



Projectplan Ouders voor Ouders



Voorwoord

Ouders voor Ouders: een luisterend oor voor en door verwanten van mensen met een beperking.

Draaiboek voor de start en borging van dit initiatief:
Stappenplan Ouders voor Ouders

Leuk dat je geïnteresseerd bent in ons initiatief Ouders voor Ouders.
We vertellen je er graag meer over!

Dit draaiboek is bedoeld voor zowel ouders en verwanten als voor professionals. Wil jij ook aan de slag met Ouders voor Ouders in jouw organisatie? Dit draaiboek zal je helpen.

We maken een onderscheid in zaken die je kunt regelen om te starten met Ouders voor Ouders. En zaken die je tegen kunt komen als je Ouders voor Ouders draaiende wilt houden.

Inleiding

1.1 Wat is Ouders voor Ouders

Ouders voor Ouders brengt ouders en verwanten met elkaar in contact. Om hun hart te luchten, leuke en minder leuke ervaringen te delen, vragen te stellen of het bieden van een luisterend oor. Het kan soms fijn zijn om met iemand te praten die uit eigen ervaring herkent en begrijpt waar je het over hebt.

1.2 Ontstaan van Ouders voor Ouders

Ouders voor Ouders is ontstaan bij ASVZ op initiatief van Marthy Wachtberger. Haar zoon Casper woont bij deze zorginstelling. Toen Casper daar ging wonen, had zij graag met een andere moeder willen praten over hoe het is om de zorg van je kind te moeten overdragen. Iemand die begrijpt en voelt hoe het is om je kind los te moeten laten. Iemand om kleine en grote zorgen mee te delen. Zo is het idee bij Marthy ontstaan om een pool van ouders en verwanten (ervaringsdeskundigen) op te zetten. Zodat zij andere ouders en verwanten met allerlei vragen kunnen helpen of een luisterend oor kunnen bieden.

1.3 Doel van Ouders voor Ouders

Ouders en verwanten kunnen bij Ouders voor Ouders hun verhaal delen met of advies vragen aan iemand die dezelfde ervaring deelt of ook een naaste met een beperking heeft. Deze ouder/verwant begrijpt en voelt echt wat de ander bedoelt. Professionals kunnen wel proberen aan te sluiten, maar weten niet altijd wat een ouder/verwant bedoelt of voelt, omdat ze het zelf niet hebben meegemaakt.

1.4 Wat levert Ouders voor Ouders op

Ouders voor Ouders is een initiatief waarbij ouders en verwanten van cliënten in contact kunnen komen met elkaar. Hierdoor ontstaat er meer rust waardoor dingen meer gerelativeerd kunnen worden. Dat heeft weer een positieve invloed op de cliënten. Ook medewerkers krijgen hierdoor een betere relatie met de ouders en verwanten, wat een positief effect heeft op het onderling vertrouwen en de communicatie.

De cliënt

Voor de cliënt is het belangrijk dat zijn/haar ouders/verwanten zich prettig voelen. Een goede relatie tussen de begeleider en ouder/verwant komt de cliënt ten goede.

De ouder/verwant

Het is prettig voor de ouder/verwant als hij/zij zich begrepen voelt, zijn/haar verhaal kwijt kan. Dit kan rust bieden.

'Ik kon er niet van slapen, omdat mijn dochter ingeënt moest worden. Ik voelde me onder druk gezet. Ik miste iemand die met mij meedacht. Alleen kwam ik er niet uit.'

De begeleider

Voor de begeleider is het belangrijk dat de ouder/verwant zich prettig voelt. Dit maakt vaak dat de samenwerking en communicatie beter verloopt.

2. Ouders voor Ouders in de praktijk

2.1 Hoe werkt Ouders voor Ouders in de praktijk?

Een ouder of verwant van een cliënt met een beperking wordt gekoppeld aan een andere ouder of verwant die deelneemt aan de pool. Vervolgens kunnen zij contact met elkaar houden op een manier die zij graag willen. Via de telefoon, WhatsApp, face-to-face of per mail. Naast ouders zitten ook broers, zussen en andere familieleden in de pool.

