien ze dit zowel intern als bij wijkpartners en andere actoren mee op de agenda zetten.

3.7. UITDAGINGEN VOOR DE TOEKOMST

Tot slot stelden we de open vraag welke uitdagingen er voor 1G1P liggen in de toekomst. De meeste uitdagingen lijken te liggen op organisatorisch niveau. Daarnaast situeren we uitdagingen op inhoudelijk en maatschappelijk vlak.

3.7.1. Organisatorisch

Het **wijkteam** blijkt de belangrijkste structuur waarin 1G1P-begeleiders zich ondersteund weten om de principes van 1G1P waar te maken in de praktijk (cf. 3.5.1). Men heeft een goed contact met collega-begeleiders, maar toch leeft er niet echt een 'teamgevoel'. Dit komt doordat men elkaar enkel treft tijdens de formele teammomenten. Wijkteams beschikken niet over een vaste plek waar ze kunnen samenkomen, elkaar informeel kunnen treffen, etc. De meerderheid van de begeleiders heeft bij de moederorganisatie wel een team. Sommige begeleiders die voltijds werken voor 1G1P hebben geen eigen team en vinden het zeer moeilijk dat ze nergens spontaan kunnen ventileren.

De **dynamiek tussen 1G1P en de moederorganisaties** is niet steeds evident. Begeleiders geven aan dat 1G1P een belangrijke meerwaarde is voor de moederorganisatie: het netwerkversterkend werken, gezin aan het stuur, leren uit andere expertises en kennis van de sociale kaart zijn zaken die ook zeer inspirerend zijn voor het werk in de moederorganisatie. Omgekeerd is de meerwaarde niet altijd duidelijk. Zeker de combinatie van twee deeltijdse jobs blijkt moeilijk. Men geeft aan dat moederorganisaties het 'eigen werk' laten voorgaan ten koste van het '1G1P-werk':

"Ik hoop dat er ook vanuit de moederorganisaties wordt gekeken naar de werkdruk van mensen. Want twee halftijdse jobs is altijd meer dan een fulltime. Dat blijf ik altijd herhalen. (...) Ik krijg vaak het signaal van 'het is druk in de moederorganisatie', maar de moederorganisatie krijgt evenveel middelen van 1G1P als van de andere middelen... Waarom gaat het een voor op het ander?"

Een ander voorbeeld is dat wanneer 1G1P-begeleiders uitvallen of een andere job hebben, het lang duurt eer de moederorganisatie voor vervanging zorgt. Dit wordt niet direct opgevangen door het wijkteam zelf. Sommige begeleiders zijn daarom voorstander van een voltijdse tewerkstelling bij 1G1P.

De plannen anno voorjaar 2023 om de **permanentie-functie** weg te halen bij de wijkcontactpunten en **Antwerpen-breed te organiseren**, wordt gemengd onthaald. Enerzijds kan het een voordeel zijn omdat begeleiders zich veel sterker kunnen verdiepen in deze rol in tegenstelling tot sommige wijkteams waar heel veel begeleiders de permanentie onderling verdelen en 'erbij' nemen. Ook de verschillen in aanmelding overheen de wijkcontactpunten kunnen zo worden weggewerkt. Anderzijds kan het een nadeel zijn omdat permanentisten de voeling met de wijkcontactpunten – en finaal met de gezinnen – verliezen. Voor sommige begeleiders – die de functie combineerden met begeleiding – zorgde dit voor een moeilijke keuze:

"Ik heb gekozen om het dan af te geven omdat ik mezelf ook niet de hele tijd zie bellen. Je moet soms een halve dag naar verschillende diensten bellen voor 1 gezin. Ik zie dat niet zitten om te doen. Maar wel jammer, want ik deed die vraagverheldering wel graag."

Hierbij aanleunend verwijzen de wijkteams naar **de spanning tussen de eigenheid van het wijkteam en de uniformisering**. Dit wordt aangevoeld als een moeilijke spreidstand:

"Met de veranderingen rond permanentie voel je dat we toch hard aan het werken zijn aan de uniformisering. Wij hebben het gevoel dat onze aanpak wel goed is, terwijl we soms ook uit andere wijken horen van 'doen jullie dat zo?'. Maar wij hebben een methode ontwikkeld die voor ons werkt, dus die eigenheid is wel belangrijk."

Naast permanentie wordt hierbij ook verwezen naar coaching, dossierbesprekingen en efficiënt vergaderen. In het algemeen is men het erover eens dat het wijkteam voldoende ruimte moet hebben om hun werking zelf vorm te geven.

Ondanks de vele pijnpunten op organisatorisch niveau, geven wijkteams aan dat er wel al veel gebeurd is. Het **bottom-up werken** via werkgroepen wordt sterk gewaardeerd. Men heeft het gevoel zijn/haar/hun steentje te kunnen bijdragen. Positieve effecten zijn al merkbaar. Zo is het **verloop van personeel** al voor een stuk gestabiliseerd.

3.7.2. Inhoudelijk

Verschillende inhoudelijke uitdagingen werden al in wat voorafgaat verwoord. We behandelen in dit stuk enkel de aspecten die expliciet als uitdaging werden aangehaald.

Het feit dat 1G1P een **open kader** heeft en niet vasthangt aan modules met specifieke indicatoren, biedt veel **handelingsruimte aan de begeleiders**. Het maakt dat er flexibel en op maat van de gezinnen kan worden gewerkt. Dit is een belangrijke sterkte, die volgens de wijkteams niet verloren mag gaan. Wijkteams erkennen dat het kader soms flou is, zeker voor nieuwe begeleiders. Ook erkent een wijkteam dat er soms wel sprake is van rolvervaging, waarbij sommige wijkcontactpunten misschien

zaken opnemen die eigenlijk niet voor 1G1P zijn. Men vreest echter voor te veel rigiditeit als men het kader concreter zou maken. Vanuit het oogpunt van uniformisering en kwaliteitsbewaking maakt 1G1P anno voorjaar 2023 werk van een aantal 'meetlatten' waaraan iedere begeleiding of permanentie moet voldoen. Een voorbeeld dat gegeven wordt is bv. een wekelijks huisbezoek bij een procesbegeleiding. Niet iedere begeleider is het eens met dergelijke vereiste. Men verwacht meer vertrouwen in het eigen beoordelingsvermogen.

Tot slot wordt opnieuw het niet preventief kunnen werken aangehaald. Een wijkteam ziet heil in een **breder bekendmaking Antwerpen-breed, om zo meer 'prille' signalen te kunnen opvangen**, gaande van de apotheker, voetbaltrainer tot een klasjuffrouw. Ook **meer outreachend werken** zou hierin kunnen werken, waarbij verwezen wordt naar de straattherapeuten van Young Fenix. Daar zijn echter tijd en middelen voor nodig.

De grote complexiteit van problematieken maakt het werk vaak zeer moeilijk. Naast de al aangehaalde knelpunten, is ook het omgaan met de aanwezige **diversiteit** een belangrijke uitdaging. Het werken met tolken vormt bijvoorbeeld een grote drempel omdat ze niet vlot beschikbaar zijn.

3.7.3. Maatschappelijk

Het is frappant dat iedere focusgroep met een wijkteam afsluit met dezelfde oproep: "Doe iets aan de woonproblematiek". De woon- en huisvestingsproblematiek hypothekeert de 1G1P-werking. 1G1P kan slechts een aantal concrete vragen aanpakken, terwijl de grondoorzaak van de problemen niet wordt aangepakt. Daarnaast zijn de wijkteams zeer kritisch ten opzichte van de organisatie van het bredere hulpverleningslandschap. Men stelt zich ernstig de vraag hoe het komt dat er – ondanks de uitgebreidheid van de sociale kaart – zoveel wachtlijsten zijn. En hoe het komt dat problemen alsmaar meer complex lijken te worden. Dit samenlevingsvraagstuk maakt het werk van 1G1P zeer uitdagend en geeft begeleiders het gevoel dat ze 'dweilen met de kraan open'.

3.8. BESLUIT

In dit hoofdstuk gingen we na op welke manier wijkteams de inhoudelijke contouren van 1G1P omschrijven, hoe ze de 1G1P-principes realiseren in de praktijk, hoe 1G1P volgens de wijkteams wordt ervaren door de gezinnen en externen en waar de belangrijkste uitdagingen liggen.

Hoewel de focus bij de wijkteams voornamelijk ligt op de procesbegeleidingen, zijn we ook kort ingegaan op de rol van de **permanisten**. Zij zijn de eerste contactpunten voor aanmelders en gezinnen en doen al een belangrijk deel van de vraagverheldering. Wanneer aanmelders zelf specifieke zorgen hebben over een gezin of doelen poneren ten aanzien van 1G1P – bijvoorbeeld in afwachting van vervolghulp – dan kan 1G1P deze aanmelders coachen om hier (ook) zelf mee aan de slag te gaan. Op de **ELP-begeleidingen** werd slechts sporadisch gereflecteerd door de ELP's zelf.

Gevraagd naar hoe de wijkteams kijken naar de **1G1P-principes** en hoe ze deze realiseren, blijkt dat 'gezin aan het stuur' het belangrijkste principe. Generalistisch werken wordt als tweede belangrijkste principe vernoemd. Netwerkversterkend werken blijkt het moeilijkst te realiseren principe. Vooral het informeel netwerk betrekken blijkt een grote drempel voor heel wat gezinnen. Vaak is er schaamte of onwil om het netwerk te betrekken, of is het netwerk te precair. Het formeel netwerk betrekken verloopt doorgaans vlotter. Als nog geen formeel netwerk aanwezig is, dan neemt 1G1P voornamelijk een oriënterende rol op. 1G1P is dan wegwijzer, dus helpt zoeken naar de juiste partners die ondersteuning kunnen bieden rond een specifieke vraag. Als er wel al formeel netwerk aanwezig is – vaak bij gezinnen die zich bevinden in complexe situaties – dan neemt 1G1P een coördinerende rol op. Hierbij is het echter de vraag in hoeverre dat 1G1P nog 'preventief' werkt.

Hoewel in iedere begeleiding een soort van gezinsplan wordt opgemaakt, staat dit principe niet vooraan. Een deel van de begeleiders hanteert dit wel als werkinstrument, maar het nut voor de gezinnen blijkt wisselend. Wijkgericht werken wordt weinig spontaan als principe aangehaald, maar de wijkteams proberen zich wel kenbaar te maken binnen de (sub)wijken, samenwerking te zoeken en in te spelen op specifieke contexten. Het principe preventief werken zorgt ook binnen de wijkteams voor semantische discussies waarbij de theorie – het voorkomen van problemen – vaak in contrast staat met de praktijk – gezinnen met complexe problematieken. Het principe ‘snel aanbod’ zien wijkteams tot slot als een belangrijke sterkte.

We ontdekken een **grote samenhang tussen de principes**. Bijvoorbeeld doordat men gemakkelijk bereikbaar is en men generalistisch werkt, kan men op een aantal levensdomeinen relatief snel een aantal kleine acties ondernemen waardoor stress verlaagt binnen het gezin en escalatie van problemen (tijdelijk) kan voorkomen worden. Dat kan als preventief werken worden beschouwd. Principes kunnen ook op gespannen voet staan met elkaar. ‘Gezin aan het stuur’ is een belangrijk sterkte van 1G1P, maar maakt dat men bijvoorbeeld minder netwerkversterkend gaat werken wanneer dit geen vraag is van het gezin.

Volgens de wijkteams biedt 1G1P vooral een **meerwaarde** doordat men een luisterend oor biedt, nabij is en zich flexibel opstelt. De beperkte termijn maakt het niet evident werken, maar blijkt noodzakelijk om nabijheid en flexibiliteit te kunnen bieden. Ten aanzien van andere hulp- en dienstverlening biedt 1G1P volgens de wijkteams een meerwaarde door de kennis van de sociale kaart en het snelle aanbod.

Volgens de wijkteams **onderscheidt 1G1P zich van andere hulpverleningsvormen** doordat vragen komen vanuit de gezinnen zelf en zich kunnen situeren op alle relevante levensdomeinen. De beperkte termijn van procesbegeleidingen definieert de werking sterk. Binnen de wijkteams leeft dan ook het motto dat ‘men zichzelf overbodig moet maken’. Men gaat niet zozeer inhoudelijk in op de vragen van gezinnen, maar men helpt het gezin eerder de weg zoeken naar adequate ondersteuning bij zowel het eigen sociaal netwerk als het professioneel netwerk. Wanneer verschillende hulp- en dienstverlening al betrokken is, neemt 1G1P een coördinerende rol op. Een belangrijke sterkte van 1G1P blijkt de vrijwilligheid. Gezinnen zijn meestal gemotiveerd om aan de slag te gaan met hun vragen.

Tot slot geven de wijkteams een aantal uitdagingen aan voor de toekomst. De meeste uitdagingen situeren zich op organisatorisch vlak en bevestigen de bevindingen uit onderzoeksjaar 1: de spanning tussen wijkgericht werken van onderuit enerzijds en de drang naar uniformisering van bovenaf anderzijds; de spanning tussen 1G1P en de moederorganisaties; het sterker intersectoraal werken; integratie van de ELP-functie; het belang van een sterke verankering van de wijkteams; etc. Tegelijkertijd stellen de wijkteams vast dat er organisatorisch al heel wat stappen voorwaarts zijn gezet. Onder andere de nieuwe onboarding strategie wordt sterk geapprecieerd.

Een belangrijke inhoudelijk uitdaging is het (te) ruimte kader van 1G1P. De principes geven 1G1P wel duidelijk richting en het niet vasthangen aan specifieke modules geeft begeleiders de nodige handelingsruimte. Tegelijkertijd blijft het kader te flou, zowel intern (bv. nieuwe medewerkers) als extern (bv. foutieve verwachtingen van aanmelders). De finaliteit van 1G1P is onduidelijk. Is 1G1P voornamelijk een tussenschakel in het hulpverleningstraject van gezinnen en/of heeft 1G1P ook een eigen finaliteit? Ook de onduidelijkheid over het al dan preventief werken speelt de wijkteams parten.

Dat brengt ons tot slot bij de maatschappelijke uitdagingen. 1G1P kan structurele maatschappelijke problemen zoals de woonproblematiek niet voorkomen, laat staan oplossen. Maar waar en op welke manier positioneert 1G1P zich in een context waarin problematieken meer en meer complex worden en wachtlijsten groter? Een aantal insteken van wijkteams verwijzen naar de beleidssignalerende en politiserende opdracht van sociaal werk. Kan 1G1P hier in de toekomst sterker op inzetten?

4. DIEPTE-INTERVIEWS BEGELEIDERS

In het vorige hoofdstuk belichten we het perspectief van de wijkteams als collectief over de inhoudelijke contouren van 1G1P en het realiseren van de 1G1P-principes in de praktijk. In dit hoofdstuk onderzoeken we hoe 1G1P wordt ervaren in de praktijk vanuit het perspectief van individuele begeleiders. De focus ligt op hun algemene manier van werken en op een specifieke begeleiding van een gezin, waarbij we parallel ook een interview van het gezin afnamen. De verwerking van de interviews met deze gezinnen staat in hoofdstuk 5 (deel II).

Na een beschrijving van de methodologie, verdiepen we ons in de verschillende fases van de begeleiding – van aanmelding tot afronding. We ronden dit hoofdstuk af met een aantal algemene reflecties.

4.1. ONDERZOEKSOPZET

Het opzet van deze onderzoeksactie is zicht krijgen op hoe 1G1P in de praktijk wordt ervaren en ingevuld door de begeleiders. We willen zicht krijgen op het verloop van de begeleiding, hoe de 1G1P-principes gerealiseerd worden in de praktijk en wat een aantal algemene ervaringen zijn, zoals de sterktes, verbeterpunten en uitdagingen.

Om een zo concreet mogelijk zicht te krijgen op de praktijk van 1G1P, kiezen we ervoor om te focussen op een specifieke casus. We werken met **duo-interviews**, waarbij we dus zowel van de begeleider als van het gezin uit de casus parallel aan elkaar een diepte-interview afnemen aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst. De interviews met de begeleiders vonden voornamelijk digitaal plaats.

4.1.1. Moeizame rekrutering van begeleiders en gezinnen

We stelden ons als doel om 10 tot 20 duo-interviews af te nemen. In de periode van **maart tot juni 2023** deden we via verschillende kanalen oproepen aan begeleiders om gezinnen te vinden die bereid zijn om mee te werken aan het onderzoek. De selectiecriteria die begeleiders meekregen, zijn:

- Zowel ELP-begeleidingen als procesbegeleidingen;
- De begeleiding werd onlangs afgerond (in 2023) of is momenteel in afronding;
- Spreiding over de verschillende wijkcontactpunten van 1G1P.

Daarnaast trachtten we een zo groot mogelijke diversiteit aan profielen van gezinnen te bekomen, qua gezinssamenstelling, gezinnen met en zonder migratieachtergrond, aanwezigheid van handicap, etc. Aangezien we weinig vat hebben op welke gezinnen bereid zouden zijn, stelden we diversiteit niet als expliciet selectie criterium, maar vroegen we naar een inspanningsverbintenis hieromtrent. Idee was om het profiel van de begeleidingen en gezinnen te monitoren en de selectie bij te sturen indien nodig.

De rekrutering van gezinnen verliep echter zeer moeizaam. Ondanks de vele inspanningen zoals een voorstelling van het onderzoek op het wijktrekkersoverleg, verschillende mailings van de onderzoekers en de stad, oproepen tijdens de focusgroepen met de wijkteams, etc. beschikten we eind juni over 10 duo's begeleider-gezin. Gezien de **maatschappelijk kwetsbare context** waarin de gezinnen zich bevinden, bleek het bovendien niet evident om alle gezinnen te kunnen interviewen. Verschillende gezinnen bleken door omstandigheden toch niet meer te kunnen of willen deelnemen. Om de precaire situatie van gezinnen te illustreren:

- Een alleenstaande moeder werd ondertussen opnieuw opgenomen in de psychiatrie;

- Een onderzoeker was aanwezig bij het gezin, toen de alleenstaande moeder te horen kreeg dat ze uit haar huis werd gezet.

Hoewel de interviews gepland waren in het voorjaar 2023, besloten we om in augustus 2023 via de stad Antwerpen nog een laatste oproep te lanceren naar de begeleiders. Deze laatste poging bleek succesvol. Aangezien de interviews enkel nog in september en oktober konden gepland worden, moesten we uiteindelijk een selectie maken. Er werden uiteindelijk 21 duo's aangereikt, waarvan we 18 duo's gecontacteerd hebben en waarvan we **14 duo-interviews** effectief hebben uitgevoerd.

We beschikken over 15 interviews van 16 begeleiders:

- Bij 2 duo's waarbij we reeds een interview van de begeleider hadden afgenomen, viel het gezin alsnog af;
- 1 begeleiders heeft 2 gezinnen aangereikt.
- 1 interview vond plaats met twee begeleiders (zowel de procesbegeleider als de ELP-begeleider)

De 14 interviews van de gezinnen vallen met andere woorden niet één-op-één samen met de 15 interviews van de begeleiders. De begeleiders hebben vaak nog andere functies binnen 1G1P (bv. permanist, wijktrekker) maar in de interviews hebben we enkel gefocust op hun functie van procesbegeleider of ELP.

4.1.2. Diversiteit in de casussen

Hoewel er weinig mogelijkheid was om te sturen op diversiteit, beschikken we toch over een mooie diversiteit in casussen:

- 9 procesbegeleidingen, 2 ELP-begeleidingen en 3 casussen met zowel een proces- als ELP-begeleiding.
- Een spreiding van casussen overheen alle wijkcontactpunten met minimum 1 casus en maximum 3 casussen. Er is dus geen overwicht van een specifiek wijkcontactpunt.
- Begeleiders: zowel vrij nieuwe medewerkers van 1G1P als ervaren begeleiders die sinds de start voor 1G1P werken;
- 16 begeleiders van 11 verschillende moederorganisaties uit verschillende jeugdhulpsectoren.
- Duur begeleidingen: 3 maanden tot 2 jaar. Bij de meerderheid was de termijn langer dan 6 maanden.
- Gezinsamenstelling: kerngezinnen, alleenstaande moeder, alleenstaande vader, oma, jongvolwassene (niet-begeleide minderjarige vreemdeling)
- Taal: 12 gezinnen zijn Nederlandstalig of Nederlands machtig; 2 interviews verliepen in het Engels.
- 1 gezin waarbij de moeder een fysieke handicap had.

Tot slot moeten we rekening houden met een **selectie bias**, aangezien de kans bestaat dat bijvoorbeeld:

- Begeleiders voornamelijk gezinnen gevraagd hebben bij wie de begeleiding positief is kunnen afronden;
- Gezinnen die positieve ervaringen hadden met 1G1P, eerder geneigd zullen zijn om deel te nemen aan het onderzoek.

We probeerden dit zoveel mogelijk te vermijden door te benadrukken dat de interviews anoniem worden verwerkt, de interviews geen evaluatie inhouden van een specifieke begeleider, er veel te leren valt uit begeleidingen die niet positief afgerond zijn, etc. Maar een selectie bias helemaal vermijden is echter onmogelijk.

4.2. AANMELDING 1G1P-CASUSSEN

Terwijl het initieel vooral de bedoeling was dat andere diensten een gezin aanmelden, kunnen gezinnen nu ook zelf aanmelden, wat meer en meer gebeurt. Toch blijft de meerderheid van de aanmelders een externe persoon of dienst.

4.2.1. Soort casussen

We vroegen aan de begeleiders rond wel soort vragen ze aan de slag gaan. Deze vragen blijken zeer divers. Begeleiders geven aan dat ieder gezin uniek is met eigen vragen. Vragen situeren zich vaak op **verschillende levensdomeinen**. Thema's en levensdomeinen die naar boven komen zijn administratief-financieel, school(uitval), conflictueus ouderschap (echtscheiding, intrafamiliaal geweld), opvoeding, wonen/huisvesting, opvang/vrijtijdsbesteding, sociaal netwerk, (vermoeden van) handicap, taal en analfabetisme, (psychisch) welzijn, etc.

Meestal staat een thema of levensdomein duidelijk op de voorgrond. Soms is er een duidelijke aanmeldingsvraag, maar blijken hierachter heel wat andere vragen of problemen schuil te gaan zoals dit citaat illustreert:

“Een gezin had de initiële vraag dat ze geen huisarts vonden en verschillende gezondheidsproblemen hadden. Dan worden op andere levensdomeinen ook wat uitdagingen geformuleerd... Uiteindelijk heb ik hen geholpen met een nieuwe huisarts en door dat te doen zijn er nog heel wat andere vragen naar boven gekomen. Heel veel uitdagingen, zaken die al jaren leefden in dat gezin. (...) Dus het leek eerst simpel: warm aanhaken bij een huisarts, maar dan blijkt dat je heel veel gezinsdynamiek over je krijgt waarbij ik echt op zoek moest gaan naar hulpverlening voor ieder gezinslid apart.”

Het **profiel van gezinnen** omschrijven begeleiders algemeen als maatschappelijk kwetsbaar; het merendeel van de gezinnen leeft in kansarmoede. Ook daarbinnen is er veel diversiteit: gezinnen met een migratieachtergrond, mensen zonder wettig verblijf, niet begeleide-minderjarige vreemdelingen, alleenstaande ouders, etc.

Een mogelijke **rode draad in de vragen** die we kunnen ontwaren, is stress en onzekerheid bij de gezinnen. Men is aan het 'overleven' doordat er verschillende zaken tegelijkertijd spelen en men ziet door de bomen het bos niet meer. Een begeleider omschrijft dit als volgt:

“Gezinnen hebben elk hun eigen verhaal, maar universeel is wel dat er op meerdere domeinen chaos of onzekerheid is, niet weten naar waar ze moeten. Vaak omdat er zich een grote verandering heeft voorgedaan.”

De vragen bij de **ELP** zijn doorgaans heel concreet en afgebakend. Bij kinderen en jongeren gaat het bijvoorbeeld over een laag zelfbeeld, faalangst, klachten rond piekeren, pesten, etc. Bij ouders gaat het psycho-educatie rond een diagnose als autisme, ADHD, etc.

4.2.2. Verdeling van de casussen

1G1P-casussen zijn zeer uiteenlopend en raken dus aan verschillende expertises van het interdisciplinair samengestelde wijkteam. Bij vragen rond lichte psychische klachten is het duidelijk dat een ELP deze opneemt, maar op welke manier worden casussen verdeeld onder de procesbegeleiders?

“Als je nu de enige bent met een plek vrij, dan is het wel de bedoeling dat jij de casus op dat moment opneemt. Maar als er meerdere plekken vrij zijn, dan beslis je zelf. Elk lid aan tafel van 1G1P heeft zijn eigen expertise, dus als er bv. een diagnose is van handicap, dan gaan we vaak iemand van VAPH erop zetten die er wel wat meer dingen over weet. Dat is wel iets waar we naar kijken.”

Bovenstaand citaat van een begeleider vat de **algemene werkwijze** goed samen. Wijkteams vertrekken vanuit een pragmatische benadering. Begeleiders die ruimte hebben, nemen de volgende casus op. Pas in tweede instantie is er ruimte voor keuze. De voorkeur gaat dan naar het zoveel mogelijk laten aansluiten van casussen bij de expertise van de begeleider (vanuit de moederorganisatie). In bepaalde

gevallen – wanneer een gezin is doorgestroomd via de begeleider vanuit de moederorganisatie – kan zo ook continuïteit geboden worden.

Slechts één begeleider vermeldt bij deze vraag dat het vanuit het principe van generalistisch werken de verwachting is dat iedere procesbegeleider op **alle levensdomeinen aan de slag** kan en dat men kan terugvallen op het wijkteam voor ondersteuning.

4.2.3. Betrokkenheid aanmelder

De aanwezigheid van de aanmelder **tijdens het kennismakingsgesprek** blijkt het leidend principe bij de procesbegeleidingen omdat dit zorgt voor transparantie in de vraagverheldering. Dat wil zeggen: duidelijk krijgen of de vragen effectief vanuit het gezin komen of toch eerder vanuit de aanmelder. Een aantal begeleiders vermeldt dat ze eerst bij het gezin afdroetsen of het wenselijk is dat de aanmelder aanwezig is. De betrokkenheid van de aanmelder wordt als een meerwaarde gezien. Het is zelfs een basisverwachting.

In de praktijk lukt het echter niet steeds om de aanmelder te betrekken. Dit hangt sterk af van het soort aanmelder. Een huisarts of een apotheker heeft bijvoorbeeld geen tijd om dit te doen. Evenmin wordt de aanmelder betrokken bij de kennismaking als dit het principe van een snelle opstart in de weg staat, bijvoorbeeld indien de aanmelder een tijd op vakantie is of niet beschikbaar is op korte termijn.

De betrokkenheid van de aanmelder in het **verder verloop van de begeleiding** is wisselend. Heel wat begeleiders hebben positieve ervaringen met aanmelders. Zeker met de CLB's blijken er goede ervaringen te zijn, omdat deze sowieso betrokken blijven zolang de kinderen naar school gaan en er een duidelijke afstemming van engagementen is: het CLB neemt het schoolluik op zich en 1G1P werkt rond de andere levensdomeinen. Andere begeleiders geven aan dat aanmelders vaak niet meer kunnen of willen betrokken worden. Dit hangt af van verschillende factoren. Ten eerste blijken heel wat diensten overbevraagd en geeft de aanmelder aan geen ruimte te hebben om zich blijvend te engageren. Ten tweede speelt het soort aanmelder een rol: een crisisteam werkt bijvoorbeeld enkel met gezinnen die in een crisis verkeren en laat nadien los. Een politieman/-vrouw of een consultant van het OCJ (Ondersteuningscentrum Jeugdzorg) die aanmeldt, is een heel ander gegeven dan een tante of een buurvrouw. Ten derde hebben begeleiders het gevoel dat diensten doorverwijzen naar 1G1P en hun rol daarna als afgerond beschouwen:

“Ik heb soms het idee dat het een ding is om het door te schuiven naar een andere dienst en dat ze dan vinden dat het voor hun klaar is ofzo? Sommige aanmelders vinden het ook moeilijk om nog een eerste gesprek mee te doen maar het is wel belangrijk dat die erbij zijn. En dan is het wel moeilijk om hen te betrekken en ze geven dan vaak aan van: ‘Ja, ik heb het gezin niet vaak gezien of ik heb daar geen tijd voor of ik heb vakantie nu’ en dat is wel lastig soms. Omdat je wel de aanmelders nodig hebt om aan iets te werken. Dus dat is soms wel moeilijk vind ik.”

De betrokkenheid van aanmelders hangt ook af van het **moment van de begeleiding**. De opstart en de afronding van een begeleiding zijn vaak de momenten waarbij men de aanmelder contacteert: bij de opstart veelal om informatie in te winnen, bij de afronding om de aanmelder te informeren of een overdracht te voorzien. Soms hangt de betrokkenheid ook af van **de begeleider** zelf. Sommige begeleiders hebben hier meer aandacht voor dan anderen.

ELP's vinden de betrokkenheid van aanmelders niet essentieel. Indien nodig wordt de aanmelder gecontacteerd via mail of telefoon, na afstemming met het gezin.

4.3. KENNISMAKINGSGESPREK: 1G1P UITLEGGEN AAN DE GEZINNEN

Hoe leggen de begeleiders de werking van 1G1P uit aan de gezinnen tijdens de eerste kennismaking? Het grote merendeel van de begeleiders heeft deze uitleg sterk in de vingers. Ze weten goed wat ze willen vertellen en kunnen hierin variëren naargelang de noden van het gezin. Sommige gezinnen hebben bijvoorbeeld in eerste instantie een luisterend oor nodig. Wat 1G1P voor hen kan betekenen, maakt de begeleider dan stap voor stap duidelijk. Een aantal begeleiders – voornamelijk nieuwere medewerkers – nemen een brochure of het gezinsplan mee, dat ze als leidraad gebruiken voor het gesprek.

We stellen vast dat men in de uitleg eerder verwijst naar de inhoudelijke principes van 1G1P dan naar het organisatorische aspect. Wat betreft de **inhoudelijke principes**, verwijzen begeleiders het meest naar het principe ‘gezin aan het stuur’. Bijvoorbeeld:

“Die metafoor van gezin aan het stuur breng ik heel snel aan. Ik zeg; jullie bepalen het tempo, jullie stellen de vragen, wij zijn vraag gestuurd. Dat concept breng ik heel snel naar voor. Mijn stijl is proberen rust te brengen.”

Begeleiders verwijzen vaak naar het gegeven dat ze niet inhoudelijk ingaan op vragen, maar het proces mee opvolgen, de juiste personen of diensten zoeken die kunnen ondersteunen rond hun vragen (netwerkversterkend werken) en zichzelf onmisbaar trachten te maken, gezien de korte termijn van de begeleiding. Twee begeleiders verwoordden dit als volgt:

“In het eerste gesprek leg ik ook altijd uit dat we redelijk lui zijn. In de zin van: wij gaan niets vastnemen, want ik ben misschien weg binnen een aantal maanden. Ik blijf zolang als nodig is, maar ik maak mij sneller uit de voeten dan een begeleider van CKG. Bijvoorbeeld ik zeg van: ‘Ik wil u sterker maken, maar geen dingen overnemen zodat ik een gat achterlaat. Maar ik wil wel heel hard met u nadenken: de tafel hier wat voller krijgen, dingen verduidelijken, ervoor zorgen dat jij weet naar wie ge moet bellen. Dat ge mij niet belt...’ Ik probeer dat meestal met humor aan te pakken. Dus dat we ons niet superhard inwerken of ons onmisbaar gaan maken, maar het brugje leggen met het netwerk.’

“Het gezin wist heel goed dat ze met specifieke opvoedingsvragen niet bij mij moesten zijn. Ik heb duidelijk in het gezin gezegd dat ik het proces mee ga opvolgen: ‘Ik ga kijken wie of wat je nodig hebt voor je vraag. En hoe we dat kunnen bereiken en dat topje van de berg ervan afnemen, zodat je kan wachten. Maar ik ga u niet intensief kunnen begeleiden met de inhoud van uw vraag’.”

Daarnaast verwijzen de begeleiders naar het generalistisch werken en in mindere mate naar het gezinsplan. Sommige begeleiders proberen het onderscheid met andere hulpverleningsvormen uit te leggen. De term ‘procesbegeleider’ blijkt moeilijk te begrijpen voor heel wat gezinnen. Volgens de begeleiders kunnen gezinnen niet steeds het onderscheid maken tussen verschillende vormen van hulpverlening en is het vooral de naam van de hulpverlener die ze onthouden.

In mindere mate verwijzen begeleiders naar **organisatorische aspecten** van 1G1P. Wanneer ze dat wel doen, verwijzen ze naar het feit dat ze een samenwerkingsverband zijn van verschillende sectoren en dat de begeleiding slechts kortdurend is.

De uitleg van een **ELP-begeleiding** verloopt ietwat anders. Naast het gegeven dat ze aan de slag gaan met de psychische klachten, verwijzen de begeleiders naar een aantal organisatorische aspecten zoals, de kortdurende begeleiding (tiental sessies), de gratis begeleiding (subsidies overheid), het samenwerkingsverband en het beroepsgeheim.

4.4. DE 1G1P-PRINCIPES IN DE PRAKTIJK

Wanneer we begeleiders vragen naar welk 1G1P-principe zij **het belangrijkste** vinden, dan blijkt het niet voor alle begeleiders evident om principes op te noemen. Bij een aantal begeleiders gaven we eerst een opsomming van de principes, waaruit de begeleiders vervolgens kozen. Het principe ‘gezin aan het stuur’ (4.4.1) wordt overduidelijk het hoogst in het vaandel wordt gevoerd. In tweede orde

verwijzen begeleider naar verbindend of netwerkversterkend werken (4.4.2), gevolgd door wijkgericht werken (4.4.3), een snel aanbod (4.4.4) en preventief werken (4.4.5). De principes generalistisch werken (4.4.6) en gezinsplan (4.4.7) worden niet vernoemd als belangrijkste principe.

De twee belangrijkste principes – namelijk ‘gezin aan het stuur’ en netwerkversterkend werkend – blijken tevens de **moeilijkst te realiseren principes**. Hieronder gaan we verder in op de hoe de principes in praktijk gebracht worden.

4.4.1. Gezin aan het stuur

‘Gezin aan het stuur’ komt als principe het duidelijkst naar boven. Begeleiders gebruiken ook **andere termen** waar we linken vinden met dit principe zoals vraaggestuurd werken, transparantie, vrijwilligheid en krachtgericht werken.

Het is het **belangrijkste principe** omdat dit 1G1P kenmerkt, vaak in tegenstelling tot andere vormen van hulpverlening waar hulpverleners soms weinig transparant zijn in wat ze doen en waarom ze bepaalde zaken doen. Transparantie moet er zijn ten aanzien van het gezin en niet omgekeerd. Bijvoorbeeld als een gezin niet wil dat andere actoren op de hoogte zijn van hun schulden, dan respecteren begeleiders dit.

Volgens een begeleider draagt het principe bij aan het creëren van een vertrouwensband:

“Want vaak als mensen al eens te maken hebben gehad met hulpverlening, dan zijn ze wantrouwig. Of als het wat minder loopt, dan vragen ze zich af of het wel nodig is, want ze zorgen toch goed voor de kinderen en geven toch eten? Je merkt dat gezinnen vaak bang hebben van hulpverleners. En als het anderstalige gezinnen zijn, dan kom je binnen als een witte jongedame, die hun taal niet spreekt, een tolk bij heeft die vaak een man is en die dan de vertaling moet maken... Dat is vaak heel moeilijk voor het gezin. In die situaties merk je dat het veel moeilijker is om connectie te maken, ze zijn meer op hun hoede, er is meer tijd nodig om hun vertrouwen te winnen. Dan vind ik het vooral belangrijk om te luisteren naar het gezin.”

Hoe dit principe wordt toegepast, verschilt naargelang de begeleider. Het valt op dat sommige begeleiders dit principe hanteren als een adagium en dit principe vrij strikt trachten toe te passen:

“Ja, dat vraaggestuurde vind ik belangrijk. Dat je enkel doet wat de mensen vragen, want ik vind het soms wel een valkuil om mee te gaan in de vragen van partners errond.”

“(...) en dat zij daar dan de regie over hebben. Dat vind ik een belangrijke, ook wel een moeilijke soms nog. Bijvoorbeeld als je merkt dat er heel veel andere vragen of problemen liggen waarmee ze niets willen doen. Dat is soms frustrerend.”

Begeleiders doen zelf bepaalde voorstellen en geven aan wat volgens hen belangrijk is, maar laten het gezin finaal beslissen.

“Ik vergelijk dat vaak dat het gezin de kapitein van de boot is. Ik vaar een tijdje mee op de boot. Het gezin beslist of ze daarop ingaat of niet. Je werkt vanuit de hulpvragen van het gezin. Je biedt het aanbod aan. (...) Ook dat aanbod is belangrijk. ‘Wat denk je daarvan? Denk er eens over na...’ Ik blijf mee varen en ik grijp er af en toe eens naar terug. Dus het gezin bepaalt zelf of ze ingaan op het aanbod of niet. Dat aanbod is vooral van: ik breng alles in kaart. Het is belangrijk om de rechten te verkennen.”

“Dus we hadden heel de intake gedaan en op het moment dat er effectief een matching voor pleegzorg was gevonden, wilde ze het toch niet meer doen. (...). Dus dat is wel moeilijk, maar dan los ik het ook. Als ze voelen dat het toch niets voor hen is, dan is dat ok.”

“Dat is wel al gebeurd dat een gezin zegt dat ze niet willen dat ik contact opneem met de school of het CLB en dan respecteer ik dat, maar als ik denk dat het wel heel belangrijk is dan probeer ik ernaartoe te werken dat het gezin inziet waarom ik dat zo belangrijk vind, maar als het gezin blijft zeggen we willen het echt niet, dan is het de keuze van het gezin.”

Als begeleiders een bepaalde actie toch noodzakelijk vinden, dan proberen ze hiernaartoe te werken. Sommige begeleiders benoemen dit als ‘zaadjes planten’ in de hoop dat gezinnen dit op een bepaald

moment toch opnemen. Het vrijblijvende stopt wanneer er ernstige bezorgdheden zijn rond veiligheid, of met andere woorden wanneer er sprake is van verontrusting. Begeleiders zijn ook dan transparant en geven aan dat ze verplicht zijn om een melding te doen als het gezin zelf geen stappen onderneemt. In zulke situaties gaan begeleiders meer aanklappend aan de slag.

