

Kwaliteitsbewaking pedagogische advisering



BUREAU JEUGDZORG
NOORD-HOLLAND



Colofon

Uitgever: JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding
Redactie: Maudy van de Meer, K2 Noord-Brabant
Marloes Pelders, Bureau Jeugdzorg Noord-Holland
Monique Albeda, JSO Zuid-Holland.
Datum uitgave: maart 2009
Bezoekadres: JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding
Nieuwe Gouwe Westzijde 1, 2802 AN Gouda
Postbus 540, 2800 AM Gouda
T 0182 547888
F 0182 547889
E info@jso.nl
www.jso.nl

Copyright © 2009 JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding
Uit deze uitgave mag niets worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, retrieval systemen of op welke andere wijze dan ook zonder toestemming van JSO.

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Verantwoording	5
Deel 1 Kwaliteitseisen pedagogisch adviseur	7
Deel 2 Uitwerking kwaliteitseisen in de praktijk	9
2.1 Functieprofiel: Wat is pedagogisch adviseren?	9
2.2 Inwerkprogramma pedagogisch adviseur	11
2.3 De training 'pedagogisch adviseren'	12
2.4 Intervisie voor pedagogisch adviseurs	14
Deel 3 Kwaliteit van pedagogisch adviseren	18
Literatuur	23
Bijlagen	25
Bijlage 1 Voorbeeld van een checklist Pedagogisch Adviseren, K2, Noord-Brabant	25
Bijlage 2 voorbeeld van een vragenlijst uit een Tevredenheidsonderzoek JSO Zuid-Holland	29
Bijlage 3 ROTS registratieprogramma voor opvoedbureau, telefoon en spreekuur	34
Bijlage 4 Ernst-taxatie-schema van Hermanns en Kousemaker, herziene versie van 2006	35

Inleiding

Op initiatief van het toenmalige NIZW en gedragen door verschillende provinciale CMO's en Bureaus JZ is in het jaar 2000 het Landelijk Platform Pedagogisch Adviseren opgericht. Het Platform heeft in de afgelopen jaren een besluit genomen over de kwaliteitsbewaking van het aanbod Pedagogisch Advies en de kwaliteitseisen waaraan een Pedagogisch Adviseur zou moeten voldoen. Deze notitie is het resultaat van wat er in de afgelopen jaren door een aantal CMO's is ingebracht bij het Landelijk Platform, op het gebied van kwaliteitseisen.

Met de toename van het aantal initiatieven op het gebied van Pedagogische Advisering en de verscheidenheid in vormgeving en organisatie van het aanbod van pedagogische ondersteuning wordt de vraag steeds actueler. Mede gelet op het realiseren van de Centra voor Jeugd en gezin is het noodzakelijk dat de kwaliteit van dit werk zo goed mogelijk gegarandeerd wordt. Pedagogische Advisering wordt dan een herkenbaar en verantwoord onderdeel binnen de gemeentelijke functies van het lokale ondersteuningsaanbod voor ouders.

Afgesproken is dat alle deelnemers van het Landelijk Platform zich conformeren aan de gezamenlijk opgestelde kwaliteitseisen in dit stuk. Het dient voor iedere deelnemer van het Landelijk Platform als leidraad om binnen de eigen organisatie de kwaliteitsbewaking -van het aanbod en van de uitvoering van Pedagogische Advisering- te garanderen. Dit geldt ook met betrekking tot de ondersteuning en advisering van uitvoerende organisaties door CMO's.

Verantwoording

Grondlegger van deze notitie (2002) is Geraldien Blokland (NJI), voorzitter van het Platform van 2000 tot 2007. Dit stuk bestaat uit meerdere documenten, waarvan enkele al eerder door de leden zijn vastgesteld. Documenten die nog niet waren vastgesteld, waren al wel besproken en bediscussieerd in vergaderingen van het Platform. In de afgelopen jaren is het stuk herschreven in verband met het gezamenlijk vaststellen van het functieprofiel van een Pedagogisch Adviseur en de daarbij behorende kwaliteitseisen.

Maudy van de Meer, K2, Noord-Brabant
Marloes Pelders, Bureau Jeugdzorg Noord-Holland
Monique Albeda JSO, Zuid-Holland.