2.2 Proces als iemand contact opneemt

1. Iemand neemt telefonisch, per mail of per WhatsApp contact op met de coördinator van Ouders voor Ouders.
2. De coördinator bekijkt wat de vraag is. Hij/zij probeert helder te krijgen wat de behoefte is.
3. Aan de hand van de vraag gaat de coördinator op zoek naar een match met iemand uit de pool. Of iemand geeft aan de hand van een profiel op de website aan met wie hij/zij contact wil.
4. De coördinator neemt contact op met iemand uit de pool en brengt het contact tussen hem/haar en de hulpvrager tot stand.
5. De ouder/verwant uit de pool pakt dit op en bekijkt wat hij/zij nodig heeft en op welke manier hij/zij contact wil. Het contact kan eenmalig zijn, maar kan ook meerdere keren zijn.
6. Er wordt een korte anonieme terugkoppeling gemaakt. Deze wordt naar de coördinator gestuurd.

'Ik weet dat ze hier goed voor mijn jongens zorgen. Toch zitten ze altijd in mijn hart en in mijn hoofd. En een tijdje geleden maakte ik me veel zorgen.' Op aanraden van iemand in de woning van haar zoon klopte Corrie aan bij Ouders voor Ouders van ASVZ. Ouders voor Ouders brengt ouders en verwanten met elkaar in contact. 'Als we een vraag krijgen, zoeken we een andere ouder, broer of zus die kan helpen', vertelt OVV-bestuurslid Marthy Wachtberger. 'Bij voorkeur iemand die zelf ook ervaring heeft met het onderwerp of weet wat de beperking van hun naaste inhoudt.' Ik wilde graag met een andere moeder praten. Zo kwam ik in gesprek met Marthy. Dat heeft me goed gedaan! Marthy begreep wat ik bedoelde; haar zoon heeft ook autisme. Ze snapt me, ik kan mijn verhaal bij haar kwijt.' Marthy op haar beurt is ook blij met het contact. 'Het klikte tussen ons, het leek of we elkaar al lang kenden. We herkennen de zorgen waar je mee te maken hebt als ouder van een kind met een beperking. Het is fijn om dat te delen. Wat we bespreken blijft uiteraard onder ons. Leden van Ouders voor Ouders hebben geheimhoudingsplicht.' (Uit AanZet - magazine van ASVZ)



3. Start Ouders voor Ouders in jouw organisatie

3.1 Stappenplan

Stap 1: Toetsen behoeften van ouders en verwanten

De start van Ouders voor Ouders kan een idee zijn van zowel ouders en verwanten als professionals. De eerste stap als je aan de slag gaat met Ouders voor Ouders is het toetsen van het idee bij de ouder- of cliëntenraad en/of coach ouders & verwanten (ook wel maatschappelijk werker genoemd). Hoe staan zij tegenover het initiatief? Het draagvlak bij ouders en verwanten in jouw organisatie en hun behoefte aan Ouders voor Ouders is essentieel.

Stap 2: Coördinator aanstellen

Ga op zoek naar een geschikte coördinator. De coördinator is de drijvende kracht en het aanspreekpunt.

Profiel coördinator Ouders voor Ouders:

- Hij/zij is in dienst van de organisatie.
- Hij/zij leert alle mensen uit de pool en hun expertise kennen.
- Hij/zij heeft goed contact met mensen uit de pool.
- Hij/zij kan de hulpvraag analyseren.
- Hij/zij is discreet.
- Hij/zij kan goed mensen met elkaar verbinden.

Stap 3: Projectteam samenstellen

Stel een projectteam samen. Het is wenselijk dat hier iemand vanuit de organisatie bij aansluit voor de verbinding. Verder één of meerdere ouders/verwanten vanuit de pool en de coördinator.

Stap 4: Een pool samenstellen

Maak een pool van ervaringsdeskundigen die bestaat uit ouders, broers, zussen en overige verwanten. Plaats een oproep waarin je mensen uitnodigt voor de pool. Zie ook paragraaf 3.4 PR. Zorg voor voldoende diversiteit in de pool. Zoals vaders en moeders, maar ook broers, zussen, nichten en mensen met een andere culturele achtergrond.

Als een ouder/verwant zich aanmeldt voor de pool, vindt er eerst een kennismakingsgesprek plaats met de coördinator. Het gesprek heeft als doel om inzicht te krijgen of iemand geschikt is voor de pool of niet. Dit moet van te voren ook gemeld worden als doel van het gesprek. Tijdens dit gesprek wordt gekeken of iemand past in het profiel zoals eerder beschreven. Het is raadzaam om de teamleider of persoonlijk begeleider van de woning te raadplegen hoe zijn/haar beeld is over de ouder/verwant die zich heeft aangemeld.

