

Bedankt voor het downloaden van dit artikel. De artikelen uit de (online)tijdschriften van Uitgeverij Boom zijn auteursrechtelijk beschermd. U kunt er natuurlijk uit citeren (voorzien van een bronvermelding) maar voor reproductie in welke vorm dan ook moet toestemming aan de uitgever worden gevraagd.

Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (postbus 3060, 2130 KB, www.reprorecht.nl) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.

info@boomamsterdam.nl
www.boomuitgeversamsterdam.nl

Samen rapporteren

Van objectieve naar dialogische verslaglegging

Philip Marres

Samenvatting

In dit artikel wordt een vorm van rapportage in de jeugdhulpverlening beschreven waarin de verslaglegging geen instrument is waarmee de hulpverlener een objectieve mening verwoordt, maar een document waarin verschillende visies van de gezinsvoogd, de cliënt en de hulpverlener naast elkaar bestaan, en waarbij de hulpverlener balanceert tussen enerzijds aansluiten bij de cliënt en anderzijds het hanteren van professioneel taalgebruik dat een bepaalde mate van deskundigheid representeert.

Vanuit een sociaal-constructionistische visie wordt beargumenteed hoe de taal deskundigheid kan organiseren en een werkelijkheid in de rapportage kan creëren.

Inleiding

Stek Jeugdhulp is een jeugdhulpverleningsorganisatie in Rotterdam en Gouda. Een van de hulpverleningsvormen is het gezinstrainingsprogramma. Dat is een traject waarin vier gezinnen tegelijkertijd gedurende twintig weken een of twee dagdelen per week tussen 15.00 en 19.00 uur op locatie komen. Er wordt gestart met een aparte ouder- en kindergroep, waarna de gezinnen in dezelfde ruimte aan hun eigen activiteit werken. Bij de evaluatie van de activiteiten worden alle gezinnen betrokken en door de gezinstrainers gestimuleerd om elkaar te bevragen en feedback te geven.

‘Gezinsleden worden aangesproken op hun krachten en eigen deskundigheid’ is in theorie een snel geschreven uitgangspunt, maar in de praktijk een stuk complexer. Bij Stek Jeugdhulp wordt dit onder meer vormgegeven door de inzet van een gezamenlijk geschreven verslag tijdens het hulpverleningstraject. Het artikel ‘Meerstemmige verslaglegging als uit-

nodiging tot dialoog' (De Cock, 2007) is hiervoor een belangrijke inspiratiebron geweest.

Tijdens het gezinstrainingsprogramma worden drie rapportages geschreven. Bij de start om doelen te formuleren, halverwege voor de tussentijdse evaluatie en aan het eind om het hulpverleningsproces inzichtelijk te maken en te beschrijven welke doelen behaald zijn. De samen met de gezinsleden geschreven rapportage gaat altijd naar de casemanager (vrijwillige hulpverlening) of gezinsvoogd (gedwongen hulpverlening) van Bureau Jeugdzorg, dat de verwijzende instantie is.

Dit schrijven door en met de cliënten kan allicht vragen oproepen zoals: zijn gezinsleden wel in staat om binnen een al of niet gedwongen kader de rapportage te schrijven die het hulpverleningsproces weer geeft? Is dat niet de taak en de deskundigheid van de hulpverlener?

Deze vragen en de door ons gehanteerde visie op het schrijven van de rapportage, die van objectieve naar een dialogische verslaglegging, heeft het besef doen toenemen dat er meerdere visies zijn op deskundigheid die invloed hebben op het proces van gezamenlijk schrijven van de rapportage. De visies betreffen onder andere het instituut hulpverlening, het representeren van een beroepsgroep en de stijl van schrijven van de rapportage. De stijl van schrijven heeft invloed op hoe een rapportage wordt beoordeeld en welke mate van deskundigheid of werkelijkheid aan de rapportage wordt toegekend. Hoe eenvoudiger de rapportage wordt geschreven, hoe meer aansluiting er wordt gevonden bij de taal van de meeste cliënten. Tegelijkertijd leert de ervaring ook dat hoe eenvoudiger de rapportage is, hoe minder de gezinstrainer als deskundig wordt beoordeeld door sommige collega's en cliënten. Willen we de regie op zoveel mogelijk manieren bij de gezinnen terugleggen, dan vraagt dat om consequent simpel te blijven en dat is op zich behoorlijk complex. De gezinsleden leren hun denken te verwoorden, te reflecteren, actiever te handelen, en dit maakt hen meer verantwoordelijk voor het hulpverleningsproces.

Rapportage: een ticket naar het gezinstrainingsprogramma

Deelname aan het gezinstrainingsprogramma kan via vrijwillige of gedwongen hulpverlening. Bij vrijwillige hulpverlening neemt een ouder zelf contact op of de ouder wordt doorverwezen door een andere instantie. De medewerker van Bureau Jeugdzorg inventariseert de opvoedingszorgen en bepaalt in overleg met de ouders de nodige hulp, wat wordt beschreven in een indicatiebesluit. Ongeveer 50% van de gezinnen wordt via deze manier aangemeld bij het gezinstrainingsprogramma. Er is over het algemeen redelijk snel overeenstemming over de inhoud van het indicatiebesluit.