De mate waarin het gezin zelf de regie in handen kan nemen, hangt af van de (soms sterk verschillende) draagkracht van het gezin. Sommige gezinnen doen bijna alles zelf, daar laat de begeleider het gezin doen en is aanwezig indien nodig. Andere gezinnen hebben meer ondersteuning nodig, waarbij de begeleider in eerste instantie de gesprekken voert. Vaak is het bekomen van meer regie bij het gezin onderwerp van de begeleiding en wordt hier stapsgewijs naartoe gewerkt. Een minderheid van de gezinnen blijkt over onvoldoende draagkracht te beschikken om de regie in handen te nemen:

“Maar bij [deze moeder] was dat heel moeilijk want haar hoofd zat heel vol, ze had heel veel stress, waardoor ze niet kon functioneren hoe ze wou, waardoor ze de beslissing vaak bij mij legde en dat is ook wel jammer want dat maakte dat het langer duurde, maar je voelde wel dat het anders niet ging. Als er bepaalde diensten werden ingeschakeld, had ze ook wel schrik omdat ze zoiets had van ‘wat gaat er nu gebeuren?’ en het voelde precies soms dat je haar aan het overhalen was van ‘je moet het doen om deze en deze reden’. Achteraf is dat heel goed gelopen en had ze er geen spijt van. Maar ik voel dat het voor sommige ouders moeilijk is om initiatief te blijven nemen.”

‘Gezin aan het stuur’ blijkt het belangrijkste principe, maar blijkt ook een moeilijk principe om te realiseren.

4.4.2. Netwerkversterkend werken

Met netwerkversterkend werken bedoelen begeleiders zowel het formele als informele netwerk betrekken bij de vragen van het gezin. In eerste instantie trachten begeleiders via verschillende methoden zicht te krijgen op welke personen en diensten reeds aanwezig zijn en (mogelijk) ondersteuning kunnen bieden. Wat betreft het **formele netwerk**, neemt 1G1P vaak een coördinerende en verbindende rol op tussen verschillende (reeds aanwezige) diensten of hulpverleners. Een manier om dit te doen, is het organiseren van netwerktafels. Hoewel dit slechts sporadisch wordt vermeld in de interviews, blijkt dit voor een begeleider toch een zeer positieve ervaring:

“Als iedereen weet welk stukje dat je opneemt, dat de motivatie groter is. Zeker bij van die bredere vragen: en diagnose op school, en dat gezin, en administratie, ... Als het heel groot wordt, dan helpt dat enorm om rust te brengen bij het gezin en bij de andere betrokkenen: ‘Ok, die is daarmee bezig, dus ik kan dat loslaten.’ Soms eindigt dat in een mailinglijst waarin mensen elkaar op de hoogte houden. Maar dat fysiek organiseren, daar gebeurt wel vaak iets magisch. Al die mensen die betrokken zijn op het gezin. We faciliteren dat ook echt hé, maar de wensen die er op het einde dan uitkomen voor dat gezin, dat is super versterkend. Zo van: ‘we geloven allemaal in jullie’. Als je voelt van ‘ik kan mijn stuk doen, die doet dat stuk en ik heb die gezien en ik heb dat vertrouwen’... Dat helpt heel hard. Als de nood er is, dan zal ik dat altijd doen. Dat versnelt het tempo enorm, weer een uitleg minder ook.”

Begeleiders stellen een netwerktafel wel regelmatig voor aan de gezinnen. Hierbij tracht men zowel het formele als informele netwerk te betrekken. Echter vanuit het principe ‘gezin aan het stuur’ bepaalt het gezin zelf of men dit al dan niet wilt:

“Om dan een netwerktafel te organiseren, die mama voelde zich daar helemaal niet goed bij, wilde haar omgeving niet tot last zijn. Ik kan dat wel voorstellen, maar ik ga dat niet doen als zij daar niet mee akkoord is.”

Het **informele of sociale netwerk** betrekken blijkt het moeilijkste om te realiseren en dit omwille van verschillende redenen. Vaak is er slechts een zeer beperkt sociaal netwerk aanwezig en blijkt dit bovendien zeer precair en weinig stabiel. Als mensen verhuizen, blijft het netwerk niet steeds behouden en moet men opnieuw beginnen. Familieleden en vrienden blijken vaak zelf problemen te hebben, dus wil men hen niet ‘lastigvallen’. Het onvoldoende taalvaardig zijn kan ook een drempel zijn. Ook is er angst en schaamte om het sociaal netwerk te betrekken, vaak omdat er nog een groot taboe

leeft bij het vragen van hulp. Sommige hulpverleners denken dat dit deels cultureel bepaald is, zeker wanneer het psychologische problemen betreft:

“Bij de gezinnen die ik al heb begeleid is dat meestal wel moeilijk. Vaak zit er schaamte of is het een taboe in andere culturen om je problemen op te lossen bij iemand anders. Ze hadden dan schrik als hun tante of nonkel wist dat ze naar een psycholoog gingen, dat ze dan gaan zeggen dat ze zot zijn. Zo die taboes hielden hun wel tegen om dat te vertellen aan hun vrienden of familie. Maar er zijn ook ouders die dat wel kunnen benoemen van; ik heb nog een goede vriendin van vroeger en daar gaat het ook niet zo heel goed mee en die kunnen dat dan wel delen met elkaar. Dus dat hangt echt wat van cultuur, van gezin af. Wat ook te begrijpen is, want ze moeten hun problemen blootgeven en dat is niet altijd even makkelijk.

Een laatste drempel die begeleiders ervaren is het gegeven dat de begeleider de omgeving wil betrekken. Graag doet men dit liever zelf, maar durft men dit niet goed. De volgende citaten geven dit aan:

“Ik denk dat het ook nog een grote drempel is als een hulpverlener met u uw omgeving wil betrekken. Ik zou ook niet per se willen dat er een hulpverlener aan mijn buurvrouw gaat vragen of die wil komen poetsen. En als je dan zelf uw buurvrouw tegenkomt, dan kan het zijn dat je dat zelf misschien gaat vragen. Daar hoop ik toch op. Dat er daarmee iets in gang gezet wordt.”

“Mama had een goed contact met de buurvrouw, die blijkbaar maar 1 kindje had (...), dat we erachter kwamen dat zij wel op de kinderen wilde passen. Voor de mama was dat heel moeilijk om te durven vragen, maar uiteindelijk heeft ze dat wel gedaan en was dat een win-winsituatie. Die buurvrouw past nu af en toe op de kinderen”.

Een begeleider is zeer kritisch en geeft aan dat dit principe niet realiseerbaar is:

“Dat is schoon op papier, maar werkt niet in realiteit. Mensen zijn al zo vaak gekwetst door het eigen netwerk. Ze willen niet altijd dat het netwerk weet van hun hele bataclan en dan is er weerstand. En dan laat ik dat ook echt los (...) Een echt stabiel netwerk realiseren, dat lukt niet. Alle diensten die dat beweren, die liegen volgens mij. Dat vind ik het grootste pijnpunt. Want als veel mensen een groot netwerk hadden gehad, dan waren ze waarschijnlijk niet in de problemen gekomen. Dus dat vind ik een moeilijke uitdaging en eigenlijk niet realiseerbaar.”

Netwerkversterkend werken wordt het vaakst aangehaald als **moeilijkst te realiseren principe**.

ELP's tot slot geven aan dat ze het netwerk slechts zelden betrekken. Enkel wanneer het gaat over psycho-educatie omtrent een specifieke stoornis, gebeurt dit soms ten aanzien van een bredere groep vrienden en familie.

4.4.3. Wijkgericht werken

Onder wijkgericht werken verstaan begeleiders ten eerste zich **verankeren in de buurt**: 1G1P kenbaar maken in de buurt en zelf de sociale kaart in de buurt kennen. Vanuit de wijkteams worden inspanningen gedaan om zich kenbaar te maken bij diensten in de buurt. Zo is het niet altijd direct duidelijk wanneer een dienst bepaalde accenten van de werking verandert:

“Bij ons in de wijk proberen we – maar dat lukt niet altijd – om af en toe eens rond te gaan bij diensten in de wijk. Organisaties waarvan we niet weten wat ze net doen: vroeger deden ze dat, maar nu weten we het niet goed meer. Zo proberen we de banden met de wijk wel te versterken.”

Ten tweede betekent dit voor begeleiders zorgen voor een **goede bereikbaarheid en fysieke nabijheid** voor de gezinnen. Enerzijds vanuit de eigen 1G1P-werking: Procesbegeleiders doen meestal huisbezoeken bij de gezinnen, terwijl ELP'ers dit eerder uitzonderlijk doen. Zij bevinden zich op locaties in de buurt van de gezinnen, zoals een buurthuis of een Huis van het Kind. Anderzijds proberen procesbegeleiders het formeel netwerk zoveel mogelijk in de buurt te zoeken. Het gebeurt dat men doelbewust met een gezin afsprekt op een buurtgerichte locatie in de veronderstelling dat dit mogelijk kansen geeft voor het gezin om een aanknopingspunt te vinden:

“Het was niet evident voor mama om ons daar te ontvangen dan stelde mama voor om in het park af te spreken en ik stel dan voor om in het Huis van het Kind naast de school een gesprek te doen. Daar betrek ik dan ook meteen een opvoedingsconsulent in het gesprek. Of mama is verhuisd en vraagt een gesprek buiten het gezin en toen heb ik een afspraak gemaakt in het buurthuis. Ik weet dan dat er in dat buurthuis nog antwoorden kunnen liggen voor mama. Dat vind ik wel heel belangrijk.”

Vooraf het zichzelf kenbaar maken in buurt blijkt een permanente en grote uitdaging (cf. 4.6.7).

4.4.4. Snel aanbod

Het principe ‘snel aanbod’ vertalen de begeleiders doorgaans als laagdrempelig werken, het niet hebben van een wachtlijst, etc. De opstart van de begeleidingen dient binnen de maand te gebeuren. Daar probeert men zoveel mogelijk aan vast te houden. Het principe om de aanmelder bij de opstart te betrekken, blijkt ondergeschikt aan de snelle opstart.

Doordat het wijkteam interdisciplinair is samengesteld, is men in staat om snel te schakelen indien nodig, zoals deze ELP'er aangeeft:

“Als ik merk dit is niet enkel het psychologische luik, maar er liggen ook vragen rond vrije tijd en financiën, dan kan ik dat direct op mijn team brengen en dan gaat daar ook meteen iemand mee aan de slag. Dat maakt het ook heel laagdrempelig, dat we geen andere dienst moeten bellen, dat is superfijn.”

Verder gaven begeleiders weinig expliciete informatie over dit principe. Het wordt voornamelijk aangehaald als een van de belangrijkste sterktes van 1G1P (cf. 4.6.5).

4.4.5. Preventief werken

Over het al dan niet preventief kunnen werken, bestaan verschillende opvattingen. Een aantal begeleiders geeft aan dat 1G1P vaak in een **vroeg stadium** betrokken is en middels kleine acties al veel kan betekenen:

“Dat vind ik ook het fijne aan 1G1P. Als contextbegeleider ben je vaak een stukje na een heel lang verhaal. Daar zijn al mensen betrokken en er is al veel geprobeerd. Dat preventief stuk is wat me zo aanspreekt in 1G1P. Je helpt mensen zichzelf te helpen voordat je het moet overnemen. Zo van dit is de kaart waar je naartoe kan gaan voordat je verloren rijdt.”

Tegelijkertijd is er de ervaring dat er ook veel gezinnen met **complexe problematieken** worden aangemeld. Soms wordt 1G1P ingeschakeld als overbruggingshulp:

“Een alternatief te zoeken voor de ellenlange wachtlijsten. Om daar toch wat te versterken. Soms is dat letterlijk wat stutten totdat ze ergens bij een gespecialiseerde dienst terecht komen. Ook met de duidelijkheid dat het niet alles zal oplossen.”

De grootste moeilijkheden ervaren begeleiders wanneer gezinnen met complexe problematieken worden aangemeld en wanneer er nog geen andere hulpverlening beschikbaar is.

4.4.6. Generalistisch werken

Zoals eerder vermeld wordt dit principe door geen enkele begeleider aangehaald als het belangrijkste. Wel wordt dit principe als een belangrijke sterkte ervaren van 1G1P. In het ‘niet inhoudelijk ingaan op vragen, maar het proces opvolgen op de verschillende levensdomeinen’ schuilt de geest van generalistische werken. Vaak vatten begeleiders dit op als **‘interdisciplinair samenwerken’** waarbij ze in het wijkteam kunnen leren van de expertise van andere collega's.

“Is dat mijn expertise niet, dan is het voordeel dat je in een team zit met verschillende expertises en je je vragen daar kunt leggen om die expertise mee te krijgen. Dat is uiteindelijk het idee van 1G1P, om er een multidisciplinair team op te zetten, om al die expertises mee te krijgen. Het feit dat we generalistisch kunnen werken, dat is zo'n sterkte... dat overtreft de rest misschien nog. Dus ik kan alleen maar staan achter de organisatie van 1G1P en hopen dat het zo blijft bestaan.”

De verwachting dat alle procesbegeleiders generalistisch aan de slag kunnen gaan, kent zijn **moeilijkheden**. Een valkuil bij sommige begeleiders is dat ze soms toch te inhoudelijk aan de slag gaan rond een vraag, omdat dit sterk aanleunt bij hun expertise. In de verdeling van casussen (cf. 4.2.2) ligt de voorkeur om casussen zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de expertise van de begeleider, wat deze valkuil dus in hand werkt. Een andere moeilijkheid is dat sommige begeleiders zich te weinig competent voelen om rond bepaalde levensdomeinen aan de slag gaan wanneer dit te ver verwijderd is van de eigen expertise. Bijvoorbeeld:

“Dat generalistisch werken heeft zijn grenzen vind ik. Ik heb mijn expertise vanuit het VAPH en vanuit zorg. Vanuit de zorgsector is er denk ik een andere begeleidershouding als bv. een maatschappelijk assistent vanuit een CAW. Ik moet evenzeer ook dossiers aanpakken als het te maken heeft met schuldeisers, schuldbemiddeling etc. Dat is dat generalistische. Dan merk ik dat ik mezelf wel in vraag stel en denk van ben ik op dit moment de gepaste persoon om dit gezin zo snel en efficiënt mogelijk mee in verbinding te brengen. Daar ben ik nog heel zoekend in.”

Voor bepaalde zaken, zoals bv. schuldbemiddeling of vreemdelingenrecht, vinden begeleiders dat ze over te weinig kennis beschikken om hier efficiënt en effectief rond aan de slag te gaan.

4.4.7. Gezinsplan

Het gezinsplan neemt in de praktijk **verschillende vormen** aan. Er bestaat wel een vast sjabloon, maar in feite zijn begeleiders vrij om het gezinsplan vorm te geven op de manier die hen het beste lijkt. Het gezinsplan wordt meestal zowel digitaal als fysiek gemaakt en bezorgd aan het gezin. Begeleiders passen de vorm van het gezinsplan sterk aan **naargelang het gezin** ze begeleiden:

‘Maar hoe dat er dan uit ziet, dat bekijk ik met het gezin zelf. Soms zijn dat flappen die ik laat bij het gezin. Soms zijn dat mailtjes en korte lijstjes en wordt dat op het einde een gezinsplan. Soms voel je dat er chaos is en dat overzicht belangrijk is, dan pak ik een blanco blad en probeer ik dat samen in te vullen.’

‘Dan schrijf ik de dienst op en zet ik er een foto van het logo van de dienst bij. Want heel vaak als je ergens aankomt, staat daar ook het logo of de naam. Dat is een extra herkenningspunt en dat werkt soms wel. Bv. als ik spreek over CAW, dan kennen ze dat niet. Maar als ik het logo laat zien, dan kennen ze het wel. Ik schrijf er dan bij wie ze terecht kunnen, de openingsuren en belmomenten. Dus dat doe ik voor alle diensten waarvan ik denk dat ze nuttig zijn voor het gezin.’

Wanneer gezinnen minder talig of analfabeet zijn, dan maken begeleiders gebruik van pictogrammen of een mindmap.

De vorm hangt ook af van de **begeleider**. Nieuwe(re) begeleiders en begeleiders die graag gestructureerd aan de slag gaan, zijn meer geneigd om een uitgebreid gezinsplan op te maken. Zij gebruiken dit als werkinstrument. Als een begeleiding lang geduurd heeft, dan kan het gezinsplan helpen om een terugblik te werpen op het afgelegd proces. Het kan ook dienen als overdrachtsdocument ten aanzien van andere diensten of de aanmelder, want het bevat een overzicht van de doelen waaraan men gewerkt heeft, contactgegevens van andere betrokken diensten, etc. Men vraagt wel steeds een akkoord van het gezin om het gezinsplan of onderdelen ervan te mogen delen.

Op de vraag of het gezinsplan ook **nuttig is voor het gezin**, krijgen we geen eenduidig antwoord. Ook dit blijkt sterk afhankelijk van het gezin:

“Ik heb een gezin gehad waar ik het heel goed mee heb kunnen gebruiken. Die er echt beroep op deden. Evengoed was er een ander gezin waarbij dat plan in de vuilbak belandt. Dat is niet fijn om te zien, als je er keihard aan gewerkt hebt. Dan gebruik ik liever andere tools.”

In sommige situaties heeft het gezinsplan **weinig of geen zin** voor de gezinnen. Soms zijn gezinnen op zichzelf reeds zeer planmatig en is het niet noodzakelijk – of vanuit krachtgericht werken misschien zelf niet wenselijk? – om nog een extra plan op te maken. Soms zijn gezinnen allesbehalve planmatig en heeft een gezinsplan weinig zin, zoals dit citaat aangeeft:

“Als je gezinnen hebt waar het administratieve luik een uitdaging is, kom dan niet af met uw gezinsplan.”

Een begeleider geeft aan het gezinsplan te weinig flexibel te vinden voor het gezin. Zeker wanneer gezinnen te weinig digitaal vaardig zijn, is het onhandig om met een papieren gezinsplan te werken wanneer het regelmatig moet geactualiseerd worden. Voor sommige begeleiders lijkt het zelfs een noodzakelijk kwaad en ze vullen deze verwachting dan ook minimaal in:

“Het gezinsplan is voor mij eerder om mensen duidelijk te maken om te weten waar ze naartoe willen. Het plan is belangrijker dan het vodge papier waar opstaat ‘gezinsplan’. Heel veel mensen van 2060 hebben geen nood aan dat papier, maar het wordt wel verwacht. Maar dat kan dus evengoed zijn die drie kleuren of nog eens een oplijsting van wie-wat-waar-hoe.”

In sommige situaties heeft het gezinsplan **wel nut**. Bijvoorbeeld wanneer gezinnen voor verschillende wachtlijsten zijn aangemeld, dan kan het plan een overzicht bieden. Sommige begeleiders of wijkteams kiezen er doelbewust voor om het gezinsplan *empowerend* in te zetten:

“Wij hebben nu afgesproken in onze wijk om zo een voorblad te maken en dan zetten wij er een persoonlijk tekstje ofzo op, iets empowerend. En dat is wel grappig want dat geeft mensen echt wel kracht. Ja dat zijn vaak dingen die die mensen niet vaak horen van anderen.”

“Dat je als begeleider zoveel wenst voor dat gezin, dat we zoiets hebben van ‘geef het hun op het einde van een begeleiding mee als een cadeautje’: ‘Dit is het gezinsplan dat ik met jullie nog had willen maken.’ En gun het hun, maar laat het dan ook los. (...) Misschien mag er ook een droomplan zijn, dat je hen toewenst. Zolang het maar is wat dat het gezin ook oké vindt. Niet dat het zo een rapport is van ‘dit heb je niet gehaald.’. Het is belangrijk dat je het met je taal goed benadert.”

Begeleiders hebben er niet altijd zicht op of gezinnen dit nog gebruiken. Geen enkele begeleider haalt gezinsplan aan als belangrijkste principe.

4.5. AFRONDING VAN EEN BEGELEIDING

Begeleiders kunnen hun begeleidingen **overwegend positief** afsluiten. Ze hebben het gevoel dat gezinnen alleen verder kunnen wanneer ze goed omringd zijn met diensten of wanneer er vervolghulp in het vooruitzicht is. ELP's kunnen in veel situaties echte oplossingen bieden. Procesbegeleiders kunnen in een aantal gevallen zorgen voor doorstroming naar de eigen moederorganisatie, waardoor men het gezin – zij het vanuit een andere rol – kan blijven begeleiden of blijft tegenkomen wanneer een collega de begeleiding overneemt. Zelfs wanneer een traject moeilijk liep, blijkt het toch mogelijk om positief af te ronden. Bijvoorbeeld een gezin waarbij de begeleider een M-doc moest indienen omdat er sprake was van verontrusting en waarbij de kinderen uiteindelijk geplaatst werden in een jeugdhulpvoorziening, bleek toch tevreden over de 1G1P-begeleiding waardoor een positieve afronding mogelijk was.

Begeleiders zijn over het algemeen streng voor zichzelf. De meerderheid heeft het gevoel dat ze **onvoldoende hebben kunnen** doen. Ze hebben wel ‘zaadjes kunnen planten’, stress kunnen verlichten, overzicht kunnen bieden, etc. maar de problemen zijn niet opgelost:

“Maar bij veel gezinnen heb ik vaak het gevoel dat we gestart zijn in een ruïne, wel een aantal bouwstenen hebben kunnen leggen, maar dat het nog altijd een puinhoop is, hoor.”

Tegelijkertijd is er een bewustzijn dat **kleine acties al een grote hulp** kunnen zijn voor de gezinnen. Een luisterend oor bieden bijvoorbeeld, blijkt voor gezinnen al heel belangrijk:

“Ik hebt trajecten gehad waarvan ik dacht dat ik niks nuttig aan het doen was, waarbij de mensen gewoon al heel blij waren dat er iemand langskwam en luisterde naar hun vragen. Dan denk ik: ‘ok dat doet dan ook wel iets’. En als je dan mee nadenkt of iets probeert, of de school een keer mee aan tafel zet als er problemen zijn, dan is dat voor een gezin vaak ook al een grote hulp.”

Zeker wanneer men op wachtlijsten botst, wanneer ingrijpende zaken gebeuren (bv. een gezin wordt dakloos tijdens de begeleiding), of wanneer men zich bewust is van drempels bij de gezinnen, zijn begeleiders er **niet altijd gerust in** dat het gezin verder kan. Deze begeleidster maakt zich zorgen over een gezin dat het Nederlands niet machtig is:

“Daar weet je dat ze niet bij de diensten gaan terechtkunnen of zelf de stap niet gaan zetten. Bv. naar een CAW alleen gaan. Dus die drempels... die kunnen niet gewoon bellen naar een dienst om een afspraak te maken. Dan bellen ze en is dat in het Nederlands en dan gaat dat niet. Dat vind ik het moeilijkste.”

Een aantal begeleiders geeft tot slot nog aan dat ze het belangrijk vinden om **bereikbaar te blijven** voor de gezinnen. Soms worden ze nog gecontacteerd door gezinnen. Vaak gaat dit over kleine vragen (bv. contactgegevens van een dienst) of om te vertellen hoe het gaat. Hierin merken we verschillen tussen begeleiders. Sommige begeleiders beklemtonen hun blijvende bereikbaarheid, terwijl anderen duidelijk afronden. Alle gezinnen krijgen als boodschap dat als er nieuwe vragen zouden komen, men opnieuw kan aanmelden bij 1G1P.

4.6. ALGEMENE REFLECTIES

In de vorige paragrafen gingen we in op de verschillende fases van het verloop van de begeleiding. In deze paragraaf geven we een aantal algemene reflecties van de begeleiders over de 1G1P-methodiek weer.

4.6.1. Voldoende tijd?

De meningen zijn verdeeld over de vraag of de theoretische termijn van 4 tot 6 maanden voldoende is om een procesbegeleiding te doen. Een aantal begeleiders vindt de **termijn lang genoeg** voor de meeste gezinnen. Een aantal begeleidingen kunnen eerder afgerond worden, een aantal begeleidingen kunnen door omstandigheden iets langer duren. Een aantal begeleiders vindt de **termijn te kort**. Redenen die ze hiervoor geven, zijn dat er meer tijd nodig is om een netwerk op te bouwen, om een vertrouwensband te creëren, om de weg te vinden ‘in het kluwen van de hulpverlening’, om intensieve hulpvragen aan te pakken, etc. Soms zijn gezinnen een tijd lang niet bereikbaar of kan men niet frequent op huisbezoek gaan, waardoor de termijn moet worden opgetrokken. Waar sommige begeleiders aangeven dat de te korte termijn afhankelijk is van het gezin en van omstandigheden, geven andere begeleiders aan dat ze systematisch de begeleidingstermijn overschrijden:

“Ik heb nog nooit de termijn gehaald, zit er altijd ver over. Ik merk ook dat juist na die 4 maanden – of een paar maanden – een gezin pas echt vertrouwd is en eerlijker zijn over bepaalde zaken. Want je bent vaak een vreemde en de zoveelste hulpverlener in het gezin... dus ik hou mij niet strikt aan de termijn; ik kijk echt naar de hulpvragen en wat ik kan betekenen. Ik ga er dus vaak over, maar dat is wel iets wat we sinds kort op onze interviesmomenten proberen te bewaken.”

Toch is dit geen pleidooi om de termijn op te trekken. Over het algemeen ervaren begeleiders **voldoende flexibiliteit om langer te begeleiden** wanneer ze dat nodig achten. Dit wordt kritisch bevraagd op het wijkteam als ‘check’ of men niet te diep inhoudelijk aan het werken is en om na te gaan wat er nodig is om de begeleiding toch gerust te kunnen afsluiten:

“Als het een gezin is met wel een intensievere hulpvraag die je moeilijker kan loslaten. Dat als je weggaat, het gaat mislopen. Dan kan je dat wel verantwoorden in het team en kan het wel langer lopen van 6 maanden. Dan houden we echt wel vast met team om te kijken hoe we toch naar de toekomst kunnen afronden, wie dat tijdelijk kan opnemen. Maar dat we die mensen niet aan hun lot overlaten, het kan dus iets langer lopen.”

Ook ELP’s ervaren voldoende flexibiliteit om indien nodig meer dan 10 sessies te doen met het gezin. Ook dit wordt inhoudelijk bekeken op het ELP-team. Begeleiders voelen zich over het algemeen niet onder druk gezet om te snel te moeten afronden. De enige **druk** die soms opspeelt is dat 1G1P geen

wachtlijsten wil hebben en dat er soms geen ruimte is in het team om snel een nieuwe casus op te nemen.

4.6.2. Voldoende ruimte?

Alle begeleiders geven aan **voldoende ruimte** te hebben om hun 1G1P-job in te vullen:

“Bij ons is er vertrouwen dat wij als procesondersteuners weten wat we aan het doen zijn en waarom, we moeten het wel bespreken (...) als er meer tijd of ruimte nodig is.”

Toch zijn er een aantal **kanttekeningen**. Een eerste kanttekening is dat sommige begeleiders druk voelen van bovenuit, bijvoorbeeld bij de introductie van de ‘meetlatten’ waarbij het een verwachting is om wekelijks op huisbezoek te gaan. Vanuit het principe gezin aan het stuur is werken op maat van het gezin essentieel. Als het niet mogelijk of wenselijk is om wekelijks op huisbezoek te gaan, dan moet dat mogelijk zijn volgens deze begeleiders. Een tweede kanttekening is de combinatie van de functie bij 1G1P en de functie bij de moederorganisatie. Een aantal begeleiders vindt deze combinatie zwaar en heeft soms het gevoel niet alles rond te krijgen. Wanneer men deeltijds werkt (bv. 80%) blijkt dit extra zwaar door te wegen. Een laatste kanttekening is dat het 1G1P-kader soms zelfs teveel ruimte laat. Sommige begeleiders kunnen goed functioneren in die vrijheid. Voor andere begeleiders is dit moeilijker omdat zij een duidelijker kader nodig hebben:

“Iedereen doet maar wat, de voorbije jaren. Ik heb graag die vrijheid om te doen wat ik wil (niet van je moet dit en dit en dit), maar bij veel mensen werkt dat niet. Een kader moet er zijn, maar binnen dat kader moet je vrij kunnen bewegen. Sommige mensen hebben een klein kader nodig en mijn kader is heel ruim.”

Hierop gaan we dieper in bij de interne verbeterpunten (cf. 4.6.6).

4.6.3. Ondersteuning voor begeleiders

Begeleiders geven aan dat er veel verschillende ondersteuningsbronnen worden geboden en dat hier de laatste periode veel inspanningen rond zijn gebeurd. Er bestaan verschillende **geschreven ondersteuningsbronnen**, zoals de Wiki en een Google drive die sjablonen en informatie bevatten over onder andere methodieken. Voor sommige begeleiders slaan de inspanningen inzake kwaliteitsverhoging soms door en zijn er bedenkingen bij de introductie van de ‘meetlatten’. Een ELP’er zegt:

“(...) dat het nogal flou is wat 1G1P is: andere visies en methodes over de verschillende wijkteams heen. Dus wel goed dat we dat wat vastleggen. Maar het mag niet de andere kant opgaat. (...) Die WIKI, voor ons stuk biedt dat wel kader. Ik heb het gevoel dat ze met die meetlatten soms het warm water opnieuw willen uitvinden, want op zich met de wiki is het wel duidelijk.”

Geschreven bronnen kennen ook hun grenzen. De grootste ondersteuning vinden begeleiders door bijeenkomsten van het **wijkteam**.

“Zeker de teamvergadering, de aanmeldtafels... zijn een absolute meerwaarde. De intervisies ook. Soms heb ik wel het gevoel dat ik wat meer ondersteuning zou kunnen gebruiken. Ik vind situaties soms heel specifiek. Je kan een theoretische wiki uitschrijven, dat schoon op papier staat. Wat 100% waardevol is. Maar je werkt op maat, dus je gaat ook op maat situaties hebben...”

Begeleiders kijken vooral naar het wijkteam waarbinnen ze ondersteuning (hopen te) vinden. Het wijkteam blijkt cruciaal om andere expertises te kunnen aanspreken:

“Door mijn wijkcontactpunt word ik ondersteund. Wij kunnen altijd dossiers inbrengen. Als je gaten hebt in je kennis, dan is dat intersectorale super ondersteunend.”

Opvallend is dat in sommige wijkteams alle dossiers consequent besproken worden tijdens intervisie of dossierbesprekingen, terwijl men hier in andere wijkteams nog maar pas mee is gestart:

“In ons wijkteam hebben we geen aparte intervisiemomenten van onze vergadering, maar tijdens de vergadering hebben we nu intern een soort plan gemaakt om alle gezinnen te kunnen bespreken. Omdat we merken: er is niet altijd tijd, dat gaat nu wel veranderen omdat de manier van aanmelden is veranderd. Alle gezinnen moeten besproken worden, maar vaak worden enkel die besproken waar het moeilijk loopt of waar men vast zit.”

Binnen de wijkteams zijn een aantal **formele functies** in het leven geroepen om ondersteuning te bieden, zoals een peter en meter voor nieuwe medewerkers, een co-begeleider, een wijktrekker, etc. Begeleiders voelen zich zowel ondersteund door formele als informele contacten en weten elkaar tussentijds te vinden met vragen. Toch hebben sommige begeleiders het gevoel dat ze er alleen voor staan of ervaren ze drempels om collega's te contacteren:

“Heel soms merk ik wel in moeilijke situaties: Ik ben iemand met een van de meeste ervaring. De nieuwe mensen die doen vooral beroep op mijn ervaring, maar waar kan ik dan terecht als ik het moeilijk heb in een dossier? Dat vind ik wel wat jammer. De wijktrekker? Dat hangt ervan af of die wijktrekker veel ervaring heeft of nog niet. Zij zijn ook wel zoekende in hun rol. We hebben wel coaching gesprekken, maar daar zit nog wel wat ruis op de lijn.”

“Ik vind het wel heel waardevol om eens te kunnen zeggen dat we samen een beslissing kunnen nemen. Dat ik dat niet alleen moet doen. Dat mis ik wel soms. Je kan wel altijd collega's bellen, maar uiteindelijk zijn we allemaal aan het werk en moet je iemand zijn tijd vragen, terwijl die tijd niet automatisch gegeven wordt.”

Begeleiders halen duidelijk aan dat er meer geïnvesteerd moet worden in de wijkteams. Doordat er geen vaste locatie is en wijkteams niet zo frequent samenkomen, is het moeilijker om elkaar goed te leren kennen, elkaar spontaan te treffen om eens te kunnen ventileren, etc.

De ELP's komen overheen de verschillende wijkcontactpunten wekelijks samen in een **ELP-team** en vinden daar veel ondersteuning bij elkaar. Een ELP geeft aan dat dit komt doordat ze allemaal een gelijkaardige achtergrond hebben, terwijl de profielen in een wijkteam zeer sterk van elkaar verschillen waardoor het soms moeilijk is om dezelfde taal te spreken.

Verder geven begeleiders aan dat ze ook ondersteuning vinden bij de **moederorganisatie**. Sommige begeleiders bespreken ook 1G1P-dossiers binnen hun team en krijgen coaching in hun moederorganisatie. Ook op het **niveau van het samenwerkingsverband** vindt men veel ondersteuning via vormingen, vaste (verplichte) intervisiemomenten, de trefdagen en de basisopleiding. Een aantal noodzakelijke verbeterpunten behandelen we later (cf. 4.6.6).

4.6.4. Persoonlijke verwezenlijkingen van begeleiders

Begeleiders blijken eerder bescheiden als we vragen op welke verwezenlijkingen binnen 1G1P ze trots zijn. Aansluitend op de bevindingen rond het afronden van een begeleiding (cf. 4.5), geven begeleiders aan dat ze vaak slechts kleine acties kunnen realiseren, maar dat deze wel een grote hulp kunnen betekenen voor de gezinnen. Begeleiders zijn vaak tevreden over een **specifieke casus**, wanneer ze het gezin hebben zien groeien, wanneer advies ('zaadjes') effectief wordt opgevolgd, wanneer ze verbinding kunnen maken tussen het gezin en een andere dienst, wanneer ze het vertrouwen hebben kunnen vinden, etc. Een aantal voorbeelden:

“Het was een gezin dat aangaf (...) dat ze het niet fijn vinden hoe er gebabbeld werd op school over hun kinderen. En ik mocht bij dat gesprek zijn. Ik heb toen echt wel die wens van de ouders – van praat aub op een meer diplomatische en pedagogische manier over de kinderen – daar kunnen leggen en die ouders uit de wind kunnen zetten op een verbindende manier. Daar was ik wel heel fier op. Een oproep van laat ons echt op onze taal letten. Want er werden dingen gezegd als: ‘Ja, die kinderen, die manipuleren heel de boel’. Dat ik zo zei van: ‘Kunnen we hier even bij stilstaan, want dat komt hard binnen bij mij. Als ouder zou ik door de grond gaan, dat doet zeer om te horen dat kinderen manipuleren. Eigenlijk weten we toch dat kinderen dat niet kunnen op die leeftijd en daar heb je toch vaardigheden voor nodig? Wat bedoel je daar nu mee? Want straks op de parking gaat we het hierover hebben want zoiets blijft wel hangen.’... En toen kwam er veel meer nuance. (...) En je voelde iedereen zo zuchten van opluchting, want dat was echt heel stevig. (...) Dat de school ook zei dat ze aan hun limiet zaten, het zelf ook niet meer wisten, ... dat er plots wel kwetsbaarheid getoond werd.”

“Bij het Oekraïens gezin dat ik heb begeleid: Die mama kwam hier helemaal alleen, helemaal over haar toeren... Ik heb haar echt zelfzekerder zien worden, de stapjes zelf zien zetten met hulp van mij. Het was ook een zeer dankbare mama. Wat je aanreikte, pakte ze direct vast. Ze ging er direct mee aan de slag. Dus dat vond ik een heel mooi traject.”

“Ik had een meisje met heel harde faalangst die dat nu ook wat kan loslaten en niet meer constant studeert en nu tijd maakt voor hobby's en vrienden en helemaal opfleurde en ook een vakantiejob heeft en me dat ook liet weten. Dat is dan heel fijn om te horen.”

Andere begeleiders zijn eerder trots op een aantal **algemene kwaliteiten**, bijvoorbeeld het kennen van de wijk (sociale kaart) en regelmatig gecontacteerd worden als klankbord, een kritische rol opnemen binnen het wijkteam, etc. Deze begeleider is trots op de signaalfunctie die wordt opgenomen naar de moederorganisatie:

“Ik vind het ook wel nuttig door samen te werken met collega's dat je maatschappelijke noodzaken oppikt. (...) Er zijn bijvoorbeeld veel kinderen met een beperking die niet meer naar de kleuterschool mogen of nog maar 2 dagen per week en dan zitten die ouders met de handen in het haar, want ja hun kind zit thuis. Dus die signalen kan je dan oppikken en die kan ik hier in [mijn moederorganisatie] dan wat doorgeven waardoor dat wij ons aanbod daar wat aanpassen. Daar ben ik ook wel trots op, dat je op die manier een idee hebt van wat er nodig is in organisaties.”

4.6.5. Sterktes van de 1G1P-methodiek

Begeleiders geven verschillende sterktes aan van de 1G1P-methodiek. Een aantal sterktes zijn eerder **algemeen** van aard. Deze verwijzen voornamelijk naar de principes van 1G1P, zoals het laagdrempelige en snelle aanbod, het kunnen werken op verschillende levensdomeinen (generalistisch), het preventief werken, het vraaggestuurd werken, nabijheid, etc. We citeren een aantal begeleiders ter illustratie:

“Ik denk wel echt het feit dat we op alle levensdomeinen kunnen richten. Dat vind ik echt wel een supergrote meerwaarde, want we zijn een samenleving die al sowieso heel versnipperd is zo van 'ah ja maar bij deze organisatie kan je daarvoor hier niet terecht' zo dat zinnetje ben ik wel wat beu soms. Dus dan vind ik het tof dat het onder 1 dak kan. Alle levensdomeinen zijn welkom, maar dat heeft natuurlijk zijn limieten, dat je er dus niet inhoudelijk mee aan de slag mag en moet doorverwijzen, maar ze kunnen wel bij 1 organisatie voor alle vragen terecht. Dat vind ik wel leuk.”

“En zo het laagdrempelig mogelijke van de procesondersteuner die meegaat naar het gezin, en dan zijn die vertrokken. Want we snappen soms niet waar de drempels allemaal liggen denk ik, binnen specifieke gemeenschappen ofzo, dat vind ik heel krachtig.”

Zelfs wanneer er als sprake is van gerechtelijke jeugdhulp, kan 1G1P een meerwaarde betekenen:

“Het vrijwillig stuk. Ik denk voor gezinnen waar er de jeugdrechtbank in betrokken is, dat wij er kunnen komen vanuit het niet opgelegd stuk. En dat wij dus ook niet gaan door communiceren wat er allemaal gezegd wordt. Waarbij andere diensten contextbegeleiding dat soms wel het geval is.”

Andere algemene sterktes slaan op het ruime en intersectorale aanbod van 1G1P, zoals de combinatie van de procesbegeleidingen, het ELP-aanbod, coaching van aanmelders en de mogelijkheden tot vraagverheldering, etc.