Als iemand geschikt wordt bevonden wordt hij/zij toegevoegd aan de pool. Belangrijk is om helder te hebben waar de expertise en ervaring ligt, hoeveel is hij/zij inzetbaar, welke manier van contact vindt hij/zij prettig. Bijv. de één spreekt liever live af terwijl de ander juist eerst wil bellen om te kijken of er een klik is. Probeer hier zoveel mogelijk bij aan te sluiten.

Zie hoofdstuk 5 voor profiel en rol mensen uit de pool.

Stap 5: Organiseer informatiebijeenkomsten

Nodig één keer in het jaar alle deelnemers van de pool uit voor een informatiebijeenkomst. Het doel van de bijeenkomst is om met elkaar te verbinden, zodat ouders/verwanten weten dat ze er niet alleen voor staan.

Daarnaast is het goed om tijdens deze bijeenkomst de rol van de deelnemer van de pool helder neer te zetten. Dus wat kan men wel van je verwachten en wat niet. Wanneer verwijst je door naar bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris of de cliëntenvertrouwenspersoon. Hiervoor is het belangrijk dat ze ook weten wie dit zijn en hoe deze zijn te bereiken.

Het is ter voorbereiding op deze bijeenkomst belangrijk om een programma op te stellen en afspraken te maken over wie wat doet. Nodig ook andere betrokkenen uit. Bijvoorbeeld mensen en/of afdelingen waar veel mee wordt samengewerkt.

Stap 6: Het inrichten van een vragenoverzicht

Om een (anonieme) terugkoppeling te geven aan de personen uit de pool en het bestuur van jouw organisatie, kun je de vragen aan Ouders voor Ouders bijhouden in een overzicht. De coördinator vraagt na een match om hiervoor een formulier in te vullen (zie bijlage 2). Wijs mensen uit de pool op hun geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat ze niet de gehele inhoud mogen terugkoppelen, alleen een algemene terugkoppeling over het onderwerp en op welke wijze het contact heeft plaats gevonden.

3.2 Randvoorwaarden

Als je aan de slag gaat met Ouders voor Ouders in jouw organisatie zijn er een aantal randvoorwaarden die belangrijk zijn:

- Raad van Bestuur steunt en faciliteert het initiatief.
- Het is waardevol als het initiatief vanuit ouders en verwanten zelf komt. De organisatie kan ouders/verwanten enthousiasmeren voor Ouders voor Ouders.

Faciliteiten

De organisatie moet de volgende faciliteiten bieden:

- Secretariële ondersteuning.
- ICT hulpmiddelen zoals laptop en telefoon.

3.3 Samenwerking

Het is goed om met een aantal disciplines samen te werken:

Coaches ouders & verwanten

Zij zijn veel in contact met ouders en verwanten. Het is belangrijk dat zij signaleren wanneer een luisterend oor nodig is. Zij kunnen doorverwijzen naar Ouders voor Ouders. Maar ook andersom. Als iemand het gevoel heeft dat er meer nodig is dan een luisterend oor kan hij/zij doorverwijzen naar de coaches ouders & verwanten.

Klantadvies

Klantadvies zorgt voor de intake en is betrokken bij nieuwe plaatsingen van cliënten. Dit kunnen momenten zijn dat ouders en verwanten een luisterend oor prettig vinden. Het is belangrijk dat klantadvies wijst op de mogelijkheid van Ouders voor Ouders.

Klachtenfunctionaris en cliëntenvertrouwenspersoon

Het kan zijn dat ouders en verwanten met hun verhaal bij hen komen. Dat er niet echt een klacht of probleem speelt, maar iemand behoefte heeft aan een luisterend oor of even iets wil delen. Ze kunnen dan doorverwijzen naar Ouders voor Ouders. Maar ook andersom. Als iemand denkt dat er meer nodig is dan een luisterend oor kan hij/zij doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris of cliëntenvertrouwenspersoon.

Afdeling Communicatie

Samenwerking met de afdeling Communicatie is ook belangrijk. Zodat Ouders voor Ouders zowel intern als extern goed zichtbaar is.