Bij aanmelding door een gezinsvoogd in het kader van gedwongen hulpverlening gaat dit vaak anders. Het gezin heeft dan al een onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming achter de rug, waarbij de rapportage is voorgelegd en getoetst door de rechter, die vervolgens bepaalt of er een ondertoezichtstelling wordt uitgesproken. In de rapportages van de Raad en in het indicatiebesluit dat de gezinsvoogd heeft geschreven, kunnen ouders zomaar lezen dat het niet luisteren van hun kinderen pedagogische onmacht is. Dat het even niet meer weten handelingsverlegenheid is. In die verslagen worden de tranen vertaald naar overbetrokkenheid, en worden de emoties die zij jegens hun kind voelen een 'ambivalente opvoedingsstijl' genoemd. Dit is een vrij gangbare manier van communiceren in de hulpverlening. Eerst de taal van de cliënt herkaderen in vakjargon, waarna de volgende hulpverlener het opnieuw herkadert in meer gewone taal: 'Ik hoor hier betrokken ouders die zich zorgen maken als het niet goed gaat met hun kind, zoals veel ouders doen.'

Na enkele jaren kan zich een dik dossier vormen waarvan de inhoud tot veel discussie kan leiden, of wordt de rapportage door cliënten zelfs soms ongelezen in de prullenbak gegooid. In beide gevallen ervaren ouders weinig invloed en voelen ze zich overgeleverd aan de 'deskundigen', die zich naar hun idee soms verschuilen achter protocollen, rapportages en instellingsprocedures.

'Maar u bent toch deskundig?' zei een ouder toen de gezinstrainer voorstelde om de rapportage samen te schrijven. Hoe zou deze vader op die vraag kunnen komen? Als er tegen een cliënt gezegd wordt dat hij deskundig is over zijn problemen – hij heeft er tenslotte wakker van gelegen en over gepiekerd – maar ook dat hij deskundig is over zijn eigen oplossingen, wil niet iedere cliënt direct mee in deze visie. En als er dan ook nog gevraagd wordt of de rapportage door hem of haar zelf geschreven kan worden, vragen sommige cliënten zich af of de gezinstrainer niet de deskundige is. Dit drukt niet alleen twijfel uit over de juiste verdeling van taken en deskundigheden, maar representeert ook een visie hoe het begrip 'deskundigheid' zich organiseert. De hulpverlening heeft 'een gebouw', 'een logo', 'een wachtkamer', 'een gespreksruimte', 'rapportage' enzovoort. Daarin zijn de verhoudingen niet gelijkwaardig. 'Deskundigheid' is geïnstitutionaliseerd; het woord benadrukt de macht van het instituut die een vorm van hiërarchie inhoudt.

Het besef dat 'het instituut' hulpverlening soms wat anders uitdrukt dan de gezinstrainer in zijn gesprekken wil communiceren, helpt het tempo van de cliënt te volgen als die zich vervolgens 'afhankelijk' opstelt of, nog concreter, de hulpverlener 'de deskundige' vindt. Aansluiten bij het verhaal van de cliënt is echter ook een vorm van deskundigheid, een vorm van deskundigheid die uitgaat van gelijkwaardigheid.

Deskundigheid georganiseerd door de schrijfstijl

De medewerking van de lezer aan het volgende kleine experimentje wordt zeer op prijs gesteld. Hiermee kan worden aangetoond hoezeer taal een werkelijkheid kan creëren en dat naarmate de vanzelfsprekendheid toeneemt, het desbetreffende 'woord' niet meer in vraag wordt gesteld.

Als de cliënt en hulpverlener in een residentiële instelling wat langer meelopen en het contact met de hulpverlening meer vanzelfsprekend wordt, noemt men dit 'ervaring' bij de hulpverlener en 'hospitaliseren' bij de cliënt. Waarom dit verschil? Beiden zijn gehecht aan de hulpverlening. 'Gehechtheid' zou een charmantere benaming voor hospitaliseren zijn, maar roept te veel anderssoortige betekenissen op en is dus niet bruikbaar. Men zou kunnen zeggen dat de kennis en ervaring die een cliënt in de loop van de tijd vergaart ook getuigen van een vorm van begaafdheid: 'residentiële begaafdheid'. Dit klinkt vooralsnog een stuk vriendelijker. De vraag aan de lezer is om dit woord met regelmaat te gaan gebruiken zodat deze term een vanzelfsprekendheid wordt en dus niet meer bevraagd. Bij voldoende inzet van de lezer kan deze term in de DSM-5 worden opgenomen en de schrijver eindelijk als echt deskundig gezien worden.