Sterktes **ten aanzien van de gezinnen** zijn voornamelijk de nabijheid bij het gezin en het werken op maat en volgens het tempo van het gezin. Daarnaast vinden begeleiders het sterk dat ze een overzicht kunnen bieden van mogelijke hulp- en dienstverlening, dat ze kunnen werken aan kleine zaken in afwachting van vervolghulp (preventief werken, overbruggingshulp) en dat ze gezinnen kunnen aanhaken bij de juiste hulp- of dienstverlening:

“Dat van het kastje naar de muur sturen is wat eigen aan ons land – niet alleen in de hulpverlening – maar als je daar zo een route kan verminderen tussen een kastje en een muur, dat is zo fijn. Dat doe ik met veel plezier voor een gezin.”

Diensten die aanmelden bij 1G1P zijn vaak zelf overbevraagd en zijn volgens de begeleiders blij om bij 1G1P een aanspreekpunt te vinden. Begeleiders hebben het gevoel om altijd wel een vorm van steun

te kunnen bieden – zelfs als ze geen begeleiding kunnen opstarten. Aanmelders kunnen rekenen op coaching. Soms faciliteert 1G1P een specifiek overleg in de wijk of kan 1G1P vanuit de intersectorale samenstelling zorgen voor een blikverruiming bij de aanmelders. De kennis van de sociale kaart van 1G1P wordt het vaakst vernoemd als sterkte ten aanzien van aanmelders. Tegelijkertijd geven begeleiders aan dat aanmelders vaak teleurgesteld zijn omdat ze hogere verwachtingen hebben van 1G1P. Dit komt aan bod bij de externe uitdagingen (cf. 4.6.7).

Ten aanzien van het bredere jeugdhulplandschap heeft 1G1P als belangrijkste sterkte dat het zorgt voor meer verbinding tussen voorzieningen in de wijk – men kent elkaar persoonlijk – en voor meer intersectorale samenwerking:

“En het stuk waarbij we een apart team hebben, waar we onze casus kunnen leggen en waar collega’s vanuit verschillende sectoren mee kunnen nadenken. En dat je los van je wijkteam ook banden hebt met andere organisaties. Bv. K&G zit niet in ons team, maar we hebben wel de contactgegevens van de gezinsbegeleiders daar. Of Dienst Extra die soms aansluit. Als je daarnaast een vraag hebt, dan kan je hen bellen en kunnen ze mee inschatten of er een aanmelding kan gebeuren. Dat stuk wel.”

“Dat wij een samenwerkingsverband zijn, allemaal kleine verbindingen... Als jeugdhulplandschap hebben we elkaar in Antwerpen nog nooit zo goed gekend als nu. Ervoor had ik de indruk – ik werk nog maar 10 jaar in de jeugdhulp – dat we meer op ons eiland zaten. We waren wel goed in wat we doen, af en toe wel eens een samenwerking met een iemand (...), maar nu zijn dat zo allemaal weggetjes die gelegd zijn (...) Terwijl ik vroeger niet wist naar wie ik moest bellen. Nu gaat dat echt als een lopend vuurtje veel rapper rond. Dat is een enorme sterkte en dat is ook wat we aan de cliënten kunnen zeggen: ik ga niet alles weten, maar ik heb zoveel collega’s en die hebben er ook zoveel. Dus we lanceren de vraag en we zien wel dat dat gaat opbrengen. Dat geeft een sterk gevoel als begeleider, dat ik veel ter beschikking heb.”

Het gegeven dat 1G1P geen wachtlijsten heeft en dat 1G1P een rol kan spelen als overbruggingshulp, blijkt een grote kracht binnen het bredere landschap. 1G1P kan soms meer gespecialiseerde hulp zelfs overbodig helpen maken, wat andere voorzieningen dan weer ontlast:

“Dat het een overbrugging is, dat ze vaak preventief al wat geholpen zijn met vragen die ze hebben. Als je bv. weet dat er contextbegeleiding nodig is, maar als 1G1P betrokken is, dan kan dat al veel helpen. Dan zijn veel vragen al opgelost, waardoor die contextbegeleiding een minder dringende nood wordt. Dat met een opvoedingsconsulent of een aantal mensen rond hen te installeren, dat dat eigenlijk al een groot opvangnet is voor het gezin. Dat het gezin al goed geholpen is (...) waardoor de nood aan andere zaken minder sterk is. Daar dragen we zeker al toe bij.”

Het overzichtelijker maken van hulp- en dienstverlening is tot slot ook een belangrijke meerwaarde voor het bredere (jeugd)hulpverleningslandschap.

4.6.6. Interne verbeterpunten

a. Verbeterpunten op inhoudelijk en methodisch vlak

Hoewel begeleiders eerder aangeven dat ze voldoende ruimte hebben om te handelen, geeft het merendeel van de begeleiders aan dat het **inhoudelijk 1G1P-kader nog steeds te flou** is. Begeleiders duiden vooral op de voordeur van 1G1P. Er worden onvoldoende keuzes gemaakt betreffende welke vragen 1G1P wel of niet behandelt. Dit geldt zowel voor de ELP-begeleidingen als voor de procesbegeleidingen, zoals deze twee citaten illustreren:

“Dus we hebben bijvoorbeeld verschillende therapeutische stromingen bij elkaar en dat is keitof in een teampje maar je voelt dat iedereen zijn eigen stijl heeft – en dat is goed hé – maar dat we toch zoekende blijven naar een kader. “Bijvoorbeeld rond conflictscheiding, intrafamiliaal geweld, rond alle thema’s waar we wat meer kader willen. Dat zou ons soms inhoudelijk versterken denk ik, omdat je dan weet van ‘ah ja, de collega’s doen het ook op die manier’. Dat je zo kan terugvallen op een kader. Als ik dan kijk binnen het CGG, dat is superduidelijk. Zo van die vraag doen we niet, want dat is niet in orde. Dat is bij ons zo nog wat flou. En dat is ook logisch bij een ELP want vaak zijn die gezinnen nog nooit ergens geweest rond dat psychologische stukje. Dus het is misschien niet super vast in een kader te zetten, maar ik denk dat we toch wel wat meer lijnen zoeken rond bepaalde thematieken.”

“De uitdaging is het aannemen van casussen. Ik heb soms het gevoel dat we wel heel veel aannemen en dat eigenlijk elke vraag een 1G1P-vraag lijkt te zijn of toch heel veel. Waarvoor ik vrees – maar dat is misschien verkeerd – met alle maatschappelijke uitdagingen samenlevingsgewijs, dat meer en meer mensen hun weg naar 1G1P beginnen te vinden, en ik vrees dat we dus onze korte wachttijden op termijn niet meer gaan kunnen garanderen. Wij zijn een brugfunctie en heel veel mensen hebben die brug gewoonweg nodig.”

Door het te brede kader vreest men dat de laagdrempeligheid en het snel aanbod onder druk komen te staan. Het onduidelijk inhoudelijk kader zorgt ook voor frustratie en verkeerde verwachtingen bij aanmelders (cf. externe uitdagingen 4.6.7). Op inhoudelijk vlak maken begeleiders zich ook zorgen over de **kwaliteit van de begeleidingen**. Deze begeleiders verwachten meer uniformiteit overheen de verschillende wijkcontactpunten en een betere ondersteuning van nieuwe medewerkers:

“Het belang van die meetlatten zetten: ondersteuners hierdoor beter begeleiden, zodat iedereen zijn rol goed kent. Ook dat onboardingsproces was intern nodig. Er was teveel vrijheid, teveel verschillen tussen wijken en rol van de wijktrekker hierin... Verschillen kunnen wel, maar de grote lijnen moeten gelijk zijn.”

“Ik zeg niet dat er slechte begeleidingen lopen, maar ik weet wel 100% zeker dat mensen beginnen aan een 1G1P-begeleiding – hopelijk vandaag minder maar dat is wel een tijd geweest – zonder echt goed te weten wat de bedoeling is, daar helemaal van doordrongen zijn. Doordat de opleidingen niet doorgingen, dan corona, de wijkcontactpunten zijn dan opgestart tijdens corona (na de pilootwijken), om iedereen goed gevormd te krijgen... Dat was zoeken, moeilijk, chaos. Het is gebleken dat begeleiders die begeleidingen hebben gedaan met heel veel goede wil, en die zullen niets beschadigd hebben, maar dat gaan geen klassieke 1G1P-begeleidingen geweest zijn, omdat hun 1G1P-rugzak nog niet gevuld was, ze de opleidingen nog niet hadden gevolgd. Hetzelfde met de permanenten die van bepaalde zaken gewoon niet op de hoogte waren. Gewoon de lijnen opengezet, wat coachen, ... die totaal geen ervaring hadden, we hebben dat niet samen opgestart. En dan is het heel kwetsbaar want je denkt dat iemand het wel gedaan zal hebben, maar er is geen check. (...) Maar dat is het fijne wel van 1G1P, dat dat aan het groeien is, dat we altijd streven naar beter.”

We merken tegelijkertijd veel erkenning voor de reeds geleverde inspanningen hieromtrent. Verder stellen we een aantal **vormings- en ondersteuningsnoden** vast bij de begeleiders rond inhoudelijke thema's, bv. rond omgaan met verontrusting, vreemdelingenrecht, etc. En ook rond methodieken zoals oplossingsgericht en krachtgericht werken, netwerkversterkend werken, aan de slag gaan met een gezinsplan, etc.

b. Verbeterpunten op organisatorisch vlak

Een aantal van bovenstaande verbeterpunten hebben ook een organisatorische grondslag. Begeleiders vermelden nog andere verbeterpunten op organisatorisch vlak. Het vaakst vermeld is het belang van een **sterkere verankering van de wijkteams**, bijvoorbeeld door een vaste locatie te hebben:

“Soms vind ik het een handicap dat we niet allemaal beter samenwerken. Allemaal samen op een bureau werken, dat zou beter zijn, de lijn dichter maken. Nu moet je telefoon nemen, hopen dat die opneemt. Daar zijn nog wel drempels. Ik vind er mijn weg in, maar voor nieuwe mensen...”

Het ontbreken van veel connectie met het wijkteam wordt vaak afgezet tegen de situatie in de moederorganisatie, waar men wel gemakkelijker verbinding kan leggen met collega's, een leidinggevende in de buurt heeft, etc.

Ook het **verloop of uitval van personeel** is lange tijd niet evident geweest en heeft soms voor 'gaten' gezorgd.

“Maar toen is er een collega bij ons weggefallen en dan is dat niet helemaal juist opgevolgd geweest. Allez, niemand wist dat die dat dossier had en dat is dan zo'n beetje kwijtgeraakt en dan heb ik dat eigenlijk pas terug opgenomen en een paar maanden geleden afgerond.”

“En als ELP bent ge de enige in uw team, de rest is procesondersteuner en die kunnen elkaar wat aflossen zal ik maar zeggen maar dat is bij ons totaal niet het geval. Dus dat is wel ene waarvan ik denk: als ge uitvalt dan is het even

zoeken hoe die wijk opgevangen moet worden. Dat is misschien iets waar we over moeten blijven nadenken, of dat 1 ELP per wijk wel genoeg is."

Een laatste organisatorische uitdaging betreft de **communicatielijnen binnen de organisatiestructuur**. Informatie stroomt soms onvoldoende door of men mist een aanspreekpunt in de organisatie:

"De uitdaging van de complexe organisatie: we zijn zo groot, hebben zoveel partners, niet iedereen zit hier evenveel in (sommige maar 10%). Het is heel moeilijk om iedereen betrokken te houden. Zeker qua communicatie. Bv. ELP heeft een eigen coördinator, er is een algemene coördinator 1G1P, ... Het is niet duidelijk wie wat hier doet."

"Zien dat ik niet verbitterd klink, maar ik mis wel wat aanspreekpunten hogerop. Ik vind dat er veel van de wijktrekkers verwacht wordt om door te geven. En die moeten soms ook toegeven dat ze sommige zaken ook niet weten. Ik weet dat het moeilijk is om voor zuivere communicatie te zorgen. Maar ik vind het wel belangrijk dat de co-coördinatoren en coördinatoren – en daarmee zeg ik niet hoe dat ze het doen – ik wil alleen maar signaleren dat communicatievaardigheden echt wel een heel belangrijke vaardigheid is die ze moeten hebben en dat we daar eigenlijk – ook al zijn die inhoudelijk en organisatorisch heel sterk – dat er veel verlies is als dat niet goed draait."

4.6.7. Externe uitdagingen

a. Externe bekendmaking en duidelijke profilering

Ondanks de vele inspanningen vanuit de wijkcontactpunten, geven verschillende begeleiders aan dat 1G1P nog steeds **te weinig bekend** is bij de partners in de wijken:

"Qua bekendheid bij de partners. Hoewel we hebben heel veel moeite gedaan en heel veel stappen ondernomen. Iedereen gaat er op een verschillende manier mee om, vanuit ons wijkcontactpunt hebben we onze partners in kaart gebracht en verdeeld onder collega's wie men moest contacteren. Maar de partners hebben niet zo'n duidelijk beeld van wat wij doen. Voor collega's blijft het een zoektocht. Dit was in de tijd dat er nog geen duidelijk kader was, maar dat wordt nu bijgestuurd, maar het is nog duidelijk in ontwikkeling, wat fijn is, want er zijn verschillende werkgroepen ontstaan die zich met verschillende thema's bezighouden. Dus het is wel fijn om er wat middenin te zijn, maar dat is wel een uitdaging ook. Soms verwachten de partners van ons dat we bepaalde dingen inhoudelijk opnemen en dat is niet de bedoeling. De bedoeling is om preventief te zijn en doelgericht te verwijzen en hun wegwijs te maken. Dat is heel belangrijk."

Externe partners blijken nog vaak een foutief beeld te hebben over 1G1P, waardoor er vaak **verkeerde verwachtingen leven bij aanmelders**. Verkeerde verwachtingen kunnen gaan over het al dan niet opstarten van een begeleiding, maar ook over verwachtingen tijdens de begeleiding waarbij de aanmelder vragen poneert die niet van het gezin komen. Twee voorbeelden:

"Soms wordt er verwacht dat je eigenlijk taken gaat verrichten die eigenlijk niet aan u zijn, zoals bv. met die kinderen hun afwezigheden wettigen, die zaken... Dat is een goed voorbeeld van inhoudelijk werken. Het is niet aan mij om de afwezigheidsbriefjes te vragen aan mama en door te sturen naar de school."

"Soms zijn aanmelders hun verwachtingen wel te hoog. Dan denk ik dat dat voor hen wel teleurstellend kan zijn: 'Is het dit maar wat jullie hebben gedaan?' Ook dat er van ELP een volledig traumaverwerking wordt verwacht, of een bemiddeling, ... Dus dat het constant inspanning vereist om bekend te maken wat wij doen."

Onduidelijkheid over het inhoudelijk kader speelt dus ook extern parten. Volgens een begeleider ligt dit niet enkel aan het eigen samenwerkingsverband, maar komt de onduidelijkheid ook vanuit het **Vlaams beleid**:

"We zijn onderhevig aan de politiek ook hé. Bijvoorbeeld als ik nu lees dat we de navolging van crises moeten doen, dat is toch niet de opdracht van 1G1P? [crisisplan jeugdhulp Crevits] Dan denk ik van Hilde, ge weet het niet hé. Ofwel weten wij het niet, ofwel gij niet."

Begeleiders zijn zich ervan bewust dat meer bekendheid creëren in de buurt veel **inspanningen** vergt. Het hebben van een vaste fysieke locatie lijkt ook hiervoor een deel van de oplossing. Ook wordt hoop gesteld op de hervorming van de permanentiedienst. Deze begeleider vat het als volgt samen:

“Maar omdat we niet echt een fysieke locatie in de buurt hebben, blijft het wel nog flou. Als je een organisatie bent in de buurt à la De Wijk, dat kent iedereen. Dat vind ik wel een grote uitdaging. Je moet er tijd in steken om 1G1P uit te dragen. Daar is in de dagelijkse werking geen tijd voor. Ik hoop dat met de hervorming van de nieuwe permanentiedienst, dat er tijd komt om 1G1P meer op de kaart te zetten en in de buurt acties te ondernemen.”

b. Samenwerking in het bredere (jeugd)hulpverleningslandschap

Begeleiders zijn tot slot ook kritisch ten aanzien van partners in het bredere landschap. Zo leeft het gevoel dat aanmelders gezinnen eerder willen doorschuiven en zelf geen engagement meer willen opnemen. Of is er **weinig vertrouwen** dat de geïnstalleerde hulpverlening de vragen van het gezin voldoende gaat opnemen:

“Maar ik merk wel een grote frustratie bij mama over de samenwerking met de consulent van de jeugdrechtbank. Die doet haar job niet goed, zij loopt daarop vast. Dan heb ik wel gedacht om ter opvolging van onze netwerktafel in december, toch opnieuw een netwerktafel te organiseren. Want ik zit ook met de frustratie dat als ik het loslaat, de consulent het niet verder gaat opnemen. Als iemand zijn job niet goed doet, is het mijn achilleshiel dat ik het dan wil goed doen. Daar moet ik wel voor oppassen.”

Begeleiders hebben soms het gevoel dat bepaalde zaken hen boven het hoofd stijgen en voelen zich machteloos. Bijvoorbeeld wat betreft de woonproblematiek ontbreekt het aan structurele oplossingen en kan 1G1P geen wezenlijk verschil maken. Ook het ingeschakeld worden als **overbruggingshulp** wordt niet altijd even sterk geapprecieerd:

“Ik ben op en top voor snel aanbod. Maar daarin zit wel een valkuil: soms worden we wel gebruikt om zaken te overbruggen. Zaken die soms ook boven ons hoofd gaan. (...) Voor een stuk moet je dan gaten gaan opvullen van steken die anderen laten vallen, taken die zij niet opnemen.”

Wat betreft de samenwerking tussen een veelheid aan partners zijn er duidelijke wederzijdse verwachtingen die niet worden ingevuld. Er ligt een belangrijke uitdaging in het creëren van meer gedeelde verantwoordelijkheid rond de gezinnen.

4.7. BESLUIT

Op basis van diepte-interviews bij 15 begeleiders gaven we in dit hoofdstuk een zicht op hun individuele ervaringen met procesbegeleidingen en ELP-begeleidingen van 1G1P. De **casussen van de procesbegeleidingen** blijken zeer divers en beslaan zeer uiteenlopende levensdomeinen. Een mogelijke rode draad tussen casussen is dat gezinnen zich vaak in een onzekere, stressvolle, maatschappelijk kwetsbare situatie verkeren en nood hebben aan een luisterend oor en overzicht. ELP-begeleidingen zijn doorgaans duidelijker afgebakend en betreffen een specifieke psychische klacht waaraan een ondersteuningsvraag gekoppeld is.

Op welke manier gaan de begeleiders aan de slag met de gezinnen? Het valt op dat de begeleiders een aantal **1G1P-principes** sterk in hun hoofd hebben. Men kan heel goed verwoorden hoe een begeleiding zou moeten verlopen – het zit er als het ware ‘ingedrild’ – maar als we doorvragen hoe de principes effectief worden gerealiseerd, blijkt dit toch minder evident. ‘Gezin aan het stuur’ wordt met stip genoemd als het belangrijkste principe, gevolgd door ‘netwerkversterkend werken’. Beide principes blijken echter ook het moeilijkst te realiseren en staan soms zelfs op gespannen voet: bv. als een gezin niet wil dat het netwerk betrokken wordt, dan gaat men niet netwerkversterkend aan de slag. Men probeert wel ‘zaadjes te planten’, maar het gezin beslist finaal of ze er al dan niet mee aan de slag willen. Het betrekken van het formeel netwerk blijkt gemakkelijker dan het betrekken van het informeel netwerk. Naast het gegeven dat heel wat gezinnen slechts over een beperkt en fragiel sociaal netwerk beschikken, ervaren begeleiders weerstand omwille van schaamte, angst of het anderen niet willen lastig vallen.

Het valt op dat begeleiders 'generalistisch werken' en 'gezinsplan' niet als belangrijkste principes benoemen. Het gezinsplan kent verschillende vormen en past men aan naargelang het gezin. Niet alle begeleiders zijn echter overtuigd van het nut van een fysiek gezinsplan voor alle gezinnen.

Het generalistisch werken wordt wel als een belangrijke sterkte benoemd van de 1G1P-methodiek, maar niet iedere begeleider voelt zich in staat om met alle levensdomeinen even sterk aan de slag te gaan. Er wordt hiervoor beroep gedaan op de expertises van collega's in het interdisciplinaire wijkteam of op externe partners. We stellen echter vast dat het multi- en interdisciplinaire samenwerken nog niet volledig gerealiseerd is. Zeker de ELP's lijken weinig geïntegreerd in de wijkteams. **Het interdisciplinair potentieel van het wijkteam wordt onderbenut.** Ten eerste worden casussen zoveel mogelijk toegewezen aan begeleiders waarbij de specifieke expertise matcht met de vragen van het gezin. Dat heeft als voordeel dat de expertise van de begeleider in kwestie wel benut wordt en er mogelijk een link kan zijn met de moederorganisatie, waardoor doorstroming mogelijk wordt. Het heeft als nadeel dat er een grote valkuil is voor begeleiders om toch sterk inhoudelijk in te gaan op vragen van gezinnen. Het interdisciplinair en generalistisch werken komt hierdoor ook mogelijk onder druk te staan. Ten tweede blijkt dat in sommige wijkteams niet alle casussen consequent besproken worden, wat een gemiste kans is om reflecties te krijgen vanuit verschillende disciplines. Deze wijkteams zijn dit wel aan het installeren. Bovendien worden op niveau van het samenwerkingsverband verplichte interviews georganiseerd om ook daar het interdisciplinair potentieel te benutten.

Over het algemeen kunnen begeleiders de **begeleidingen positief afsluiten**. Toch heeft men vaak het gevoel dat men onvoldoende heeft kunnen doen. Men heeft het gezin wel op weg kunnen zetten, 'zaadjes kunnen planten', overzicht kunnen bieden, etc. Maar voor sommige begeleiders is het moeilijk om gezinnen los te laten, zeker wanneer vervolghulp nog niet direct in zicht is door de wachtlijsten. We stellen een grote bescheidenheid vast bij de begeleiders. Ze lijken hun eigen resultaten zelfs te devalueren, terwijl zij wel betekenisvolle acties ondernemen. Komt dit doordat de eigen finaliteit van 1G1P onvoldoende duidelijk is? Uit de bevindingen leiden we af dat 1G1P toch voornamelijk een tussenschakel lijkt te zijn in het hulpverleningstraject van gezinnen en komt de eigen finaliteit van 1G1P minder tot uiting. Tenzij de eigen finaliteit net die schakelfunctie is?

Voor sommige begeleiders voelt de **termijn** voor procesbegeleidingen (4 tot 6 maanden) te kort om alle doelstellingen te realiseren, de principes indachtig. Toch is dit geen pleidooi om de vaste termijn los te laten. Men vreest namelijk dat dit ten koste zou gaan van de nabijheid en flexibiliteit ten aanzien van gezinnen. Of gedacht vanuit een organisatielogica: dat het 1G1P-aanbod te snel dichtslibben. Men ervaart bovendien voldoende flexibiliteit om langer te begeleiden indien nodig. Het wijkteam is een belangrijke ondersteunende context waarin dit kritisch bevraagd wordt.

Ook in het algemeen blijkt het **wijkteam de belangrijkste ondersteuningsbron** te zijn en is er een duidelijk nood om de teamwerking sterker te verankeren in de buurt. De belangrijkste **sterktes van de 1G1P-methodiek** kunnen we duidelijk linken aan de principes: vraaggericht werken (nabijheid), het laagdrempelige en snelle aanbod, generalistisch werken, preventief werken en de intersectorale samenwerking. De verscheidenheid van het aanbod van 1G1P – coaching, ELP-aanbod, procesbegeleiding op verschillende levensdomeinen, het bieden van overbruggingshulp – blijkt een meerwaarde te betekenen binnen het hulpverleningslandschap. Die sterkte is meteen ook een zwakte, want een van de belangrijkste **verbeterpunten** is het creëren van een duidelijker inhoudelijk 1G1P-kader, zodat het voor alle medewerkers duidelijk is wat 1G1P wel en niet doet. De onduidelijke identiteit speelt 1G1P ook extern parten. Er is nood aan meer bekendmaking van 1G1P bij externe partners, maar ook het duidelijker managen van de verwachtingen bij deze partners om zo te komen tot betere samenwerking en gedeelde verantwoordelijkheid.

DEEL II –

ONDERZOEKSBEVINDINGEN VANUIT HET PERSPECTIEF VAN DE GEZINNEN

Naast de ervaring van de begeleiders, brengt dit onderzoek het perspectief van de gezinnen in beeld die een begeleiding van 1G1P krijgen. Hiervoor wordt gewerkt met diepte-interviews. Deze gezinnen werden geselecteerd door de begeleiders binnen het kader van de opzet van duo-interviews, waarbij zowel de begeleider als het gezin bevestigd werden.

5. DIEPTE-INTERVIEWS GEZINNEN

5.1. ONDERZOEKSOPZET

Aangezien de diepte-interviews met de gezinnen kaderen binnen de duo-interviews begeleiders-gezinnen, werd dit al behandeld in hoofdstuk 4 (cf. 4.1).

Ook voor de diepte-interviews met de gezinnen maakten we gebruik van een **semigestructureerde vragenlijst**. In co-creatie met 3 procesbegeleiders en 1 ELP-begeleider werd de vragenlijst voor de begeleiders hertaald naar een meer laagdrempelige vragenlijst voor de gezinnen.

5.2. PROFIEL GEZINNEN

Gezinnen die in aanraking komen met 1G1P hebben doorgaans al een lange weg in het jeugdhulpverleningsland afgelegd. Het zijn meestal gezinnen in een sociaal kwetsbare positie, maar het profiel van deze gezinnen varieert aanzienlijk, zo waren er namelijk alleenstaande ouders, niet-begeleide minderjarigen (NBMV) en traditionele kerngezinnen. Een consistent patroon dat naar voren komt, is de aanwezigheid van problemen op meerdere levensdomeinen, waarbij deze gezinnen dringende behoefte hebben aan herstel van de orde. In totaal werden 14 gezinnen geanalyseerd, waarbij 9 gezinnen gebruik maakten van procesbegeleiding, 2 een ELP-begeleiding ontvingen en 3 gezinnen werden begeleid via een combinatie van ELP en procesbegeleiding. Kenmerkend voor gezinnen die bij 1G1P begeleid worden, is de aanwezigheid van een multi problematiek, waarbij zij het overzicht dreigen te verliezen, veroorzaakt door de chaos op diverse levensdomeinen. De aanleidingen voor contact met 1G1P variëren per gezin, maar er kwam een gemeenschappelijk thema naar voren bij 10 van de 14 onderzochte gezinnen, namelijk het hebben van problemen met de kinderen. Deze problemen variëren van moeilijkheden op school, moeilijkheden met de opvoeding tot de diagnose van een beperking of stoornis zoals ASS. Andere veelvoorkomende redenen om contact op te nemen met 1G1P zijn conflictueuze echtscheidingen, intrafamiliaal geweld en administratieve problemen.

Hoewel de redenen voor contactname met 1G1P divers zijn, lijkt er een eenduidig patroon te zijn in de wijze waarop gezinnen in contact komen met 1G1P. Slechts één gezin nam zelfstandig contact op, nadat het de contactgegevens van 1G1P via de school had verkregen. In de overige gevallen waren het andere diensten die het initiatief namen om contact op te nemen met 1G1P. Uit de interviews blijkt dat er diverse instanties zijn die gezinnen verwijzen naar 1G1P, waarbij het merendeel (n=4) van de doorverwijzende diensten gerelateerd is aan school, zoals het CLB en zorgcoördinatoren. Andere verwijzende instanties omvatten kinderpsychologen, jeugdrechters, jeugdpolitie, CAW, Kind & Gezin, en de Opvoedingswinkel.

5.3. OPSTART BEGELEIDING

In het vervolg van deze analyse wordt dieper ingegaan op de aanvang van de begeleiding. Een van de voornaamste doelstellingen van 1G1P is om alle hulpvragen binnen een maand op te starten. Bij de geïnterviewde gezinnen blijkt dit gelukt, aangezien alle onderzochte gezinnen aangaven dat de begeleiding snel van start is gegaan, met een tijdsbestek variërend van twee weken tot een maand. Drie gezinnen gaven aan dat dit aspect belangrijk is, aangezien zij in eerdere interacties met organisaties langdurige wachttijden hadden ervaren:

“Ja [een snelle opstart is belangrijk want] ervoor was er een organisatie en die kwam bijna nooit. Ik moest zo lang wachten en die plek was ook heel ver.”

De eerste ontmoeting met de begeleider ervaarde de meerderheid van de gezinnen (n=13) als positief. Vier gezinnen beschrijven de begeleider als een 'vriend' of 'vriendin', waarbij direct een sterke klik of vertrouwen werd gevoeld:

“Het leek een vriendin, niet iemand die mij hielp. Het was echt een vriendin geworden.”

De overige gezinnen waardeerden de heldere uitleg, het gevoel van veiligheid en de geboden steun tijdens de eerste ontmoeting.

Eén gezin had een minder positieve ervaring bij de eerste ontmoeting. Dit werd toegeschreven aan onzekerheid over wat zij mochten verwachten van 1G1P. De precieze werkwijze en doelstellingen van 1G1P waren niet gekend, en bij dit gezin leefde aanvankelijk de angst dat de begeleider de kinderen zou meenemen. Uiteindelijk heeft dit gezin een heel positieve ervaring overgehouden aan de begeleiding, nadat de missie en doelstellingen van 1G1P verduidelijkt werden.

Dit gebrek aan duidelijkheid werd niet alleen door dit ene gezin ervaren; drie andere gezinnen gaven eveneens aan dat zij de doelstellingen en de aard van de dienstverlening van 1G1P niet volledig begrepen. Een van de gezinnen verwoordde dit als volgt:

“Het was allemaal nieuw voor mij. De eerste keer ook. Ik begreep niet goed waarom, wat er aan de hand was. Wat is de reden dat jullie hier allemaal zitten? Dat gaf ik ook aan van, ik begrijp het niet. Ik ben toch geen slechte moeder? Ik hoor verhalen over kinderen die dit echt nodig hebben, maar waarom zitten jullie bij mij? Komt het omdat mijn zoontjes te druk waren? Ik in een stressvolle periode zit? Wat is de reden?”

5.4. PRINCIPES

Om meer vat te krijgen op hoe de begeleidingen er in de praktijk aan toe gaan, werd er gepeild naar de verschillende principes die 1G1P dient te hanteren. De gezinnen werden bevraagd over de implementatie van de volgende concepten: gezin aan het stuur, het gezinsplan en het informele en formele netwerk.

5.4.1. Gezin aan het stuur

Om na te gaan hoe het "gezin aan het stuur" principe ervaren werd, vroegen we de gezinnen naar de mate van autonomie die ze ervoeren tijdens de begeleiding. Alle geïnterviewde gezinnen gaven aan dat ze het gevoel hebben de touwtjes meer in handen te hebben dan voor de 1G1P-begeleiding.

Verscheidene factoren liggen volgens de respondenten hieraan ten grondslag. Ten eerste kregen gezinnen de gelegenheid om inspraak te hebben in het plannen van afspraken, daarnaast werd er oprechte aandacht besteed aan de vragen en behoeften van de betreffende gezinnen, en tot slot begonnen de begeleiders elke sessie met de vraag wat het gezin wenste te bereiken.

“Zij begonnen elke sessie met: waar wil je nu aan werken? Waar zit je nu mee? In het begin was dat: ik word heel snel kwaad op mijn zoontje. Frustraties omdat hij zo fel achterstand had. Dus we werken daaraan. Dan kon ik

zeggen: 'nu wil ik werken aan: ik heb frustraties om dat de papieren voor adresverandering van mijn zoon maar niet in orde komen'. De begeleidster vroeg dan telkens van wil je het zelf in orde brengen, wil je dat ik meega of wil je dat ik het doe?'

Het principe van het 'gezin aan het stuur' blijkt op twee verschillende wijzen te worden benaderd. Enerzijds zijn er begeleidingsprocessen waarbij gezinnen zelf vragen en behoeften articuleren, waarop de begeleider vervolgens oplossingen tracht te vinden. Anderzijds zijn er begeleidingen waarbij de begeleider zelf voorstellen aanreikt, waaruit het gezin vervolgens een keuze kan maken. Deze laatste benadering wordt voornamelijk toegepast wanneer gezinnen expliciet verzoeken om meer duidelijkheid te creëren omdat zij te veel aan het hoofd hebben.

Drie gezinnen benoemen expliciet de inspraak als een ervaren meerwaarde. Zo benadrukt één gezin het volgende:

"Having an own say is important because she gave me the opportunity and the energy to be brave enough. And I thought maybe I can stand on my own. And when the guidance ended I had the energy to talk and I wasn't shy anymore."

5.4.2. Gezinsplan

Om ervaringen met het gezinsplan te onderzoeken, werd de inhoud en het gebruik ervan bevraagd aan de betrokken gezinnen. De meerderheid van de gezinnen kent het gezinsplan, al gaven drie gezinnen aan dat de term niet helder voor hen was. Pas nadat het concept van het gezinsplan nader werd toegelicht tijdens het interview, verkregen zij een duidelijk begrip van de term. Over het algemeen blijkt dat de inhoud van het gezinsplan varieert per gezin, afhankelijk van de specifieke behoeften van het betreffende gezin. Uit de interviews bleek dat het gezinsplan in geen enkel geval identiek was aan dat van een ander gezin, soms bestond het uit een document van mensen die rondom het gezin staan, soms worden de doelen voor de toekomst geëxpliciteerd of omvat het een opsomming van verschillende organisaties waar het gezin bij terecht kan.

Om de effectiviteit en doelmatigheid van het gezinsplan te beoordelen, werd gepeild naar het gebruik ervan. Opvallend genoeg gaf de helft van de tien bevroegde gezinnen aan dat zij het gezinsplan niet actief gebruiken. Er zijn 2 belangrijke redenen voor het niet-gebruik; enerzijds zijn sommige gezinnen van mening dat zij het nooit nuttig hebben gevonden, anderzijds zijn er gezinnen die het niet langer nodig hebben, omdat hun problemen inmiddels zijn opgelost:

"Nee ik gebruik het niet, ik had dat thuis, maar ik weet niet waar het ligt."

Vier gezinnen gaven aan dat zij het plan raadplegen wanneer zij tegen nieuwe uitdagingen aanlopen. Ze grijpen dan terug naar het plan om contactgegevens, organisaties of netwerkbronnen te raadplegen. Eén gezin houdt het plan achter de hand voor mogelijke toekomstige vragen:

"Ik gebruik het nog bij momenten dat ik ergens tegenaan loop met mijn kinderen. Wat ik kan doen en welke netwerken ik kan gebruiken. Het formeel netwerk, informeel netwerk. Welke netwerken hebben we rondom ons gezin."

"Er is wel een tijd geweest dat ik dacht van: 'Al die plannekes, ik kan mijn muur ermee behangen. Maar als ik het nu bv. na een lange tijd zo eens teruglees dan zie ik wel vanwaar ik kom. Of als het eens moeilijk is en ik ga in de plannen zien van wat kan ik doen, dan haal ik er soms nog wel dingen uit waar ik iets mee kan. Dus eigenlijk kijk ik er wel af en toe eens naar."

Er lijkt dus een evenwichtige verdeling te zijn in de mate van gebruik en de waarde die wordt gehecht aan het gezinsplan, waarbij vijf gezinnen het niet als nuttig ervaren of het niet meer noodzakelijk achten, terwijl de overige vijf gezinnen het als een nuttig hulpmiddel beschouwen om in te zetten wanneer zich nieuwe uitdagingen voordoen.

5.4.3. Informele netwerk betrekken

Een van de kernprincipes van 1G1P is om het informele netwerk van de gezinnen te betrekken. In de praktijk blijkt dit niet frequent te gebeuren. Concreet werd vastgesteld dat het informele netwerk bij de meerderheid van de gezinnen (n=8) niet betrokken werd in het begeleidingsproces. Twee gezinnen gaven aan dat zij dit om verschillende redenen niet wensten te doen, ofwel uit schaamte of uit vrees anderen tot last te zijn. Ze willen anderen niet opzadelen met hun eigen problemen:

“And it is not okay to involve anyone, it is my problem.”

Twee andere gezinnen meldden dat het niet haalbaar was om het informele netwerk te betrekken, omdat hun familie zich niet in België bevindt. De overige gezinnen vonden het niet noodzakelijk om externe personen in het 1G1P-traject te betrekken.

Bij de vijf overige gezinnen werd het informele netwerk wel betrokken, waarbij voornamelijk beroep werd gedaan op buurtbewoners, vrienden of ouders.

5.4.4. Formele netwerk betrekken

Ook het formele netwerk bleek bij de bevroegde gezinnen beperkt te zijn ingeschakeld. Netwerktafels werden nauwelijks vermeld. Hoewel deze mogelijkheid aan de gezinnen werd aangeboden, bleek dat zij er geen behoefte aan hadden. Uit de interviews kwam nochtans naar voren dat bij sommige gezinnen meerdere hulpverleningsdiensten betrokken waren. Het is voor deze gezinnen uitdagend om een onderscheid te maken tussen al deze verschillende diensten, maar de gezinnen lijken ze wel te kennen. 1G1P tracht het formele netwerk te betrekken door contact te leggen met deze diverse diensten. In eerste instantie doet de begeleider dit zelf, met als doel om de gezinnen aan te moedigen om deze communicatie geleidelijk aan zelfstandig te voeren.

5.5. VERLOOP BEGELEIDING

Om de praktische uitvoering van de gezinsbegeleiding te onderzoeken, bevroegen we de gezinnen over volgende zaken: de verwachtingen van gezinnen omtrent de begeleiding, wat begeleiders volgens hen doen of hebben aangereikt, of er onbespreekbare thema's zijn en hoe ze de houding van de begeleiders zouden omschrijven.

5.5.1. Verwachtingen tav begeleider

Vier gezinnen formuleerden duidelijk omschreven verwachtingen, zoals het verkrijgen van hulp, ondersteuning en advies bij het zoeken naar passende hulpbronnen, het aanleren van communicatietechnieken, of het verminderen van stress.

“Ik denk ook vooral dat we wilden dat er communicatie was. Ik ben zelf ook al in therapie geweest dus ik wist wel ongeveer wat ik daarvan kan verwachten. Dat je tools krijgt, dat onze dochter technieken aangeleerd krijgt waardoor dat ze bij dingen waar ze tegen aanloopt, stappen kan zetten.”