3.4 PR

PR is een belangrijk onderdeel, want je wilt dat zoveel mogelijk mensen op de hoogte zijn van het bestaan van Ouders voor Ouders. Denk aan:

- Ouders en verwanten
- Cliënten
- Managers
- Teamleiders
- (persoonlijk) begeleider
- Orthopedagogen
- Coaches ouders & verwanten (maatschappelijk werkers)
- Klantadvies

PR dient via verschillende kanalen te gebeuren. Denk aan:

- Een flyer (zie bijlage 3)
- Informatie op de website van de organisatie en op intranet
- Bijwonen van sectoroverleggen en pedagogenoverleggen
- Artikel met (goede)ervaringen delen in nieuwsbrieven of magazine
- Een social media pagina op Facebook of Instagram
- Een (eigen) website. Zoals: www.asvz.nl/oudersvoorouders

Eén keer content delen is niet voldoende; dus blijf je boodschap herhalen.

3.5 Aandachtspunten

- Bij grote organisaties kunnen er per regio verschillen zitten in behoefte. Denk bijvoorbeeld aan verschillende achtergronden en culturen.
- Ook kan er verschil zitten in behoefte aan de manier van contact. Zo kan er in een regio meer behoefte zijn aan één-op-één contact, terwijl in een andere regio meer behoefte is aan groepsbijeenkomsten rondom een thema. Zoals een wandeling, fietstocht of bijeenkomst.
- Als je een gezamenlijke bijeenkomst organiseert is het belangrijk dat de kaders en het doel helder zijn. Zodat het geen klachtenuurtje wordt of het de rol van de cliëntenraad gaat overnemen.
- Houd er rekening mee dat processen tijd kosten. Dus wil niet te snel. Het is belangrijk is om eerst draagkracht te creëren binnen de organisatie. Daarna wordt het makkelijker om stappen te nemen.
- Faciliteer vooral en neem niet over.
- Zorg voor goede matches.
- Rolverduidelijking is belangrijk.
- Borg anonimiteit en geheimhoudingsplicht.
- Faciliteer interne en externe communicatie over het initiatief.
- Zorg voor een regelmatige anonieme terugkoppeling, zodat je weet wat er bij ouders en verwanten leeft.
- Bied doorverwijsmogelijkheden bij complexe problematiek.

4. Ouders voor Ouders draaiende houden

Om het initiatief draaiende te blijven houden, zijn de volgende stappen van belang:

1. Blijf promoten

Wees je bewust dat één keer content delen niet voldoende is. Je zult moeten blijven herhalen. Blijf de tips uit het paragraaf 3.4 PR toepassen.

2. Ondersteuning voor mensen uit de pool

Het is belangrijk om de ouders en verwanten te ondersteunen in hun rol en ze handvaten te geven over hoe ze een gesprek aan kunnen gaan en wat als een contact niet goed verloopt of doorverwijzing noodzakelijk is. Blijf de personen in de pool informeren en enthousiasmeren.

3. Zorg voor nazorg

Het kan gebeuren dat iemand uit de pool te maken krijgt met een situatie waarin hij/zij denkt: dit voelt niet goed, of dit heeft me meer geraakt dan ik zou willen. Het is belangrijk om hier een stukje nazorg voor te bieden. Bij voorkeur een professional vanuit de organisatie. Als iemand aansluit bij de pool, is het belangrijk om ze te wijzen op deze mogelijkheid.

4. Zorg voor een terugkoppeling aan de organisatie.

Een terugkoppeling is van belang aangezien Ouders voor Ouders ook een signalerende functie heeft. Als er veel onderwerpen steeds terugkeren kun je hier iets mee als organisatie zijnde. De terugkoppeling dient anoniem te gebeuren, zodat niet terug te voeren is om wie het gaat.

5. Organiseer een terugkombijeenkomst voor mensen uit de pool

Belangrijk is om één keer in het jaar een terugkombijeenkomst te organiseren. Het doel hiervan is om ervaringen terug te horen en te kunnen uitwisselen. Maar je kan dan ook themagericht iets bespreken. Denk bijvoorbeeld aan gesprekstechnieken of hoe geef ik grenzen aan.

6. Deel ervaringen

Inspireer begeleiders, teamleiders, ouders en verwanten door het delen van ervaringen. Goede voorbeelden kunnen uitnodigen tot delen of verbinden!