In een sociaal-constructionistische zienswijze wordt verondersteld dat er niet zoiets bestaat als een objectief standpunt. Al onze waarnemingen van de werkelijkheid zijn gekleurd door onze eigen beelden, ervaringen, relaties en cultuur. Wij construeren onze eigen werkelijkheid en op basis van die constructie handelen wij. Bij het construeren van onze eigen werkelijkheid speelt de taal een belangrijke rol. Het sociaal-constructionisme beschouwt de taal niet als een instrument waarmee we de werkelijkheid beschrijven, maar als iets waarmee we onze werkelijkheid creëren. Gergen (1999) heeft in *An invitation to social construction* mooi duidelijk gemaakt hoe taal een werkelijkheid kan creëren. Aan de hand van drie verschillende beschrijvingen van dezelfde situatie is te zien wat de invloed is van de schrijfstijl. Deze voorbeelden zijn overgenomen uit *Stijloefeningen* van Raymond Queneau (2001), waarin een situatie op 99 verschillende manieren wordt beschreven.

Een eerste manier:

Op het middelpunt van de dag, tussen de reislustige sardines samengepakt in een blauwflankige gemeentekever, voer plotseling een langhalzig kaalgeplukt kuiken uit tegen een hunner, vreedzaam van aard, en zijn woordgeluid verspreidde zich in het luchtruim, vochtig van protest. Toen, aangezogen door een leegte, stortte het hoen zich

daarin. In een grauwe asfaltjungle zag ik hem terug, diezelfde dag, zijn vet krijgend naar aanleiding van een of andere knoop.

Voor de meesten van ons lijkt dit niet erg objectief. Het lijkt speels en poëtisch.

Een tweede manier:

Op een dag omstreeks het middaguur, op het achterbalkon van een vrijwel volle lijn 16 in de buurt van het Weteringplantsoen, ontwaarde ik een personage met een zeer lange nek, die een slappe vilthoed op had met een gevlochten koordje er omheen in plaats van een lint. Dit individu viel plotseling uit tegen zijn buurman, voorgevend dat deze hem opzettelijk op de tenen trapte telkens als er mensen in- of uitstapten. Hij zag trouwens al gauw af van verdere discussie en wierp zich op een vrijgekomen zitplaats.

Bij dit relaas hebben we een glimp opgevangen van wat er ‘werkelijk’ aan de hand is. Maar waarom trekken we een dergelijke conclusie? Is het omdat de taal preciezer is? Overweeg dan ook het volgende wetenschappelijke aanvaardbare proza:

Om 12 u. 17, in een bijwagen van lijn 16, lang 12 meter, breed 2.20 m en hoog 3.04 m, op een afstand van 3,6 km van het eindpunt van de lijn, vervoerende 48 personen, richt een individu van het mannelijke geslacht, oud 27 jaar, 3 maanden en 8 dagen, lengte 1 m 72, gewicht 65 kg, op het hoofd een 17 cm hoge hoed, waarvan de bol is omgeven door een lint van 35 cm lengte, het woord tot een man oud 48 jaar 4 maanden en 3 dagen, lang 1 m 68 en wegend 77 kg.

Nu hebben we precies alle details, zonder kleur of passie, maar we weten nog steeds niet zeker wat er gebeurd is. Wat maakt dat de ene beschrijving de indruk wekt objectief te zijn, en de andere minder objectief? Dat doet de schrijfstijl. Hoe gedetailleerder de situatie wordt beschreven, zonder veel kleur, passie of emotie, hoe meer die gewaardeerd wordt als ‘objectief’. Taal heeft dus het vermogen te suggereren dat iets waar is, bestaat of objectief is.

Iedere beroepsgroep heeft zijn eigen stijl van schrijven. Het vakjargon dat in de hulpverlening wordt gebruikt, drukt een bepaalde expertise van de hulpverlener uit. We gebruiken bijvoorbeeld vaak het woord ‘persoonlijkheid’ en ‘sociaal-emotionele ontwikkeling’, zonder nog naar de betekenis van deze woorden te vragen. Tritsmans (2004) beschrijft in *Het methodisch vermoeden* dat het niet voor de hand ligt dat een deskundige

zijn eigen rapportage in twijfel trekt en dit in de rapportage weergeeft. Diagnostische terminologie dwingt te spreken in zekerheden die andere mogelijkheden uitsluit. Een therapeut of hulpverlener die in diagnostische taal verschillende mogelijkheden naast elkaar zou plaatsen, loopt zelfs bijzonder veel kans gezien te worden als een slordige diagnosticus, als een twijfelaar, als incompetent dus. De lezer zou kunnen opmerken dat de visie die Tritsmans beschrijft niet minder dwingend is dan zijn argumenten over de dwingendheid van diagnostische taal. Een diagnosticus hanteert in de klinische praktijk hypothesen en waarschijnlijkheden. Helaas gaat de nuance in de discussie veelal verloren, zeker op het moment dat diagnostiek als onderbouwing wordt gebruikt voor belangrijke beslissingen, zoals bijvoorbeeld uithuisplaatsing.

