



# Ouderbetrokkenheid in de jeugd ggz

Tips voor communicatie

## Colofon

Ouderbetrokkenheid in de jeugd ggz is een uitgave van  
Pharos Expertisecentrum Gezondheidsverschillen



*Foto's:* Corbis

*Vormgeving:* Zwerver Grafische vormgeving/Utrecht

*Druk:* Heijnis & Schipper drukkerij bv

*Voor meer informatie over ouderbetrokkenheid:*

*Marjolijn van Leeuwen, Pharos,*

*tel: 030 2349800 of [m.leeuwen@pharos.nl](mailto:m.leeuwen@pharos.nl)*

# Inhoud

Inleiding	4
1. Communicatie tussen professionals en ouders	5
2. Uitnodigingsbrieven	7
3. Intake	8
4. Contact tijdens traject	11
5. Gespreksvoering	12
Tot slot	13
Laaggeletterdheid - Feiten & Cijfers	14

## Inleiding

Wilt u ouders graag meer betrekken bij de behandeling van hun kind? Ook ouders met weinig scholing of ouders die zich niet goed kunnen redden in het Nederlands? Wil het niet vlotten met de opkomst bij een ouderbijeenkomst of een voorlichting? Dan kan deze handreiking u verder helpen.

Allereerst geven we informatie over communicatie tussen professionals en ouders in het algemeen. Daarna volgen belangrijke tips voor:

- de uitnodigingsbrieven.
- de intake.
- het contact met ouders tijdens de training of behandeling van het kind.
- de gespreksvoering.

## 4

Tot slot geven we een korte beschrijving van het onderzoek naar ouderbetrokkenheid bij Minder Boos, de ggz-training voor kinderen die snel boos worden.

Deze brochure is gebaseerd op de uitkomst van dit onderzoek.

Kijk voor een uitgebreid verslag op [www.pharos.nl](http://www.pharos.nl): *Ouderbetrokkenheid bij Minder Boos. Adviesrapport.* Marjolijn van Leeuwen, Naima Abouri. Pharos, 2013.

# 1. Communicatie tussen professionals en ouders

Ouders spelen een centrale rol in de opvoeding van kinderen. Het is daarom van belang dat ouders en professionals samenwerken als het gedrag van hun kind een speciale aanpak vraagt.

*Ggz psycholoog:*

“Eigenlijk vragen we ouders om als co-therapeut thuis hun kind te begeleiden.”

*Uit: Ouderbetrokkenheid bij Minder Boos Pharos 2013*

*Vader over de vaardigheidstraining van zijn 13-jarige zoon:*

“Ik kan mijn kind helpen met huiswerk van de training. En dat hij alles wat hij geleerd heeft op zijn minst thuis ook doet. Ik kan het ook gebruiken tijdens het coachen op de voetbaltraining. Dat hij afleert snel boos te zijn.”

*Uit: Ouderbetrokkenheid bij Minder Boos Pharos 2013*

5

## Motivatie of communicatieprobleem?

Veel professionals vinden samenwerken met ouders moeizaam, vooral als deze laagopgeleid zijn en/of het Nederlands beperkt beheersen. Sommige professionals geven het op als de resultaten tegenvallen. Zij menen dat de ouders niet gemotiveerd zijn. Toch willen de meeste ouders het beste voor hun kind en willen zij zich daarvoor graag inzetten. Het komt vaker voor dat ouders, vanwege hun schoolachtergrond of een taalbarrière, moeite hebben met het taalgebruik van de professionals. Deze ouders begrijpen niet wat er van hen verwacht wordt of wat de professionals aan het doen zijn. Dit maakt de houding van deze ouders afwachtend en afstandelijk. Met als gevolg dat zij bijvoorbeeld niet naar een afspraak komen. In dat geval doet de professional er goed aan om zijn of haar taalgebruik aan te passen.