5. Profiel en rol mensen uit de pool

5.1 Profiel

- Hij/zij is in staat om te luisteren.
- Hij/zij is in staat om door te vragen.
- Hij/zij is in staat om los te laten en zo nodig door te verwijzen.
- Hij/zij is zich bewust van zijn/haar eigen rol.
- Hij/zij heeft zijn/haar eigen verhaal verwerkt/geaccepteerd.
- Hij/zij kan grenzen aangeven.
- Dat hij/zij de geheimhoudingsverklaring ondertekend (zie bijlage 1).
- Dat hij/zij een terugkoppeling geeft van de gesprekken (zie bijlage 2).
- Dat hij/zij hulp vraagt als dit nodig is.
- Dat hij/zij de training volgt.

5.2 Rol van iemand uit de pool

- Je biedt een luisterend oor.
- Je adviseert zo nodig.
- Je neemt niet iemand zijn/haar probleem over, maar denkt zo nodig mee hoe de andere ouder/verwant het probleem kan oplossen.
- Je bent geen klachtenfunctionaris.
- Je bent geen cliëntenvertrouwenspersoon.
- Je overlegt samen met de andere ouder/verwant op welke manier jullie contact willen hebben. Bijvoorbeeld via WhatsApp, mail of telefoon. Of dat degene wil afspreken.
- Als je geen klikt ervaart, geef je dit aan.
- Geef het initiatief om nog eens af te spreken, op welke manier dan ook, aan de ouder/verwant die contact heeft gevraagd.
- Dring jezelf niet op, wees daar heel afwachtend in.

BIJLAGEN

Bijlage 1

Geheimhoudingsverklaring

Bijlage 2

Terugkoppelingsformulier

Bijlage 3

Flyer



Beste.....,

U neemt deel aan Ouders voor Ouders.

Daarvoor is strikte geheimhouding nodig.

Wij verzoeken u / jou daarom door middel van ondertekening, in te stemmen met het volgende:

Als deelnemer van Ouders voor ouders verklaar ik:

- te beseffen dat ik kennis kan nemen van vertrouwelijke gegevens c.q. privacy gevoelige gegevens;
- dat deze gegevens enkel en alleen in het kader van ouders voor ouders bij mij bekend worden;
- deze gegevens voor geen enkel ander doel gebruikt mogen worden dan conform de bijbehorende methodiek een verslag op te maken;
- elke andere verwerking van persoonsgegevens niet toegestaan is (wettelijke verplichtingen uitgezonderd);
- ik hier niet alleen discreet mee zal omgaan, maar tot absolute geheimhouding verplicht ben, ook na afloop.

Naam deelnemer Ouders voor Ouders :

Handtekening deelnemer Ouders voor Ouders :



Format terugkoppeling gesprekken:

Naam (eigen naam)	
Datum van invullen	
Hoe contact gehad?	
Onderwerp	
Beknopte inhoud (denk aan privacy)	
Wat heb jij gedaan (beknopt)	
Aantal keren contact gehad?	
Regio	



Ouders voor Ouders is er voor alle familieleden

Heeft u een kind of familielid dat begeleiding krijgt van ASVZ? Dan is het soms fijn om met een andere ouder, zus of broer te praten. Iemand die vergelijkbare dingen meemaakt en begrijpt waar u het over hebt. Ouders voor Ouders kan u hierbij helpen.

Uw hart luchten

Ouders voor Ouders is er voor kleine en grote vragen, en ook voor mensen die gewoon even hun hart willen luchten. U kunt de moeilijke momenten delen, maar ook de mooie momenten. Of elkaar tips geven. Ouders voor Ouders heeft geheimhoudingsplicht. Wat u bespreekt, blijft onder ons.

Contact

Soms is het contact eenmalig, maar het is ook mogelijk om langere tijd contact met elkaar te hebben. Dit kan door een persoonlijk gesprek, per mail of telefonisch. U kan hierin zelf uw voorkeur aangeven.

Meer informatie

Wilt u weten wat Ouders voor Ouders voor u kan betekenen? Of vindt u het fijn om in contact te komen met een andere ouder, broer of zus? Neem dan contact op via oudersvoorouders@asvz.nl. Dan gaan wij op zoek naar iemand waarmee u kunt praten.

Wilt u meer weten over Ouders voor Ouders?
Kijk op www.asvz.nl/oudersvoorouders



Wil je meer weten?

Stuur een e-mail

✉ oudersvoorouders@asvz.nl

Of kijk op:

www.asvz.nl/oudersvoorouders