Drie andere gezinnen hadden eveneens verwachtingen, maar konden deze minder expliciet benoemen. Zij hoopten voornamelijk op hulp, hoewel zij niet in detail traden over de aard van deze verwachtingen. Drie gezinnen gaven aan geen specifieke verwachtingen te hebben, voornamelijk omdat zij bij de opstart onbekend waren met het 1G1P-initiatief.

5.5.2. Aangereikte middelen

Wanneer deze verwachtingen vergeleken werden met wat begeleiders effectief aanreikten of deden voor gezinnen bleek een duidelijke link. Gezinnen die duidelijke verwachtingen hadden geuit met betrekking tot hun begeleiders, zagen deze verwachtingen vervuld. Zo maakten begeleiders de gezinnen meer wegwijs door bijvoorbeeld te helpen bij het zoeken naar geschikte therapieën, het

verstrekken van opvoedkundige adviezen, bijstand te verlenen bij het organiseren van administratie, de diagnosestelling van ASS te faciliteren, en tools om stress onder controle te krijgen. Dit is slechts een greep uit de ontelbare zaken die 1G1P aanreikte aan gezinnen. Volgens een gezin schuilt juist hierin de kracht van 1G1P:

'Daar vond ik 1G1P ook goed voor; dat ze veel middelen op tafel legden. Van hier is er iets om te doen, ze hebben alle tools. Zo ben ik mezelf veel meer gaan verdiepen.'

5.5.3. Onbespreekbare thema's

Om te evalueren of gezinnen in de praktijk volledig open konden zijn tegenover hun begeleider, werd gevraagd of er onderwerpen waren die zij niet konden of durfden bespreken. Uit de resultaten kwam naar voren dat alle gezinnen zich voldoende veilig voelden om elk onderwerp aan te snijden. Deze openheid kan deels worden toegeschreven aan de opgebouwde vertrouwensrelatie tussen de gezinnen en hun begeleiders. Frequente huisbezoeken droegen bij aan het versterken van deze vertrouwensband. Eén gezin gaf aan dat alles bespreekbaar was, maar dat sommige kwesties buiten het bereik van het 1G1P-initiatief vielen of lastig op te lossen waren.

"Ze hebben ook nog niet kunnen helpen in de diagnose naar ASS. Omdat de wachtlijsten extreem lang zijn. Je mag nog 20.000 keer bellen met de beste redenen... aan die wachtlijsten kunnen zij niets doen. Heel lastig, want het zou heel veel helpen als ik wist dat mijn zoon ASS heeft. Ik ben nu bij COCA wel voor snelbehandeling aangemeld, waarbij ze in 6 sessies wel kunnen helpen met de meest dringende vragen rond opvang. Mijn begeleidster heeft mij hier naar toegeleid, zij heeft daarvoor gezorgd. Maar het staat nu on hold omdat de consulent niet te bereiken is. Dus het komt wel in orde, maar het duurt wel lang."

5.5.4. Houding begeleiders

De houding van de begeleiders werd positief ervaren door de gezinnen. Zoals reeds opgemerkt, ervoeren sommige gezinnen een sterke klik vanaf het allereerste contact en beschouwden zij de begeleider/ELP als een soort 'vriend' of 'vriendin'. Verder gaven de gezinnen aan dat zij het gevoel hadden dat zij gezamenlijk met de begeleider hun problemen aanpakten, en dat zij heel het parcours achter hen stonden. De luisterbereidheid en nabijheid van de begeleider werden als essentieel ervaren, waardoor de gezinnen zich daadwerkelijk gesteund voelden.

"Ik heb niet het gevoel gehad, dat zij [de ELP] het gedaan heeft, maar ze heeft ons het gevoel gegeven dat wij het hebben gedaan. Dat vond ik wel een hele belangrijke. We hebben dat samen als gezin met haar als soort van moderator gedaan."

Daarnaast werd aan de gezinnen gevraagd of de functie van de ELP voor hen duidelijk was. Bij de drie gezinnen die een duo-begeleiding hadden, werd ook nagevraagd of zij het onderscheid begrepen tussen de reguliere begeleider en de ELP. Uit de feedback van de gezinnen bleek dat zij over het algemeen goed begrepen wat de rol van de ELP inhield. Bovendien was aan de gezinnen met duo-begeleiding en de twee gezinnen die uitsluitend ELP-begeleiding ontvingen, in het eerste gesprek duidelijk gecommuniceerd dat de ELP een beperkt aantal gesprekken aanbood.

5.6. AFRONDING

Ten slotte werd er gepeild naar de afronding van de begeleiding. Hierbij werden verschillende subthema's onderzocht, onder andere of de duurtijd van de begeleiding duidelijk was, hoe het contact beëindigd werd, of het moment van afronding juist was, of gezinnen het gevoel hadden zelfstandig verder te kunnen, en wat het toekomstperspectief van de gezinnen was.

5.6.1. Duur begeleiding

Aan twee gezinnen werd gevraagd of het voor hen duidelijk was dat een begeleiding doorgaans 4 tot 6 maanden duurt. Deze twee gezinnen gaven aan dat dit aspect voldoende helder was

gecommuniceerd. Vanwege het geringe aantal respondenten, kunnen echter geen robuuste conclusies worden getrokken op basis van deze bevindingen.

5.6.2. Beëindiging contact

Daarnaast werd onderzocht of het voor de gezinnen duidelijk was wat de gevolgen zijn van de afronding van de begeleiding. Zeven gezinnen bevestigden dat dit voor hen duidelijk was. Twee gezinnen benadrukten dat zij nog steeds contact mogen opnemen wanneer zij tegen problemen aanlopen.

5.6.3. Juiste moment van afronding?

Wanneer er werd gepeild naar het moment van afronding, bleek dat het voor zes gezinnen op het juiste moment kwam. Zij spraken van een warme afronding en waardeerden de inzet van de begeleiders die hen goed hadden overgedragen naar andere diensten. Ze gaven aan zich in goede handen te bevinden na de beëindiging van de begeleiding.

“Ze is ook niet vertrokken voordat alles geregeld was. Echt met de vragen van moet ik nog dingen voor jullie doen? Zijn er dingen nog niet klaar? Om toch te zien of we nergens nog iets zijn vergeten. Ze heeft alles echt wel goed achtergelaten ja.”

“Ze wilden op het einde zeker zijn dat als het afgesloten was, dat het ook afgesloten was. Dus dat de hulp van 1G1P die ik nodig had, afgesloten was, ik naar de juiste hulpverlening kon gaan die ik nodig had. Dat alles goed liep, dat ik echt kon zeggen van: dank u voor alles wat jullie gedaan hebben, het kan nu stoppen, ik kan verder.”

De helft van de gezinnen gaf aan dat de afronding van de begeleiding te vroeg kwam. De voornaamste reden hiervoor was de moeilijkheid die ze ervoeren om de sterke vertrouwensband die was opgebouwd met de begeleiders los te laten.

“Emotioneel gezien was ik wel gehecht aan de persoon, dus wil ik niet dat het stopte. Ik heb die heel veel gezien, zo echt een beetje als een huisdier, dat voelde heel vertrouwd. Maar daarna was ik wel blij dat Gil er was. Zij was er vooral voor opvoedkundige ondersteuning en Nina hielp mij echt met alles, maakte mij overal wegwijs, bv. ga daar voedselpakketten aanvragen, doe dit daar... mij echt in alles wegwijs maken.”

Hoewel de helft van de gezinnen aangaf dat de begeleiding langer mocht duren, bleek dat de praktische duur van de begeleidingen niet altijd overeenkwam met de aanvankelijke richtlijn van 4 tot 6 maanden. In feite werd deze tijdsduur van 6 maanden slechts in 2 van de begeleidingen gehaald. De meerderheid van de begeleidingen duurde aanzienlijk langer, soms tot wel 2 jaar.

5.6.4. Toekomstperspectief

Wat betreft het vermogen van de gezinnen om zelfstandig verder te gaan, gaven alle negen bevroegde gezinnen aan dat zij nu in staat zijn om alleen verder te gaan. Ze erkenden enige mate van onzekerheid, maar voelden dat ze de kracht hadden gevonden om zelfstandig verder te kunnen. De begeleiding door 1G1P resulteerde in een positievere en veerkrachtigere levenshouding. Twee gezinnen benadrukten dat zij nu beter in staat waren om problemen aan te pakken en dat ze wisten waar hulp te vinden bij nieuwe uitdagingen. Het is tegelijk zo dat alle gezinnen die aangaven zelfstandig verder te kunnen, door de begeleider werden doorverwezen naar andere diensten na de 1G1P begeleiding. Dit illustreert de warme afronding die 1G1P nastreeft. De gezinnen werden doorverwezen naar diverse diensten of organisaties van verschillende sectoren, zoals de geestelijke gezondheidszorg, het algemeen welzijnswerk, jeugdhulpvoorzieningen, pleegzorg, etc.. De gezinnen benadrukten niet alleen hun toegenomen veerkracht en positievere levenshouding, maar ook het feit dat er aanzienlijke verbeteringen waren opgetreden sinds hun beginsituatie. Veel van hun initiële vragen en problemen, zoals opvoedingskwetsies, problemen met de kinderen en administratieve zorgen, waren nu opgelost.

“Everything has changed, in the better way. Before I didn’t have any clue where to go and what to do with my grandson’s papers. I didn’t know I had right to a lot of things. I was alone raising a child. For forty years I was completely alone. So she guided me everywhere.”

5.7. POSITIEVE PUNTEN VAN DE 1G1P-BEGELEIDING

Over het algemeen waren alle gezinnen zeer positief over de begeleiding. De specifieke methodieken die kenmerkend zijn voor 1G1P bleken een grote meerwaarde voor de gezinnen. Met name de beperkte wachtlijsten, de huisbezoeken, de inzet van ELP, en de warme afsluiting werden als sterke punten benoemd.

“Ik ben blij dat ze ook altijd naar mij kwam. Want dat is heel vermoeiend voor mij. 20j geleden heb ik leukemie gehad, en ik onderschat altijd hoe vermoeiend alles is. Als ik gewoon naar buiten ga, dat gaat wel, maar als ik terug thuis kom, dan ben ik echt moe. Dus dat ze altijd naar mijn thuis komt is een grote hulp. Ze is ook en soort van vriendin geworden. Ik kan met haar over veel babbelen.”

“De flexibiliteit, de zorg die ze hadden, het gevoel dat ze mij echt wouden helpen, dat ze mij begrepen. Misschien is dat het belangrijkste. Het feit dat ze mij begrepen heeft ervoor gezorgd om mij sterk genoeg te voelen om de stappen te zetten die ik gedaan heb. En de kennis te hebben die ik nu heb: opvoeding, papieren in orde brengen, omgaan met eigen agressie en emoties... zij liggen daar aan de basis”

“Als ik zie van in het begin 1G1P en erna. Dan moet ik zeggen dat ik 1G1P heel dankbaar ben. Als die er niet waren geweest, dan had ik nu nog altijd in de problemen gezeten. Die hebben mij wegwijs gemaakt in zoveel, op zoveel wachtlijsten gezet, zoveel ondersteuning, de kinderpsycholoog en al. Dat had ik alleen niet gekund.”

“I already explained it. I found a friend and family in that organization. And first I thought they were coming to take my children but now I tell people that that is not the case. She helped me bring my life out of the pit because I was almost depressed. But she helped me bring my life back.”

5.8. NEGATIEVE PUNTEN VAN DE 1G1P-BEGELEIDING

Bijna geen enkel geïnterviewd gezin had negatieve feedback betreffende 1G1P. Het enige punt van kritiek, volgens één gezin, betrof het personeelsverloop. Dit gezin kreeg aanvankelijk een begeleider toegewezen, maar deze viel uit vanwege ziekte. Dit ervoer het gezin als een tegenslag, aangezien ze al een lange weg hadden afgelegd in het jeugdhulpverleningsland en nu hun verhaal opnieuw moesten vertellen aan een volgende begeleider. Bovendien haalden twee gezinnen aan dat ze het jammer vonden dat de begeleiding afliep. Twee andere gezinnen formuleerden kritiek, gericht op het jeugdland in zijn geheel (en dus niet specifiek voor 1G1P).

“De samenwerking tussen andere organisaties: de info die ze hebben, die ze door mogen geven... daar kan het soms nog wat sterker. Ik begrijp dat er beroepsgeheim is, maar het zou gemakkelijker zijn om de juiste hulp te vinden als de organisaties gewoon iets beter zouden samenwerken. Ok, het is een 3de organisatie. Maar het is niet dat 1G1P iets gaat doen met die info... Als er een grotere eenheid was; een duidelijker zicht op welke organisatie wat doet, dan zou het gemakkelijker zijn. Organisaties hebben te weinig kennis van elkaar. Een mens heeft ook maar bepaalde tijd, iedere situatie is ook anders. Maar er zijn er veel die hetzelfde doen, zonder dat goed te weten van elkaar. Als jij A doet, dan kan ik B doen. Maar als ook C nodig is, werk dan samen. Hier zijn wij nu aan het werken, als jij dan dit doet, dan doen wij dat.”

5.9. BESLUIT

Gebaseerd op de resultaten van de 14 uitgevoerde interviews, is onderzocht hoe gezinnen de begeleiding van 1G1P hebben ervaren. Het betreft geen representatieve steekproef, want het zijn de specifieke 1G1P-begeleiders die gezinnen uitgenodigd hebben om mee te werken aan het onderzoek. We moeten dus rekening houden met een mogelijke selectie-bias, waarbij gezinnen met een positieve 1G1P-ervaring mogelijks meer bereid waren om mee te werken aan het onderzoek. Hoe dan ook biedt dit leefwereldperspectief belangrijke inzichten over de meerwaarde en uitdagingen voor 1G1P.

Deze We stellen vast dat de gezinnen doorgaans snelle en waardevolle ondersteuning ontvingen, wat voor sommigen een lichtpunt was na een reeds lange en moeizame weg binnen het hulpverleningslandschap. Er bleek sprake van een positief contact met de begeleiders, gekenmerkt door een warme vertrouwensband, die door sommigen zelfs als een soort 'vriendschap' werd ervaren. Eén gezin had een minder positieve ervaring. Dit was volgens het gezin te wijten aan het feit dat er nog veel onduidelijkheid was over de precieze aard van het 1G1P initiatief. De meerderheid van de gezinnen gaf aan wel een duidelijk beeld te hebben van wat 1G1P kan betekenen.

Aangaande de praktische toepassing van de 1G1P-principes werd vastgesteld dat het 'gezin aan het stuur'-principe sterk gewaardeerd werd. Gezinnen hadden het gevoel de touwtjes in handen te hebben en zich gehoord te voelen. Enerzijds doordat de begeleiders telkens een luisterend oor boden, anderzijds omdat ze steeds nabij waren (door bv de wekelijkse huisbezoeken). Het tweede principe, namelijk het gezinsplan, bleek verschillende vormen aan te nemen. De meningen omtrent de effectiviteit en het nut van het plan waren verdeeld. Zo gaf de helft van de gezinnen aan dat zij het gezinsplan niet actief gebruikten. Dit had 2 grote redenen; enerzijds omdat men van mening was dat het gewoonweg niet nuttig was, anderzijds omdat de problemen inmiddels al opgelost waren. De andere helft van de gezinnen gaf aan dat het wel een handig document is. Vooral wanneer er zich nieuwe uitdagingen voordoen, kunnen ze teruggrijpen naar het plan om contactgegevens, organisaties of netwerkbronnen te raadplegen. Wat betreft het derde principe, het informele netwerk, werd geconstateerd dat het in de praktijk weinig werd ingezet. Schaamte, de angst anderen tot last te zijn en terughoudendheid om anderen met hun problemen op te zadelen, werden als belangrijkste redenen genoemd. Daarnaast bleek het formele netwerk ook beperkt te worden gebruikt. Zo maakten gezinnen nauwelijks melding van netwerktafels omdat ze er geen behoefte aan hadden.

Wanneer de afronding in zicht kwam, bleek de helft van de gezinnen hier niet klaar voor te zijn. Ze vonden het moeilijk om de begeleider los te laten wegens het opgebouwde vertrouwen. Toch geven alle gezinnen aan dat ze de afronding als positief hebben ervaren. Dit werd toegeschreven aan 2 belangrijke redenen: ten eerste voelden ze zich in hun kracht gezet na de begeleiding, ze wisten hoe zelfstandig verder te gaan. Ten tweede werd de afronding als warm ervaren, aangezien begeleiders pas loslieten wanneer gezinnen werden toegeleid naar een andere voorziening. Deze toeleiding gebeurde voor meer dan de helft van de gezinnen. Dit illustreert de overbruggingshulp functie die 1G1P voor ogen heeft.

Tot slot werd er gepeild naar zowel de positieve als negatieve aspecten van 1G1P. Over het algemeen waren alle gezinnen erg positief over de begeleiding. Zo leken de kenmerken die typerend zijn voor 1G1P, zoals de beperkte wachtlijsten, de huisbezoeken, de inzet van ELP, en de warme afsluiting een grote meerwaarde te bieden. Slechts één negatief aspect werd benoemd: het personeelsverloop, wat de continuïteit van de begeleiding teniet deed en soms herhaling van verhalen met zich meebracht, wat vermoeiend is voor gezinnen die al een lange weg hebben afgelegd. Verder was er kritiek op het jeugdhulplandschap in het algemeen. Zo zijn er volgens gezinnen té lange wachtlijsten bij andere diensten en zorgde een gebrek aan afstemming en samenwerking bij de jeugdhulpdiensten voor veel frustratie.

DEEL III –

ONDERZOEKSBEVINDINGEN VANUIT HET PERSPECTIEF VAN AANMELDERS EN ACTOREN BINNEN HET BREDERE JEUGDHULPLANDSCHAP

Dit onderzoek brengt, tot slot, het perspectief van de aanmelders en het bredere jeugdlandschap in kaart. Dit gebeurt enerzijds aan de hand van een analyse van de data die via een enquête onder de aanmelders werd verspreid. Daarnaast vonden diepte- interviews plaats met aanmelders verspreid over Antwerpen. Het bredere jeugdhulplandschap werd, omwille van de tijds - en budgettaire beperkingen binnen dit onderzoek, bevraagd tijdens een éénmalige focusgroep binnen één specifieke wijk. Online bevraging en diepte-interviews aanmelders

6. BEVRAGING VAN DE AANMELDERS

6.1. ONDERZOEKSOPZET

Onderstaande resultaten zijn een weergave van een online bevraging bij de aanmelders van 1G1P Groot Antwerpen, aangevuld met de ervaringen van aanmelders op basis van diepte-interviews.

De online bevraging liep van half maart 2023 tot half april 2023. De vragenlijst werd verstuurd naar 373 mailadressen waaronder zowel persoonlijke mailadressen als algemene mailadressen van organisaties die contact hebben met 1G1P Groot Antwerpen. 119 respondenten vulden een bruikbare vragenlijst in. Het betreft een beperkte bevraging met 15 vragen waarin enerzijds in 8 vragen gepolst wordt naar de algemene ervaring en tevredenheid over de samenwerking, anderzijds wordt aan de hand van 7 vragen ingegaan op de concrete ervaringen over de aanmelding van het laatste gezin. Bij de verwerking werden de open vragen gecategoriseerd op basis van de doelen en uitgangspunten van de werking 1G1P zoals ze worden weergegeven in de WIKI (cf. hoofdstuk 1).

Daarnaast werden 11 diepte-interviews afgenomen bij aanmelders. Deze interviews gaven ons de mogelijkheid om dieper in te gaan op specifieke ervaringen bij de aanmelding van gezinnen en de samenwerking met 1G1P Groot Antwerpen. De lijst van aanmelders en hun contactgegevens werden aangereikt door de stad Antwerpen. Bij de samenstelling van de lijst werd gelet op de spreiding over de verschillende contactpunten (+/- 2 per contactpunt) en de vertegenwoordiging van verschillende sectoren. Zo bevroegen we vier organisaties uit de brede instap, twee sociale huisvestingsmaatschappijen, een basisschool, twee organisaties uit de sociale gezondheidszorg, één uit justitie en één activeringsproject voor moeders. De interviews waren verdeeld over de zeven wijkcontactpunten in Antwerpen: één in Antwerpen Noord (2060), twee in Antwerpen Centrum, twee in wijkcontactpunt Berchem-Borgerhout, twee in Wommelgem en Deurne, twee in wijkcontactpunt Zuidrand, één in wijkcontactpunt Noordrand. Een laatste interview betrof een aanmelder die over de volledige stad Antwerpen werkt. Het gaat slechts om een zeer kleine groep respondenten in verhouding tot het aantal aanmeldingen in Antwerpen. De gesprekken zien we dan ook vooral als een illustratie om de ervaringen van aanmelders in beeld te brengen.

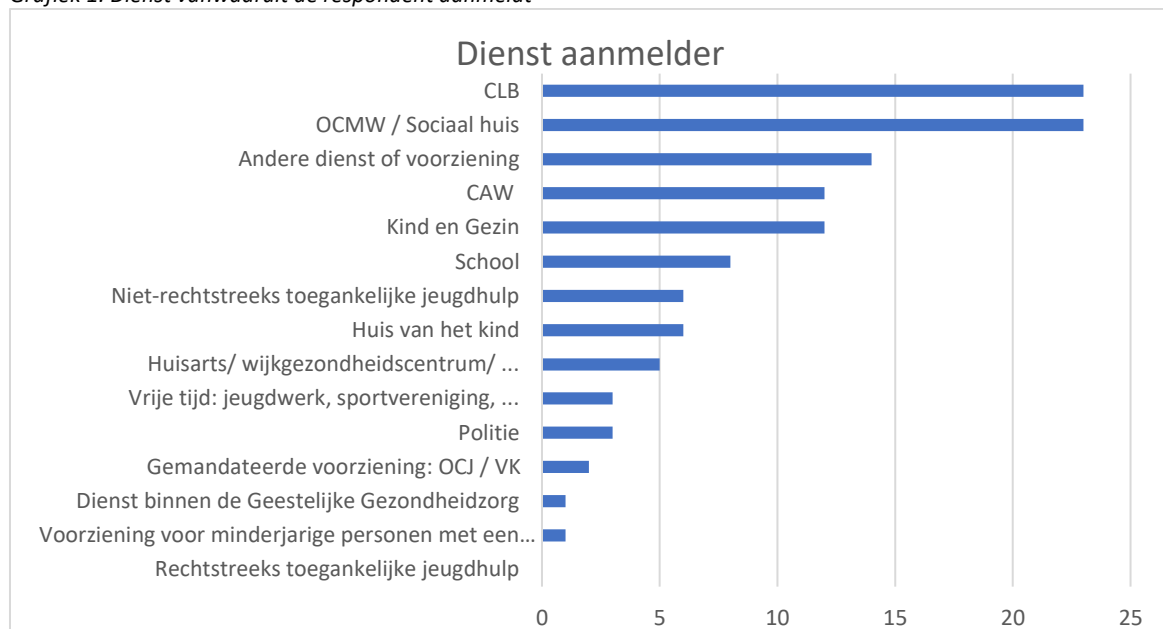
6.2. PROFIEL VAN DE RESPONDENTEN BIJ DE ONLINE BEVRAGING

6.2.1. De aanmeldende dienst

Om na te gaan of de verhouding van de diensten vanwaaruit de respondenten aanmelden gelijkloopt met deze in de algemene registratie in eCQare, vergeleken we de categorieën uit de bevraging met

deze opgenomen in eQare voor het jaar 2022. De 841 aanmelders die werden geregistreerd in 2022 binnen eQare bieden echter geen exact beeld. Het hoge percentage aanmelders dat niet wordt gekoppeld aan een categorie maakt deze registratie onvolledig. We kunnen daarom niet werken met exacte cijfers. In de beschrijving trachten we toch een beeld te geven op basis van het percentageel aandeel van de aanmelders in de gekende categorie binnen eQare.

Grafiek 1: Dienst vanwaaruit de respondent aanmeldt



De meeste respondenten komen uit de **Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB)** en uit het **OCMW/ Sociaal huis**. Telkens 23 van de 119 respondenten (19%) zijn werkzaam voor deze diensten en melden van daaruit aan bij 1G1P. Als we de aanmelders uit de scholen (N=8) toevoegen aan deze van het CLB zien we dat meer dan een kwart van de respondenten (26%) aanmeldt vanuit een dienst uit het **onderwijsdomein** (school, CLB).

De ruime vertegenwoordiging van het onderwijsdomein herkennen we in eQare waar CLB ook veruit de grootste categorie aanmelders is. Als we de scholen uit deze registratie toevoegen dan vormen zij ook bij de registratie in eQare ongeveer ¼ van het totaal aantal aanmeldingen. Het aandeel van het OCMW ligt in eQare wel veel lager dan de verhouding van het aantal respondenten uit de bevraging.

De drie categorieën binnen **de brede instap** van de jeugdhulp (CAW, CLB, Kind en Gezin) komen voor in de top 5 van aanmelders. Samen vormen zij 39% (N=47) van het totaal aantal respondenten. Als we diensten preventieve gezinsondersteuning, verbonden aan de Huizen van het Kind, meerekenen bij diensten Kind en Gezin, dan betreft het aantal aanmeldingen vanuit voorzieningen 'brede instap' 45% (N=53).

Ook hier herkennen we een parallel met de categorieën in eQare waar de 'brede instap' ook een grote groep uitmaakt. Het aantal aanmeldingen van CAW komt hier als tweede grootste categorie. Kind en Gezin scoort in aantal een stuk lager maar komt toch nog op de 6^e plaats.

Wat betreft de **Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW)**, kregen respondenten de mogelijkheid om op te geven uit welke deelwerking men kwam, nl. jongerenonthaal, volwassenonthaal of een algemene deelwerking. Het is opvallend dat bij de respondenten van de vragenlijst geen enkele respondent vanuit jongerenonthaal heeft aangemeld. 5 respondenten meldden aan vanuit het volwassenonthaal en 8 respondenten gaven een andere deelwerking op, namelijk: team opvoedingsondersteuning (n=5), vrouwenopvangcentrum Ohana (n=2) of het CAW Huis.

Naast de diensten binnen de brede instap zien we geen aanmelders vanuit de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Wel melden er 6 respondenten vanuit de **niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp** waaronder SDJ (n=4), het CKG (n=1) of 'bijzondere jeugdzorg' (n=1). Opvallend is dat het aantal respondenten uit SDJ hoger ligt dan de drie aanmelders uit de gemandateerde voorzieningen.

Een vergelijking met de registratie in eCQare is moeilijker voor deze laatste categorieën aangezien in het elektronisch cliëntendossier geen verschil wordt gemaakt tussen RTJ en NRTJ. We zien wel een verschil m.b.t. de gemandateerde voorzieningen die een grotere groep uitmaakt bij de registratie via eCQare. Blijkbaar namen medewerkers uit deze diensten in verhouding minder deel aan de vragenlijst van het onderzoek.

De categorie '**andere dienst of voorziening**' is met 12% vrij groot. De diensten van waaruit men aanmeldt zijn zeer divers o.a.: Dienst Extra (N=4), een kinderopvanginitiatief, een mutualiteit, een werkgever binnen de sociale economie, een voogd van Caritas International, sociale huisvesting, eigen praktijk (niet verder gedefinieerd), een algemeen ziekenhuis en Atlas.

Ook bij de registratie via eCQare hebben de categorieën 'andere hulpverleningsdiensten' en 'aanmeldingen op naam van persoon van de aanmelder' een groot aandeel. Vergelijking tussen de diensten die onder deze categorieën zitten is niet mogelijk.

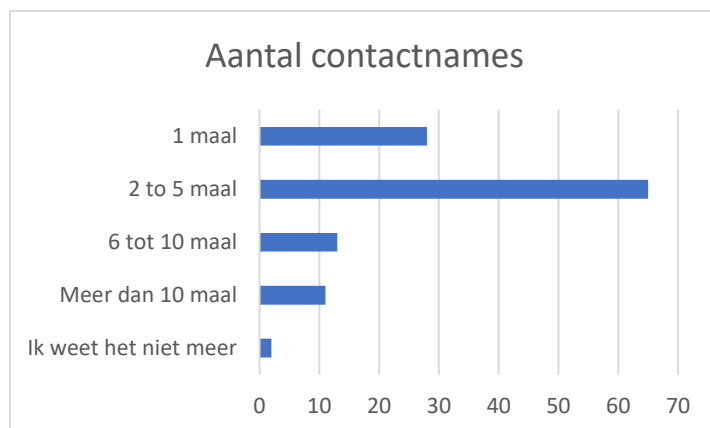
Wel zien we dat de groep 'huisartsen en wijkgezondheidscentra' vrij groot is in de registratie via eCQare en niet voorkomt bij de bevraging van het onderzoek. Mogelijk werden deze contacten niet opgenomen in de lijst die bezorgd werd voor de bevraging. Ook de gezinnen die zelfstandig aanmelden werden niet opgenomen in de bevraging.

6.2.2. Gebruik van het aanbod bij 1G1P Groot Antwerpen

a. Aantal contacten met 1G1P Groot Antwerpen

In de online bevraging vroegen we hoe vaak een respondent gebruik maakt van 1G1P. Het gaat hier om het aantal contactnamen, niet het aantal aanmeldingen. Een contact kan ook een advies- of informatievraag betreffen en niet persé een vraag naar het opstarten van procesbegeleiding.

Grafiek 2: aantal contacten door één aanmelder

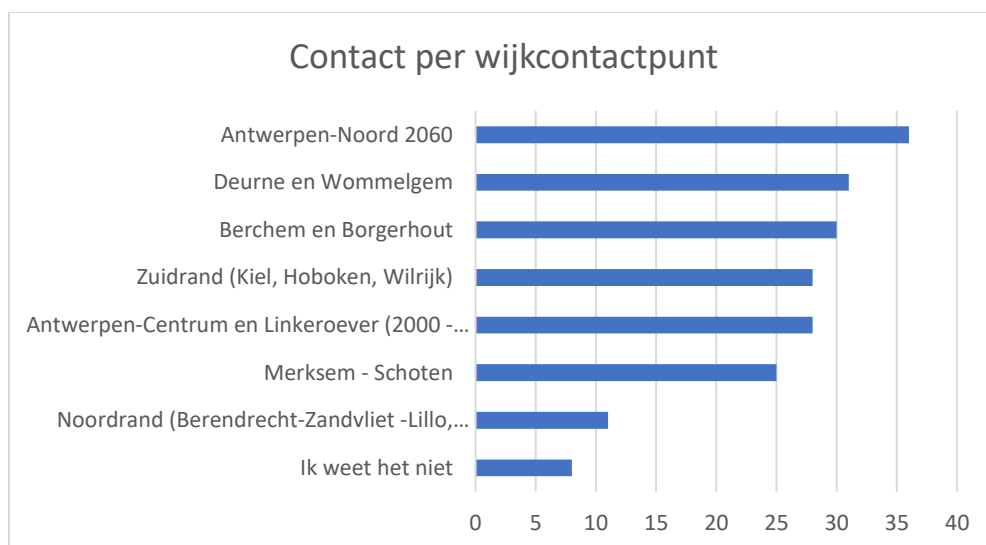


We stellen vast dat 28 respondenten of 24% slechts 1 maal contact opneemt. Veruit de meeste respondenten nl. 89 of 75% nemen meer dan 1 maal contact met 1G1P Groot Antwerpen. Hiervan neemt meer dan de helft (55%) 2 tot 5 maal contact. 2 respondenten kunnen het zich niet herinneren.

b. Contacten per wijkcontactpunt

Aanmelders konden meerdere wijkcontactpunten opgeven indien zij meerdere contacten hadden met 1G1P Groot Antwerpen.

Grafiek 3: wijkpunt waarmee contact werd opgenomen



Met Antwerpen-Noord 2060 hebben 36 respondenten (31%) contact opgenomen. De verdeling van het aantal aanmeldingen blijft vrij gelijk over de andere wijken. We zien een verschil van 6 aanmeldingen tussen wijkpunt Deurne-Wommelgem (N31) en wijkpunt Merksem - Schoten (N25). Wijkcontactpunt Noordrand wordt minder opgegeven door de respondenten. Opvallend ook dat 7 respondenten zich niet herinneren bij welk wijkcentrum zij hebben aangemeld.

Tabel 1: Aantal gecontacteerde wijkcontactpunt

Aantal wijkcontactpunten	N=119	%
ik weet het niet	7	6%
1	66	55%
2	21	18%
3	18	15%
4	4	3%
5 of meer	3	3%

Iets meer dan de helft van de respondenten (66 respondenten of 55%) heeft contact gehad met één wijkcontactpunt. Dit kan een indicatie zijn dat deze groep wijkgebonden aanmeldt. We moeten hierbij wel rekening houden dat 25 respondenten slechts één maal contact hebben gehad met een wijkcontactpunt (cf. Grafiek 2). Er is evenzeer een aanzienlijk aantal respondenten (39%) dat ruimer werkt en aanmeldt in meerdere wijken.

6.3. KENNISMAKING MET HET AANBOD VAN 1G1P

6.3.1. Kennismaking met 1G1P voor de aanmelder.

De 11 geïnterviewde aanmelders geven verschillende wegen aan waarlangs ze 1G1P hebben leren kennen. De helft van de respondenten heeft 1G1P leren kennen via een voorstelling door 1G1P in het werkveld. Bij enkele diensten werden flyers en telefoonnummers van contactpersonen uit verschillende contactwijken bezorgd. Andere aanmelders leerden de werking kennen via hethun eigen netwerk, vaak collega's die reeds in contact kwamen met 1G1P.

“...als je een dossier aan het bespreken bent, bijvoorbeeld bij een CAW, komt dat dikwijls al wel ter sprake dat er een nieuw project opstart of dat er bijvoorbeeld iets op poten gaat gezet worden, zoals 1G1P.”

6.3.2. Kennismaking van gezinnen met 1G1P?

Volgens dezelfde aanmelders kennen de gezinnen de werking van 1G1P Groot Antwerpen niet. Alle geïnterviewde aanmelders informeerden zelf de gezinnen. In de manier waarop zij de werking voorstellen herkennen we verschillende accenten.

Enkele aanmelders benadrukken dat 1G1P samen met het gezin gaat kijken naar de noden. Ze wijzen er op dat hulp op verschillende levensdomeinen wordt geboden. Zij geven aan dat de ondersteuning vrijwillig en op maat van het gezin gebeurt.

“... dan zeg ik dat 1G1P samen met hen kunnen bekijken wat er nodig is. Wij zijn preventief dus wij kunnen die begeleiding zelf niet aanbieden, maar 1G1P wel.”

“Ik vertel dat 1G1P een organisatie is die hen kan helpen op hun vraag. Dat ze ook toestemming moeten geven. Dat de organisatie echt vraag gestuurd werkt. Dat 1G1P begeleiding doen en hen kunnen helpen op verschillende levensdomeinen.”

“Ik leg uit dat de organisatie thuis komt en samen met hen gaat kijken waar de gezinnen nood aan hebben op verschillende domeinen. De gezinnen moeten de hulpvraag stellen en wanneer ze geen hulp meer nodig hebben, kunnen zij de hulpverlening van 1G1P stopzetten. We vermelden ook dat 1G1P de hulpverlening niet op zich gaat nemen, maar doorverwijzingen doen. Ze zijn een verbindingsfunctie.”

Eén aanmelder wijst daarbij ook op het inzetten van het netwerk.

“Dus we zeggen dat ze met hen aan de slag gaan met vragen rond de kinderen en de opvoeding en dat ze daar een stukje netwerk rond gaan vormen.”

Een andere aanmelder gaat eerder in op een concreet aanbod.

“Als ik aan gezinnen uitleg wat 1G1P is, dan vertel ik dat zij hen verder kunnen ondersteunen met opvoedingssituaties tussen ouder en kind. Dat ze bijvoorbeeld ook de kinderen goed begeleiden met huiswerk. Ze gaan samen op zoek naar passende diensten om eventueel door te verwijzen.”

Twee aanmelders maken gebruik van een flyer van 1G1P Groot Antwerpen om uit te leggen wat 1G1P doet. Een andere aanmelder plant samen met 1G1P en de gezinnen een huisbezoek. Daar legt 1G1P zelf uit aan de gezinnen wat ze voor hen kunnen betekenen. Dit functioneert ook als een soort intakegesprek voor 1G1P waar beide partijen elkaar leren kennen.

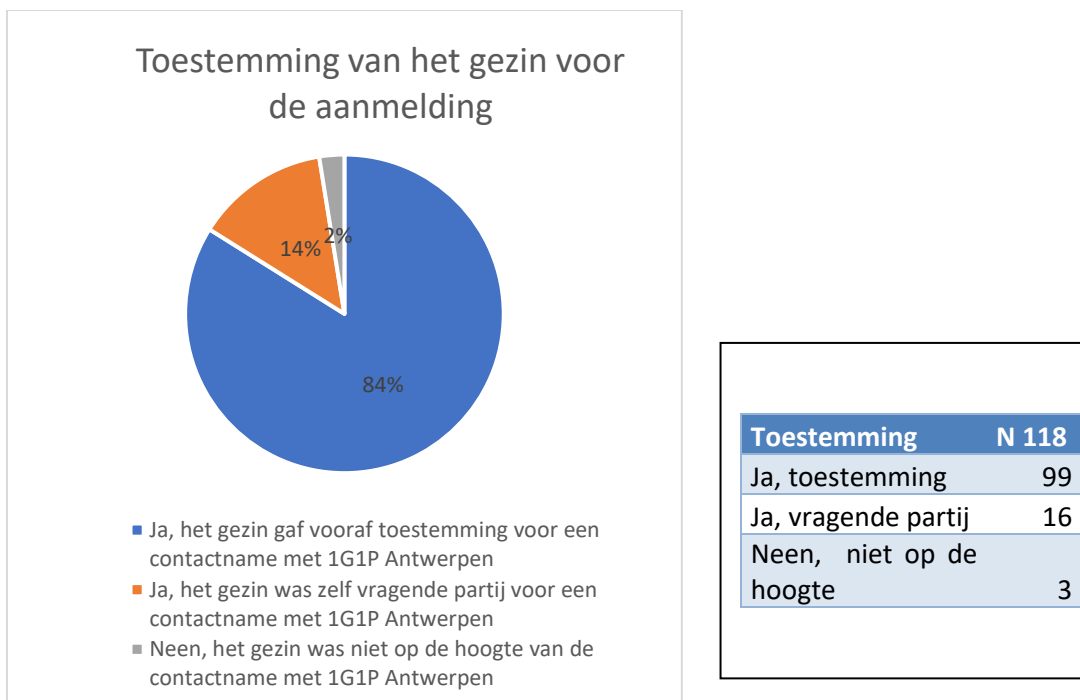
6.4. VERLOOP VAN EEN AANMELDING

Om het verloop van een aanmelding in beeld te brengen, gingen de respondenten van de online bevraging verder in op de laatste aanmelding van een gezin.