De dagelijkse en institutionele realiteit drijft de gezinstrainer steeds in de richting van een opvatting van deskundigheid die suggereert dat de hulpverlener 'het moet weten'. Er bestaat een spanningsveld tussen de geconstrueerde deskundigheid van de hulpverlener, van wie verwacht wordt dat deze een eenduidige visie weergeeft, en de wens om in dialoog met de cliënt een rijker verhaal te creëren.

Ook in Stek Jeugdhulp zijn er ontwikkelingen die soms meer en soms minder aansluiten bij de beschreven visie. Tot voor kort begon de rapportage met een samenvatting van de problematiek uit het indicatiebesluit, hetgeen veel discussie gaf met de gezinsleden. Door deze samenvatting weg te laten en te beginnen met de doelen wordt duidelijk dat er in het hier en nu en naar de toekomst wordt gewerkt en dat het verleden in de huidige rapportage de cliënt niet blijft achtervolgen. Vragenlijsten zoals de Child Behavior Checklist worden bij Stek Jeugdhulp onder andere gebruikt om de effectiviteit van het hulpverleningsaanbod aan te tonen. De uitkomst van de vragenlijst wordt weergegeven in een grafiek waarbij in een oogopslag de probleemgebieden geordend zijn. Op basis van deze informatie kunnen er snel en makkelijk doelen opgesteld worden. Vanuit organisatie-oogpunt weliswaar een efficiëntieslag, maar vanuit cliëntperspectief een representatie van onze deskundigheid die ons verder afdrijft van de wens om een verslag met een wit blad te beginnen waar hoogstens de woorden 'rapportage' en 'de doelen' op staan.

'De raad van elf' deelt een brevet van onvermogen uit

Op het moment dat het gezin Zuidmitse werd aangemeld voor het gezinstrainingsprogramma was de gezinstrainer de elfde hulpverlener. Als cliënt zou je er gek van worden. Het onderstaande fragment stond vanaf de derde regel van het indicatiebesluit.

Tim woont bij zijn moeder. Tims ouders zijn uit elkaar gegaan toen Tim net was geboren. Moeder heeft gewerkt in de prostitutie, daar heeft zij vader ook ontmoet. In de relatie met vader en nadien de nieuwe vriend van moeder is er veel sprake geweest van huiselijk geweld. Tim is hier ook meerdere malen getuige van geweest. Moeder gebruikt meerdere vormen van harddrugs en is hier enkele malen voor opgenomen. De diagnose borderline, add en depressie is door de psychiater bij moeder gesteld.

Je moeder is een hoer en je vader een hoerenloper, je zal het als kind maar lezen. De rapportage was heel wat langer, de strekking van de problematiek bleef dezelfde. Gelukkig zijn er veel hulpverleners die de problematiek genuanceerder weergeven, maar bovenstaande beschrijving is helaas geen uitzondering. Deze moeder voelde zich als persoon door de desbetreffende gezinsvoogd afgekeurd. Een hulpverlener heeft niet de bedoeling om de cliënt te verwerpen of op te voeden, laat staan te straffen. Zelfs bij straffen geldt een aantal niet al te ingewikkelde pedagogische uitgangspunten, zoals 'keur het gedrag af maar niet het kind'. Ouders die deelnemen aan het gezinstrainingsprogramma leren het volgende te zeggen: 'Ik wil niet dat je je broertje slaat' in plaats van 'Jij bent een vervelend jong'. Deze moeder kon van de gezinsvoogd wel horen 'Ik wil niet dat je je kind slaat' maar niet 'Jij bent een prostituee'. De relatie tussen deze moeder en de gezinsvoogd stond behoorlijk onder druk en verliep moeizaam.

Bij het kennismakingsgesprek wist deze moeder dat wij de rapportage gelezen hadden. Wij bespraken haar bezorgdheid over haar zoon met haar en de pijn die het haar deed om in rapportages als prostituee beschreven te worden. Doordat we deze moeder de gelegenheid gaven haar mening te verwoorden, verbeterde de relatie tussen de moeder en gezinstrainer. In de rapportage die bij de start werd geschreven was dit haar omschrijving:

Ik ben het niet eens met wat er allemaal in de rapportage over mij is geschreven. Ik heb fouten gemaakt en stomme dingen gedaan. Ik houd wel van mijn zoon en ik ga mijn best doen om hem goed op te voeden. Bij het gezinstrainingsprogramma wil ik leren hoe ik dit moet doen.

Deze moeder begreep dat de verantwoordelijke gezinsvoogd van andere gezinnen wel vaker goede intenties en beloftes heeft gehoord. Daarom heeft ze beschreven wat ze wil leren in de training. Gezinnen de verantwoordelijkheid geven om mede zelf de rapportage te schrijven heeft ook een scherpe kant. Het is de verantwoordelijkheid van de gezinsleden om te beargumenteren waarom bepaalde stappen niet worden genomen. Als het gezin weinig vorderingen maakt gaat de gezinstrainer dit dan ook niet

camoufleren. Zinnen als 'Vader is aan het nadenken welke stappen hij gaat nemen' of 'Moeder vindt het belangrijk om te reflecteren' vullen het papier maar ook niet meer dan dat.