Met speciale dank aan
Geraldien Blokland (NJI) en Edith Raap (Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam, afd. SO&T)

Uitgave: JSO, maart 2009

Deel 1 Kwaliteitseisen pedagogisch adviseur

Pedagogisch Adviseren staat of valt met de kwaliteit van de mensen die het uitvoeren. Pedagogisch Adviseren moet om die reden worden uitgevoerd door een deskundige professional. Het door het Landelijk Platform vastgestelde profiel (zie pag. 5 en 6) geldt hierbij als uitgangspunt.

Kwaliteitseis A

Professionals die de methodiek Pedagogisch Adviseren hanteren, dienen door opleiding en ervaring aan bovengenoemd functieprofiel te beantwoorden.

Gezien het feit dat nog maar weinig opleidingen deze professionals voor dit ondersteuningsaanbod aanleveren, dient de professional bij voorkeur aanvullende functiegerichte trainingen te hebben gevolgd, waaronder de in het Landelijk Platform vastgestelde, praktijkgerichte training 'Pedagogisch Adviseren', ontwikkeld door K2 (Brabant) en JSO (Zuid-Holland) in 2007.

Kwaliteitseis B

Om de pedagogische deskundigheid van de al werkzame medewerkers te bewaken, gelden de volgende eisen:

- Er is binnen de instelling een systeem van intervisie
- Er wordt binnen de instelling reguliere werkbegeleiding geboden door een werkbegeleider die is ingevoerd in de methodiek Pedagogisch Adviseren
- Er is een mogelijkheid van consultatie voor de Adviseurs bij meer complexe problematiek
- De Adviseur volgt minstens eenmaal per jaar een interne of externe studiedag op het gebied van Pedagogische Advisering of opvoedingsondersteuning
- Er zijn binnen de voorziening vakliteratuur en naslagwerken aanwezig ten aanzien van pedagogische onderwerpen
- Er is binnen de voorziening een systeem om vakliteratuur te kunnen bijhouden

Kwaliteitseis C

Houding en vaardigheden van de professional zijn cruciaal in Pedagogische Advisering aan ouders. Elke professional vult een eigen vaardighedenschema in. En stelt zijn/haar profiel op en leerwensen vast. Dit wordt aangevuld met feedback van collega's en/of leidinggevende. Eenmaal per jaar wordt door iedere adviseur een video-opname gemaakt van een adviesgesprek. Dit wordt in werkbegeleiding en/of intervisie besproken waarvan een schriftelijk verslag volgt en nieuwe leerwensen geformuleerd. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van de 'Checklist Pedagogisch Adviseren' (zie bijlage 1 pag. 20). Van elke professional wordt eenmaal per jaar bij ouders nagevraagd hoe hij of zij de ondersteuning door deze professional heeft ervaren.

Kwaliteitseis D

Naast het jaarlijks navragen (cliëntenfeedback) bij ouders, zoals genoemd in kwaliteitseis C, vindt eenmaal in de drie tot vier jaar tevredenheidonderzoek plaats bij ouders die gebruik gemaakt hebben van de diensten van de pedagogisch adviseur (zie bijlage 2 pag. 24 voor een voorbeeld). Dit onderzoek kan gedaan worden door een HBO of universitair student SPH/Pedagogiek onder begeleiding van de Kwaliteitszorg van de ondersteunende organisatie. Evaluatie van de bevindingen van de ouders heeft als doel bijstelling van de uitvoering van het Pedagogisch Adviseren.

Uiteindelijk moet ernaar gestreefd worden om ook effectonderzoek te doen, bij ouders (opvoedgedrag) en kind (gedragsobservatie)

Kwaliteitseis E

Registratie en verslaglegging zijn nodig om zicht te krijgen op de inhoud en de uitvoering van het werk en bieden een beleidsinstrument aan lokale overheden. De informatie dient gekoppeld te worden aan de gestelde doelen en de behoeften van de doelgroep. Het verzamelen van vertrouwelijke gegevens dient in overeenstemming te zijn met de wet op de privacy. Belangrijk is dat ouders op de hoogte zijn van de manier waarop informatie van adviesgesprekken wordt opgeslagen en voor welke periode. Ouders hebben er recht op deze informatie in te zien en dienen op de hoogte te zijn van eventuele beschikbaarheid van de informatie voor anderen.