6.4.1. Toestemming van het gezin voor aanmelding bij 1G1P Groot Antwerpen

In de werking van 1G1P heeft het gezin de regie over het begeleidingsproces. Het is dan ook belangrijk dat het gezin zelf zeggenschap heeft over de opstart van de begeleiding. Aanmelders geven in onderstaande grafiek aan of de gezinnen al of niet op de hoogte waren van de aanmelding, of zij toestemming gaven, of zelf vragende partij waren voor de aanmelding bij 1G1P. Het antwoord geeft een indicatie over de wens van het gezin om een begeleiding op te starten, hoewel het antwoord een interpretatie blijft van de aanmelder.

Grafiek 4: toestemming van het gezin voor aanmelding



Volgens de aanmelder is het gezin nagenoeg altijd op de hoogte van de aanmelding. Slechts bij 3 gezinnen van de 118 aanmeldingen was dit niet het geval. 99 gezinnen waren op de hoogte; een kleinere groep van 16 gezinnen waren zelf vragende partij voor een contactopname met 1G1P Groot Antwerpen. Dit geeft de indruk dat het initiatief nog sterk bij de aanmelder ligt en het gezin ‘instemt’, eerder dan actief vragende partij is voor de begeleiding vanuit 1G1P Groot Antwerpen.

Ook in de interviews geven aanmelders aan dat de meeste gezinnen wel open staan voor begeleiding door 1G1P. De gezinnen zijn op zoek naar ondersteuning, het gratis en vrijwillige aanbod maakt dat gezinnen sneller instappen. Ook het feit dat de aanmelders zelf vanuit vrijwilligheid werken speelt hierbij een rol.

“Ik denk omdat het gratis is en vrijwillig. Mensen hebben vaak het gevoel, dat de begeleiding van 1G1P blijven tot dat ze merken dat er genoeg draagkracht is. Dat is natuurlijk echt super positief. Ze zijn er echt mee bezig en ik denk dat dat echt zo ervaren wordt.”

Eén aanmelder meldt dat de gezinnen die zij begeleidt sceptischer staan tegenover een doorverwijzing naar 1G1P. Voor hen is dit opnieuw een andere organisatie, waar ze hun situatie aan nieuwe mensen moeten uitleggen. De aanmelder heeft vaak al een goede band opgebouwd met de cliënten. Die gaat deels verloren als de gezinnen naar een andere organisatie worden doorverwezen. De betrokken aanmelder ziet hier een tekortkoming in de hulpverlening. Zij is van mening dat één (of enkele) hulpverlener(s) jarenlang een gezin moet begeleiden zodat er resultaten geboekt kunnen worden. 1G1P biedt hulpverlening voor een periode van 6 maanden aan waardoor er weinig resultaten op lange termijn geboekt kunnen worden.

6.4.2. Aanleiding voor de aanmelding

Grafiek 5: reden voor aanmelding



Aanmelders konden meerdere redenen aanduiden. 44 aanmelders geven één reden op om een gezin aan te melden. Voor de meeste aanmelders (n=74) zijn er meerdere redenen om aan te melden. Voor 27 van de aanmelders gaat dit zelfs om 4 of meer van de onderstaande redenen.

De reden die met 84 of 71% veruit het meest speelt in de aanmelding is het gegeven dat het gezin problemen heeft op meerdere levensdomeinen. Deze reden wordt vaak ook als enige opgegeven.

Ook problemen rond de opvoeding wordt door een grote groep (N=52 of 44%) van de aanmelders als reden aangebracht.

Andere redenen worden minder vaak aangebracht. Zij worden ook vaker vermeld in combinatie met andere redenen.

Nood aan het exploreren en inzetten van het sociale netwerk (N=29) en nood aan coördinatie tussen verschillende hulpverleners (N=28) worden door respectievelijk 25% en 24% van de aanmelders vernoemd.

Eenzelfde aandeel vermeld psychische problemen bij een kind. Deze problematiek wordt ook vaak als alleenstaande reden aangemeld.

Verontrusting speelt minder vaak een rol bij de aanmelding. Het gaat hier om 19 gezinnen of 16% van de aanmeldingen.

Het uitklaren van de hulpvraag (N=20 of 17%); het zoeken naar gepaste hulp (N= 18 of 15%) en het overbruggen van een wachtperiode (N= 8 of 7%) worden minder vaak vermeld als aanleiding om een gezin aan te brengen bij 1G1P Groot Antwerpen. We zien deze aspecten wel sterker terugkomen bij de verwachtingen die de aanmelders formuleren rond de begeleiding van 1G1P Groot Antwerpen (zie 4.3.3).

In lijn met de online bevraging zien we dat ook bij de interviews de meeste aanmelders kwetsbare gezinnen aanbrachten waar sprake was van complexere (multi)problematieken. Meestal ging het om alleenstaande mama's met jonge kinderen. De vermelde problemen gaan naast opvoedingsproblemen over een slechte woonst, gezinnen waar intrafamiliaal geweld is, financiële problemen, Een

aanmelder geeft aan dat de gezinnen die zij aanmeldt vaak hoog scoren op de kinderkansarmoede-criteria.

“Dat kan wel echt van alles zijn. Heel kwetsbare gezinnen die op verschillende vlakken heel kwetsbaar zijn. Ik heb een gezin gehad waar de opvoedingssituatie echt een probleem was. Een ander gezin waar er financiële problemen waren. Vaak hebben ze een heel beperkt netwerk.”-

“Mensen met een hoger diploma of hoge inkomens heb ik nog niet aangemeld. We hebben wel soms kerngezinnen, maar zij dragen vaak een grote rugzak mee.”

“Tot nu toe vooral vrouwen maar ik denk dat dat niks wil zeggen. Ik heb evengoed alleenstaande vaders met gezinnen.”

“Niet zo zeer, hetzelfde probleem maar eerder de achtergrond. Heel vaak zijn dat gezinnen met andere etniciteit. Dat is heel duidelijk voor waar dat heel veel problemen zitten in de lagen van de maatschappij. Die gezinnen komen vaak nog te veel of te snel terecht in de hulpverlening omdat er te weinig preventieve hulpverlening is. Dat is wel een feit. Ik kom dat ook regelmatig tegen binnen gezinsondersteuning. Ze worden echt heel snel bestempeld.”

6.4.3. De verwachtingen van de aanmelders

Aanmelders kunnen met verschillende ondersteuningsvragen 1G1P contacteren. Op basis van de Vlaamse oproep wordt het aanbod binnen het samenwerkingsverband Antwerpen in de ‘WIKI’ omschreven (cf. hoofdstuk 1).

Zo biedt 1G1P Antwerpen **consult en coaching** aan voor aanmelders die zoekend zijn naar de juiste begeleiding op maat van de hulpvraag van het gezin (consult), of die zelf ondersteuning wensen in de begeleiding van het gezin naar het juiste ondersteuningsaanbod (coaching).

Elk samenwerkingsverband voorziet een eerstelijnspsycholoog die laagdrempelige kortdurende begeleiding aanbiedt en waar nodig doorverwijst naar gespecialiseerde GGZ.

Tenslotte is er **procesbegeleiding** waarbij de begeleider een gezin ondersteunt met hulpnoden zodat de levenskwaliteit van deze gezinnen terug verhoogt en escalatie van de problemen binnen de gezinnen wordt voorkomen. Deze begeleiding gebeurt volgens onderstaande principes vermeld in de WIKI:

- Preventief werken om escalatie van de zorgnoden te voorkomen, door middel van een **generalistische aanpak**.
- Daarbij staat **“het gezin aan het stuur** en behoud het de regie over wat er moet gebeuren.
- **Het informele netwerk van het gezin zowel als het formele netwerk** worden aangesproken.
- De engagementen die worden gemaakt vanuit het netwerk, worden samen met het gezin **vastgelegd in een gezinsplan**.
- **De hulp wordt onmiddellijke ingeschakeld** zonder wachtlijsten.
- De begeleider doet aan ‘casemanagement’: meer helikopterzicht;

Bij de online bevraging formuleerden 91 van de 119 aanmelders in een open vraag de verwachting die zij hadden bij de aanmelding van een gezin. We bundelden deze verwachtingen in categorieën op basis van de bovengenoemde principes die we terugvinden in de WIKI.

a. Verwachting naar het soort van aanbod

Zowel bij de online bevraging als bij de diepte-interviews horen we dat aanmelders vooral contact opnemen voor een procesbegeleiding met het gezin.

Bij de online bevraging geven slechts drie respondenten aan dat ze advies of het ‘mee nadenken’ verwachten om vervolgens te bekijken of 1G1P Groot Antwerpen de begeleiding verder zal opnemen:

- *In eerste instantie een aanspreekpunt om mee na te denken. Al dan niet met opstart van jullie werking.*

- *Dat de hulpvraag werd beluisterd en ik een advies kreeg of ze konden helpen of niet.*
- *Bij één gezin mee nadenken en zoeken naar oplossingen bij de opvoeding.*

Bij de diepte-interviews horen we de vraag naar coachingsgesprekken niet. Enkele aanmelders stellen dat zij zelf reeds veel hebben uitgezocht en vooral een procesbegeleiding verwachten vanuit 1G1P.

In de online bevraging formuleren slechts 7 aanmelders expliciete verwachtingen naar een psychologische begeleiding van het kind of de jongere. Deze vraag wordt vaak aangevuld met de verwachting naar ondersteuning voor verschillende andere hulpvragen.

- *Psychologische begeleiding van de leerling (ELP) + verdere noden in kaart brengen.*
- *Hulp van ELP, overzicht behouden van verschillende hulpvragen & betrokken diensten, cliënt informeren over de te zetten stappen.*
- *Hulpvraag van ouder: psychologische begeleiding van zoon – inschatten van de problematiek en de noden om erna gericht te verwijzen naar langdurige hulpverlening + mogelijks nog andere hulpvragen die tijdens de begeleiding nog worden besproken.*
- *Dat ze o.a. psychische hulpverlening konden opstarten voor de jongere. Indien het gezin nog vragen had, hen hiermee in konden begeleiden.*

Ook bij de diepte-interviews blijft de vraag naar begeleiding vanuit de eerstelijnspsycholoog beperkt. Slechts één dienst meldt enkel aan om toegang te krijgen bij de eerstelijnspsycholoog. Twee aanmelders stellen dat zij zich eerder richten naar een dienst GGZ voor psychologische begeleiding van een kind of jongere.

“Wij melden meestal aan voor een begeleidingstraject. Af en toe ook voor eerstelijnspsychologen. Wij melden niet aan voor een coachingstraject. Onze initiële opstart is voor een opname van een traject, en geen coachingsgesprek. Onze vragen zijn zeer concreet: start een begeleiding op rond dat traject.”

“Meestal voor contextbegeleiding in het algemeen. Als het gewoon voor psychologische hulp is, zijn ze meestal al aangemeld bij geestelijke gezondheidszorg (Adante, Vagga, ...). Dus bij mij is het begeleiding op lange termijn, om die op punt te zetten. Want coachingsgesprekken zijn daarvoor al gebeurd.”

b. Verwachtingen rond generalistische aanpak

In de WIKI wordt de generalistische aanpak gekoppeld aan het preventieve werken door in te spelen op problemen op meerdere domeinen voor deze verder escaleren. In de verwachting van de aanmelders komt de preventieve invalshoek minder naar voor, maar het generalistisch kijken wordt door een overgrote meerderheid van de aanmelders aangebracht als verwachting.

We lezen hierbij verschillende accenten. Aanmelders verwachten een generalistische aanpak in het zoeken naar gepaste hulp voor de noden op verschillende domeinen. Anderen verwachten dat begeleiders 1G1P een generalistische benadering hebben in de begeleiding op zich. Een derde groep legt het accent op de coördinatie van de hulp die betrokken is op het gezin met meerdere problemen. We duiden deze drie invalshoeken aan de hand van enkele citaten.

Zoeken naar gepaste hulp vanuit een generalistische kijk.

De grote groep aanmelders (N=22) verwacht dat de het team 1G1P Groot Antwerpen op zoek gaat naar gepaste hulp voor de vaak vele en complexe vragen op verschillende levensdomeinen. Deze verwachting ligt in de lijn van de aanleiding om een gezin aan te melden omwille van problemen op verschillende levensdomeinen (zie grafiek 5). Enkele antwoorden die dit illustreren:

- *Het duidelijk krijgen van de verschillende hulpvragen. Bij de verschillende hulpvragen de juiste organisatie plaatsen.*
- *In kaart brengen van de mogelijkheden voor verdere gerichte hulpverlening, meer structuur in een chaotische situatie brengen.*
- *Mee actief op zoek gaan naar hulpverlening voor het gezin.*
- *Dat het de hulpvraag van het gezin geëxploreerd wordt, dat er mee gezocht wordt om hierop een gepast hulpverleningsaanbod op af te stemmen. Gezinnen zijn onvoldoende op de hoogte van mogelijk hulpverleningsaanbod en geraken de weg hierdoor kwijt.*
- *Uitpuren van hulpvragen en doorverwijzen naar andere partners.*

- *Dat jullie de ouders toeleiden tot verdere hulpverlening (in kader van werk/huisvesting/ psychische problemen).*

Begeleiden vanuit een generalistische aanpak

Een tweede grote groep (N=26) aanmelders verwacht dat dat het gezin 'gepast begeleid' wordt door 1G1P Groot Antwerpen en verwijzen daarbij naar begeleiding op meerdere levensdomeinen. Zij koppelen hieraan geen verwachting rond het verder inschakelen van gepaste hulp.

- *Ondersteuning tijdens de hulpverlening op meerdere levensdomeinen.*
- *Ondersteuning bij de multiproblematiek.*
- *Een gezinsondersteunende hulpverlening die de verschillende gezinsleden met hun eigen noden kan bijstaan.*
- *Intensieve begeleiding met wekelijkse huisbezoeken en zelf actief op zoek gaan naar hulpvragen op verschillende levensdomeinen.*
- *Iemand die even breed meekijkt in een gezin en bepaalde ondersteuning op gang zet.*

'Casemanagement' vanuit een helikopterzicht

De complexe problemen maken dat er ook vaak meerdere hulpverleners betrokken zijn op het gezin. Volgens de WIKI is de begeleider een casemanager en werkt hij/zij vanuit een helikopterzicht. Dit blijkt ook uit de verwachting die heel wat aanmelders formuleren rond het afstemmen van de bestaande hulpverlening. De begeleider van 1G1P Groot Antwerpen wordt daarbij gezien als het aanspreekpunt voor de betrokken hulpverleners. Enkele voorbeelden uit de antwoorden:

- *Overzicht en alle hulpverleners rond de tafel krijgen.*
- *Dat er 1 persoon is die geheel overzicht heeft op hulpvraag van het gezin en de zorg gaat coördineren (spin in het web).*
- *Dat zij overkoepeld overzicht konden houden op het gezin en dat zij als één aanspreekpunt konden fungeren voor het gezin.*
- *Coördinatie van verschillende betrokken partijen en opvolging (aanklampend) draaischijffunctie met andere diensten.*
- *Het idee was vooral coördinatie van de hulp die het gezin al had/ of nog nodig had, proberen te installeren.*
- *Naast hulpvragen van de cliënten ook afstemming met de reeds betrokken hulpverlening.*
- *De coördinatie of het afstemmen van de hulpverleners.*
- *Bij de verschillende hulpvragen de juiste instanties plaatsen en daarna het coördineren van de verschillende hulpverleningsinstanties. Voor het gezin er ook zijn als één aanspreekpunt.*
- *Duidelijke coördinatie tussen de verschillende partners met één iemand als aanspreekpunt voor het gezin.*

Evenals bij de online bevraging horen we ook bij de diepte-interviews de verwachting dat 1G1P oplossingen zoekt voor problemen van het gezin op meerdere domeinen. Het gegeven dat de begeleiders van 1G1P in een breder netwerk functioneren en daardoor ruimere expertise hebben en vooral andere diensten kunnen aanspreken, is ook voor deze aanmelders een belangrijk pluspunt.

"Als ik merk dat er problematieken op verschillende niveaus aan de hand zijn (opvoeding, financiën, intrafamiliaal geweld, ...) dan zal ik gemakkelijk naar 1G1P stappen. De coördinatie kan dan kijken hoe deze gezinnen het best geholpen kunnen worden."

"Ja, en ook omdat die een heel groot netwerk hebben van organisaties waar ze mee samenwerken. Die hebben veel meer kennis over de sociale kaart. Die werken met zoveel medewerkers die uit verschillende organisaties, die werken samen met zoveel partners waardoor ik weet dat ze een betere oplossing vinden voor een gezin."

"Vooral de verwachting dat 1G1P dingen van mij overneemt, anders komt het op mijn schouders terecht. Het is makkelijk om te kunnen doorverwijzen naar mensen die bekwaam zijn en die kennis hebben van organisaties in de buurt, want ik heb hier geen opleiding in gehad."

Vooraf bij de basisvoorzieningen buiten de jeugdhulp is het gezins- en opvoedingsgericht werken een belangrijke bijkomende reden. Deze aanmelders verwachten dat 1G1P de expertise rond opvoedingsproblemen samen met de kennis over het werkveld inzet in hun begeleiding. Ook dit ligt in de lijn van de online bevraging waar 'problemen rond de opvoeding' vaak als aanleiding werd vernoemd.

“De verwachtingen zijn dat zij aan de slag gaan met elementen waar wij niet mee aan de slag gaan, met de context van het gezin. We verwachten duidelijkheid, geen contextbegeleiding. Daar is Elegast voor. De expertise die ze hebben, verwachten wij wel dat ze hierin gebruiken. Wij melden vooral gezinnen aan die problemen hebben met de opvoeding. Onze verwachting is dat ze daarmee in dialoog gaan en gaan zoeken welke partnerorganisatie het gezin kan verder helpen. Rond die thema’s met hun expertise aan de slag gaan.”

“Mijn verwachtingen waren voornamelijk een antwoord te bieden op opvoedingsvragen die ze hebben, maar ook bekijken hoe het verder moet naar de toekomst toe. Ik verwacht niet dat ze bijvoorbeeld als een gezin te klein woont, een grotere woning zoeken op de privémarkt. Wat ik wel zou denken is dat ze tips en tricks uitdelen en ook voor de nodige psychologische bijstand voor de ouder(s) gaan zorgen. Ouderschap wordt dikwijls onderschat. Alsook een luisterend oor bieden of toch minstens een aanspreekpunt zijn voor de mensen die we aanmelden.”

c. Regie bij het gezin

De ‘regie bij het gezin’ wordt niet expliciet genoemd, maar in de verschillende verwachtingen rond het zoeken naar de juiste hulp zien we dat dit uitgangspunt impliciet aan bod komt. Zij het dat dit bij een beperkter aantal aanmelders vermeld wordt.

Zo lezen we bij enkele aanmelders dat zij verwachten dat het uitklaren van de noden en het zoeken van de juiste hulp ‘samen met de ouders’ gebeurt.

- *Dat ze samen met de ouders gaan bekijken op alle levensdomeinen waar ze als gezin nog hulp kunnen gebruiken en welke dienst hen hierbij kan helpen in de vrijwillige hulpverlening.*
- *Ik verwacht dat de begeleiding samen met het gezin de hulpvragen exploreren en concreet doorverwijzen naar de juiste diensten die die hulpvragen kunnen opnemen.*
- *Verschillende hulpvragen bekijken en samen met het gezin gepaste hulpverlening of oplossing zoeken.*
- *Hulpvragen op verschillende domeinen zuiver krijgen en met ouders uitzoeken wat er mogelijk is.*

d. Het samenbrengen van een ondersteunend netwerk

Het coördineren of afstemmen wordt enkele keren gekoppeld aan het samenbrengen of uitzoeken van een ondersteunend netwerk. Of men met het ‘netwerk’ vooral professionele werkers dan wel personen uit het sociale netwerk bedoelen, kunnen we hieruit niet afleiden. Onderstaande citaten verwijzen wel vooral naar ‘diensten’.

- *Een coördinerende functie tussen verschillende betrokken diensten en uitklaren van het verdere netwerk.*
- *Netwerk vergroten van de jonge moeder. Communicatie en overleg met alle partners binnen het netwerk (OCMW, school).*
- *Plannen netwerkoeverleg*

Enkele aanmelders melden het in kaart brengen of versterken van het netwerk uitdrukkelijk als enige verwachting. Dit horen we ook in de diepte-interviews waar enkele aanmelder omwille van deze verwachting contact opnemen met 1G1P.

- *Als we merken dat er meer netwerkversterkend gewerkt moet worden, nemen we contact op met 1G1P. Netwerk rondom het gezin installeren/ in kaart brengen/ versterken*
- *Verdere detectie van de hulpvraag en het samen in kaart brengen van sociaal netwerk en uitbouwen van sociaal netwerk (in de nabije omgeving/ professioneel) van de cliënt.*
- *Intensieve netwerkversterkende gezinsbegeleiding*
- *Om stap voor stap de verschillende vragen van het gezin te bekijken en samen met het gezin een netwerk op te bouwen.*
- *Netwerk organiseren en gepaste hulp zoeken bij complexe gezinnen, waarbij er vragen/ noden rond de opvoeding zijn.*

e. Opstellen van een gezinsplan

Slechts één aanmelder verwijst daarbij naar het maken van een plan om dit overzicht te bewaren.

- *Dat ze samen zouden zitten met het gezin om een plan te maken voor de toekomst zodat het gezin weet voor welke zaken/ moeilijkheden zij bij welke organisatie of persoon zij terecht kunnen.*

f. Verwachtingen niet gekoppeld aan een uitgangspunt of doelstelling van 1G1P Groot Antwerpen

Zes aanmelders verwijzen expliciet naar opvoedingsondersteuning zonder duidelijke link met de specifieke opdracht of uitgangspunten van 1G1P. Volgens de WIKI is het niet aan de begeleiders om in

de eerste plaats in te gaan op de inhoudelijke vraag naar opvoedingsondersteuning en wordt dit enkel opgenomen als de nood hoog is en met het perspectief om zo snel mogelijk de juiste ondersteuning te installeren.

- *Tools zodat ze aan de slag konden rond opvoeding van kind*
- *Ondersteuning op vlak van opvoeding en welzijn van de kinderen.*
- *Opvoedingsondersteuning*
- *Verder uitklaring van hulpvragen van het gezin. Versteving van opvoedingsvaardigheden van ouders.*
- *Bij één gezin mee nadenken en zoeken naar oplossingen bij de opvoeding.*
- *Ondersteuning van moeder in de opvoeding van de kinderen (toeleiding naar de juiste diensten, contact name met externe diensten)*

Een maal wordt expliciet de verwachting naar overbruggingshulp opgegeven.

- *Warme wachtkamer totdat het gezin kon worden opgevolgd door een CKG. Aan de slag gaan met opvoedingsvragen totdat het gezin kon starten bij een CKG.*

Bij de online bevraging worden er niet direct verwachtingen gemeld rond een snel aanbod. Het feit dat er sowieso een snelle opvolging ingebouwd wordt, kan meespelen dat begeleiders dit niet meer als ‘verwachting’ formuleren. Bij de diepte-interviews hoorden we wel van één aanmelder dat de snellere toegang tot hulp een belangrijke rol speelt bij de aanmelding.

“Dat ze zo snel in actie schieten is de reden waarom ik gezinnen bij hen aanmeldt. Want overal zijn er wachtlijsten. Plus, zij maken ook afspraken met verschillende partners bij 1G1P waardoor sommige zaken sneller gaan die dringend in orde moeten worden gebracht, dan dat ik ze in orde moet brengen.”

6.5. OPVOLGING VAN EEN AANMELDING

Bij 116 respondenten die de vraag naar verdere opvolging van het gezin beantwoorden, zien we dat er bij 85 (73%) gezinnen effectief een begeleiding startte. Bij 31 (27%) van de aanmeldingen volgde geen begeleiding vanuit 1G1P.

We belichten eerste de 85 aanmeldingen die uitmondten in een begeleiding om vervolgens naar het verdere aanbod te kijken.

6.5.1. Aanmeldingen die uitmondten in een begeleiding door 1G1P Groot Antwerpen

a. Aanbod voor het gezin dat opgevolgd wordt door 1G1P Groot Antwerpen

We gingen na welke vorm van ondersteuning gezinnen krijgen als ze verder worden opgevolgd door 1G1P Groot Antwerpen. Aanmelders konden meerdere antwoorden geven als zij of de gezinnen gebruik maakten van meerdere vormen in de ondersteuning.

Van de 85 aanmeldingen die resulteerden in een begeleiding, gaven 78 aanmelders aan welke begeleiding voorzien werd.

Tabel 2: Aanbod voorzien voor het gezin

Aanbod dat 1G1P Groot Antwerpen voorziet voor het gezin	Aantal	
	N=78	Percent
Een procesbegeleiding door 1G1P Groot Antwerpen	57	72%
Een begeleiding bij een eerstelijnspsycholoog van 1G1P Groot Antwerpen	19	24%
Ik weet het niet	12	15%
Doorverwijzing naar psychologische hulp (ander dan ELP)	2	3%

Het overgrote deel nl 72% (N=57) van de aanmeldingen resulteert in een procesbegeleiding.

24% (N=19) van de aanmeldingen worden georiënteerd naar de ELP. De meeste gezinnen die consultatie krijgen bij de ELP, kunnen ook rekenen op een procesbegeleiding van 1G1P. Van de 19 begeleidingen bij de ELP zijn er 11 die zowel een procesbegeleiding als een begeleiding bij de ELP krijgen, 8 gezinnen krijgen enkel een begeleiding bij de ELP.

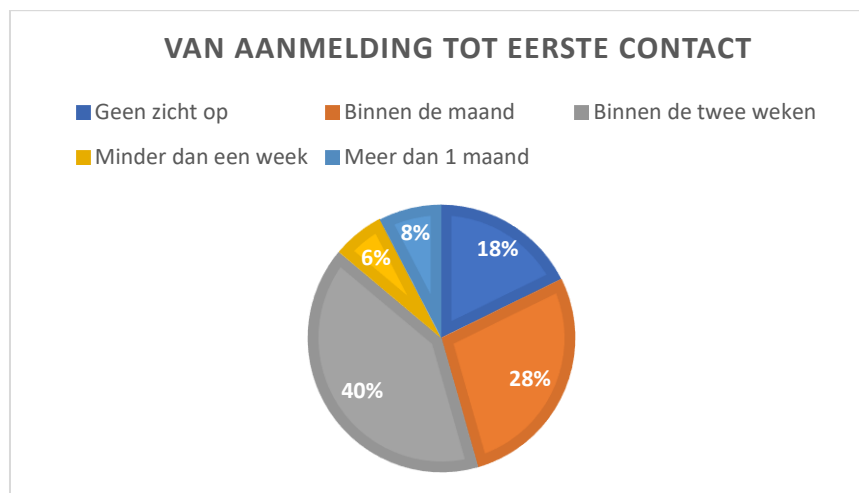
Twee gezinnen worden georiënteerd naar een andere vorm van psychische begeleiding.

Opvallend is toch ook dat 12 aanmelders (15%) niet weten wat het verdere aanbod is van 1G1P nadat ze een gezin hebben aangemeld. Het gaat veelal om aanmelders die na de aanmelding ook niet verder betrokken werden door de werking van 1G1P (zie 4.3).

b. Periode tot het eerste contact tussen het gezin en 1G1P Groot Antwerpen

Om de snelle toeleiding naar gepaste hulp te garanderen verwacht de overheid dat er binnen de maand na aanmelding een aanbod voorzien wordt. Aanmelders geven daarop aan hoeveel tijd verstrijkt tussen de aanmelding en het eerste contact dat het gezin heeft met iemand van 1G1P Groot Antwerpen.

Grafiek 6: periode tot eerste contact



Er wordt vrij snel op de aanmeldingen gereageerd. 5 (6%) gezinnen krijgt zelfs binnen de week een reactie. 32 (40%) krijgt na twee weken een contact. Dat maakt dat er voor 46% van de aanmeldingen binnen de twee weken wordt opgevolgd. 22 Gezinnen of 28% krijgt binnen de maand een reactie. Dat maakt dat slechts 6 gezinnen of 8% de reactie binnen de opgelegde termijn van een maand niet haalt.

14 aanmelders geven aan dat zij daar geen zicht op hebben, het gaat vermoedelijk om de groep die na de aanmelding ook niet verder betrokken werd bij de begeleiding.

Ook bij de diepte-interviews horen we dat de aanmelding over het algemeen vlot verloopt. De aanmelders zijn vooral positief over de snelle opstart die binnen de maand plaatsvindt. Deze snelle aanmelding is voor enkele aanmelders de reden waarom ze gezinnen aanmelden bij 1G1P. Bij andere diensten botsen zij op wachtlijsten. Doordat verschillende aanmeldingen telefonisch gebeuren, krijgen de aanmelders de boodschap heel snel door, waardoor de situatie al op het eerstvolgende gesprek besproken kan worden.

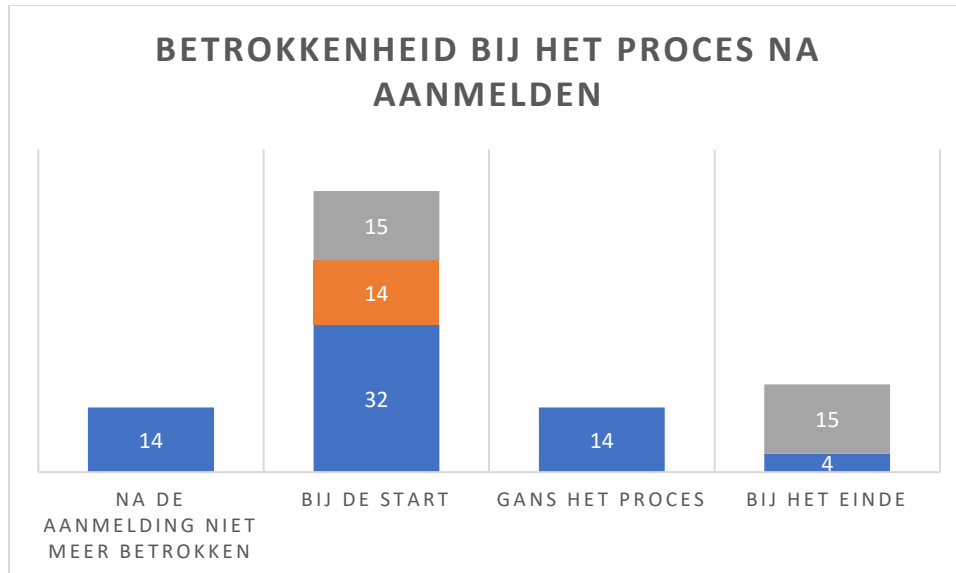
c. Betrokkenheid van de aanmelder bij het begeleidingsproces

Betrokkenheid van de aanmelder bij de begeleiding van de laatste aanmelding.

Volgens de WIKI is de begeleider van 1G1P Groot Antwerpen een 'casemanager' die eerder een faciliterende rol opneemt in het aanbrengen van de juiste hulp en het afstemmen van de betrokken

hulpverleners. Ook in de oproep van de Vlaamse overheid wordt gesproken over ‘gedeelde verantwoordelijkheid’ in het uitwerken van het gezinsplan. Hierbij speelt de vraag in hoever de aanmelder als mogelijk aanwezige hulpverlener verder betrokken wordt gedurende het begeleidingsproces. In de onderstaande grafiek wordt dit visueel weergegeven.

Grafiek 7: betrokkenheid van de aanmelder bij het begeleidingsproces



De blauwe delen tonen het percentage van aanmelders die enkel bij de aangegeven fase betrokken zijn. De oranje kolom bij de start toont de aanmelders die betrokken zijn bij de opstart en verder ook betrokken worden bij het volledige proces. De grijze kolom bij de start en de afsluiting toont de aanmelders die zowel bij de start als bij de afsluiting betrokken worden maar niet tijdens het proces.

14 Aanmelders of 18% geven aan niet betrokken te zijn na aanmelding (kolom 1).

Nagenoeg alle andere aanmelders (N 61) worden betrokken bij de start van de begeleiding via deelname aan het kennismakingsgesprek en/of de opstart van de begeleiding. Voor 32 aanmelders (40%) blijft het contact beperkt tot deze opstart. 14 Aanmelders (18%) worden doorheen heel het proces van de begeleiding betrokken. 15 aanmelders (19%) starten mee op en worden opnieuw betrokken bij de afronding. 4 Aanmelders (5%) worden na de aanmelding enkel betrokken bij de afronding.

Belang dat aanmelders geven aan de betrokkenheid bij de begeleiding.

Aanmelders geven aan of zij het belangrijk vinden om betrokken te blijven in een begeleiding. Van de 99 aanmelders die ingingen op deze vraag of zij verder betrokken willen worden antwoorden 92 'ja' tegenover 7 respondenten 'nee'.

De 7 respondenten die zeggen dat ze **niet betrokken hoeven** te blijven, geven hiervoor o.a. volgende redenen:

- 3 aanmelders stellen dat hun dienst geen opvolging kan voorzien (bv. onthaalfunctie, korte begeleidingen).
- 1 aanmelder in de functie van werkgever verwijst een respondent naar zijn medewerkers die dit opvolgen.
- 1 aanmelder wil de privacy van het gezin respecteren.

Respondenten die **wel betrokken** willen blijven, konden opgeven op welke manier ze dit het liefst deden. De meesten willen regelmatig een update krijgen hoe de begeleiding verloopt, hoe het gaat

met het gezin. Men wil op de hoogte gehouden worden via mail en/of telefoon. Een aantal respondenten wil graag uitwisselen of afstemmen via een overleg:

- *Vooral op de hoogte gehouden worden. Af en toe kan het ook nuttig zijn om actiever betrokken te worden.*
- *Ik vind het als aanmelder belangrijk om op de hoogte te worden gehouden, zodat hulpverlening niet versnipperd geraakt en er continuïteit is na afronding van de begeleiding.*
- *Minstens op de hoogte gehouden worden over het verdere verloop van het traject.*

30 aanmelders geven daarbij ook de reden waarom zij betrokken willen worden. In eerste instantie is dit omdat men zelf ook nog met het gezin werkt en complementair wil werken, taken wil verdelen, geen dubbel werk wil doen, goed wil samenwerken:

- *Vooral als het om zaken over het kind gaat. Kwestie van geen dubbele zaken op gang te zetten en te weten wat er allemaal al bezig is in het gezin zodat er geen overload gevraagd wordt van de mensen.*
- *Bij elk overleg en tussendoor voldoende updates en een duidelijke taakverdeling om dubbel werk te voorkomen.*
- *Terugkoppeling van het proces en indien ik nog iets vanuit ons centrum kan betekenen hoor ik het ook graag*
- *We willen weten wie wat ondernomen heeft zodat we geen dubbel werk doen en dan ook gerustgesteld zijn dat de nodige hulp geboden wordt.*
- *Via mail wil ik graag op de hoogte worden gehouden van zaken die met de verontrusting te maken hebben zodat ik deze zaken kan meenemen naar mijn teamvergadering om zo tot meer gepaste hulpverlening te komen voor het gezin.*

Een andere reden voor betrokkenheid is dat men de impact van de begeleiding op hun cliënt wil weten, om te weten of de begeleiding effectief is (geweest) en om hieruit te leren voor de toekomst.

Een grote groep respondenten wil betrokken worden **bij de opstart**. Zij willen een warme overdracht verzekeren, zodat de reeds in kaart gebrachte doelen worden meegenomen en men weet welke stappen worden gezet, etc.:

- *Vooral in het begin. Zodat ik zeker ben dat de overgang goed verlopen is.*
- *Aanwezigheid bij eerste gesprek, later als begeleiding goed loopt kan betrokkenheid op een rustig tempo afgebouwd worden. Ook afhankelijk van wat het gezin wenst. Vaak is zachte overgang aangewezen, soms kunnen/willen gezinnen verder zonder als aanmelder.*
- *Om mee de hulpvraag te formuleren en nadien de opvolging te blijven doen.*
- *Als er een begeleiding opgestart wordt, moet ik minstens weten dat mijn toeleiding effectief was, d.w.z. aan de doelen van mijn toeleiding wordt gewerkt. Mijn doelgroep neemt immers zelf heel erg weinig initiatief om hierover zélf te communiceren.*

Heel wat respondenten willen **zowel bij opstart als bij afronding** betrokken worden. En soms (indien nodig) ook tussentijds en **ad hoc**: bij belangrijke wijzigingen; wanneer de begeleiding niet goed loopt of dreigt vast te lopen; wanneer een begeleiding wordt gestopt. Eén aanmelder wil hier een rol opnemen als vangnet.

- *Op de hoogte gehouden worden. Vooral met oog op verder opvolgen achteraf als 1G1P afgerond wordt*
- *Ik vind het als aanmelder belangrijk om op de hoogte te worden gehouden, zodat hulpverlening niet versnipperd geraakt en er continuïteit is na afronding van de begeleiding. Ik hoef niet aanwezig te zijn bij contacten, maar liefst wel op het eindgesprek, zodat wij het plan mee kunnen dragen achteraf.*
- *Op de hoogte gehouden worden, indien dit van belang is. Bijvoorbeeld van de afsluiting van de begeleiding en eventuele doorverwijzingen*

Ook bij de diepte-interviews horen we veel bedenkingen rond de betrokkenheid bij de verdere opvolging van de gezinnen. Zo uitten enkele aanmelders hun twijfels of hun verwachting naar begeleiding wordt opgenomen door 1G1P Groot Antwerpen, omdat er te weinig terugkoppeling is over de begeleiding.

“Ik weet niet altijd goed wat er juist is gebeurd. Vaak zijn dat heel lange trajecten. Ik weet niet goed of die aan mijn verwachtingen voldoen. Ik wil het beste voor die gezinnen en ik weet het niet... Volle vertrouwen in 1G1P, maar...”

"In het begin verwachtte ik wel wat meer terugkoppeling als in 'we gaan met dat gezin deze stappen ondernemen', maar dat is niet gebeurd, of dat kon niet door het beroepsgeheim. Dan blijft dat gezin wel zowat in het vage voor mij want je kan daar dan wel terug contact mee opnemen, maar aan de andere kant heb je die ook toevertrouwd met 1G1P, maar dan ben je weer een hulpverlener die zich moeit in dat gezin."

Bij de meeste aanmelders kregen we te horen dat eenmaal de begeleiding bij 1G1P start, ze weinig updates krijgen over hoe de begeleiding loopt. Ook wanneer de begeleiding bij 1G1P stopgezet wordt, krijgen de aanmelders hier zelden een bericht van. Toch geven ook bij de diepte-interviews heel wat aanmelders aan dat ze graag op de hoogte blijven.

"Ik vind het belangrijk dat de betrokken maatschappelijk werker die ook nog altijd in beeld is ook betrokken wordt."

"We krijgen wel het bericht dat een begeleiding bij 1G1P is gestart, maar niet wanneer de begeleiding stopt. Het zou fijn zijn als de aanmelder af en toe een update krijgt over hoe de begeleiding loopt. Dit gebeurt niet."