### Wanneer is aangepast taalgebruik wenselijk?

U kunt aan het gezicht van uw cliënt niet zien of aanpassing van uw communicatie gewenst is. De volgende indicatoren kunnen helpen. U vereenvoudigt uw taalgebruik als:

- de ouder < MBO-2 opleiding heeft, of minder dan 10 jaar naar school is geweest in land van herkomst (of land van herkomst + Nederland).
- de ouder of verzorger, bijvoorbeeld grootouder, al op leeftijd is.
- de ouder een beperkte beheersing van het Nederlands heeft. Let op: een beperkte beheersing van het Nederlands wil niet per definitie zeggen dat deze ouders laaggeschoold zijn.

**TIP: Laagopgeleide ouders of ouders die het Nederlands beperkt beheersen, hebben vaak moeite met officiële brieven en formulieren. Vermijd daarom ambtelijke taal, lange zinnen en moeilijke woorden.**

## 2. Uitnodigingsbrieven

### Voorbeeld uitnodigingsbrief

Voorbeeld uitnodigingsbrief te downloaden via [www.pharos.nl](http://www.pharos.nl) - gezondheid  
jeugd - opvoeding

datum
Geachte ouders / verzorgers,
<b>Afspraak</b> Graag nodigen wij u en uw kind ...( <i>naam kind</i> ) uit voor een gesprek over ...( <i>naam training</i> ).
<b>Wanneer</b> Maandagochtend 11 april 2014 11.00 uur
<b>Waar</b> Notenboomstraat 23, Tiel
<b>Kunt u niet komen? Bel of email ons s.v.p.:</b> Telefoon: ..... Email: .....
Met vriendelijke groet, <i>'Naam van degene <u>die het gesprek</u> voert. Indien mogelijk met foto'</i>

7

Hetzelfde geldt voor de andere brieven, de website, formulieren en schriftelijk voorlichtingsmateriaal.

### 3. Intake

**TIPS:** Tijdens de intake kunt u de schoolachtergrond van de ouders achterhalen. Als u het lastig vindt om hier zomaar naar te vragen kunt u deze vraag opnemen in de algemene vragenlijst over naam, leeftijd, achtergrond enzovoort.

**Schrijf de data van de trainingdagen of afspraken volledig uit. Print deze data op een kaartje dat de ouders thuis kunnen ophangen.**

#### Voorbeeld kaartje

Voorbeeld kaartje met data te downloaden via [www.pharos.nl](http://www.pharos.nl) - gezondheid jeugd - opvoeding.

8

De training ...(naam training) is op:

- woensdag 6 februari, van 13.00 uur - 17.00 uur
  - woensdag 13 februari, van 13.00 uur - 17.00 uur
  - woensdag 20 februari, van 13.00 uur - 17.00 uur
- etc. (alle data uitschrijven)

Met vriendelijke groet,

*'Naam van de trainer. Indien mogelijk met foto'*

#### Verdere tips:

- Vertel waarom het kind op deze training zit en wat hij/zij gaat leren.
- Geef duidelijk aan wat u verwacht van de ouders.
- Maak duidelijk wanneer ouders bij u terecht kunnen voor bijvoorbeeld vragen. Tussendoor, telefonisch of face-to-face. Ga voor persoonlijk contact.
- Introduceer uzelf en uw functie. Verwacht daarbij geen voorkennis over de inhoud van uw functie. Leg zo concreet mogelijk uit wat u doet in de organisatie.



- Laat de trainer/behandelaar zichzelf voorstellen of geef een A4-tje mee met de foto en de naam van de trainer/behandelaar.
- Bespreek het programma. Spreek de tijden door. Licht zo concreet mogelijk toe wat de inhoud van elk onderdeel is.
- Bespreek de eventuele groep: wat is de groepsgrootte, wie zijn de andere kinderen.
- Geef een A4-tje mee met - hooguit - drie concrete tips over opvoeding thuis.