Registreren moet snel en overzichtelijk kunnen gebeuren. Een geautomatiseerd systeem heeft daarom de voorkeur (zie bijlage 3 pag. 29 ROTS van het NJI).

Een Pedagogisch Adviseur dient gegevens te registreren over:

- Toeleiding naar de voorziening
- Leeftijd en sekse van kind
- Achtergrond ouders
- De hulpvraag
- Aard van de gesprekken
- Totaal aantal gevoerde gesprekken
- Duur van het contact
- Verwijzingen

Kwaliteitseis F

De organisatie en werkwijze van Pedagogisch Adviseren dient ingebed te zijn in de structuur en het beleid van opvoedingsondersteuning, in een regio. Door netwerkontwikkeling van samenwerkende instellingen op het gebied van Jeugdzorg dient een sluitende aanpak gecreëerd te worden, een keten van jeugdzorg. Elk samenwerkingsverband, in de toekomst overal 'Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), voldoet aan de invulling van de vijf gemeentelijke functies passend in het prestatieveld 2 van de WMO. De coördinator van het samenwerkingsverband (CJG) neemt deel aan het netwerkoverleg met betrekking tot 'Licht Pedagogische Hulp' en 'Signalering'. De functie 'Licht Pedagogische Hulp' dient uitgevoerd te worden door Pedagogisch Adviseurs, met de daarbij behorende kwaliteitseisen, die zijn beschreven in deze notitie (Kwaliteitsbewaking Pedagogisch Adviseren), vastgesteld door het Landelijk Platform Pedagogisch Adviseren.

Binnen een goed lopende keten van jeugdzorg, dient het doorverwijzen van cliënten binnen 'Licht Pedagogische Hulp' naar hulpverlening via Bureau Jeugdzorg, te verlopen volgens een protocol. Dit protocol is binnen het samenwerkingsverband (CJG) met elkaar vastgelegd, met een daarbij horend overdrachtsformulier.

Deel 2 Uitwerking kwaliteitseisen in de praktijk

2.1 Functieprofiel: Wat is pedagogisch adviseren?

Algemene kenmerken van de functie

De functie Pedagogisch Adviseren kenmerkt zich voornamelijk door het uitvoeren van niet geïndiceerde zorg bij enkelvoudige pedagogische problemen aan de hand van een ontwikkelde en beschreven methodiek (Blokland, 2001, tweede herziene uitgave in 2009). De werkwijze bestaat uit het geven van informatie, advies en begeleiding aan ouders en andere opvoeders met vragen en problemen over de opvoeding en ontwikkeling van kinderen en jongeren. De werkzaamheden bestaan voornamelijk uit individuele contacten met ouders in de vorm van een telefonisch gesprek, een spreekuurcontact of huisbezoek of een reeks adviesgesprekken. Daarnaast kan groepsgerichte opvoedingsondersteuning ook tot de werkzaamheden behoren. De Pedagogisch Adviseur kan een consulterende rol vervullen naar beroepskrachten die met ouders en kinderen werken. Tot de functie hoort het werken aan naamsbekendheid bij organisaties die verwijzen. Nauwe samenwerking en afstemming met het Bureau Jeugdzorg en andere hulpverlening is noodzakelijk.

De pedagogisch adviseur kan, mits zij daarvoor gecertificeerd is, ook gebruik maken van evidence based methodieken als Triple P. Triple P is sterk op de sociale leertheorie gebaseerd en kent een vaste structuur. De methodiek van Pedagogisch Adviseren heeft een meer eclectische onderbouwing waarbij naast de sociale leertheorie ook het versterken van beschermende factoren en de empowermentbenadering veel aandacht krijgen. Triple P is een gestandaardiseerde werkwijze met maximaal vier korte contacten. Pedagogisch Adviseren bestaat uit advisering in één tot vijf langere gesprekken met ouders waarbij gewerkt wordt aan het samen oplossen van de opvoedingsvraag (het samenwerkingsmodel). Triple P maakt gebruik van een toolkit met 17 opvoedingsvaardigheden voor de aanpak, Pedagogisch Adviseren werkt vooral aan competenties van ouders, aan het aanbrengen van veranderingen in de dagelijkse omgang en versterkt het zelfvertrouwen en zelfbeeld van ouders m.b.t. het opvoeden. Met Pedagogisch Adviseren wordt aandacht besteed aan de beleving van het ouderschap, het versterken van wat al goed gaat en er wordt gefocust op de intentie van het kind. Uit de praktijk blijkt dat pedagogisch adviseurs de training Triple P (niveau drie of vier) als aanvullend ervaren op de training Pedagogisch Adviseren.