"Ik vind dat vrij lastig omdat je mensen vaak wel aanmeldt vanuit een kwetsbare situatie. Dus soms lopen er dingen vrij oké, maar soms krijg ik toch nog meldingen van bewoners en ik wil er ook wel graag van op de hoogte blijven welke stappen er ondernomen zijn geweest."

Sommige aanmelders geven aan dat ze proberen zelf het contact tussen hen en 1G1P te onderhouden. Omdat ze op de hoogte willen blijven spreken ze 1G1P zelf aan.

"De communicatie is minder. Eens dat de gezinnen zijn aangemeld mis ik het contact. We blijven een beetje in het gewisse. Dat is wel lastig. We moeten vaak zelf navragen hoe de begeleiding loopt. We hoeven niet elk detail te weten en dat hoeft niet elke week te zijn, maar af en toe een update krijgen, zou fijn zijn. ... We moeten 1G1P altijd zelf contacteren om wat meer betrokken te worden. Wij worden nooit op de hoogte gebracht als de begeleiding stopt. Ik zou graag wat meer betrokken worden. Natuurlijk niet voor heel de begeleiding omdat we preventief werken, maar gewoon wat feedback krijgen zou fijn zijn. Ook omdat we ons bekommeren om de kinderen."

"Ik ben zelf actief naar 1G1P toe. Ik word alleen betrokken bij de opstart, niet bij de begeleiding. Ik word niet op de hoogte gehouden tijdens de begeleiding. Dit zou wel interessant zijn."

Er zijn drie aanmelders die zeggen dat ze wel een open en voldoende communicatie ervaren tussen hen en 1G1P.

"Ik ben zelf iemand die altijd direct en open probeert te communiceren. Ik neem dan ook zelf initiatief om contact op te nemen. Hierdoor heb ik altijd al een goede wisselwerking gehad." -

"Ja, absoluut. Wij worden betrokken bij de beginfase. Wij worden regelmatig betrokken bij de overlegtafel. ... De samenwerking verloopt heel goed en de betrokkenheid is zeker langs beide kanten aanwezig."

Zij vertellen wel dat ze nog gecontacteerd worden als er vragen zijn rond hun specialisatie.

"Buiten het eerste gesprek ben ik niet echt veel betrokken meer geweest, tenzij er vragen zijn rond huisvesting, over wonen of technische mankementen in de woonst/het appartement waar ze wonen. Dan worden wij wel betrokken omdat wij daar een aanspreekpunt voor zijn, maar voor de rest eigenlijk niet."

Een van deze drie aanmelders is heel tevreden rond de samenwerking met 1G1P. Deze aanmelder blijft bij het gezin betrokken vanuit hun specifieke aanbod. Daarbij zien zij de begeleider van 1G1P als de coördinator van de ondersteuning op de verschillende levensdomeinen.

"Ja hoor, recent nog. Toen ben ik bij een gezin geweest. Ja dat is een gezin met prangende vragen op verschillende levensvakken. Dat is duidelijk dat de begeleider van 1G1P echt bij dat gezin blijft tot de vragen effectief opgelost of ja beantwoord zijn. Dat is een gezin waarbij de ouders en de kinderen uit een ander land komen, medische problemen, taalproblematiek, daarvoor hebben ze ook geen goede punten, wat heel hard te begrijpen is aangezien ze zich heel erg moeten aanpassen. Die mensen vragen dus begeleiding bij het sociaal landschap te leren kennen, rechten en plichten en huisvestiging. Dan merk ik echt dat de begeleider van 1G1P stap voor stap meezoekt naar wat er allemaal nog kan gebeuren. Dat is dan een stuk waarbij wij mee begeleiden. Wij zijn dan bezig met de kindjes voor het leren leren en met het kindje voor de praktische zorg. En ook daar coördineert de collega van 1G1P mee. Dus ja, heel tevreden van."

Een andere aanmelder geeft aan dat zij niet betrokken is bij de begeleiding maar wel terug wordt aangesproken wanneer dit nodig is. In dit geval gaat het om 'verontrusting'. Voor de aanmelder is deze samenwerking in orde.

"Als de verontrusting niet gaan liggen, koppelen ze dat meestal wel terug. Dat is wel heel fijn. Zo kunnen we elkaar een beetje helpen."

6.5.2. Aanmeldingen die niet uitmondten in een begeleiding door 1G1P Groot Antwerpen

Van de 31 aanmeldingen die niet uitmondten in een begeleiding gaven 12 begeleiders aan dat ze het terecht vonden dat er geen begeleiding werd opgestart. Nagenoeg evenveel aanmelders (N 13) gaven aan dat ze deze beslissing niet terecht vonden. 6 Aanmelders gaven hierover geen commentaar.

a. Aanmelders die de beslissing terecht vinden.

Van de 12 aanmelders die de beslissing begrepen waren er 5 aanmeldingen waar het gezin zelf niet verder inging op het aanbod. Sommige gezinnen formuleerden zelf geen hulpvraag, anderen wensten niet in te gaan op het aanbod. In één situatie was het gezin zelf niet betrokken bij de aanmelding.

- *De klant zelf had geen hulpvraag.*
- *De mama had zelf geen concrete hulpvraag. Al ging ze wel akkoord met de aanmelding.*
- *Gezin zag af van vraag.*
- *De betrokken ouder toonde weinig medewerking. De rechtstreeks toegankelijke hulpverlening blijkt uitgeput te zijn*
- *Verontrusting werd via uitwonend gezinslid gemeld, er was geen contact met het gezin zelf.*

In twee situaties vroeg de aanmelder om advies en ging daarna zelf verder aan de slag met het gezin. Voor andere gezinnen bleek het aanbod van 1G1P toch niet geschikt. Zo was o.a. bij één gezin de verontrusting te groot en moest daar eerst op ingezet worden. Een ander gezin werd niet opgenomen omdat zij geen papieren hadden. Deze reden werd niet verder toegelicht.

Ondanks het feit dat de aanmelders de beslissing terecht vinden, lezen we bij enkelen toch enige frustratie.

- *Het gezin werd in het verleden reeds 3x begeleid door 1G1P. Binnen dit perspectief begrijp ik dat de hulp van 1G1P ontoereikend is. Daarnaast was er nu een duidelijk afgebakende hulpvraag, aangezien er op verschillende vlakken door ons hulpverlening werd geïnstalleerd. Het is alleen jammer dat het gezin in het verleden niet toegeleid werd naar andere, meer passende hulpverlening. Wij merken dat het probleem verschoven is naar 'alles georganiseerd krijgen'.*

b. Aanmelders die de beslissing niet terecht vinden.

De meeste onder aanmelders die de beslissing niet terecht vinden, halen aan dat het gezin nood heeft aan begeleiding en zien niet in waarom 1G1P Groot Antwerpen dit niet kan opnemen. Enkele voorbeelden lezen we in onderstaande antwoorden.

- *Ik dacht dat 1G1P de begeleiding kon geven die de ouder nodig had.*
- *Het gezin een actief ondersteunende hulpverlener nodig heeft om naar de juiste diensten toe te leiden.*
- *Betrokkene zelf vragende partij was om een verheldering van het aantal hulpverleners te krijgen. Ze werd echter verwezen naar een andere dienst waarin ze geen vertrouwen had omdat deze dienst al aanwezig was.*

Anderen begrijpen de afwijzing niet omdat volgens hen gelijkaardige situaties in andere wijkcentra wel werden opgenomen. De verschillende reacties bij de wijkcentra wekt ergernis zoals blijkt uit deze voorbeelden.

- *Het gezin bij aanmelding op ander wijkcontactpunt (vergissing van ons) wél toegelaten was.*
- *Een zeer gelijkaardige casus van een collega werd door een ander wijkpunt wel opgenomen.*
- *Ik vroeg eerst casusadvies; advies was de aanmelding doen. Het gezin contacteren dat dit het gekregen advies was. Aanmelden en bij de aanmelding te horen krijgen dat 1G1P dit niet ging opnemen, maar me wel wilden begeleiden. Ze gingen het doorgeven aan (ander wijkcentrum) zodat zij konden beslissen of ze het als dan nog gingen opnemen. Het voelt als van het kastje naar de muur gespeeld worden. Komt vrij incompetent over. Ik wacht in elk geval nog even dit advies af voordat ik het gezin terug opbel.*

c. Verdere begeleiding van de aanmelder

1G1P kan de aanmelder coachen in de verdere opvolging van het gezin eerder dan het gezin op te nemen voor een begeleiding. We vroegen of de aanmelder zelf verdere begeleiding kreeg in het opvolgen van het gezin.

Tabel 3: coachen van de begeleider

Werd u als aanmelder verder begeleid?	Aantal
Neen, maar ik vond dit ook niet nodig	9
Neen en ik vond dit wel nodig	7
Ja, ik werd goed verder begeleid want:	8
Ja, maar ik werd niet goed verder begeleid	1

Van de 25 respondenten die ingingen op de vraag werden 16 aanmelders niet verder begeleid na de beslissing dat het gezin niet kon worden opgevolgd door 1G1P Groot Antwerpen.

9 onder hen vonden het ook niet nodig om verder begeleid te worden. Voor enkelen onder hen was het duidelijk wat er moest gebeuren voor het gezin: een doorverwijzing naar een andere dienst of OCJ.

- *Er werd verwezen naar een andere dienst.*
- *De klant werd doorgegeven aan een andere dienst binnen ons OCMW.*
- *Het was duidelijk wat er moest gebeuren, de consulente werd geactiveerd en zij nam de zorgen verder op.*

Anderen hadden geen nood aan verdere ondersteuning als begeleider omdat hun vraag ondersteuning van het gezin betrof.

- *Het was de bedoeling vanuit onze diensten om de dame in kwestie te verankeren bij 1gezin1plan.*
- *Coaching rond het gezin was niet de vraag van onze dienst.*
- *Het gebrek aan inzet van expertise bij het weigeren van de begeleiding boezemde me al weinig vertrouwen in (het was ook niet de eerste keer dat een aanmelding hierin bleef hangen).*

7 andere aanmelders die niet verder begeleid werden, hadden deze ondersteuning wel verwacht. Bij hen horen we vooral de teleurstelling dat ze zelf verder moesten met het gezin zonder de verwachte steun. Enkelen verwijzen naar de onduidelijke communicatie over waarom het gezin niet kon worden opgenomen bij 1G1P Groot Antwerpen.

- *We waren écht op zoek naar vervolg begeleiding.*
- *Ik kon gezin ook niet verder helpen en moest de boodschap brengen.*
- *Vooraf meer duidelijke uitleg over waarom deze casus niet werd opgenomen had fijn geweest. En welke diensten 1G1P dan wel passender vond.*
- *Onduidelijkheid rond waarom er niet met een begeleiding kon worden gestart.*
- *Aanmelding duurde heel lang, we werden niet op de hoogte gehouden, moesten 3x opnieuw vragen hoe het nu juist verder zou gaan.*
- *Omdat de vrouw op straat is beland.*

8 begeleiders vonden dat ze wel goed verder begeleid werden na de melding dat het gezin niet kon worden opgevolgd door 1G1P. 4 onder hen apprecieerden de adviezen met verwijzing naar andere diensten.

- *Goede adviezen, info andere instanties gekregen waar ik mee aan de slag kon.*
- *Ik kreeg tips voor waar we wel met onze vraag terecht konden.*
- *Er werd het advies gegeven om bij de dienst Jeugdinterventie aan te melden.*
- *Ze hebben mij nog extra info bezorgd, maar dit is wel niet voldoende voor het gezin.*

3 aanmelders geven aan dat ze als hulpverlener ondersteund werden om het gezin verder te helpen.

- *Collega 1G1P nam meermaals contact op ter opvolging.*
- *Ik heb het gezin verder kunnen helpen.*
- *Duidelijk de boodschap gekregen dat zij mij als hulpverlener mee willen ondersteunen in het nemen van verdere stappen binnen dit gezin.*

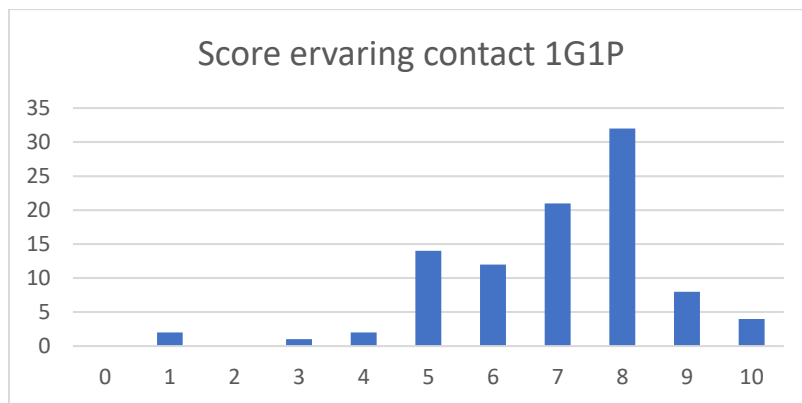
Eén aanmelder die verder begeleid werd, was minder tevreden omdat volgens de respondent “er zeer veel tijd over ging, de communicatie verliep niet vlot en het dossier was onvoldoende gekend bij de wisseling van begeleiders”

6.6. WAARDERING VAN 1G1P GROOT ANTWERPEN

6.6.1. Ervaring rond het contact met 1G1P Groot Antwerpen

89 respondenten gaven een tevredenheidsscore aan hun contact met 1G1P Groot Antwerpen. Men kon een score opgeven van 0 (zeer slechte ervaring) tot 10 (zeer goede ervaring).

Grafiek 8: tevredenheidsscore over het contact met 1G1P Groot Antwerpen



Bovenstaande diagram toont het aantal respondenten per score. De gemiddelde score is 7/10 en de score die het vaakst (modus) werd gegeven is 8/10.

77 respondenten gaven extra toelichting bij hun score. 35 respondenten gaven positieve argumentaties, 24 respondenten gaven een negatieve argumentatie en 18 respondenten gaven zowel positieve als negatieve argumentaties op. Heel wat antwoorden besloegen verschillende facetten van de begeleiding in 1G1P. We maken grofweg een onderscheid tussen de permanentie, de samenwerking met 1G1P en de begeleiding in het algemeen. De grootste groep geeft opmerkingen rond de permanentie, wat op zich niet vreemd is aangezien de bevraging vooral over aanmelding gaat en de meeste aanmelders enkel bij de opstart betrokken worden.

a. *Permanentie: toegankelijk, maar met een te strak en onduidelijk kader*

Een twintigtal respondenten geeft positieve argumentaties met betrekking tot de permanentie. Deze kaderen voornamelijk in de **toegankelijkheid** van de dienst: er was een vlot contact, de dienst was goed bereikbaar, men kon (relatief) snel opstarten, men werd goed geïnformeerd, etc.

Anderen vinden het **advies** positief dat tijdens de aanmelding reeds wordt gegeven en waar de aanmelder mee verder kan.

- *Telefonisch kan de informatie uitwisseling meteen verduidelijkt worden, is uitgebreider dan schriftelijk, meteen reactie.*
- *Vriendelijke, betrokken mensen, duidelijke uitleg over het verloop van het traject, snelle opstart.*
- *Makkelijk bereikbaar. Het is mogelijk snel een aanmelding te doen.*

Een kleine dertigtal respondenten geeft gemengde of negatieve argumentaties met betrekking tot de permanentie. Waar **toegankelijkheid** over het algemeen goed wordt bevonden, worden toch door enkele respondenten de beperkte permanentie-uren aangehaald als een belangrijk verbeterpunt. Bovendien wordt het aanmeldingsgesprek als zeer intensief bevonden. Men heeft het idee dat er

teveel informatie moet gegeven worden. Eenmaal werd een aanmeldingsvraag vergeten, waardoor de aanmelding een aantal maanden aansleepte.

Het merendeel van de negatievere argumentaties heeft te maken met de **aanmeldingscriteria** voor 1G1P. Deze worden te strak of te onduidelijk bevonden. De **verschillen in aanmelding tussen de wijkcontactpunten** worden door een vijf respondenten aangehaald.

- *Vooraleer traject kon opstarten: gevoel dat gezin en reeds betrokken hulpverlening heel hard moest overtuigen en bewijzen dat 1G1P een meerwaarde kon zijn voor dit gezin.*
- *Omdat het onduidelijk voor mij blijft wanneer een vraag opgenomen wordt of niet, na een toelichting van de dienst op ons centrum heb ik wel tips gekregen hoe de hulpvraag te formuleren zodat het opgenomen zal worden.*
- *Heb het verhaal wel een aantal maal moeten doen bij een van de contactnames. Ik vind ook dat men zeer selectief is met welke gezinnen men wel en niet wil/kan helpen.*
- *Er is teveel verschil ('willekeur') bij aanmeldingen (in de verschillende wijkcontactpunten) of bij de begeleiding (afhankelijk vanuit welke expertise een procesbegeleider aan de slag gaat zal de aanpak eerder specialistisch dan wel generalistisch zijn).*

Bij de interviews horen we dat deze verschillen tussen de wijkcontactpunten zowel bij de aanmelding en opstart als bij de duur van de begeleiding worden ervaren.

"Het is wel dat elk contactpunt een beetje anders is. Hetgeen dat bij mij wel aangenomen wordt door 1G1P, wordt in een andere wijk soms niet aangenomen. Dat maakt dat er niet veel gelijkheid is binnen hun stuk en dat is dan jammer want de ene ouder met dezelfde problematiek wordt dan niet verder geholpen en de ander wel."

"Sommige begeleidingen lopen een jaar en sommige drie maanden. Alle wijken moeten op elkaar afstemmen. Het mag niet zijn dat toeval het verschil maakt. Er is nog work in progress mogelijk."

Er blijkt heel wat ruis te zitten op het vraaggericht werken vanuit het gezin versus aanklappend werken vanuit de nood die de aanmelder ervaart. Een aantal respondenten geeft aan dat er onvoldoende openheid is om aan echte vraagverheldering te doen terwijl het vaak zeer kwetsbare gezinnen betreft:

- *Was moeilijk om ze te overtuigen dat de hulpverlening nodig was. Vroegen steeds of de hulpvraag van de klant kwam 1/ klant kent het hulpverleningsaanbod niet, dus weet niet dat men deze hulp kan vragen 2/ klant ziet het probleem niet, is zich er niet van bewust 3/preventief, vb. klant is zwanger, maar helemaal niet voorbereid op komst van de baby*
- *Soms zijn er problemen met de telefonische bereikbaarheid - Soms wordt er wel heel veel op vlak van vraagverheldering verwacht, hoewel ik er vanuit ga dat 1G1P net de hulpvragen met het gezin gaat exploreren. Zeker van anderstalige gezinnen die slechts beperkt Nederlands spreken kan je niet verwachten dat zij een duidelijke hulpvraag op tafel kunnen leggen.*
- *En vaak wordt er meerdere keren gevraagd of het gezin wel zelf een hulpvraag heeft, terwijl dit zeker besproken werd. Vaak gaan gezinnen akkoord met een eenvoudige en duidelijke hulpvraag. Maar soms is dit zeer complex en vraagt het eerst vertrouwen van het gezin vooraleer er nog andere hulpvragen of noden kunnen besproken worden. Je kan nooit goed inschatten of 1 gezin 1 plan de begeleiding zal opnemen of niet.*
- *Ik ken jammer genoeg ook vele gezinnen die niet verder werden geholpen doordat we botsten op de muur van de 'vraagverheldering' en het mantra van 'eigen regie'. Er zijn genoeg mensen die het om uiteenlopende redenen niet mee kunnen in de sociale dienstverlening en hun jargon/werking waardoor ze niet meteen alle noden kunnen verwoorden aan iemand die ze nog maar voor de eerste keer zien.*

Voor gezinnen die hun noden onvoldoende kunnen formuleren, lijkt de toegang tot begeleiding moeilijker te verlopen. Een aantal respondenten voelt zich onvoldoende erkend in de eigen expertise en het proces dat reeds is afgelegd met het gezin. Daarop gaan we dieper in bij samenwerking.

b. Samenwerking: vlotte communicatie, maar expertise onvoldoende erkend

31 respondenten geven argumenten die betrekking hebben op de algemene samenwerking en betrokkenheid. Ervaringen blijken sterk te verschillen naargelang de begeleider met wie ze in contact stonden. Ongeveer de helft van de antwoorden heeft betrekking op **communicatie met een specifieke begeleider**.

- *Er zijn ook goede ervaringen met procesbegeleiders die zich hard inzetten en proberen sensitief te werken binnen het kader van 1G1P. Toch lijkt het kader soms strak. De score hangt vooral af van de begeleider die het proces aangaat en de ervaringen hiermee.*
- *Inhoud en kwaliteit van dienstverlening en communicatie is afhankelijk van de persoon die de casus opneemt.*
- *De ene hulpverlener is vaak heel anders in aanpak dan de andere. Heel positieve verhalen maar ook negatieve ondersteuning.*
- *Ik heb contact gehad met een procesbegeleidster rond een gezin dat ik vanuit Kind en Gezin opvolg. Dat was een zeer positief contact en een mooie samenwerking.*
- *Contact ging zeer vlot. De betrokken hulpverlener was zeer flexibel en snel inzetbaar.*
- *Ik had 1 negatieve ervaring omdat de begeleidster weinig tot niet communiceerde en zelf weinig initiatief nam.*

Positieve ervaringen met de samenwerking hebben vooral betrekking op het samen nadenken, het blijvend betrekken van de aanmelder, het openstaan voor feedback om de samenwerking te verbeteren, een vlotte en duidelijke communicatie, etc:

- *Steeds een fijn contact, staan open voor feedback en willen steeds helpen nadenken.*
- *Steeds bereid om mee na te denken. Geven feedback over wat wel en wat niet. Zeer vriendelijk en duidelijk in contact.*
- *Ik heb een heel aangename ervaring met 1G1P Contact met hen opnemen gaat vlot. Er wordt teruggekoppeld indien nodig. Ik word steeds op de hoogte gehouden via e-mail of telefonisch.*
- *Ik heb op vlak van communicatie zeker positieve ervaringen.*

Negatieve of gemengde ervaringen hebben voornamelijk te maken met het gegeven dat de aanmelder te weinig betrokken wordt in het verdere verloop van het proces en/of diens expertise onvoldoende naar waarde wordt geschat:

- *Wij hebben ook het idee dat de input die wij geven bij een aanmelding niet altijd wordt meegenomen.*
- *Geen overlegmomenten gehad na overdracht.*
- *Helaas is het door beroepsgeheim moeilijk om als aanmelder te volgen hoe het gezin wordt begeleid. Hierdoor raakt de begeleiding opnieuw versnipperd.*
- *Voor de verdere opvolging moeten wij als school wel vaak de stap zetten. Anders blijven we niet op de hoogte.*
- *Er is nood aan vertrouwen in ons als professionele doorverwijzers, dat wij zelf door onze gesprekken met een gezin kunnen inschatten dat 1G1P wellicht iets kan betekenen voor hen. De noden en vragen kunnen dan gaandeweg in de begeleiding bekeken worden met de collega van 1G1P. Er moet gekeken worden naar hoe het vertrouwen van een ouder en van gezinnen ruimte kan krijgen om te groeien.*

Deze betrokkenheid van de aanmelder horen we ook als werkpunt bij meerdere aanmelders in de diepte-interviews. Eens gezinnen zijn aangemeld, missen de meeste aanmelders het contact. Ze moeten zelf vaak navragen hoe de begeleiding loopt. Wanneer de begeleiding van een gezin bij 1G1P wordt stopgezet, zouden zij graag op de hoogte gebracht worden.

“Dit moet niet in detail, maar af en toe een update.”

“We hoeven niet te weten waarom. Maar dan weten we dat de gezinnen niet meer in begeleiding zijn.”

“Ik zou veel liever hebben dat ze wat meer communiceren en wat meer terugkoppelen naar aanmelders. Ik heb er deze week een gesprek over gehad met één van de medewerkers van 1G1P en blijkt dat dat toch wel gewoon moeilijk is. Ook huisartsen meer betrekken. Dat is een figuur dat heel uw leven aanwezig is.”

“Maar ik zou graag ook stand van zaken willen krijgen en uiteraard niet met info die we niet nodig hebben maar wel relevante dingen. Dus ik zou graag willen weten wat er gebeurt om problemen te voorkomen.”

“De terugkoppeling toch wel. Ik dacht onlangs dat er nog een werking bezig was, maar dat bleek niet meer zo te zijn.”

c. Begeleiding

22 respondenten gaven argumentaties met betrekking tot de concrete begeleidingen van 1G1P. Deze argumentaties zijn voornamelijk positief en in vrij algemene termen:

- *Alles is goed verlopen + tevreden klant.*
- *Goede communicatie - professioneel - goede contacten met cliënten - starten snel op.*
- *Ik heb over het algemeen goede ervaringen met 1G1P, zowel op vlak van samenwerking, als op vlak van begeleiding.*

- *Sommige trajecten die gelopen werden door jullie dienst ervaren ik en de ouders nadien als zeer helpend.*

Negatievere of gemengde argumentaties zijn specifiek: de begeleidingstermijn is te kort, men werkt te weinig vraaggestuurd, men werkt te weinig duidelijk of gestructureerd, er is te weinig contact met de cliënt, te beperkte kennis van de sociale kaart met betrekking tot kinderen met een handicap, etc.

6.6.2. Meerwaarde voor de doelgroep.

Op de vraag of begeleiders 1G1P Groot Antwerpen een meerwaarde vonden voor de doelgroep van hun organisatie gaf 88 van de 101 respondenten (87%) aan van wel tegenover 13 (13%) van niet. We bespreken beide categorieën in detail.

a. Aanmelders die meerwaarde aangeven

Gevraagd naar waarom 1G1P Groot Antwerpen als meerwaarde wordt gezien, lezen we open antwoorden van verschillende ordes die we opdeelden volgens de uitgangspunten en doelen van 1G1P Groot Antwerpen.

Een meerwaarde door de generalistische benadering

De generalistische benadering van 1G1P wordt het vaakst als meerwaarde vernoemd. Aangezien heel wat aangemelde gezinnen problemen hebben op meerdere domeinen zien de aanmelders een bredere begeleiding dan hun aanbod als een pluspunt.

- *Veel ouders met veel vragen en geen zicht op wat zou kunnen helpen, grote groep met verschillende zorgen op verschillende levensdomeinen.*
- *Er zijn veel gezinnen met multiproblematieken. 1G1P is dan de ideale dienst hiervoor.*
- *Mogelijkheid om brede aanmelding te doen / breed kijken naar wat kan.*
- *Zij kunnen uitgebreider ingaan op de verschillende vragen i.v.m. gezinssituaties.*

Soms wordt 1G1P gezien als **complementair** aan de eigen werking:

- *Wij ondersteunen in werk dus is soms een goede aanvulling.*
- *Vaak iets zuiverdere hulpvragen bij onze dienst, bij veelheid aan problemen kan er parallel gelopen worden.*
- *Nood aan brede opvolging dat soms verder dan ons werkgebied gaat (schoolse opvolging vanuit CLB).*

Het samen nadenken over een bepaald gezin vanuit de bredere invalshoek wordt eveneens als een meerwaarde ervaren.

Ook bij de diepte-interviews horen we dat het inzetten op verschillende levensdomeinen belangrijk is voor de aanmelders die vaak inzetten op een specifiek domein.

“Ik vind het voor ons een meerwaarde wanneer er meerdere problematieken zijn binnen een gezin en dat je het gezin dan kan doorverwijzen naar 1G1P. Daarvoor moest je naar alle diensten apart bellen en dat hoeft nu niet meer.”

“Ook omdat 1G1P kan kijken wat er in het gezin aan de hand is. Als ik merk dat er problematieken op verschillende niveaus aan de hand zijn zoals opvoeding, financiën, intrafamiliaal geweld, enzovoort, dan zal ik gemakkelijk naar 1G1P stappen.”

Het gegeven **dat er één aanspreekpunt** is voor het gezin met problemen op verschillende levensdomeinen wordt een aantal keer expliciet gesteld.

Ook de ruimere **kennis en overzicht van de sociale kaart** bij de begeleiders van 1G1P wordt als belangrijke meerwaarde opgegeven. Hierbij wordt verschillende keren naar het **netwerk van de 1G1P-partners** verwezen. Volgens de geïnterviewde aanmelders hangt de brede benadering samen met de ruime expertise die aanwezig is bij 1G1P omwille van het intersectoraal samenwerken.

“Zij hebben heel veel expertise, heel veel partners waardoor ze veel sneller hulp kunnen inschakelen.”

“Ik vind het zeker positief dat die zo ervaren zijn in de sociale kaart en dat die zoveel kennis hebben van het hulpaanbod.”

Een meerwaarde door de coördinerende rol

Vaak ziet men 1G1P Groot Antwerpen als een belangrijke actor om **een coördinerende rol** op te nemen in de hulpverlening, als manier om te kunnen omgaan met het versnipperd hulpverleningslandschap.

Voorbeelden:

- *“Er zitten verschillende partners rond de aanmeldtafel. Zo kan er sneller gepaste hulp verleend worden.”*
- *“Het gezamenlijk omarmen van het gezin door verschillende diensten bij aanvang van de zorgen, geeft gezinnen vertrouwen in hulpverlening en versterkt de eigen daadkrachtigheid van het gezin en hun netwerk.”*
- *“Wij hebben als school zelf onvoldoende zicht op de verschillende partners hier in de buurt die de gezinnen kunnen verder helpen. We weten ook onvoldoende voor welke vraag de ouders welke partner nodig hebben”.*
- *“Het is overkoepelend en kan verschillende actoren samenbrengen”.*
- *“Voor nieuwkomers in de stad Antwerpen waarbij er verschillende gezinsleden zijn met een zorgnood helpt het ontzettend om een goed netwerk om hen te krijgen, ook zijn zij op de hoogte van andere initiatieven (bv vrijetijdsbesteding) waar ik als psychiater minder mee vertrouwd ben of zelfs niet ken.”*

Een meerwaarde door het snel, nabij en laagdrempelige aanbod.

Een vijftiental respondenten vindt 1G1P een meerwaarde omwille van de **snel beschikbare en laagdrempelige** hulpverlening, zeker in vergelijking met andere hulpverlening. Beide begrippen worden meestal samen genoemd, wat doet vermoeden dat laagdrempelig voornamelijk wordt begrepen als snelle beschikbaarheid. Hoewel het laatste citaat ook wel duidt op laagdrempeligheid als werkingsprincipe om vanuit de noden van het gezin te starten.

- *Laagdrempelig, redelijk snelle opstart mogelijk.*
- *Laagdrempelig en met een snelle startdatum (wat bij andere hulpverleningsinstanties eerder uitzondering dan regel is).*
- *Zij gaan laagdrempelig te werk en luisteren naar wat het gezin nodig heeft.*

Ook bij de diepte-interviews bevestigen meerdere aanmelders dat 1G1P na aanmelding snel reageert en een begeleiding opstart. Het feit dat er geen wachtlijst is ervaren zij als een groot voordeel.

- *Het snelle aanbod is een deel van de reden van de aanmelding.*
- *Dat ze zo snel in actie schieten is de reden waarom ik gezinnen bij hen aanmeld. Want overal zijn er wachtlijsten. Plus, zij maken ook afspraken met verschillende partners bij 1G1P waardoor sommige zaken sneller gaan die dringend in orde moeten worden gebracht, dan dat ik ze in orde moet brengen.*

Een aanmelder stelt wel in vraag of 1G1P de snelle werking kan volhouden.

- *Ja, nu zat 1G1P in een opstartfase waardoor je snel en makkelijk dossiers kon aanmelden die snel opstarten. Ik weet wel niet wat dat gaat geven in de toekomst. Maar dat is inderdaad wel iets wat een extra voordeel is. Hoe sneller dat mensen geholpen kunnen worden, hoe minder dat problemen zich gaan escaleren.*

Ook de **nabijheid** blijkt belangrijk: het naast het gezin staan, het luisteren, het samen acties ondernemen, etc. Een tiental respondenten verwijst hier impliciet of expliciet naar:

- *Dichtbij de jongeren, gezinnen, wijken.*
- *Omdat zij in de context komen, staan ze letterlijk dichterbij.*
- *Naast het gezin gaan staan is een meerwaarde.*
- *Het is een zeer waardevolle en nodige dienst voor de gezinnen. Gezinnen hebben nood aan een vertrouwensfiguur (steeds dezelfde persoon dus) bij wie ze hun bezorgdheden en problemen kunnen leggen, in de wetenschap dat ze dan worden geholpen om de weg te vinden. Zowel door waar ze terecht kunnen als door persoonlijke begeleiding zoals éénmalig meegaan naar een dienst.*
- *Ze gaan samen met de ouders aan de slag, heel concreet en fysiek... samen stappen zetten.*

In relatie tot nabijheid wordt de vertrouwensfunctie, het belang van relationele continuïteit een aantal keer benoemd. Het flexibel werken wordt tot slot slechts een keer aangehaald.

Een meerwaarde door flexibele werking en specifieke expertise.

Een twintigtal keer wordt aangegeven dat **1G1P meer kan doen** dan de eigen werking van waaruit men aanmeldt: 1G1P kan intensiever werken, heeft een breder werkingsgebied dan de eigen werking, heeft meer tijd om met het gezin aan de slag te gaan, kan een meer gepast antwoord bieden, meer aanklappend werken, etc:

- *Ze kunnen vaak wat meer tijd vrijmaken dan de maatschappelijk werker van het OCMW.*
- *Kunnen veel intensiever begeleiden dan wij kunnen waardoor het gezin veel sneller terug op weg geholpen is.*

11 respondenten vinden 1G1P een meerwaarde omwille van een specifieke expertise. De meeste verwijzen naar de pedagogische expertise: het werken met en voor gezinnen, het inspelen op opvoedingsnoden en -problemen, gezinssituaties. Verder wordt eerder in algemene termen verwezen naar de expertise van 1G1P, of het feit dat ze beschikken over verschillende specialisaties, verschillende perspectieven hanteren.

11 respondenten verwijzen naar algemene ondersteuning door 1G1P als belangrijke meerwaarde: het feit dat 1G1P hulp zoekt, draagkracht helpt versterken, duidelijke ondersteuning geeft, etc. Men verwijst hier ook vooral naar de ervaringen van de gezinnen die men heeft aangemeld:

- *Sommige wijkcentra leveren super goed werk. De meeste jonge alleenstaande moeders in onze school hebben heel veel hulp en ondersteuning gekregen.*
- *Ik heb al andere gezinnen gehad die zeer tevreden waren met de begeleiding.*

Bij de diepte-interviews stellen de aanmelders dat de flexibele en generalistische benadering maakt dat de begeleiders **op maat van het gezin** kunnen werken. Zij geven aan dat 1G1P zeer vraaggericht werkt. Door hun flexibele werking gaan zij in op de noden op verschillende domeinen. Voor heel wat aanmelders is deze inzet op tempo van het gezin rekening houden met de verschillende noden een heel sterk punt.

“Ja, ze zetten echt een goede aanzet en ze laten ook niet zomaar los. Dat is ook super aangenaam.”

“Zoals ik in het begin ook al zei, ze werken echt op maat van hun cliënt. Dat wordt ook tijdens dat aanmeldingsgesprek verschillende keren aangegeven. Het is echt op jouw tempo, jij beslist wat wel en niet kan. Ze nemen niet de touwtjes in handen, ze zijn een ondersteunende factor binnen dat gezin.”

“Dat ze op huisbezoek gaan, dat ze outreachend werken en dat ze ook wel intensief aan de slag gaan. De regie vind ik heel positief en krachtig.”

“De vrijblijvendheid vooral, de intensiteit ook wel. Ze durven ook buiten de lijntjes kleuren omdat het gaat over kinderen. De sporadische communicatie.”

Een aanmelder apprecieert de manier waarop de begeleiders samen met het gezin op zoek gaan.

“Dat ze op maat van de cliënten gaan, ze verplichten niemand om bepaalde hulp te aanvaarden. Dat is wel mooi. Ik denk dat mensen soms de controle verliezen over bepaalde situaties en als ze dat dan zelf mogen aansturen of zelf mogen aangeven van ‘Ik wil het zo of zo’ maar ik weet niet hoe ik het moet uitwerken, dan is het mooi dat ze dat op die manier tezamen met dat gezin kunnen waarmaken.”

Uitgangspunten die beperkt vernoemd werden.

Naast de uitgangspunten van 1G1P rond het generalistisch, coördinerend werken en het snelle en nabije aanbod valt het ook op dat een aantal belangrijke uitgangspunten voor 1G1P slechts weinig benoemd worden als meerwaarde. Het netwerkondersteunend werken wordt slechts 2 keer benoemd. Preventief werken (spanning vermijden) slechts een keer:

- *Er zijn heel wat gezinnen met vragen op verschillende domeinen en de vraag om netwerk uit te breiden.*
- *Kan verdere spanningen vermijden, slachtoffers IFG kunnen zich ondersteund en gesterkt voelen om 'alleen' verder te gaan.*

Ondanks de meerwaarde die aanmelder in de coördinerende en generalistische benadering zien wordt slechts eenmaal het opstellen van een gezinsplan als meerwaarde aangehaald.

Daarnaast is er een beperkt aantal respondenten dat de **overbruggings- of doorstroomfunctie** in afwachting van vervolghulp als meerwaarde vernoemt:

- *Door de lange wachtlijsten is het handig dat 1G1P snel kan opstarten en mee met het gezin kan nadenken wat er nodig is.*
- *Onze werking is kortdurend. 1G1P kan een opstap zijn naar verdere hulpverlening.*

Voor de regio in de Noordrand wordt een extra meerwaarde aangebracht aangezien daar 1G1P een belangrijke leemte in het hulpverleningsaanbod opvult omdat het aanbod hier beperkt is.

b. Aanmelders die geen meerwaarde erkennen.

Van de 101 respondenten gaven 13 respondenten (of 13%) aan dat 1G1P geen meerwaarde biedt voor de doelgroep. Ook hier zijn de redenen uiteenlopend.