## Voorbeeld tips voor opvoeding thuis

### Tip 1 Complimenten geven

- Glimlach naar uw kind.
- Vertel uw kind wat zij of hij goed doet.
- Geef een complimentje zoals: “Heel goed gedaan. Ik ben trots op jou.”
- Kijk elke dag of uw kind iets goeds doet, zoals:
  - huiswerk maken
  - opruimen
  - samenwerken met andere kinderen

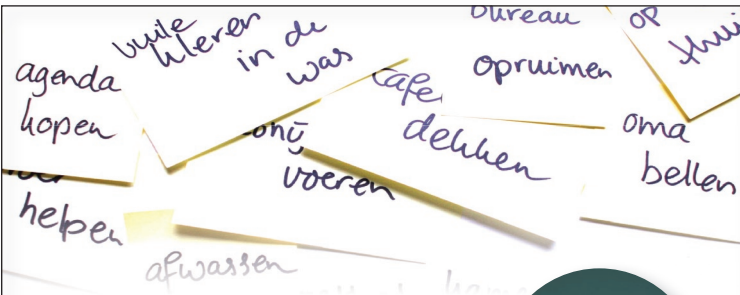




### Tip 2 Helpen met huiswerk

- Kijk 3x in de week samen met uw kind naar het huiswerk van de training.
- Maak een afspraak met uw kind wanneer jullie kijken.

Uw kind vertelt hoe het gaat. U luistert.



### Tip 3 Eén opdracht per keer

- Veel opdrachten is moeilijk.  
Geef één opdracht per keer.
- Maak kleine stappen.  
Geef uw kind per keer maar één taak.

huiswerk  
maken

## 4. Contact tijdens traject

**TIP: Naast het intakegesprek en de nabespreking is het belangrijk contact te houden gedurende de training of behandeling.**

### Informele benadering

Laagopgeleide ouders en/of ouders die het Nederlands beperkt beheersen hebben vaak schroom om naar professionals toe te stappen. Hierbij speelt de angst om niet begrepen te worden een belangrijke rol. U kunt deze kloof overbruggen met een proactieve en uitnodigende houding. De toon is daarbij in eerste instantie informeel:

- Maak een praatje in de wandelgangen.
- Informeer bij de voordeur naar iemands welzijn en naar het welzijn van de kinderen.
- Nodig ouders spontaan uit voor een kopje koffie en een koekje.
- Nodig ouders uit om de eerste 10 minuten van de training of behandeling bij te wonen.

11

### Ouderbijeenkomsten

Tijdens ouderbijeenkomsten heeft u de kans om de opvoedingsstijlen thuis en op de training of behandeling op elkaar af te stemmen:

- Organiseer een aparte ouderbijeenkomst voor laagopgeleide ouders of ouders die het Nederlands beperkt beheersen.
- Organiseer de ouderbijeenkomst aan het begin van de training of behandeling.
- Besteed tijdens de intake ruim aandacht aan de ouderbijeenkomst. Geef een kaartje mee met de datum van de ouderbijeenkomst. Vertel wat de inhoud van de bijeenkomst zal zijn en hoe ouders daardoor hun kind extra ondersteuning kunnen geven.
- Bel de ouders een paar uur voor de bijeenkomst ter herinnering nog even op. Sommige professionals vinden dit teveel van het goede. Maar laagopgeleide ouders of ouders die het Nederlands beperkt beheersen zijn vaak meer gericht op mondelinge communicatie dan op schriftelijke.

## 5. Gespreksvoering

### Tips

Professionals zijn gewend om op een abstractere manier te communiceren, met samengestelde zinnen en soms moeilijke woorden. Een laagopgeleide ouder is directer en heeft eenvoudiger taalgebruik. Om de kloof tussen deze twee communicatiestijlen te verminderen kunt u zich op de volgende manieren aanpassen:

