

WAT HOUDT NORMALISEREN IN VOOR TOEGANGSMEDEWERKERS?



Het percentage jongeren dat jeugdhulp ontvangt stijgt al jaren. Is er iets mis met deze jongeren of ligt het ook aan de maatschappij waarin we leven? Als we de oorzaken van problemen teveel neerleggen bij het individu raakt de (maatschappelijke) context uit beeld. Als reactie hierop en als tegengeluid horen we veel om ons heen: "We moeten meer normaliseren en de-medicaliseren". Maar wat is dat nou eigenlijk? En hoe geven toegangsmedewerkers bij de gemeente daar invulling aan?

"Hoe kunnen we het onderwijssysteem zo aanpassen dat er gewoon meer diversiteit mogelijk is?"

"Met wat is normaliseren. Als je het aan ons drieën vraagt zeggen we mogelijk alle drie wat anders. Eerst naar de definitie wat is normaliseren en hoe zet je daar je eigen standaarden naast"

"Voor mij is de kernvraag levert het een ontwikkelingsbedreiging op voor dit kind? Als dat zo is dan heb je een probleem"

Wat is van invloed op een normaliserende houding?

Werkwijze toegangsmedewerker



Ouders en scholen vragen regelmatig om diagnostiek, maar medewerkers gaan daar niet vanzelfsprekend in mee. Zij willen het gedrag van het kind namelijk plaatsen in diens context. Gezinsfactoren kunnen bijvoorbeeld invloed hebben op gedrag. *"Maar ik denk ik ga dit meisje ook niet onnodig een hele molen insturen van onderzoek. Dat vind ik heel belastend voor een kind"*.

Medewerkers associëren normaliseren met de eigen kracht van ouders; eerst kijken wat ouders zelf kunnen doen. Zowel tijdens het inventariseren van de hulpvraag als na het inzetten van ondersteuning.

Het bespreken van de normale ontwikkellijn kan ouders geruststellen. Zij horen dat bepaald gedrag bij de leeftijd en ontwikkeling van een kind hoort, en dus niet afwijkend is.

Verder vinden medewerkers het belangrijk om voldoende tijd te nemen voor een casus en voeren zij het gesprek bij voorkeur face-to-face met beide ouders. *"Je komt heel eind met luisterend oor en geruststellen. Als je daar vanuit manager de tijd voor krijgt en die krijgen wij dan ben ik er van overtuigd dat je veel meer vragen kan afvangen"*.

Het is belangrijk om te durven vragen, vooral aan ouders maar ook aan collega's, om erachter te komen wat de kern van het probleem is.

Doorverwijzen



Het is van belang dat doorverwijzingen lopen via het toegangsteam, want daar is tijd om de situatie uitgebreid in kaart te brengen en een weloverwogen afweging te maken.

Toch vinden medewerkers de afweging om door te verwijzen wel eens lastig. Het helpt om met ouders in gesprek te blijven en te kijken wat er echt nodig is. Medewerkers houden daarbij rekening met het evenwicht binnen het gezin, de balans tussen draagkracht en draaglast en de complexiteit van de problematiek die er bij het kind en/of in het gezin speelt.

Ondersteuning wordt vaak gefaseerd ingezet, waarbij wordt gestart met een lichte vorm. Het is daarbij belangrijk om op de hoogte te zijn van de mogelijkheden die het voorleggend veld kan bieden.

"Zo van joh laten we niet meer dan nodig inzetten gelijk, laten we eerst eens kijken of we dit nou ja met wat ondersteuning en begeleiding kunnen oplossen".

Professionele ontwikkeling

Meer werkervaring kan ervoor zorgen dat er minder snel wordt doorverwezen. Ook de zoektocht naar de integratie van persoonlijke ervaringen in het werk werd gezien als waardevol voor het kunnen normaliseren.

"De enige boodschap kan zijn dat je daar tijd voor moet nemen om dat voor jezelf te ontdekken. Het zou mooi zijn als je voor jezelf al helder hebt waar het persoonlijke stuk in je werk terugkomt. Ik denk dat voor ons allemaal geldt dat je werk volop in ontwikkeling is en dat dat nooit stopt met ontwikkelen en dat je door wat je meemaakt beïnvloed wordt".