Meer dan de helft van deze 13 respondenten vindt 1G1P **onvoldoende toegankelijk**. Bijvoorbeeld omdat ze bepaalde vragen afwijzen, te traag antwoorden, te snel afhaken of doorverwijzen, criteria voor aanmelding te streng zijn. Een aantal citaten:

- *Maar momenteel worden enkel de vragen van het gezin behandeld.*
- *Er veel overlap is met onze eigen multidisciplinaire werking en ze erg streng zijn voor ze gezinnen toelaten, de vraag wordt heel vaak teruggestuurd.*
- *Buiten coördinatie schuiven ze alles terug of door.*
- *Vaak afwijzing oww multiprobleem.*

Opmerkelijk is dat 4 respondenten 1G1P onvoldoende toegankelijk of op maat vindt voor een deel van de **eigen (vaak zeer kwetsbare) doelgroep**, zeker met betrekking tot vraagverheldering en cultuursensitief werken:

- *Onze doelgroep zijn kansarmen met een migratie achtergrond. Mensen met veel kwetsuren. Aanklappend werken en zeer laagdrempelig werken is nodig. Gezinnen kunnen door verbale of andere beperkingen niet altijd een hulpvraag aangeven, terwijl 1G1P wel heel vraaggericht werkt. 1G1P lijkt voor een specifieke lage middenklassegroep te werken denken we. Echter vele kansarmen worden niet begrepen of er wordt onvoldoende sensitief ingespeeld.*
- *Maar onze bijzonder kwetsbare gezinnen krijgen hun vragen niet altijd duidelijk geformuleerd.*
- *Mijn doelgroep nood heeft aan een multidomeinbegeleiding die bereid is om culturele preconcepties te helpen doorbreken in het voordeel van het gezin in de probleemsituatie.*

Deze opmerking horen we ook bij enkele aanmelders die geïnterviewd werden. Ondanks het algemeen vlotte verloop merken zij op dat 1G1P te veeleisend is naar een kwetsbare doelgroep en te weinig rekening houdt met de drempels bij deze groep.

“Als ze twee keer niet komen opdagen, snap ik wel dat ze het stopzetten. Dus ik snap die voorwaarden wel. Maar de mama’s hebben vaak te veel aan hun hoofd waardoor ze geen plaats meer over hebben om de afspraken te onthouden. 1G1P kent natuurlijk de situatie ook niet zo goed tegenover iemand die al werkt met de gezinnen.”

Binnen de online bevraging stellen enkele aanmelders dat 1G1P te vrijblijvend en te weinig aanklappend zou zij. Ook deze opmerking horen we tijdens de diepte-interviews. Een aanmelder geeft aan dat 1G1P bij aanmelding en tijdens de begeleiding te veeleisend is naar de doelgroep die bestaat uit kwetsbare moeders met meestal jonge kinderen.

“Zij hebben heel veel aan hun hoofd en vergeten daarom hun afspraken en worden hierdoor niet geholpen. Ze zijn eigenlijk een vogel voor de kat.”

Een andere aanmelder vindt dat 1G1P te snel loslaat.

“Ik denk dat dat ook wel komt omdat zij vertrekken vanuit een volledig vrijwillige basis. Het gezin moet meegaan met de hulp. Maar wij zien in onze doelgroep dat dit niet altijd vanzelfsprekend is. Ze hebben wel wat druk nodig. Vanuit onze functie is er wel wat druk, maar 1G1P is meer vanuit het tempo van de client, maar ze doen minder om het gezin

aan te wakkeren. Bijvoorbeeld als wij ergens zijn en we zien geen bureaus dan kaarten we dit aan. Hoe kunnen de kinderen studeren? Dat zijn stomme voorbeelden maar dat is wat wij ook doen. Je moet natuurlijk doorvragen.”

Enkele aanmelders kaarten ook de verschillen tussen de wijken aan. Cliënten met een gelijkaardig probleem zouden in de ene wijk wel, in de andere wijk niet worden opgenomen voor een begeleiding. Deze opmerkingen lezen we ook binnen de online bevraging.

Voor een aantal respondenten is het **niet duidelijk** wat 1G1P precies doet. Vooral het te weinig concreet kunnen aanpakken van problemen op verschillende levensdomeinen – onder meer omwille van de korte begeleidingstermijn – wordt hier gelaakt.

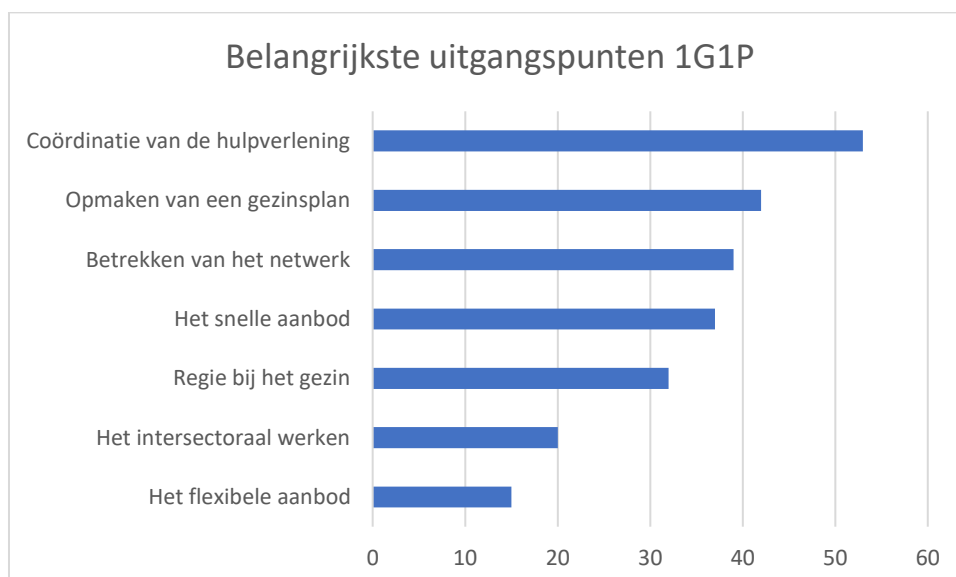
Tot slot verwijzen twee respondenten naar de moeilijke **samenwerking** met 1G1P Groot Antwerpen. Een respondent geeft dat dat in vergelijking met andere 1G1P-samenwerkingsverbanden de samenwerking in Antwerpen moeizamer verloopt, de andere respondent stelt dat de expertise van de aanmelder onvoldoende wordt meegenomen:

- *Het is vanuit onze doelgroep (gemandateerde voorziening) moeilijk om samen te werken met 1g1p. We werken vaak met gezinnen die niet echt willen samenwerken met hulpverlening, of niet altijd zelf hulpvragen stellen. 1G1P zou een enorme meerwaarde kunnen zijn, en in andere regio's wordt dit ook bewezen. Maar hier in Antwerpen heb ik (en ook collega's) het gevoel dat de samenwerking momenteel moeilijker verloopt.*
- *Niet in de huidige vorm. Ik denk dat 1G1P een waanzinnige meerwaarde kan zijn. Maar momenteel worden enkel de vragen van het gezin behandeld. Maar onze bijzonder kwetsbare gezinnen krijgen hun vragen niet altijd duidelijk geformuleerd. En het traject is ook te kort om het vertrouwen van de gezinnen te winnen, opdat ALLE problemen op verschillende levensdomeinen aan bod kunnen komen. Het zou fijn zijn als onze expertise als aanmelder wordt meegenomen: wij hebben al lang traject met de gezinnen afgelegd, voor we aanmelden.*

6.7. BELANGRIJKSTE UITGANGSPUNTEN 1G1P

Tot slot vroegen we welke uitgangspunten van de werking 1G1P Groot Antwerpen de aanmelders belangrijk vonden. De respondenten konden 2 uitgangspunten aangeven die voor hen het belangrijkste waren.

Grafiek 8: belangrijkste uitgangspunten 1G1P Groot Antwerpen



Coördinatie van hulpverlening wordt als belangrijkste uitgangspunt gezien door 53 van de 103 respondenten of 51%. Dit komt overeen met wat aanmelders in het vorige punt als meerwaarde voor hun doelgroep opgeven. Ook daar kwam coördinatie vaak naar boven in combinatie met het hebben van een overzicht en generalistisch werken.

42 respondenten (41%) vinden **het opmaken van een gezinsplan** het belangrijkste uitgangspunt, gevolgd door het betrekken van het netwerk (39 respondenten of 38%). Dit is opvallend, omdat beide uitgangspunten bij de meerwaarde slechts zeer sporadisch worden vermeld.

Verder is het opvallend dat ‘regie bij het gezin’ en het flexibel aanbod minder frequent als belangrijkste uitgangspunt wordt benoemd, respectievelijk 31% en 15%.

6.8. BESLUIT

6.8.1. Profiel van de aanmelders

Volgens de aanmelders die geïnterviewd werden is de werking van 1G1P vrij goed gekend bij verschillende diensten in het werkveld. Vele aanmelders leerden de werking van 1G1P Groot Antwerpen kennen door de voorstelling die 1G1P zelf gaf. Anderen hoorden van de werking via hun contacten met andere diensten.

Kijken we naar de registratie via eCQare van aanmelders in Antwerpen voor het jaar 2022 dan is het CLB duidelijk de grote aanmelder, maar ook scholen die rechtstreeks gezinnen aanmelden bij 1G1P zijn goed vertegenwoordigd. We zien hier een parallel met de respondenten die antwoorden op de online bevraging. In dat opzicht sluit Antwerpen aan bij het overzicht van aanmelders in Vlaanderen. In nagenoeg alle samenwerkingsverbanden blijkt het CLB een grote aanmelder, we zien in de andere samenwerkingsverbanden wel iets minder scholen die direct aanmelden bij de werking.

Zowel in de registratie via eCQare als bij de online bevraging zien we dat ook de andere werkingen binnen de brede instap (CAW, Kind & Gezin -met uitbreiding Huizen van het kind) een belangrijke instroom aan gezinnen leveren in 1G1P Groot Antwerpen. Aanmeldingen vanuit de andere basisvoorzieningen (huisartsen, wijkgezondheidscentrum, OCMW, ...) zijn eveneens ruim vertegenwoordigd in de registratie via eCQare voor het jaar 2022. We zien deze diensten ook bij de respondenten in de online bevraging, zij het in iets minder grote aantallen. Hiermee sluit 1G1P Groot Antwerpen aan op de verwachtingen vanuit de Vlaamse overheid als werking tussen de basisvoorziening, brede instap en meer gespecialiseerde hulpverlening.

De instroom vanuit de gemandateerde voorzieningen die we zien in de registratie via eCQare, vinden we niet terug bij de respondenten van de vragenlijst. Wel zijn er iets meer respondenten die antwoorden vanuit de SDJ.

De grootste groep respondenten neemt meerdere keren contact op met 1G1P en deze contacten zijn vrij evenwichtig verdeelt over de wijkcontactpunten. Eén uitzondering zien we in de Noordrand waar de contacten een stuk lager liggen dan bij de andere werkingen.

6.8.2. Profiel van de gezinnen

Vooraf kwetsbare gezinnen met problemen op verschillende levensdomeinen worden aangemeld bij 1G1P Groot Antwerpen. Uit de diepteinterviews horen we dat het hierbij vaak gaat om alleenstaande ouders.

In tegenstelling tot de aanmelders kennen gezinnen de werking van 1G1P Groot Antwerpen niet. Uit de diepte-interview horen we dat aanmelders bij de voorstelling van de werking eigen accenten leggen, maar daarbij wel steeds verwijzen naar uitgangspunten van 1G1P. Zo stellen ze dat 1G1P Groot Antwerpen ‘samen’ met het gezin zaken uitzoekt. Het feit dat het aanbod vrijwillig en gratis is, wordt door verschillende aanmelders benadrukt en is volgens hen ook een belangrijke reden voor de gezinnen om in te gaan op het aanbod. Bij de online bevraging lezen we dan ook dat zo goed als alle gezinnen instemmen met de aanmelding. Slechts een kleinere groep onder hen was zelf ook vragende

partij. Dit doet vermoeden dat het gezin wel instemt met de aanmelding maar niet noodzakelijk actief een vraag stelt voor begeleiding bij 1G1P.

6.8.3. De redenen en de verwachtingen voor aanmelding

Aansluitend op het profiel van de kwetsbare gezinnen zien we dat 'problemen op meerdere levensdomeinen' veruit de belangrijkste reden is om gezinnen aan te melden. Daarnaast blijft voor de aanmelder de link naar opvoedingsproblemen bestaan. Uit de diepte-interviews horen we dat het vooral aanmelders uit basisvoorzieningen (OCMW) of andere sectoren buiten de jeugdhulp (huisvesting) zijn die meer nadruk leggen op de vraag naar opvoedingsondersteuning.

De meeste gezinnen worden aangemeld met het oog op een procesbegeleiding. In de online bevraging geven slechts 3 respondenten aan dat ze 1G1P consulteren om 'mee te denken'. We zien dan ook dat 1G1P vooral gezinnen opneemt voor begeleidingen en minder inzet op een coachingsgesprek. Aanmelders geven in de interviews ook aan dat coaching niet hun vraag is. Het aanbieden van coaching i.p.v. het opnemen van het gezin wordt door sommige aanmelders ervaren als het niet erkennen van hun expertise.

In de online bevraging lezen we als bijkomende redenen 'de nood aan het exploreren en inzetten van het sociale netwerk' en 'de nood aan coördinatie tussen de verschillende hulpverleners'. Het gaat hier in beide gevallen om een opdracht voor de werking 1G1P zoals aangegeven in de oproep door de Vlaamse overheid. Andere opdrachten omschreven in de oproepbrief van de Vlaamse overheid zoals 'het uitklaren van de hulpvraag' en 'zoeken naar de gepaste hulp' worden minder als reden voor de aanmelding opgegeven. Deze opdrachten zien we wel in ruime mate terugkomen bij de verwachtingen die de aanmelders formuleren.

In lijn met de aangemelde multiproblematiek, zien we dat de meeste aanmelders een brede en generalistisch ondersteuning voor het gezin verwachten. De begeleider 1G1P Groot Antwerpen moet volgens hen aandacht hebben voor de problemen op meerdere domeinen en vanuit deze brede kijk ondersteunend werken naar het gezin. Aanmelders hopen dat 1G1P **zoekt naar gepaste hulp**, een **overzicht maakt van de betrokken hulpverleners en deze coördineert** waar nodig. Hiermee sluiten de verwachtingen aan op de doelen die vooropgesteld zijn in de WIKI. Aanmelders geven bovendien aan dat begeleiders 1G1P Groot Antwerpen, door het intersectoraal samenwerken, ook een beter zicht hebben op het bestaande aanbod en vandaaruit beter kunnen inspelen op de noden van het gezin.

Opvallend is dat deze verwachting naar overzicht rond de vele problemen en coördinatie van de hulpverlening slecht door één aanmelder vertaald wordt naar een verwachting rond het opstellen van een gezinsplan.

Bij het formuleren van de verwachting wordt door aanmelders vaak verwezen naar het 'samen met het gezin' problemen verkennen en het 'naast het gezin staan'. Deze verwoordingen verwijzen naar het belang dat ook de aanmelder geeft aan het partnerschap met het gezin. Hiermee wordt het uitgangspunt '**regie bij het gezin**' impliciet aangebracht.

In de online bevraging benoemt één vierde van de aanmelders de psychische problemen van kinderen en jongeren als reden voor aanmelding. We horen zowel in de diepte-interviews als in de online bevraging dat een begeleiding door een eerstelijnspsycholoog wordt gecombineerd met een vraag naar bredere begeleiding van het gezin. Slechts voor een beperkte groep kinderen/jongeren wordt enkel een begeleiding door de ELP gevraagd. In de interviews stellen aanmelders dat ze eerder beroep op een DGGZ als een combinatie met een algemene begeleiding van het gezin niet nodig is.

De verwachting rond een snel aanbod komt in de online bevraging minder aan bod. Het feit dat 92% van de aanmeldingen binnen de maand wordt opgevolgd maakt mogelijks dat dit niet meer als verwachting wordt geformuleerd. In de diepte-interviews geeft een begeleider wel aan dat de snelle reactie de hoofdreden is om bij 1G1P aan te melden.

6.8.4. De betrokkenheid van de aanmelders tijdens de begeleiding

Met de term 'casemanager' verwijst de WIKI naar de eerder faciliterende rol van de begeleider 1G1P voor het aanbrengen en het afstemmen van de juiste hulp. Rekening houdend met het opzet van 'gedeelde verantwoordelijkheid' zoals deze ook in de oproep van de Vlaamse overheid wordt vermeld, kunnen we ervan uitgaan dat aanmelders, zeker als deze reeds ondersteuning bieden aan het gezin, betrokken blijven bij de het verdere proces.

Zowel uit de online bevraging als uit de diepte-interviews vormt deze betrokkenheid een aandachtspunt. 18% van de aanmelders geeft aan dat ze na aanmelding niet verder betrokken zijn. Enkele aanmelders weten na de aanmelding niet of en hoe 1G1P verder gaat met het gezin. De meeste aanmelders zijn wel betrokken bij de kennismaking of de eerste opstart, maar slechts 18% blijft na opstart betrokken bij het begeleidingsproces. Nochtans geven de meeste aanmelders aan dat ze wensen op de hoogte te blijven van de begeleiding voor het gezin. Ook in de diepte-interviews is de 'betrokkenheid' bij de begeleiding een veel besproken element. Verschillende begeleiders geven aan dat ze niet goed weten hoe de begeleiding loopt aangezien ze weinig terugkoppeling krijgen. Op dit vlak ervaren de aanmelders ook de grootste tekorten. Aanmelders wensen niet bij elke stap betrokken te worden, maar willen vooral op de hoogte blijven of de begeleiding loopt en wanneer deze wordt afgerond. We zien wel dat een aantal aanmelders na het eerste contact bij opstart terug worden gecontacteerd bij het afronden van de begeleiding.

Een beperkt aantal aanmeldingen monden niet uit in een begeleiding door 1G1P. Bij de helft van deze aanmeldingen zegt de aanmelder de beslissing te begrijpen. Het gaat o.a. om gezinnen die afhaken of het aanbod van 1G1P dat toch niet aansluit op de noden. Voor een aantal aanmelders is het moeilijk te plaatsen als een gezin niet verder wordt begeleid. Volgens hen zou het aanbod van 1G1P wel passen bij de noden van het gezin. Toch geven enkele aanmelders aan dat hun expertise en kennis over het gezin te weinig wordt meegenomen in de besluitvorming van 1G1P. Bovendien ervaren sommigen verschillen in opnamencriteria tussen wijkcontactpunten onderling en met het beleid van andere samenwerkingsverbanden 1G1P. Een aantal aanmelders verwijzen naar het gebrek aan duidelijke communicatie rond de beslissing. Het gegeven dat de aanmelder de negatieve boodschap moet geven aan het gezin zonder duidelijkheid wekt frustratie. Aanmelders die verdere informatie en ondersteuning kregen na de beslissing, tonen zich meer tevreden omdat ze daardoor vaak zelf nog stappen kunnen zetten voor het gezin. Ondersteunende heldere communicatie en meedenken wat er voor het gezin nog wel haalbaar is, komt hier als belangrijkste aandachtspunten naar voor.

6.8.5. Waardering van en uitdagingen voor 1G1P Groot Antwerpen

Algemeen zijn begeleiders tevreden over het contact met 1G1P Groot Antwerpen. Het grote merendeel van de aanmelders geeft aan meerwaarde te zien in de werking van 1G1P Groot Antwerpen. Ook wanneer negatieve bemerkingen worden gegeven, wordt erbij vermeld dat men gelooft in het potentieel van 1G1P.

Wel lijkt de tevredenheid vaak verbonden met de persoon van de begeleider. Heel wat aanmelders verwijzen naar een fijn contact met een begeleider. Zij geven aan dat de contacten vlot verlopen, er goede contacten zijn met de cliënt en de begeleiding helpend is voor de ouder. Bij enkele anderen lezen we negatieve ervaringen die lijnrecht staan t.o.v. de algemene positieve ervaringen: de begeleider

werkt te weinig gestructureerd, contacten met de cliënt zijn beperkt, de kennis rond de sociale kaart met betrekking tot kinderen met het handicap is te beperkt, ...

Opvallend is dat, hoewel aanvankelijk bij aanmelding geen coaching wordt gevraagd, er toch een aantal aanmelders appreciëren dat er tijdens de aanmelding advies wordt gegeven zodat ze zelf verder kunnen met het gezin.

In de eerste plaats waarderen aanmelders de toegankelijkheid van de dienst. Vooral de snelle reactie samen met het laagdrempelige en nabije aanbod wordt door verschillende aanmelders als een belangrijke meerwaarde genoemd. Enerzijds maakt het ontbreken van wachtlijsten dat gezinnen vlotter kunnen instromen. Anderzijds is het aanbod laagdrempelig omdat 1G1P op verschillende domeinen werkt en vlotter op de noden van het gezin kan inspelen. De nabijheid van de begeleiding in de zin van 'naast het gezin staan', het luisteren en samen met het gezin actie ondernemen, wordt door heel wat aanmelders geapprecieerd. Uit de diepte-interviews horen we vooral de meerwaarde van het werken op maat van het gezin en het samen met het gezin op zoek gaan naar hun noden.

Aanmelders benoemen de generalistische benadering als een meerwaarde omdat de begeleider van 1G1P hierdoor het aanspreekpunt vormt voor het gezin. Verschillende keren verwijzen aanmelders naar het netwerk waarbinnen begeleiders actief zijn, wat hen een ruimere kijk geeft op de sociale kaart en het aanwezige aanbod. Doordat de begeleider van 1G1P breder kan werken en met een flexibel aanbod kan inspelen op de verschillende noden van het gezin, vormt de begeleiding een belangrijke aanvulling op het specifieke werkdomein van verschillende aanmelders. Zo is de pedagogische invalshoek vaak een aanvulling voor aanmelders uit basisvoorzieningen. Verder zien aanmelders 1G1P als een belangrijke actor om de coördinatie van de hulp op te nemen. Ondanks het belang van het generalistisch werken en het coördineren van de hulp, wordt slechts één maal het opstellen van een gezinsplan als ervaren meerwaarde vernoemd. Ook het samenbrengen van het professionele en/of sociale netwerk wordt slechts door enkele als een ervaren meerwaarde aangehaald.

Negatievere ervaringen bij de aanmelding situeren zich rond de onduidelijke en verschillende aanmeldingscriteria per wijkcontactpunt. Deze onduidelijkheid maakt de dienst voor een aantal aanmelders juist moeilijker toegankelijk.

In de diepte-interviews horen we als groot werkpunt de communicatie met en/of betrokkenheid van de aanmelders tijdens het proces. Algemeen formuleren aanmelders vooral positieve ervaringen als er duidelijke communicatie is en er samen wordt nagedacht over de verdere begeleiding. Negatieve ervaringen worden dan weer gekleurd als de aanmelder niet of beperkt betrokken wordt bij het verloop van het proces of als diens expertise onvoldoende gewaardeerd wordt bij de aanmelding van een gezin.

De invulling van het vraaggericht werken blijkt moeilijk te liggen voor de aanmelding van een groep kwetsbare gezinnen. Deze gezinnen zijn volgens de aanmelders niet steeds in de mogelijkheid om zelf hun hulpvraag te formuleren waardoor ze -bij gebrek aan eigen hulpvraag- niet worden opgenomen voor een begeleiding bij 1G1P. Volgens enkele begeleiders dreigt hierdoor een zeer kwetsbare groep uit de boot te vallen. Voor deze doelgroep is de werking van 1G1P ook te weinig aanklampend.

Naast de ervaren meerwaarde werd ook gevraagd naar de uitgangspunten van 1G1P die aanmelders het belangrijkste vinden. Zij benoemen als eerste 'coördinatie van de hulpverlening'. Dit uitgangspunt lezen we ook in bovenstaande ervaren meerwaarde. Het uitgangspunt dat als tweede belangrijkste wordt genoemd 'het opmaken van het gezinsplan' en het derde belangrijkste 'het betrekken van het netwerk', zien we niet terugkomen in de bovenstaande ervaren meerwaarde. Het zijn de twee uitgangspunten die ook de begeleiders (cf. 3.4.3. & 3.4.4.) als moeilijker realiseerbaar aangeven.

7. FOCUSGROEP WIJFACTOREN 2060

Naast het perspectief van de aanmelders is het onze betrachting om eveneens het perspectief van het bredere jeugdhulplandschap in beeld te krijgen. Aangezien ‘wijkgericht werken’ een van de principes is van 1G1P Vlaanderen, is het interessant om te onderzoeken in hoeverre verschillende wijkactoren binnen de brede domeinen van jeugd en welzijn de werking van 1G1P kennen en er al dan niet mee in contact komen. Na het onderzoeksopzet (cf. 7.1) toe te lichten, gaan we in op de manier waarop de actoren in contact zijn gekomen met 1G1P (cf. 7.2), op hun kennis van 1G1P (cf. 7.3) en op hun ervaringen met 1G1P (cf. 7.4). Vanuit die bevindingen worden een aantal verwachtingen naar de toekomst van 1G1P gesteld (cf. 7.5).

7.1. ONDERZOEKSOPZET

Aangezien de onderzoeksmiddelen ontoereikend zijn om in alle wijkcontactpunten wijkactoren samen te brengen, hebben we ervoor gekozen om ons te verdiepen via het opzetten van een onderzoeksactie in een **specifieke wijk**. We beogen dus niet om een representatief te zijn, maar we willen een beeld geven van hoe wijkactoren mogelijks kijken naar de rol die 1G1P opneemt of kan opnemen binnen de wijk. We kiezen voor wijkcontactpunt 2060 omdat het zich in een ‘centrum’-gebied bevindt met geringe oppervlakte, waarin er een concentratie is van zowel mensen in zeer precaire situaties, als hulp- en dienstverlening. We willen zicht krijgen op het perspectief van een brede groep aan wijkactoren – zowel actoren die reeds samenwerken met 1G1P, als actoren die 1G1P amper of niet kennen maar er wel beroep op zouden kunnen doen.

We ambieerden een **focusgroep met 8 tot 12 deelnemers** uit het breder jeugd- en welzijnslandschap van 2060. Om dit te realiseren – rekening houdend met ieders drukke agenda’s – hebben we getracht om aan te sluiten op een bestaand overleg tussen verschillende wijkactoren. Een poging om aan te sluiten op het overleg van ‘De Jonge Wijkverbinding’ – met deelnemers die sterk aanleunen bij onze beoogde doelgroep – is niet geslaagd omdat dit initiatief nog in de kinderschoenen staat. Een tweede poging om aan te sluiten bij het **‘Welzijnsoverleg 2060’** is wel geslaagd. Via hun mailinglijst werden meer dan 200 organisaties uitgenodigd om aansluitend op het welzijnsoverleg deel te nemen aan de focusgroep.

Uiteindelijk hebben we 7 respondenten bereikt. Hoewel het onze ambitie was om ook actoren te bereiken zoals jeugdorganisaties, sportverenigingen, een apotheker, etc. betreft het hier **specifieke actoren uit (gezondheids)zorg en welzijn**. Bovendien – zo blijkt uit hun uitspraken – werkt het grote merendeel van deze respondenten met mensen in zeer complexe situaties, wat hun visie op en ervaringen met 1G1P zeer sterk kleuren. Hun drijfveer om deel te nemen was enerzijds een beter zicht krijgen op de werking van 1G1P (vanuit een aantal onduidelijkheden) en anderzijds om een aantal verzuchtingen te delen met hoop op een betere samenwerking in de toekomst. Er is dus duidelijk sprake van een selectiebias. De onderzoeksbevindingen die hierna volgen zijn dus zeker niet te veralgemenen, maar ze bieden wel interessante inzichten in welke rol 1G1P al dan niet kan opnemen voor **gezinnen in zeer precaire situaties**.

De focusgroep duurde 1 uur en werd opgebouwd op basis van een **semigestructureerde vragenlijst** met vragen die polsen naar de manier waarop men al in contact kwam met 1G1P, hun kennis van 1G1P, hun ervaringen en een aantal verwachtingen voor de toekomst. We rapporteren de onderzoeksbevindingen via dezelfde structuur.

7.2. CONTACT MET 1G1P

Zoals bij het onderzoeksoptzet (cf. 7.1) reeds aangehaald, hebben alle respondenten op een of andere manier al contact gehad met 1G1P. De grote meerderheid is al eens **aanmelder** geweest van een gezin bij wijkcontactpunt 2060. Bij sommige begeleidingen werden ze als aanmelder verder betrokken, bij andere begeleidingen niet of moesten de aanmelders zelf initiatief nemen om informatie te bekomen. De respondenten die zich niet als 'aanmelder' beschouwen, geven aan dat ze een gezin wel al indirect hebben **doorverwezen** via een andere organisatie naar 1G1P, zoals dit citaat illustreert:

"In dat opzicht hebben we heel veel doorverwijzingen naar andere partners, waaronder 1G1P. Bij mijn weten, ik ben een psycholoog trouwens, zijn de doorverwijzingen die wij doen wel via andere partners. Dus wij sturen eerst bijvoorbeeld door naar Kind & Gezin en van daaruit vertrekken ze wel vaak naar 1G1P. Nu had ik onlangs gebeld naar 1G1P en gevraagd of onze cliënten bij hen mogen komen als ze geen adres, papieren en financiën hebben. Toen zeiden ze van 'ja tuurlijk', dus toen kwam de vraag ook een beetje bij mij van waarom doen we dat dan niet rechtstreeks?"

Deze respondent wist met andere woorden niet dat men ook zelf kon aanmelden. Een aantal respondenten geeft aan dat ze **als formeel netwerk** betrokken werden bij de begeleiding van een gezin. Het kan dan gaan om deelname aan een **netwerktafel** of het opnemen van een deel van de ondersteuningsnaden, zoals (een deel van) het administratief luik, rechtenverkenning, etc. **Andere manieren** waarop de respondenten contact hebben gehad, is via een online of fysiek voorstellingsmoment van 1G1P, deelname aan een aanmeldtafel, deelname aan een trefdag van 1G1P, etc. Het gaat dus zowel over initiatieven van 1G1P als over eigen initiatieven.

7.3. KENNIS VAN 1G1P

Alle respondenten kennen 1G1P, maar ze hebben **geen duidelijk beeld** van wat 1G1P is en doet. Voor sommige respondenten is het niet duidelijk dat 1G1P Groot Antwerpen opgedeeld is in 7 wijkcontactpunten. Slechts een minderheid weet dat 1G1P ook een ELP-aanbod heeft.

Wat betreft de rollen die 1G1P opneemt is er verwarring. Een aantal respondenten haalt de **coördinerende rol van 1G1P** aan, die we kunnen linken aan het principe van netwerkversterkend werken (het formeel netwerk betrekken) en generalistische werken:

"Wat ik altijd heb begrepen van 1G1P is dat ze niets doen. Dat is nu niet helemaal juist gezegd hé. (...) Maar wat zij doen is eigenlijk alle diensten die al op het gezin betrokken zijn, samen zetten en dan kijken wie welke problematieken opneemt. En dat ze dat na 6 maanden moeten stoppen en dat er dan iemand in de groep gezocht wordt die dat verder opvolgt. Dat was toch de vorige keer bij ons zo."

Door het delen van de verschillende ervaringen met 1G1P blijkt de onduidelijkheid groter te worden:

"Dat vind ik nu heel raar, ik dacht echt dat 1G1P gewoon diensten samenbracht. Maar gij stelt echt een hulpvraag?"

"Ik zag dat als een bijkomende dienst. Als ik zie dat ik 39 plaatsen heb, waar we met een paar maatschappelijke begeleiders integrale begeleiding doen (...) En ge merkt bij de kinderen dat er problemen zijn rond school en van alles en nog wat. Als 1 hulpverlener dat voor een gezin met 4 kinderen moet opnemen, dat gaat niet. Ik had gedacht dat dat een aanvullend aanbod was, die kunnen zich erop toeleggen. Nu denk ik: 'Dat is het niet'. Maar ondertussen weet ik niet meer wat het dan wel is."

Veel van de onduidelijkheid lijkt te zitten in de onwetendheid welke gezinnen wel of niet door 1G1P begeleid kunnen worden.

"En ook als ze bij ons langskomen dan zeggen ze altijd dat ze veel plek hebben dus dat er ruimte is voor nieuwe aanmeldingen, dan beginnen wij allemaal in actie te schieten, maar dan toch het gevoel dat er veel terugkomt. Dus er is ruimte, ze hebben ruimte voor gezinnen."

“En bij 1G1P heb ik soms een beetje de vrees dat er veel wordt gekeken naar ‘oké ge bent een doorverwijzer, dit is ons advies, doe het maar’. En dan komen ze gewoon terug bij u en dat is soms wat frustrerend.”

Enerzijds leeft de idee dat er veel ruimte is om gezinnen aan te melden. Anderzijds leeft het gevoel dat hun gezinnen vaak worden afgewezen of wordt de coaching ten aanzien van hen aangevoeld als doorverwijzing of terug verwijzing. Een respondent verwijt 1G1P dat ze te veel een ‘dispatch functie’ opnemen.

7.4. ERVARINGEN MET 1G1P

Sommige respondenten hebben zowel positieve als negatieve ervaringen met 1G1P. **Positieve ervaringen** betreffen meestal een goed contact met een specifieke begeleider, een goede samenwerking en hoge betrokkenheid rond een gezin, het aanbieden van een tolk tijdens gesprekken, etc. Bijvoorbeeld:

“Wat ik wel vind is - of toch de mensen die ik heb gesproken van 1G1P - is dat die heel betrokken waren op het gezin, en veel moeite deden om dat gezin verder te helpen.”

De hoofdteunor is echter voornamelijk negatief. We horen een aantal ervaringen die eerder **anekdotisch** lijken, bijvoorbeeld: moeilijke bereikbaarheid van het wijkcontactpunt, een cliënt die de begeleiding stopte omdat deze geen meerwaarde ervoer, een te lange wachttijd van meer dan 2 maanden, etc.

Een aantal andere ervaringen worden sterk gedeeld en kunnen we opvatten als reële knelpunten bij 1G1P. In de vorige paragraaf behandelden we de onduidelijke identiteit van 1G1P, wat eveneens als knelpunt kan worden gezien. Een ander knelpunt heeft te maken met het aanvoelen dat **hun doelgroepen vaak afgewezen** worden door 1G1P. Enerzijds gaat het hierbij over mensen die zich vaak in zeer precare situaties bevinden (geen wettig verblijf, armoede, dak- en thuisloosheid, problemen op meerdere levensdomeinen, chronisch zieken, etc.). Men schat in dat 1G1P onvoldoende kan tegemoetkomen aan de complexiteit aan problemen en noden waarmee deze gezinnen kampen:

“Als je geen papieren hebt, je bent dakloos, je hebt geen financiën, dan is het de druppel op de hete plaat. Wat voor veel mensen frustrerend is en dan haak je af. Het gaat wel over mensen met chronische ziektes dan.”

“Vooral ook als ze nog in het opvanghuis zitten of net erbuiten, dus erna. En ik heb dan wel gemerkt dat ik daar wat op mijn honger bleef zitten. Cliënten waren niet tevreden want ze waren zo van ‘dat briefje krijg ik hier ook al’ dus ik heb geen goed idee wat 1G1P dan wel doet, buiten hetgeen wat cliënten ook al bij ons krijgen. Jawel, jawel. Ik heb de mening van mijn client ook laten weten en dat was niet zo leuk voor hen, maar het is een te beperkt aanbod voor de zware doelgroep die wij soms hebben denk ik.”

Wanneer we aanhalen dat 1G1P ook aan vraagverheldering doet, wordt erop gewezen dat 1G1P hier volgens hen te weinig op inzet. 1G1P zou cliënten hierin te weinig betrekken, maar eveneens wil men als aanmelder zelf sterker betrokken worden en bevraagd worden over waar zij denken dat de noden liggen. De idee leeft dat 1G1P eerder aan de slag gaat met gezinnen waarbij er nog voldoende krachten aanwezig zijn.

“Mijn gevoel is ook vooral dat het sterke gezinnen zijn die worden geholpen. Dus gezinnen die nog veel sterktes hebben want anders worden ze geweigerd. Ik vind vanaf dat het gezin te zwaar wordt, dan weet ik een beetje op voorhand dat het een nee gaat worden en dan is dat ook een nee meestal. Het zijn gezinnen die veel sterktes hebben en die bijvoorbeeld nog een kinderbijslag hebben die in orde moet komen ofzo, maar dat is mijn gevoel hé.”

Anderzijds leeft de idee dat gezinnen waarbij er verontrusting is, moeilijker aangemeld geraken. Bij een aanmelding vermijdt men deze term in de hoop dat er toch een begeleiding kan opstarten:

“Ik merk wel heel hard bij 1G1P dat ik moet nadenken van oké dat gaat wel lukken, maar ze zijn inderdaad wat kieskeuriger qua problematiek. Vooral het stukje verontrusting is voor mij niet zo duidelijk. (...) als nu het woordje

'verontrusting' komt, dan zeggen ze dat dat niet voor hen is. Dat is wel duidelijk, maar wij hebben bijna bij elk gezin een stukje verontrusting, dus die afbakening is moeilijk.'

Eén van de mogelijke verklaringen voor het weigeren van gezinnen met complexe noden, is volgens een aantal respondenten de korte termijn waarbinnen 1G1P werkt.

Een ander knelpunt betreft het **principe van netwerkversterkend werken**. Ook hier is een duidelijk link te leggen met de precaire situatie waarin vele gezinnen zich bevinden. Een respondent vindt het contraproductief dat 1G1P aan de slag wil gaan met het informeel netwerk, want net het ontbreken van zulk een netwerk, maakt dat gezinnen zich in een precaire situatie bevinden.

"Ik heb een client gehad met 4 kinderen, die van Roemenië kwam en men zegt van we gaan uw netwerk aanspreken. Die heeft geen netwerk, dat is ook de reden waarom hij daar aanhaakt; van hoe kan er netwerk gezocht worden?"

Andere respondenten vinden het versterken van het formele netwerk dan weer moeilijk. Enerzijds reflecteren ze vanuit hun eigen mogelijke rol als deel van het formele netwerk, waarin men zichzelf soms overbevraagd voelt. Anderzijds duiden ze op het moeilijk vinden van formele partners en op partners die hun rol onvoldoende opnemen.

"Dat die van 1G1P zelf ook heel gefrustreerd zijn omdat ze nergens terecht kunnen. Die zijn tijdelijk, dus die moeten ofwel de diensten beter afstemmen of ook zelf doorverwijzen of iets nieuw vinden. En eigenlijk vinden die weinig hulp in de professionele organisaties. En dan richten ze zich naar [onze vrijwilligers] om toch ondersteuning te krijgen om die mensen hulp te bieden. Dan is het de vraag of dat wel onze taak is, dat vinden wij heel moeilijk. (...) Ik denk dat mensen van 1G1P ook zelf te weinig mogelijkheden hebben om nog door te verwijzen."

"Ik heb eigenlijk andere ervaringen met 1G1P. Wat ik een heel groot probleem vind in 2 dossiers, is dat het OCMW dikwijls een heel moeilijke partner is. Die willen niet mee, pakken gezinnen hun leefloon af omdat ze een bepaald iets niet gedaan hebben, waardoor heel de samenwerking terug ineensluit. Dat die heel moeilijk bereikbaar zijn. En dan denk ik soms wat moet ge dan als 1G1P, dan zit ge eigenlijk met diensten rond de tafel die eigenlijk hun job niet doen. Niet alleen het OCMW hé, ook andere diensten."