De triade gezin, gezinsvoogd en gezinstrainer

In de driehoek gezinslid, gezinsvoogd en gezinstrainer staat de gezinstrainer naast het gezinslid, maar hij is nooit voor of tegen de gezinsvoogd. De rapportage wordt door en voor het gezin, de gezinstrainer en Bureau Jeugdzorg geschreven (De Cock, 2008). In deze triade staat de gezinsvoogd hoger in de hiërarchie. Bij vrijwillige hulpverlening daarentegen is er geen hiërarchie tussen de verschillende partijen en is het schrijven met de gezinnen minder complex.

De gezinsvoogd geeft het kader aan waarbinnen het hulpverlenings-traject vorm gegeven kan worden. De gezinsvoogd verwacht van de rapportage dat die een overzicht geeft van het hulpverleningsproces, de knelpunten in de opvoeding en op welke wijze de doelen gerealiseerd zijn. De rapportage wordt veelal gebruikt voor belangrijke beslissingen zoals het verlengen van een ondertoezichtstelling, als onderbouwing voor een uithuisplaatsing of om een uithuisplaatsing te voorkomen.

De gezinstrainer balanceert tussen de gezinsvoogd en het gezin en heeft rekening te houden met onder andere de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. Vanuit een systeemtheoretische visie kan men zich voorstellen dat de triade gezin, gezinsvoogd en gezinstrainer nogal wat knelpunten in zich heeft. Naast de complexiteit van het werk van een gezinsvoogd ligt diens handelen de laatste jaren onder een maatschappelijk vergrootglas. Escalerende gezinssituaties geven veel beroering en de druk die daar vanuit gaat dwingt de gezinsvoogd het handelen steeds meer te onderbouwen en risico's te minimaliseren. De gezinstrainer kan rapportage zien als een dialogische verslaglegging, de gezinsvoogd daarentegen wil in complexe situaties 'objectieve feiten' en 'analyses over de opvoedingsvaardigheden'.

Moeder en de gezinstrainer zijn met elkaar tot de conclusie gekomen dat het kind zich onvoldoende veilig voelde en dat er in haar familiekring gezocht zou worden naar iemand die haar kind regelmatig kon opvangen. De zin 'moeder en de gezinstrainer zijn tot de conclusie gekomen dat haar dochter zich onvoldoende veilig voelt' wordt vervolgens uit de rapportage geknipt en als onderbouwing voor een uithuisplaatsing gebruikt. De gezinsvoogd vindt dat moeder immers zelf aan geeft dat het thuis niet veilig is.

Dit voorbeeld is geschreven in het besef dat de gezinsvoogd met een hoge caseload en in zeer complexe zaken moet opereren en dat er desondanks bij de meeste zaken een constructieve werkrelatie tussen de gezinstrainer en de gezinsvoogd tot stand komt. Maar contextblindheid kan bij alle partijen op de loer liggen. Wat voor het gezin en de gezinstrainer in de loop van de maanden een vanzelfsprekendheid wordt, hoeft voor een buitenstaander niet duidelijk te zijn. Het gevaar van een coalitie tussen de gezinstrainer en gezinsleden tegenover de gezinsvoogd is dan ook niet ondenkbaar. Het is de taak van de gezinstrainer om het gezin duidelijk te maken dat de gezinsvoogd ook het proces moet kunnen volgen. De gezinsvoogd wil graag groei zien op het pedagogische vlak, bijvoorbeeld: 'Moeder hanteert regels en grenzen voor haar kind'. Als deze moeder uit een mishandelingsrelatie komt waarbij zij ook geen grens kon aangeven, staan persoonlijke thema's op de voorgrond. De gezinstrainer werkt dan eerst deze thema's uit, waarna het werken aan de opvoeding weer wordt opgepakt. Dit proces moet in zo'n geval wel vroegtijdig met de gezinsvoogd worden afgestemd.

De grootste uitdaging is om de verschillende visies van het gezin, gezinsvoogd en de gezinstrainer terug te laten komen in de rapportage op een manier waarbij aan ieder perspectief recht wordt gedaan. 'Leading from one step behind' betekent in de context van rapportage schrijven met het gezin dat de gezinsleden als eerste de beurt in het schrijven krijgen. Als gezinsleden van mening verschillen, worden alle verschillende meningen verwoord. Men kan zich voorstellen dat dit met pubers kan gebeuren, maar ook ouders kunnen van mening verschillen. Hierna wordt de visie van de gezinstrainer beschreven. Deze volgorde is een klein maar belangrijk detail, omdat veel gezinnen gewend zijn dat hun mening pas achteraf en op de laatste bladzijde verwoord wordt.