Het is belangrijk is om medewerkers te "voeden" rondom de normale ontwikkeling en normaliseren, bijvoorbeeld met een themaochtend of dag. *"Met wat is normaliseren. Als je het aan ons drieën vraagt zeggen we mogelijk alle drie wat anders. Eerst naar de definitie wat is normaliseren en hoe zet je daar je eigen standaarden naast ..."*

Scholing op het gebied van normaliseren zou kunnen worden aangeboden in de hele regio IJsselland zodat het thema wordt gedragen door alle aanbieders. Ook trainingen in het ontwikkelen van een helicopterview en in netwerkversterking worden gezien als helpend voor het normaliseren. Tot slot moeten nieuwe collega's een manier vinden die bij hen past om te normaliseren. Training kan hen helpen om een helicopterview te ontwikkelen.

Reflectie en collegiale uitwisseling

Medewerkers bespreken de afweging van wel of niet doorverwijzen met collega's, de gedragsdeskundige in het team en soms ook met de GGZ-aanbieders. Zienwijzen hierover kunnen verschillen, daarom is reflectie belangrijk.

Sparren met collega's over juist de normale ontwikkeling van een kind is belangrijk om te kunnen normaliseren. Hierin kan de GGD ook helpend zijn.

"Ik denk dat je hier gemakkelijk overheen gaat maar dat het wel interessant kan zijn om die grensgevallen te bespreken. Daarin is het overleg met collega's, aanscherpen van je eigen gedachtes, gedragswetenschapper die dat vanuit de theorie en eigen ervaringen goed kan duiden. Met die combinatie ontwikkel je ook een steeds scherper referentiekader met elkaar".

Medewerkers pleiten voor meer structurelere werkbegeleiding, voor zowel beginners als meer ervaren medewerkers.

Samenwerking

Fysiek aanwezig zijn op de scholen helpt om feeling te krijgen met de school en met de ouders. Scholen hebben namelijk wel eens de neiging tot problematiseren, waardoor hun werkwijze soms haaks staat op de werkwijze van het toegangsteam.

Intensievere samenwerking met jeugd-GGZ aanbieders en huisartsen is nodig, zodat er gezamenlijk aandacht kan zijn voor normaliseren. Wanneer er geen samenwerking is met partijen zoals de GGD dreigen ze uit beeld te raken. In dat geval moeten medewerkers zelf actief de samenwerking opzoeken om gebruik te kunnen maken van elkaars expertise.

Soms hebben (kleine) zorgaanbieders al een intake gedaan, voordat de gemeentelijke toegang is betrokken. Contact hierover met hen is belangrijk voor het waarborgen van de juiste volgorde van zorg.

"Als we het zuiver en transparant willen houden dan moeten we er onafhankelijk in kunnen stappen en dat lukt niet op het moment dat deze mensen al een intake hebben gehad en eigenlijk alleen maar de vraag hebben voor indicatie".

Als er teveel partijen betrokken zijn bij een casus is er een risico dat ze langs elkaar heen gaan werken. In contact treden met elkaar en afstemmen is in dit geval belangrijk.

Welke behoeften zijn er?

Medewerkers hebben behoefte aan begripsverheldering over 'normaliseren' met elkaar maar ook vanuit de gemeente.

"Volgens mij moet je inderdaad met nieuwe thema's eerst weer terug naar de basis. Dus een stukje omschrijving van wat is normaliseren en wat verstaan we daaronder en vinden we dat allemaal. Consensus daarover en wat betekent dat dan. En hoe handel je daarnaar en wat betekent echt dat voor ons als professional (...)"

Medewerkers vinden het lastig het gesprek aan te gaan als een ouder specifiek komt voor een beschikking of doorverwijzing. Zij hebben daarom behoefte aan handvatten voor gesprekstechnieken.

"We gaan allemaal het gesprek aan maar soms is het fijn om te weten zo kun je het goed insteken bij ouders. Bijvoorbeeld als er al met de aanbieder gesproken is en dan komt de ouder bij jou aan. Dan moet je best wat gesprekstechnieken inzetten om daarin verbinding te blijven bij een ouder en toch met een advies te kunnen komen".

Medewerkers vinden het interessant om ervaringsverhalen van ouders over normaliseren te lezen.