Ook bij de mogelijkheden tot netwerkversterkend werken speelt de begeleidingstermijn van 6 maanden parten. Volgens de respondenten is dit onvoldoende tijd om voor hun gezinnen een duurzame verbinding te kunnen maken met een andere dienst:

"Dat ze dat na 6 maanden moeten stoppen en dat er dan iemand in de groep gezocht wordt die dat dat verder opvolgt. Dat was toch de vorige keer bij ons zo. Ik merk alleen dat dat heel moeilijk loopt en dat het erna eigenlijk terug is hoe het ervoor was."

Door een aantal negatieve ervaringen leven bij sommige respondenten twijfels of men in de toekomst nog zal doorverwijzen of aanmelden bij 1G1P. Een respondent spreekt zelfs van een 'zwarte sociale kaart':

"En als het nog lang duurt dan weet ik dat ik stop met ernaar te bellen. Ik wou niet negatief zijn, vandaar dat ik hieraan meedoe, want misschien ontdek ik iets wat wel goed voor mijn cliënten is. Want op den duur heb ik zoiets van dat niet meer. Ik heb een boekje zo in mijn sociale kaart 'niet meer contacteren en wel contacteren.'"

Bij deze respondenten bemerken we een protectionistische reflex ten aanzien van hun doelgroep. Men wil mogelijke extra afwijzingen of doorverwijzingen door andere hulp- en dienstverlening zoveel mogelijk vermijden:

"Heel veel van ons cliënteel heeft al voor de zoveelste keer een papier gekregen om naar ergens anders te gaan om dan opnieuw een papier te krijgen om dan terug te gaan.' Dat zit ook in het systeem ingebakken en dat is zeer frustrerend en dat willen we een beetje besparen want zo geraken we heel veel van ons cliënteel kwijt."

7.5. VERWACHTINGEN NAAR DE TOEKOMST

Hoewel alle respondenten kritisch zijn over de werking van 1G1P, blijft er toch een duidelijke betrokkenheid bij en geloof in 1G1P. Gevraagd naar welke verwachtingen de respondenten hebben naar 1G1P in de toekomst, blijken de meeste logischerwijze aan te sluiten bij de noden en knelpunten die eerder genoemd zijn.

7.5.1. Een duidelijke profilering en bekendmaking van 1G1P

Bij een deel van de respondenten is er geen voorkeur over welke rol 1G1P al dan niet moet opnemen in de toekomst. Wel blijkt er een algemene nood aan duidelijkheid over wat 1G1P wel en niet doet, zodanig dat men zelf duidelijk weet wanneer 1G1P is aangewezen voor een gezin. Men is zich bewust van de 'stretch' waarin 1G1P zich momenteel bevindt en vindt het vooral belangrijk dat er een **duidelijke keuze** wordt gemaakt.

"Ik denk dat vooral de rol duidelijk moet zijn. Je kiest het een of je kiest het ander, nu kiezen ze van alles wat en dan wordt het niet duidelijk. Voor mij mag dat ook hé, hetgeen wat jij zegt [een coördinerende rol opnemen, netwerktafels organiseren]. Want dan hadt ge kunnen zeggen: 'Al die CLB's, al die scholen we gaan die eens samen zetten'. Nu had mijn collega dat moeten doen met de directeur en met de juffrouw, die dan ambetant was. Als dat een rol is, dan weten we dat. Het is eender wat ze gaan doen, als het maar duidelijk is waar ze dan voor staan en dat is momenteel niet duidelijk."

Hieraan gelinkt geven de respondenten aan dat die rol ook duidelijk gecommuniceerd dient te worden. Een aantal respondenten hebben reeds een voorstelling van 1G1P bijgewoond, waarna ze dit verspreidden binnen hun organisatie. Dat zou 1G1P nog vaker moeten doen. Terwijl alle respondenten aangeven dat zij als organisatie overbevraagd zijn, leeft de perceptie dat er bij 1G1P wel ruimte is om meer actief te zijn binnen de wijk en zich voor te stellen aan andere partners. Er wordt dus vooral naar 1G1P gekeken om initiatief te nemen voor een **beter en bredere bekendmaking**.

7.5.2. Betrokkenheid en samenwerking

De respondenten willen als aanmelder in de toekomst **sterker betrokken** worden bij de gezinnen. Nu leeft het gevoel dat zij vooral initiatief moeten nemen om te informeren naar een stand van zaken met het gezin of naar een mogelijke bijdrage die zij kunnen leveren.

Een ander deel van de respondenten ziet de samenwerking breder en zou het een meerwaarde vinden als 1G1P expliciet de rol opneemt van het **samenbrengen, afstemmen en coördineren** van de verschillende hulp- en dienstverleners. Het is een meerwaarde omdat ze hier vaak zelf de tijd niet voor hebben.

"Ik denk wel dat 1G1P een rol kan spelen om diensten samen te brengen als het heel moeilijk loopt. Ik vind nog eens een nieuwe dienst die nog eens iets opneemt... Dat vind ik eigenlijk niet nodig. Ik vind dat je moet investeren in diensten die er al zijn en die voldoende personeel hebben. Maar als het echt gaat over het samenbrengen van diensten en echt zorgen dat ze op elkaar afgestemd geraken dan denk ik wel dat het een rol kan spelen."

"Het welzijnsoverleg is daar een mooi voorbeeld van. Dat is iets waar we allemaal heel dankbaar voor zijn en iets wat we allemaal niet op zelf poten zouden kunnen zetten. Als ik dan denk aan een coördinerende organisatie binnen de bijzondere jeugdhulp, dan denk ik: 'Doe dat. Doe dat dan op kleine schaal, grote schaal, maakt allemaal niet uit'. Maar dan moet je niet er zelf achter liggen zoeken, want ik denk dat we allemaal wel overbevraagd zijn in 2060."

7.5.3. Signaalfunctie

Een van de knelpunten die respondenten signaleren, is het gegeven dat sommige diensten – zoals het OCMW maar ook breder – onvoldoende ondersteuning bieden aan de gezinnen als deel van het formeel netwerk. Van hieruit wordt geduwd op een belangrijk signaalfunctie die 1G1P hierin kan opnemen. Als 1G1P verschillende actoren samenbrengt in netwerktafels, dan kan zij evenzeer

verschillende actoren samenbrengen om signalen te bundelen en (beleids)acties hierrond te ondernemen ten aanzien van de bevoegde instanties.

7.6. BESLUIT

Het opzet van de focusgroep in wijk 2060 was om wijkactoren binnen het brede jeugd- en welzijnsveld te bereiken die 1G1P mogelijk kennen, maar mogelijk ook niet. Gezien het beperkte onderzoeksoptzet bereikten we 7 respondenten uit zorg en welzijn die reeds een aantal ervaringen hebben met 1G1P. Zij hebben contact gehad met 1G1P op verschillende manieren: als aanmelder, als indirecte doorverwijzer, als deel van het formele netwerk (bv. netwerktafel), etc. De doelgroepen waarmee de respondenten werken, bevinden zich voornamelijk in zeer precaire situaties – wat eigen is aan de populatie van ‘centrum’-gebied 2060. Deze contextfactoren kleuren de onderzoeksbevindingen sterk. Deze bevindingen zijn dus zeker niet te veralgemenen naar de gehele werking van 1G1P Groot Antwerpen. Wel bieden ze een interessante illustratie van hoe 1G1P zich verhoudt tot de meest kwetsbare groepen.

We ontdekken een aantal positieve ervaringen met 1G1P, die voornamelijk gelinkt wordt aan een specifieke begeleider, een goede samenwerking, het beschikbaar maken van een tolk, etc. Ervaringen blijken echter voornamelijk negatief. Naast een aantal specifieke negatieve ervaringen met betrekking tot een begeleiding, stellen we een aantal knelpunten vast die sterk gelinkt zijn aan de complexiteit aan problematieken bij de doelgroep. Zo leeft de perceptie dat ‘hun gezinnen’ vaak worden afgewezen voor een begeleiding, of worden terug- of doorverwezen. Ook het principe van netwerkversterkend werken wordt onrealistisch bevonden, zeker binnen een beperkte termijn van 6 maanden.

Ondanks de vele kritische noten, blijft er toch een geloof in de mogelijkheden van 1G1P overeind. Tenminste, als aan een aantal zaken wordt gewerkt in de toekomst. Ten eerste is er nood aan een duidelijkere profilering van 1G1P: Wat doet 1G1P wel en wat doet 1G1P niet? Welke gezinnen kunnen bij 1G1P terecht? Op basis daarvan kan men als potentiële aanmelder betere afwegingen maken. In ieder geval is het belangrijk dat er keuzes worden gemaakt, want het is de veelheid aan werkzaamheden die volgende de respondenten zorgen voor onduidelijkheid. Daarbij komt dat deze rol ook beter en breder gecommuniceerd moet worden. Wijkactoren kijken sterk naar 1G1P om hiertoe initiatief te nemen en te zorgen voor een bredere bekendmaking en verankering in de wijk. Ten tweede verwachten de respondenten dat ze als aanmelder beter betrokken worden bij een gezin zodat ze zelf weten hoe het gaat met het gezin en eventueel zelf een bijdragen kunnen leveren als deel van het formele netwerk. Een deel van de respondenten ziet de rol van 1G1P breder en verwacht dat 1G1P organisaties samenbrengt, zorgt voor afstemming en coördinatie tussen de verschillende hulp- en dienstverleners. Niet enkel met betrekking tot een specifieke begeleiding van een gezin, maar ook breder. Ten derde verwachten respondenten dat 1G1P – doordat ze verschillende wijkactoren samenbrengt – ook een signaalfunctie opneemt naar het beleid of andere bevoegde instanties om hiaten of knelpunten in het bestaande aanbod aan te kaarten.

8. ALGEMENE CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Dit onderzoeksrapport geeft de onderzoeksresultaten weer van het tweede onderzoekjaar binnen het project 1G1P Groot Antwerpen. Hierbij werd gekeken naar de methodische invulling van 1G1P Groot Antwerpen. Vanuit een multistakeholder perspectief en via diverse onderzoeksmethoden werd in kaart gebracht hoe de begeleidingen door 1G1P Groot Antwerpen ervaren worden en wat de (ervaren) impact is van de methodiek.

8.1. HET POTENTIEEL VAN 1G1P-BEGELEIDINGEN

Op basis van het onderzoek wordt duidelijk dat het potentieel van 1G1P als hulpverleningsvorm binnen Antwerpen erkend wordt door alle betrokkenen. Bovenal blijkt de waarde die 1G1P kan realiseren uit de *'lived experience'* van de gezinnen, maar ook volgens de beleving van de begeleiders en aanmelders is het potentieel van het project duidelijk. De snelle opstart van de begeleidingen en de afwezigheid van wachtlijsten zorgen voor rust bij alle betrokkenen. De gezinnen die bij 1Gezin 1 Plan aangemeld worden, ervaren uitdagingen op meerdere levensdomeinen en worden als kwetsbaar gedefinieerd. Het kortdurende karakter van 1Gezin 1 Plan is doorgaans afgestemd op de hulpvragen van deze aangemelde gezinnen. Echter, hoe kwetsbaarder de doelgroep die zich aanmeldt; hoe moeilijker het blijkt voor 1Gezin1Plan begeleiders om aan vraagverheldering te doen en om effectief resultaten te bereiken binnen de kortere termijn.

De meerwaarde van 1G1P als methodische werkingsvorm toont zich vooral in het handelen vanuit drie specifieke principes. Allereerst, zet 1Gezin 1 Plan doelbewust het **gezin aan het stuur**. Niet de aanmelder of de begeleider beslist over de invulling van de begeleiding, maar de begeleider werken vraaggericht en werken aan domeinen waar het gezin zelf wil rond werken. Vraagverheldering bij het gezin staat centraal en op basis van de verhelderde vraag wordt gewerkt. Hiervoor zijn de basiskrachtlijnen van sociaal werk zoals nabijheid, actief luisteren en flexibiliteit van doorslaggevend belang. De sociaal werker staat naast het gezin en gaat met hen mee in de zoektocht naar hulp. Daarnaast, werkt 1G1P op een **generalistische** manier. Er liggen geen vaste of gespecialiseerde modules klaar waarmee aan de slag gegaan wordt, maar er wordt breed gekeken over het hele bestaande aanbod binnen de sociale kaart om oplossingen te zoeken. Er wordt hierbij tevens rekening gehouden met nulde lijn initiatieven en creatieve oplossingen. Dit blijkt een vernieuwend concept te zijn binnen de jeugdhulpverlening. Tot slot is ook de **preventieve werking** van 1G1P begeleidingen een meerwaarde. Hoewel er diverse semantische discussies bestaan inzake wat preventie betekent, is het duidelijk dat gezinnen dankzij 1Gezin 1 Plan wegwijs gemaakt worden binnen het bestaande aanbod en leren (al dan niet aan de hand van een fysiek uitgewerkt gezinsplan) ook zelf hun weg te vinden in het hulverleningsaanbod. Dit werkt *empowerend* en zorgt er tevens voor dat gezinnen sneller geholpen worden, waardoor ergere problemen vermeden kunnen worden en/of verdere hulpverlening overbodig wordt.

Naast deze drie elementen waarover een grote consensus bestaat, zijn er enkele kenmerkende elementen van 1G1P die niet door iedereen gedeeld worden. Allereerst, is een specifieke eigenheid aan 1G1P de beschikbaarheid van de **ELP**. Het bestaan van het aanbod aan ELP is echter onvoldoende gekend bij aanmelders. Volgens meerdere begeleiders en de gezinnen die bevestigd werden in dit onderzoek is dit aanbod wel degelijk een meerwaarde in de werking van 1G1P. Dit zeker in het kader van de wachtlijsten en de toenemende GGZ-problematieken. Daarnaast, is er het **gezinsplan** dat kenmerkend is binnen de theoretische principes van de 1G1P-methode. Hier zijn diverse ervaringen mee en de term zelf blijkt op diverse manier ingevuld te worden. Sommige stakeholders zien wel degelijk de meerwaarde van het opmaken van een gezinsplan, in een creatieve vorm en/of drager die

past bij het gezin in kwestie. Diverse begeleiders en gezinnen geven echter aan dat ze hier niet altijd het nut van inzien en dit ook niet altijd gebruiken. Gelijkaardige bedenkingen worden geuit over het **netwerkversterkend werken**, en dit zowel voor het informele als het formele netwerk. Waar sommige stakeholders wel degelijk de meerwaarde zien van deze manier van werken, bijvoorbeeld de concrete organisatie van netwerktafels om gezinnen te ondersteunen, wordt dit door anderen niet gedeeld. Meerdere gezinnen geven aan dat zij hun informeel netwerk niet wensen (of kunnen?) betrekken bij 1G1P. Ook meerdere organisaties geven aan dat zij niet altijd een actieve rol kunnen opnemen binnen het formele netwerk omdat dit een te zware belasting is voor hun eigen werking. Dit zet het begrip van netwerkversterkend werken en de formule van netwerktafels onder druk.

Het potentieel van 1G1P is dan wel duidelijk, doch kan het potentieel in de praktijk ruim ingevuld worden. Zo wordt het onduidelijk wat nu de eigen finaliteit is van 1G1P ten opzichte van het hulpverleningslandschap. Draait 1G1P om de preventieve insteek? De doorverwijzing naar het bestaande hulpaanbod op basis van coaching? De chaos en de stress in gezinnen onder controle brengen en de stap zetten naar andere hulpverlening? Of wordt 1G1P ingezet als overbruggingshulp bij de confrontatie met wachtlijsten? Of is het zelfs mogelijk om specialistische hulp aan te reiken aan gezinnen? In de praktijk is de stretch groot en wordt hier flexibel mee omgesprongen.

8.2. UITDAGINGEN EN *LESSONS LEARNED*

Hoewel het potentieel van de werkingswijze van 1G1P Groot Antwerpen duidelijk is, maakt dit onderzoek duidelijk dat verschillende uitdagingen aandacht vragen.

8.2.1. Inherente spanning tussen principes

De inherent theoretisch sterke concepten van 1G1P werken elkaar in de praktijk soms tegen. Een sterk en gewaardeerd basisprincipe van de 1G1P werking is dat het gezin aan het stuur zit. De begeleiders ervaren hier een grote spanning met één van de andere basisconcepten, namelijk netwerkversterkend werken.

Wanneer een gezin aangeeft dat ze dit liever niet wensen te doen, is het niet vanzelfsprekend om hier nog verder op in te zetten of netwerktafels te organiseren volgens de 1G1P methodiek. Het gezin aan het stuur zetten, heeft aldus mogelijks directe consequenties op andere principes binnen de 1G1P methodiek.

Binnen dit onderzoek valt op dat bepaalde sturende principes meer naar voor komen dan andere. Hierdoor ontstaat onevenwicht tussen de sturende principes van 1G1P, terwijl de kracht van de methodiek net bestaat uit de totaliteit en evenwaardige plaats van de principes. Dit komt vooral tot uiting door de dominante aandacht voor het vraaggestuurd werken. Het netwerkversterkend werken, en in het bijzonder het aan de slag gaan met het informele netwerk, raakt hierdoor als het ware ondergesneeuwd.

8.2.2. Generalistisch versus interdisciplinair werken

Een andere spanning betreft het combineren van de generalistische insteek met de interdisciplinaire aanpak binnen de 1G1P werking. Waar generalistisch werken in de praktijk duidelijk vorm aanneemt, is dit minder het geval voor het interdisciplinaire samenwerken en leren.

In de dagelijkse werking van de begeleiders blijkt het omwille van pragmatische redenen soms eenvoudiger om bepaalde gezinnen toe te wijzen aan specifieke personen met ervaring binnen de thematiek die de rode draad vormt in de vraag van het gezin. De begeleider zal dan wel proberen generalistisch te werk te gaan, doch is het net hierdoor volgens bepaalde begeleiders verleidelijk om toch inhoudelijk aan de slag te gaan met het gezin.

Systematische interdisciplinaire dossierbesprekingen zijn nog niet ingebed in alle wijkteams. Ook intervisiemomenten die interdisciplinaire reflectie waarborgen en een lerende cultuur bewerkstelligen, zijn eerder uitzonderlijk. Begeleiders geven ook zelf aan dat er een vraag is naar meer intervisie en afstemming over dossiers om deze bredere interdisciplinaire blik verder te ontwikkelen.

Een bijzonder uitdagend aspect binnen het niet structureel inbedden van het interdisciplinaire werken binnen de 1G1P-methodiek is de ELP. De beschikbaarheid van de ELP is niet alleen amper gekend bij de aanmelders, maar deze is ook niet volwaardig ingebed binnen de werking van 1G1P. De ELP wordt in de praktijk eerder vormgegeven als een ad hoc traject binnen 1G1P waarnaar gezinnen doorverwezen kunnen worden. Uitzonderlijk zijn er co-begeleidingen en nog uitzonderlijker wordt de ELP mee opgenomen binnen een interdisciplinaire kijk op een gezin aan een aanmeldtafel. De meerwaarde die deze specialistische expertise kan hebben binnen de interdisciplinaire kijk van 1G1P wordt zo niet volledig gerealiseerd.

8.2.3. 1G1P onder druk

1G1P gaat theoretisch uit van een kortdurende hulpverlening, doorgaans toeleiding naar andere diensten en coördinatie van aanwezige hulpverlening, waarbij de begeleiders niet zelf ingrijpen in de context van de gezinnen. In de praktijk stoten begeleiders echter op uitdagingen van gezinnen die geconfronteerd worden met lange wachttijden, aflopende modules en specifieke noden aan praktische of net specialistische hulp.

Op basis van dit onderzoek blijkt dat afhankelijk van de persoon die de begeleidersrol opneemt en de wijk waarin deze werkt, meer of minder ingespeeld kan worden op deze uitdagende noden. Deze verpersoonlijking van 1G1P-invullingen, zorgt er mee voor dat de finaliteit van 1G1P onduidelijk is. Bovendien maakt de duidelijke inzet van 1G1P Groot Antwerpen op wijkgericht werken waarbij eigenheid omarmd wordt, het eveneens moeilijker om een duidelijke overkoepelende identiteit te garanderen over de wijken heen.

Preventieve hulp, doorverwijzing, contextbegeleiding, overbruggingshulp, specialistische hulp... De stretch is in de praktijk groot. De vraag kan dan gesteld worden of dit de deur niet openzet voor 'oneigenlijk gebruik'. Namelijk het aanmelden van gezinnen die nergens anders terecht kunnen (bv. Wachtlijsten, stopzetten van modules, ...), eigenlijk specialistische hulp nodig hebben maar desondanks bij 1G1P aangemeld worden.

Uit onderzoekjaar 1 bleek reeds dat de overheid diverse open doelstellingen formuleert voor 1G1P en de praktische invulling vrijwel openlaat aan het terrein. Hierdoor werden grotere discussies doorgeschoven naar het werkveld. Daarnaast geven begeleiders aan dat 1G1P ondertussen vanuit overheidswege geconfronteerd wordt met nog bijkomende uitdagingen die de contouren van het 1G1P project nog verder onduidelijk maken. Denk hierbij aan de Oekraïne crisis, Vroeg en Nabij, de samenwerking met de onderwijsinternaten. De overheid formuleert ook duidelijk bijkomende opdrachten, zoals de koppeling met crisishulp. De kern van 1G1P is nog niet volledig solide, maar 1G1P wordt wel reeds uitgedaagd met diverse extensies die niet altijd matchen met de theoretische uitgangspunten van 1G1P.

8.2.4 1G1P voor ieder gezin?

De resultaten van dit onderzoek leiden eveneens tot enkele reflecties inzake het doelpubliek van 1G1P en de positionering van 1G1P binnen het beleidskader van Vroeg en Nabij.

In voorgaande paragrafen werd reeds duidelijk dat bepaalde kernprincipes van 1G1P moeilijk werkbaar zijn bij de meest kwetsbare gezinnen. Denk hierbij bijvoorbeeld terug aan het principe om in te zetten op het informeel netwerk terwijl dit bij veel van deze gezinnen het ontbreken daarvan net één van de

problemen is. Maar ook aan gezinnen die zoveel uitdagingen hebben dat kortdurende hulp eenvoudig weg geen oplossingen biedt of verbetering brengt.

Het wordt echter nog fundamenteeler. 1G1P Groot Antwerpen wil gezinnen met vragen op één of meerdere levensdomeinen helpen. Een basisprincipe hierbij is het vraaggericht werken, wederom vertrekkende vanuit het principe gezin aan het stuur. Dit kernidee vertrekt vanuit de premisse dat gezinnen effectief vragen formuleren en hiermee aan de slag willen gaan. Een gegeven dat niet vanzelfsprekend is voor de meest kwetsbare gezinnen. De vraagverheldering van deze meest kwetsbare gezinnen vergt bovenal tijd en ruimte. Hierbij speelt immers de nood aan het (her)opbouwen van vertrouwen in hulpverlening vooraleer nog maar aan vraagverheldering gestart kan worden.

Op basis van deze elementen kan in vraag gesteld worden of alle gezinnen wel degelijk terecht kunnen en/of moeten kunnen bij 1G1P. De interne stretch binnen 1G1P is reeds groot en komt nog verder onder druk te staan, maar er zijn mogelijks gewoon ook andere projecten die meer geschikt zijn om voor deze specifieke doelgroep het verschil te maken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan gezinscoaches die een langdurige en ruimer mandaat kunnen innemen. Zeker gegeven de specifieke context in een aantal wijkwerkingen in Antwerpen lijkt een meer langdurige begeleiding vanuit de principes van 1G1P een meerwaarde te zijn binnen het huidig aanbod.

8.2.5 Vele invullingen van preventief werken

Uit het onderzoek blijkt een diversiteit aan invullingen van preventief werken. Preventief werken lijkt uitgegroeid te zijn tot een containerterm waarin heel wat verschillende invullingen samenkomen. Het lijkt aangewezen om hierrond meer duidelijkheid en afstemming te bekomen opdat eenieders verwachtingen duidelijk worden.

Preventief werken gaat in essentie om het zo vroeg mogelijk interveniëren (terwijl heel wat gezinnen al een traject gelopen hebben), om escalatie te vermijden (duidelijk ook wel zichtbaar in de data). Tegelijkertijd valt op dat sommige aanmelders ook heel kwetsbare gezinnen aanmelden die - gezien de relatief korte duur van de 1G1P begeleiding - mogelijks onvoldoende geholpen kunnen worden. Denk hierbij aan die gezinnen die het vertrouwen volledig kwijt zijn in de hulpverlening.

8.2.4. De integratie van de ELP in 1G1P

Eén van de sterktes van 1G1P is de aanwezigheid van een ELP. Die snelle toegang tot psychologische hulp is een meerwaarde. De ELP zou ook de link moeten vormen met ruimere GGZ-aanbod, maar dit bleek onvoldoende uit de data. We stellen wel vast dat de procesbegeleiding en de ELP deels 'naast mekaar' werken. Zo maken de ELP ook geen deel uit van de intervisie op het niveau van de 1G1P-teams.

Er zijn vaak goede redenen om het op die manier te doen, te meer omdat de ELP zich duidelijk op het kind richt als volwaardige actor en het kindperspectief binnenbrengt in de 1G1P-methodiek. Tegelijkertijd zorgt die beperkte integratie ervoor dat de kennis en expertise van de ELP mogelijks te weinig wordt meegenomen in de procesbegeleidingen van 1G1P, terwijl deze expertise wel degelijk een meerwaarde kan bieden binnen de multidisciplinaire aanpak van 1G1P.

8.2.5. 1G1P krijgt vorm binnen en mee vorm gegeven door een complexe organisatie van de jeugdhulp.

1G1P krijgt vorm binnen een complexe organisatie van de jeugdhulp. We zien ook dat de aanmelders uiteenlopende verwachtingen hebben en dat de afstemming hiermee niet altijd even vlot verloopt. Het feit dat 1G1P in situaties komt waar er al hulpverlening aanwezig is, vraagt om de nodige openheid

van de bestaande hulpverlening om de coördinerende rol van de 1G1P-medewerker te aanvaarden. Dit lijkt niet altijd het geval te zijn.

De relatief korte duur van de 1G1P begeleiding betekent eveneens dat voor heel wat gezinnen vervolghulp nodig is. 1G1P is een belangrijke facilitator voor de toegang tot die hulp en zorgt voor een warme overdracht. Het betekent echter ook dat 1G1P dit aspect na overdracht loslaat en dat een nieuwe hulpverlener deze rol opneemt binnen het gezin.

8.2.6. Procesbegeleiders geprangd tussen 1G1P en moederorganisatie

Uit het onderzoek blijkt dat 1G1P procesbegeleiders wat geprangd zitten tussen de specifieke manier van werken van 1G1P en de manier waarop hun moederorganisatie werkt. Zeker die procesbegeleiders die halftijds voor de ene en halftijds voor de andere werken, geven aan dat dit erg moeilijk en bijna onmogelijk is.

1G1P is wel degelijk een andere manier van werken en de procesbegeleiders geven aan dat het niet altijd even goed mogelijk is om hier te volle voor te gaan. In het eerste jaar verwezen we al naar deze complexe positie en dit wordt nu ook bevestigd in de interviews met de begeleiders. De nodige soepelheid binnen de moederorganisaties om begeleiders hun rol binnen 1G1P op te nemen is noodzakelijk, doch niet vanzelfsprekend.

Het is ook duidelijk dat de procesbegeleiders de meeste ondersteuning ervaren van de leden van hun wijkteam. De 1G1P-begeleiders zijn vragende partij om een gemeenschappelijke fysieke plek, net om die uitwisseling en dat teamgevoel verder te versterken.

8.2.7. 1G1P als antwoord op structurele problemen?

Tot slot, leiden we uit de data af dat heel wat gezinnen die geholpen worden door 1G1P gekenmerkt worden door armoede, door lamenteerbare huisvesting. Deze structurele problemen hebben een grote impact op de gezinnen en op de ruimte die de begeleiders hebben om oplossingsgericht te werken.

Anders uitgedrukt, structurele problemen wegen sterk door in de tijdelijke begeleiding, maar ze ten gronde aanpakken is haast onmogelijk op die korte tijd. 1G1P zou nog meer kunnen inzetten op het zichtbaar maken van hoe gezinnen en de opvoeding in die gezinnen bemoeilijkt wordt door deze structurele problemen. De politiserende functie van 1G1P kan versterkt worden.

Omdat 1G1P Groot Antwerpen gecoördineerd wordt door de stad, is het eenvoudiger om vanuit de begeleidingen signalen te geven en een signaalfunctie op te nemen over meer structurele problemen waarmee de gezinnen worden geconfronteerd of over bepaalde tekorten of knelpunten in het hulpverleningsaanbod.

8.3. AANBEVELINGEN

Het potentieel van 1G1P wordt onderschreven door alle betrokkenen. Dit kan nog verder versterkt worden door in te zetten op enkele concrete punten die op basis van het onderzoek zichtbaar werden.

8.3.1. Zet in op wat 1G1P goed doet

1Gezin 1 Plan maakt het verschil door generalistisch en kortdurend te werken en gezinnen expliciet van het proces te zetten. Deze concepten zijn vernieuwend binnen het hulpverleningslandschap. Onboarding van nieuwe medewerkers maar ook een duidelijke positionering van 1G1P kan deze specifieke aanpak verder versterken en de potentiële impact nog vergroten.

De bevindingen dat een aanmelding in verschillende wijkpunten verschillende uitkomsten kan kennen (of mensen wel of niet toegang krijgen tot het aanbod van 1G1P) ondermijnt de perceptie van een

stevig onderbouwde, betrouwbare en toegankelijke methodiek. Meer afstemming, intervisie, visie, gedeeld referentiekader voor de permanisten is noodzakelijk.

8.3.2. Zet in op een evenwaardige inzet van de kernprincipes van 1G1P en verduidelijk hoe dit in z'n werk moet gaan

De begeleidingen vanuit 1G1P Groot Antwerpen zetten prioritair in op het principe van vraaggericht werken. Hierdoor raken andere principes, en in het bijzonder het principe van netwerkversterkend werken ondergesneeuwd. We bevelen daarom aan om dat onevenwicht tussen kernprincipes te analyseren en in te zetten op een evenwaardige aandacht voor alle principes.

Uit het onderzoek blijken dat de begeleiders wijzen op een aantal knelpunten bij het netwerkversterkend werken bij kwetsbare gezinnen (bv. beperktheid van aanwezige netwerk, gezin dat er niet mee wil aan de slag gaan). Ondanks die knelpunten kan er sterker ingezet worden op het netwerkversterkend werken in de praktijk. Het aan de slag gaan met het netwerk bevat immers heel wat potentieel voor de gezinnen. Het betrekken van het informeel netwerk van gezinnen bij begeleidingen verdient daarbij bijzondere aandacht gezien het een belangrijke hefboom is om duurzame verbetering voor de gezinnen mogelijk te maken. . Wanneer begeleidingen afronden of verdere hulp ophoudt, biedt het informele netwerk mogelijks een essentiële continuïteit. Zo kunnen gezinnen, zelfs nadat de formele hulpverlening is beëindigd, terugvallen op hun netwerk voor advies, praktische hulp of emotionele steun. Dit vergroot de zelfredzaamheid van gezinnen. Daarnaast kan binnen het kader van het formele netwerkversterkend werken bijvoorbeeld verder ingezet worden op groeikansen inzake de samenwerking met meer generalistische partners, zoals bijvoorbeeld het Huis van het Kind en diens partners. Deze spelers zijn doorgaans langduriger aanwezig binnen de meeste gezinnen met jonge kinderen en kunnen daardoor mogelijks enige continuïteit aan begeleiding bieden. En een laatste reden is dat een sociaal netwerk niet alleen functioneel is en verschillende vormen van sociale steun aanbiedt, maar gewoon ook een basisnood is van elk individu in de samenleving.

8.3.3. Bewaak de kern van 1G1P

1G1P wordt geconfronteerd met diverse uitdagingen die de limieten van de 1G1P-principes uitdagen, dit in een fase van het project waarin men nog niet echt in stabiele wateren verkeert. Er zijn de erg kwetsbare gezinnen die eigenlijk een langere ondersteuning op basis van de 1G1P-principes nodig hebben. Er zijn aanmelders die niet altijd even vertrouwd zijn met de kernprincipes van 1G1P. Er is de overheid die nieuwe verwachtingen formuleert, zoals de link met de crisishulpverlening. 1G1P moet voldoende ruimte behouden om haar eigenheid te bewaken en vooral de manier van werken te versterken. Dit vraagt ook om een betere afstemming met aanmelders.

Tegelijkertijd is een fundamenteel debat nodig over de beperking van de begeleidingsduur. Begeleiders geven nu al zelf aan die niet altijd te respecteren. Maar zeker voor de meest kwetsbare gezinnen is het op dit moment geen realistische termijn. Er zijn verschillende opties mogelijk. Aan de ene kant kan de termijn volledig gelost worden, maar dan verliest 1G1P mogelijks haar eigen manier van werken. Aan de andere kant kan er ook nagedacht worden over 1G1P in een soort van 'extra large' versie. De principes blijven gelijkaardig, maar de vaste termijn wordt losgelaten. De actuele proefprojecten omtrent 'gezinscoaches', mogelijk gemaakt door de Vlaamse overheid, lijken hierop een antwoord te bieden. Die meer langdurige invulling van 1G1P lijkt ook aan te sluiten bij de manier waarop trajectbegeleiding in de beleidsnota's 'Vroeg en Nabij' wordt opgevat. In ieder geval bevestigt dit onderzoek opnieuw de nood aan meer langdurige trajectbegeleiding en zijn de kernprincipes van 1G1P een meerwaarde voor de invulling hiervan.

8.3.4. Investeer in interdisciplinair werken en veranker de wijkteams

Pragmatiek neemt in de interne werking de bovenhand. Waar wel degelijk generalistisch gewerkt wordt, is dit veel minder het geval voor het interdisciplinair werken. Het inzetten op intervisie en casusbesprekingen binnen een ruimer team en/of op trefdagen kan hierbij helpen. Daarnaast blijkt duidelijk dat de begeleiders van 1G1P Groot Antwerpen bovenal steun zoeken en vinden bij hun collega's van 1G1P en minder bij hun moederorganisatie. Dit geldt in het bijzonder voor zij die de rol van 1G1P-begeleider voltijds opnemen. De vraag kan gesteld worden op welke manier deze wijkteams als volwaardige teams verder kunnen uitgebouwd worden. De band met de moederorganisatie is weliswaar belangrijk om de expertise van de moederorganisatie binnen te brengen in 1G1P, maar het gaat ook om het ontwikkelen van een eigen manier van werken binnen 1G1P en het leren van mekaar wat 1G1P inhoudt en dient te betekenen. Die teamwerking binnen 1G1P is bovendien des te belangrijker, gegeven de krapte op de arbeidsmarkt en het personeelsverloop dat daarmee samenhangt. Hierbij kan gedacht worden aan een fysieke locatie voor de wijkteams. Het principe van wijkgericht werken kan hierdoor ook versterkt worden. 1G1P is op die manier beter zichtbaar binnen de wijk en op die manier kunnen ook andere organisaties gemakkelijker contacten leggen met 1G1P.

Bijzondere aandacht dient uit te gaan naar de integratie van de ELP-expertise die momenteel minder ingebed is binnen het begeleidingsteam. Er kunnen zeer goede redenen zijn om de ELP-begeleiding naast de procesbegeleiding te laten lopen (zoals het opnemen van het kind perspectief), maar op het niveau van het team kan er wel gezocht worden naar manieren om de verschillende vormen van expertise samen te brengen.

8.3.5. Zet in op duidelijke profilering en positionering van 1G1P binnen de wijk en het bredere jeugdhulplandschap met het oog op een betere samenwerking

Diverse potentiële aanmelders zijn nog niet mee in het verhaal van 1G1P waardoor potentieel verloren gaat. Ook de beschikbaarheid van ELP binnen 1G1P is onvoldoende gekend.

Het inzetten op een bredere bekendmaking en profilering van 1G1P in de wijken en naar het bredere hulpverleningslandschap is en blijft nodig. Dat vereist een duidelijk inhoudelijk kader voor 1G1P, waardoor 1G1P zich eveneens sterker kan positioneren binnen het bredere jeugdhulplandschap. Zo zien we dat de afstemming tussen aanmelders en 1G1P nog beter kan, als beide beter van mekaar samenwerking op de hoogte zijn en de verwachtingen hierdoor beter op mekaar zijn afgestemd.

8.3.6. Bouw bruggen met Vlaanderen

1G1P ontwikkelt zich binnen een ruimer jeugdhulplandschap en wordt eveneens beïnvloed door het beleid. Het beleid laat momenteel nog veel ruimte voor eigen invullingen door de 1G1P-samenwerkingsverbanden, wat de samenwerkingsverbanden toelaat om zich te verhouden tot de specifieke context van de regio waarin men actief is. Tegelijkertijd rekent het beleid op de 1G1P-samenwerkingsverbanden om ook extra taken en nieuwe uitdagingen op te nemen, die niet noodzakelijk stroken met de uitgangspunten van 1G1P. De werking op het terrein wordt zo uitgedaagd tot een verdere spreidstand, aangezien die nieuwe taken nieuwe samenwerkingen en nieuwe manieren van werken vragen terwijl de specifieke eigenheid van 1G1P niet volledig doorontwikkeld is.

8.3.7. Investeer in opvolging en verder onderzoek

1G1P Groot Antwerpen blijkt een levend en levendig project dat continu evolueert. Diverse aanpassingen en werkgroepen werden doorheen het onderzoek geïnitieerd, bijvoorbeeld de hernieuwde missie en visie, het installeren van 'meetlatten' in het kader van kwaliteit, de hervorming van het aanmeldsysteem, het opzetten van een onboardingsysteem, etc. Het is wenselijk de impact hiervan op te volgen en verder te onderzoeken.

Ook enkele kernbegrippen zouden gebaat zijn bij verder onderzoek. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de betekenis en de invulling van het gezinsplan, maar ook de verdere integratie van de ELP-functie.

Tot slot, werd in dit onderzoek het ruimere hulpverleningslandschap slechts beperkt in kaart gebracht. Er is momenteel onvoldoende zicht op de wijze waarop 1G1P Groot Antwerpen ervaren wordt door de bredere hulpverlening en diversie wijkactoren en welke impact 1G1P Groot Antwerpen hierop realiseert. Verder onderzoek is nodig om dit uit te klaren.

BIBLIOGRAFIE

Bolt A., & van der Zijden, Q. (2015). 1Gezin 1Plan. Handboek voor de praktijk, SWP Amsterdam.

Vlaamse overheid (2020). [Rondzendbrief 1 gezin 1 plan] *Eén gezin, één plan – Oproep in detail*. Geraadpleegd op 10 augustus 2022, op <https://www.jeugdhulp.be/professionelen/jeugdhulplandschap/uitbreidingsbeleid-jeugdhulp/1g1p-netwerken-rtj>.