De gezinstrainer laat de conversatie met het gezin en de gezamenlijke rapportage niet bepalen door 'vooringenomen kennis'. De ontmoeting staat hierbij op de voorgrond. De gezinstrainer ziet zichzelf niet als expert, maar zoekt samen met de cliënt naar mogelijkheden. De cliënt wordt beschouwd als co-expert of misschien beter gezegd co-auteur. In dit verband wordt wel gesproken van een 'not knowing' of niet-wetende therapeutische houding (Hillewaere, 2007; Rober, 2012): de therapeut moet zich behoeden voor het te snel denken te begrijpen van de cliënt. Hetgeen niet gemakkelijk is als het contact tussen het gezin en de gezinstrainer in het intensieve gedeelte tussen de vier en de tien uur per week beslaat. De vanzelfsprekendheid die in de hulpverleningsrelatie sluipt, zet zich snel om in weten-hoe-het zit. Hierdoor is het moeilijk om met enige afstand naar het proces te kijken en is het soms zinvol om voor het schrijven van de rapportage van gezinstrainer te wisselen, om vragen te stellen die nog niet gesteld zijn.

Vanuit een oplossingsgerichte visie tracht de gezinstrainer de succesmomenten te bevragen en verder uit te werken. Door geslaagde situaties in de schijnwerper te zetten, kan het effect optreden dat de moeilijke momenten onderbelicht raken. En het commentaar van de gezinsvoogd is soms dat de rapportage te positief gekleurd is. Dit geeft dan ook weer een vertekend beeld van het hulpverleningsproces.

De zorgen van de gezinsvoogd staan ook in de rapportage beschreven. Het is de taak van de gezinstrainer om de kaders van de gezinsvoogd onder de aandacht van de gezinsleden te houden. Circulair vragen (Save-nije & Van Lawick, 1980) is een manier om het perspectief van de gezinsvoogd in het proces te betrekken. De gezinstrainer kan daarbij bijvoorbeeld de rol van gezinsvoogd 'spelen'. In dit rollenspel, waar de gezinstrainer ook letterlijk op een andere stoel gaat zitten, wordt de ouder bevraagd. Dit rollenspel is tevens een goede voorbereiding voor een evaluatie als het gezinslid het moeilijk vindt om zich daarbij duidelijk te verwoorden.

- ▶ Stel de gezinsvoogd vraagt aan jou: 'Wat heb jij bereikt in de afgelopen periode?', wat zou jij dan zeggen?
- ▶ Wanneer is volgens jou de gezinsvoogd tevreden?
- ▶ Hoe denk jij dat de gezinsvoogd zou reageren als jij in de rapportage schrijft dat het allemaal leugenaars zijn?
- ▶ Hoe kan je het zo opschrijven dat de casemanager en jij na het lezen van de rapportage geen conflict krijgen, maar jij wel je mening hebt gegeven?

Als in het kader van de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' de veiligheid van het kind is besproken, is de gezinsvoogd daarvan op de hoogte gesteld. Dit is voor de gezinnen over het algemeen een pijnlijk en moeilijk proces. Het is ingewikkeld, maar wel mogelijk om ouders in hun kwetsbaarheid niet te verwerpen en hen tegelijkertijd aan te spreken op hun verantwoordelijkheid. Dit gebeurt aan de hand van de uitgangspunten van *Signs of safety* (Turnell, 2009). In drie kolommen worden de zorgen, krachten en de doelen die gericht zijn op de veiligheid beschreven. Heldere, duidelijke en haalbare doelen geven weer houvast om verder te kunnen. De ervaring leert dat het kan helpen om hierbij het netwerk te betrekken. Opa's, oma's en overige familieleden kunnen pijnpunten benoemen en steun bieden en zijn over het algemeen bereid om mee te helpen als dit op een respectvolle en transparante manier gebeurt.

Het gevoel van kwetsbaarheid van het gezin kan benoemd worden als de veiligheid weer toeneemt, en de pijnpunten kunnen dan ook in de rapportage verwerkt worden. Als de visies zo ver uit elkaar liggen dat de

gezinstrainer vindt dat het kind uit huis geplaatst moet worden en de ouders kunnen zich hier absoluut niet in vinden, dan is het samen schrijven van de rapportage niet meer voor de hand liggend. Dit gebeurt een heel enkele keer.

Samen achter de computer: rapportage als reflectieverslag

De gezinstrainer interviewt de gezinsleden over hun ervaringen in het hulpverleningstraject en hoe de doelen door de gezinsleden zijn gerealiseerd. De rapportage wordt als het ware een reportage over het gehele hulpverleningsproces. Het taalgebruik is zo eenvoudig mogelijk, omdat anders het professionele taalgebruik de schrijfstijl van de ouder overschaduwt en de mening van de ouder kan bagatelliseren. Termen als 'pedagogische vaardigheden' en 'sociaal-emotionele ontwikkeling' drukken een deskundigheid uit die de hulpverlener in een expertpositie kunnen brengen. Woorden als 'hoe ouders opvoeden', 'wat op twaalfjarige leeftijd voor kinderen gewoon is' dekken dezelfde lading en sluiten meer aan bij het taalgebruik van deze ouders. Voor een inzichtelijke rapportage blijken oplossingsgerichte vragen zeer helpend te zijn (De Jong & Berg, 2004).