Doel van de functie

Het in een (beperkt) aantal gesprekken en aan de hand van een omschreven methodiek ouders ondersteuning bieden bij actuele opvoedingsproblemen; het bevorderen van de pedagogische competentie van ouders in toekomstige situaties en waar nodig ouders doorverwijzen naar andere voorzieningen. Doel is dat voorkomen wordt dat opvoedingsvragen en problemen uitgroeien tot problematische situaties die de ontwikkeling van een kind kunnen belemmeren.

Organisatorische positie, steun en begeleiding

De Pedagogisch Adviseur ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd of rechtstreeks onder de directie. De Pedagogisch Adviseur krijgt functionele ondersteuning bij de uitvoering van de werkzaamheden door de leidinggevende. Daarnaast vindt intervisie onder collega's plaats. Voor werkontwikkeling op het vakgebied 'Pedagogisch Adviseren' kan de functionaris een beroep doen op de leidinggevende.

Hoofdactiviteiten

- Het verstrekken van informatie en advies aan ouders
- Het toepassen van een vraaggerichte werkwijze
- Het signaleren en analyseren van problemen in de opvoeding
- Het adviseren, ondersteunen en motiveren van ouders op basis van het participatie- of samenwerkingsmodel en op motivatie gerichte methodieken.
- Het toepassen van de empowerment-benadering, zo dat ouders weer greep krijgen op de opvoedingssituatie en ook toekomstige opvoedingsvragen weten op te lossen
- Inzicht krijgen in wat van invloed is op de opvoeding.
- Het afstemmen van opvoedingsvaardigheden op de ontwikkelingstaken van het kind
- Ouders leren sensitief en leeftijdsadequaat te reageren op hun kinderen.
- Het leren van opvoedingsvaardigheden aan ouders
- Het toeleiden van ouders en kinderen naar activiteiten en voorzieningen in de pedagogische en sociale omgeving
- Het begeleid verwijzen naar andere instanties of functionarissen
- Het opbouwen en onderhouden van een netwerk (tevens inbrengen van signalen)
- Het registreren en verslagleggen van het gesprek
- Het zorgdragen dat de registratie gegevens zorgvuldig en op tijd worden aangeleverd voor verwerking
- Het bieden van consultatie aan beroepskrachten
- Bekendheid geven aan activiteiten van het Pedagogisch Spreekuur (P.R./ werving)
- Het actief benaderen van professionals en 'vindplaatsen' waar ouders komen met als doel het voor ouders makkelijker te maken om gebruik te maken van de voorziening
- Verzorgen van de intake van de gezinnen die doorgaan naar het Bureau Jeugdzorg volgens de daar gebruikelijke werkwijze
- Deelnemen aan relevant intern overleg

Facultatief

- Het bieden van kortdurende videobegeleiding
- Pedagogische huisbezoeken
- Het geven van groepsvoorlichting / themabijeenkomsten aan ouders
- Het geven van oudercursussen

Profiel van de pedagogisch adviseur

Kennis:

- Afgeronde opleiding op HBO niveau. Pedagogiek, Jeugdverpleegkundige, Maatschappelijk Werk of andere relevante opleiding
- Ontwikkelingspsychologische en pedagogische kennis ten aanzien van een breed scala aan opvoedingsvragen die zich in de dagelijkse opvoeding voor kunnen doen
- Kennis van gespreksmodellen en motiverende gesprekstechnieken
- Kennis van het werkveld opvoedingsondersteuning
- Kennis van de sociale kaart

Specifieke kenmerken:

- Sociale vaardigheden, nodig voor het bieden van advies aan en ondersteuning en motiveren van volwassenen (effectief kunnen communiceren, opbouwen van een relatie, vergroten van veranderingsbereidheid)
- Stimuleren van ouders in hun pedagogische verantwoordelijkheid, versterken van draagkracht en probleemoplossend vermogen.