- gebruik eenvoudige woorden en korte zinnen.
- pas uw abstractieniveau aan. Spreek bijvoorbeeld niet over ‘opvoedingsvragen’ maar vraag ‘Wat doet u als hij zijn huiswerk niet maakt?’ Vooronderstel niet per definitie zelfreflectie.
- doseer de informatie, geef hooguit drie boodschappen per contactmoment.
- geef zo min mogelijk theoretische achtergrondinformatie.
- ga niet uit van voorkennis op het gebied van opvoeding en psychologie.
- verwacht geen begrip voor specifieke werkvormen tijdens de training of behandeling maar laat eventueel schriftelijk materiaal, werkboek van het kind etc. wel even zien. Leg in het kort uit wat de bedoeling van een dergelijk werkboek is.
- geef veel ruimte voor het stellen van vragen.
- stel open vragen zoals ‘Wat wilt u nog graag weten?’ Stel geen ja/nee vragen.
- neem de tijd voor het verhaal van de ouders.
- vraag af en toe of de ouder terug kan vertellen wat u heeft verteld, zodat u zeker weet of de ouder uw informatie begrijpt.

## Tot slot

In 2013 onderzocht Pharos ouderbetrokkenheid bij een ggz-training Minder Boos. Dit in opdracht van de afdeling Preventie van De Jutters, Centrum voor Jeugd-GGZ Haaglanden. Elf ouders of ouderparen namen deel aan drie interviewrondes. Eenmaal vlak voor de training, eenmaal na afloop van de training en een half jaar na de training. Ook professionals en secretariaat zijn geïnterviewd. Daarnaast vond er observatie plaats tijdens een ouderbijeenkomst.

In dit onderzoek kwamen de volgende vragen aan bod:

- hebben de ouders inzicht in de reden van de verwijzing?
- welke informatie halen zij uit de intake?
- stellen de ouders vragen tijdens de intake?
- hoe zien de ouders hun eigen rol bij de training?
- begrijpen de ouders de uitnodigingsbrieven?
- hebben de ouders steun aan de ouderbijeenkomst?
- hoe was het informele contact met de trainer?
- hoe ondersteunden de ouders de kinderen?

Meer informatie over dit onderzoek of gratis downloaden: [www.pharos.nl](http://www.pharos.nl)

## Laaggeletterdheid - Feiten & Cijfers

Ouders met weinig scholing zijn vaak laaggeletterd. Laaggeletterden kunnen lezen en schrijven maar hebben bijvoorbeeld moeite met instructies op kaartautomaten, invullen van formulieren, afhandelen van de post of het begrijpen van folders en websites. Ook begrijpen zij niet altijd de - abstracte - mondelinge communicatie van hulpverleners. Dit alles geldt te meer als de ouders het Nederlands beperkt beheersen.

14

- 10% van Nederlandse beroepsbevolking (16-65jarigen) heeft moeite met lezen en schrijven.
- Ruim 25% van de Nederlandse bevolking heeft moeite om de informatie en de communicatie met de zorg te begrijpen.
- 30% heeft moeite met schema's, grafieken en formulieren.
- Eerste generatie migranten in Nederland scoren met 26,2% het laagst op leesvaardigheid.
- Gevolgd door de tweede generatie met 17% en autochtonen met 12,4%.
- De helft van de laaggeletterden heeft werk. De meerderheid (58%) is werkzaam in lagere of elementaire beroepen.
- Bij ongewijzigd beleid zal het gemiddelde niveau van geletterdheid tot 2020 verder dalen en het percentage laaggeletterden niet afnemen.
- Laaggeletterden zijn niet per definitie digibeten. De meerderheid beschikt over een computer en heeft internet. Er is wel een verschil in soort activiteit op de computer. Laaggeletterden maken meer gebruik van spelletjes en programma's voor sociaal verkeer en gaan minder op zoek naar informatie op het internet.

*Bron: Factsheet Laaggeletterdheid. Pharos 2013*

*Het factsheet is gratis te downloaden via [www.pharos.nl](http://www.pharos.nl)*



*Pharos Expertisecentrum Gezondheidsverschillen*

*Telefoon 030 234 98 00*

*E-mail [info@pharos.nl](mailto:info@pharos.nl)*

*Website [www.pharos.nl](http://www.pharos.nl)*

*Volg Pharos op twitter @PharosKennis*



*Gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen*

Arthur van Schendelstraat 620 • Postbus 13318 • 3507 LH Utrecht