Als de gezinstrainer in gesprek gaat met de gezinsleden, zijn er in de vraagstelling twee sporen te onderscheiden. Het eerste spoor is de beschrijving van de doelrealisatie, die meestal pedagogisch georiënteerd is. In dit onderdeel wordt naar concreet gedrag gevraagd om aan de gezinsvoogd duidelijk te maken waar aan gewerkt is en wat de resultaten zijn. Het tweede spoor is de beschrijving van de reflecties en de inzet van gezinsleden, waarbij persoonlijke thema's naar voren komen die tijdens het gezinstrainingsprogramma aan bod zijn gekomen.

(1) Doelrealisatie uitvragen Stel dat een van moeders doelen is: 'Ik corrigeer mijn kinderen op een positieve manier'. Op een schaal van nul tot tien (waarbij de tien staat voor 'doel volledig bereikt') geeft zij zich hiervoor eerst een drie, later een zes.

De meest voor de hand liggende oplossingsgerichte vraag is: 'Hoe is het jou gelukt om van een drie naar een zes te komen?' Deze vraag moet worden verfijnd en is bij te veel gebruik aan slijtage onderhevig. Meer vragen die kunnen helpen zijn:

- ▶ Wat heb je overwonnen om dit voor elkaar te krijgen?
- ▶ Wat heeft er voor gezorgd dat jij rustig blijft?
- ▶ Wat moet jij tegen jezelf zeggen om bij je standpunt te blijven?
- ▶ Als jij aan een andere ouder moet uitleggen hoe die het best bij zijn

standpunt moet blijven, wat zou jij dan adviseren vanuit je eigen vragen?

- ▶ Wat levert het je kind uiteindelijk op als jij bij je standpunt blijft?

Of circulaire vragen:

- ▶ Wat ziet jouw zoon aan jou als je bij je standpunt blijft?
- ▶ Op welk moment ziet hij aan jou dat hij niets voor elkaar krijgt wat jij niet wilt?
- ▶ Wat ziet je partner als jij bij je standpunt blijft?
- ▶ Wat zou je moeder/vader/goede vriendin zeggen als ze jou zo ziet?

En evaluatievragen:

- ▶ Jij geeft jezelf een zes; wat zou je vriend voor cijfer geven?
- ▶ Vanwaar dat verschil? Of: jullie zijn het dus eens met elkaar?

De uitwerking kan als volgt in de rapportage terecht komen:

Moeder: 'Als ik merk dat ik niet meer positief ben, dan corrigeer ik mijzelf. Ik zeg dan tegen mezelf: "Ik hou vol", "Ik blijf rustig" en uiteindelijk luistert Giovanni naar mij. Dit verloopt niet altijd vreedzaam maar ook niet met conflict. In gesprekken met de gezinstrainer heb ik geoefend wat mij kan helpen bij moeilijke momenten, bijvoorbeeld welke helpende gedachten kan ik inzetten. Ik heb met de gezinstrainer een paar keer het formulier ingevuld om aan te geven hoe ver ik hiermee ben. Als ik dus tegen mezelf zeg: "Ik blijf rustig", dan ben ik minder snel geïrriteerd. Als ik rustig blijf voel ik mij een betere moeder. Ik merk hoe belangrijk dit is voor Giovanni en ik wil blijven oefenen met dit doel.'

Toevoeging van de gezinstrainer: 'Met moeder is de techniek storende/helpende gedachten besproken. Deze techniek gaat er vanuit dat je door middel van je gedachten je gevoel kan beïnvloeden. Op het moment dat moeder veel storende gedachten heeft, bijvoorbeeld: "Ik kan het niet" of "Hij doet het om mij te pesten", dan merkt zij dat haar irritaties sneller oplopen. Op het moment dat moeder tegen zichzelf zegt "Ik blijf rustig", lukt het haar beter om haar irritaties niet op te laten lopen en rustig te blijven.'

(2) Reflecties en inzet van de gezinsleden Reflecties gaan over de beleving van het gezin tijdens de afgelopen periode. Hier kunnen de inzet, de pijn, de moeite, maar misschien ook de mooie momenten beschreven worden. Persoonlijke thema's als zelfbeeld en de eigen opvoeding die verbonden zijn aan de concrete doelen worden hier verder uitgediept.

Bij gedwongen hulpverlening mag het gezin blijven benoemen dat zij het niet eens zijn met de visie van de gezinsvoogd of van de gezinstrainer. Hierdoor blijft de visie van het gezin bespreekbaar, ook al is men het niet eens met elkaar. Goed kunnen formuleren waar je het niet mee eens bent is ook een kracht.

Een voorbeeld van een eerste tussenevaluatie van het gezinstrainingsprogramma:

Moeder: 'Toen ik eerst van het gezinstrainingsprogramma hoorde vond ik het heel heftig. Ik vond het erg eng om met al die andere ouders over mijn kind te praten. Ik vond dat ik eerst aan mijzelf moest gaan werken zodat ik minder depressief ben. Ik was het dus niet eens met Bureau Jeugdzorg, maar zij zeiden dat ik nu ook eens naar hen moet luisteren. Ik ben er toen met anderen over gaan praten en nu vind ik het goed. Het gaat om Giovanni, zijn broertje en om mij. Ik heb vertrouwen in het gezinstrainingsprogramma. Ik heb afgesproken dat ik, als ik het ergens niet mee eens ben, het gelijk probeer te zeggen. Dit vind ik moeilijk omdat ik het idee heb dat er nooit naar mij wordt geluisterd.

Ik heb veel gehad aan het onderdeel "rollen en posities". We hebben met elkaar besproken hoe het ouderschap en met name het moederschap in de reclame te zien is. Hoewel iedereen weet dat reclame onzin is, laat ik mij er wel door beïnvloeden: de ideale moeder is altijd vrolijk, blij en heeft een opgeruimd huis. Niemand kan aan dat ideaalbeeld voldoen, de ouders op het schoolplein ook niet.'

Ook de jongeren mogen hun visie weergeven in de rapportage. Zij kunnen op een bijzondere manier complimenten geven.

Jongere (16): 'Ik vind de gezinstrainingsbijeenkomsten saai en tijdverspilling. Ik had leuke dingen kunnen doen in die tijd. Het eten is niet te eten.

Ik zit hier om de gezinssituatie te verbeteren.

Nu gaat het een stuk beter dan een half jaar geleden en dus snap ik niet waarom ik hier zit. We hebben minder ruzie. Als ik mijn zin niet kreeg, bijvoorbeeld later thuiskomen, dan werd ik boos. We hebben ook minder ruzie omdat zowel mijn ouders als ik ons best hebben gedaan om de sfeer te verbeteren. Dit heb ik gedaan door minder geïrriteerd te zijn en beter mijn best op school te doen.

De leukste dag tot nu toe was de kookopdracht. Koken vind ik leuk. De spaceshuttleopdracht, communicatie, vond ik ook leuk, ben ik ook wel goed in. Het eerste uurtje met de andere jongeren apart is wel leuk en relaxed. Even naar buiten is leuk.

Ik denk dat mijn ouders er wel wat van oppikken. Ik kan moeilijk zeggen wat, maar ze hebben er wel iets aan. Tussen mijn ouders gaat het beter. Mijn vader was altijd boos en mijn moeder depressief. Nu is mijn moeder meestal vrolijk en mijn vader wordt minder snel boos. Ze gaan vaak wandelen en samen gaan ze nu veel beter, ze gaan ook dingen samen doen.'

Conclusie: ervaringen bij het samen schrijven van rapportages

De werkwijze van schrijven met de gezinnen hanteren we nu vier jaar, bij ongeveer zestig gezinnen. Stek Jeugdhulp staat achter de werkwijze. Een meerwaarde voor de organisatie en de hulpverlener is dat er meer tijd aan de cliënt besteed wordt. Zo wordt er efficiënt en methodisch met de kostbare tijd omgegaan. In ongeveer 80% van de gezinnen schrijven we samen de rapportage, ook bij gezinnen waar het kind uit huis wordt geplaatst. Het is soms zoeken naar de formulering om recht te doen aan het perspectief van het gezin en de leesbaarheid voor een buitenstaander. Door tijdsdruk en taalbarrière lukt het gezamenlijk schrijven soms niet. In deze bijdrage zijn veel onderwerpen beschreven die aan bod kunnen komen in de rapportage: thema's, 'signs of safety', doelen, werkwijze en eigen reflecties. Niet ieder onderdeel komt altijd aan bod in de rapportage. Ieder gezin vraagt om zijn eigen rapportage en schrijft daarmee ook zijn eigen verhaal.

Interesse om eens van gedachten te wisselen over dit onderwerp? Mail!

Philip Marres, oorspronkelijk opgeleid als sociaal-pedagogisch hulpverlener, is systeemtherapeut en verantwoordelijk voor het gezinstrainingsprogramma bij Stek Jeugdhulp te Gouda. E-mail: p.marres@stekjeugdhulp.nl.

Literatuur

- De Cock, M. (2007). Meerstemmige verslaggeving als uitnodiging tot dialoog. *Systeemtheoretisch Bulletin*, 25(3), 253-270.
- Gergen, K. J. (1999). *An invitation to social construction*. London: Sage Publications.
- Jong, P. de, & Berg, I. K. (2004). *De kracht van oplossingen*. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Hillewaere, B. (2007). Leven en werk van Tom Andersen. *Systeemtheoretisch Bulletin*, 25(3), 271-294.
- Queneau, R. (2001). *Stijloefeningen*. Amsterdam: De Bezige Bij.
- Rober, P. (2012). *Gezinstherapie in praktijk*. Leuven: Acco.
- Savenije, A., & Lawick, J. van (2008). Begrippen en methodiek. In A. Savenije, M. J. van Lawick, & E. T. M. Reijmers (red.), *Handboek systeemtherapie* (pp.138-160). Utrecht: De Tijdstroom.
- Tritsmans, D. (2004). *Het methodisch vermoeden*. Antwerpen/Apeldoorn: Garant.
- Turnell, A. (2009). *Veilig opgroeien*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.