- Goed kunnen waarnemen en benoemen wat je ziet en snel kunnen analyseren (probleemanalyse maken, hypothese stellen)
- (Non-) verbaal afstemmen gedurende 1 of meer ondersteunende contacten met de klant en (empatisch) aansluiten bij diens mogelijkheden
- Competentiegericht, klant- en vraaggericht kunnen werken
- Werken vanuit participatie en samenwerkingsmodel
- Kunnen hanteren van diversiteit in opvoedingssituaties gericht op de ondersteuning van ouders met verschillende culturele en religieuze achtergronden.
- Een praktische inslag bij het (mee)oplossen van opvoedingsvraagstukken
- Goede samenwerkingscontacten met beroepskrachten van organisaties in de eerste lijn en hulpverleningsorganisaties, in het belang van de route van een klant
- Bewust van eigen voorbeeldfunctie

2.2 Inwerkprogramma pedagogisch adviseur

Dit betreft een inwerkprogramma voor Pedagogische Adviseurs die werkzaam zijn in een Opvoedwinkel, op een Opvoedbureau, Opvoedingsondersteuningspunt of Pedagogisch spreekuur.

Het betreft een algemeen inwerktraject. Naast dit traject wordt voor elke nieuwe Pedagogisch Adviseur, aan de hand van het in het Landelijk Platform vastgestelde competentieprofiel, bepaald aan welke specifieke competenties extra aandacht moet worden besteed tijdens het inwerktraject.

Het traject van inwerken vindt plaats over een periode van 3 tot 6 maanden en wordt begeleid en gefaciliteerd door een daartoe aangewezen functionaris. Dit is bij voorkeur een medewerker met een aantal jaren ervaring op het gebied van Pedagogisch Adviseren. De begeleiding en eventueel gerichte coaching gebeuren in eerste instantie tijdens gesprekken die eens per twee weken plaatsvinden. Als de nieuwe adviseur meer zelfstandig gaat werken neemt de frequentie van deze gesprekken af. Bij voorkeur wordt in de begeleiding ook gebruik gemaakt van video-opnamen. De nieuwe adviseur gaat direct deelnemen aan relevante overleggen en krijgt ook de mogelijkheid om deel te nemen aan intervisie.

Het inwerkprogramma bestaat uit de volgende onderdelen:

Kennismaking met:

1. Het team dat verantwoordelijk is voor uitvoering van de Pedagogische Adviesgesprekken
2. Relevante lokale samenwerkingspartners zoals; Bureau Jeugdzorg, huisartsen, jeugdgezondheidszorg 0-19, buurthuizen, scholen, maatschappelijk werk, enz.
3. De doelgroep, door het bijwonen van enkele gesprekken.

Inlezen en verdiepen in:

1. Jaarverslag en werkplan van de organisatie
2. Sociale kaart
3. Registratieformulieren en registratiesysteem voor Pedagogisch Adviseren
4. Samenwerkings- en verwijzingsafspraken naar Bureau Jeugdzorg, Jeugd-GGZ, (School-) Maatschappelijk Werk et cetera.
5. Informatie- en foldermateriaal Opvoedbureau/Opvoedingsondersteuningspunt
6. Relevante beleidsinformatie van overheid of instellingen
7. Relevante literatuur lezen, cursus- en beeldmateriaal en themapakketten bestuderen

Training Pedagogisch Advisering

Elke nieuwe Pedagogisch Adviseur volgt de in het Landelijk Platform vastgestelde, praktijkgerichte training 'Pedagogisch Adviseren', ontwikkeld door medewerkers van K2 (Brabant) en JSO (Zuid-Holland) in 2007. Deze wordt hieronder beschreven.

Evaluatiegesprekken

Gedurende de tijd die het inwerkprogramma duurt, heeft de nieuwe Pedagogisch Adviseur een keer per twee weken een evaluatiegesprek met de daartoe aangewezen medewerker waarin besproken wordt wat de adviseur nog nodig heeft om goed te kunnen functioneren: inhoudelijk/kennis, gespreksvaardigheden, enz. Tijdens deze gesprekken wordt ook bepaald wanneer de Pedagogisch Adviseur zelfstandig gesprekken kan voeren. Indien mogelijk wordt het inwerk traject ondersteund met video-opnamen. Daarnaast wordt er naar gestreefd ook ouders de gesprekken met de nieuwe Pedagogisch Adviseur te laten evalueren door bij hen na te vragen hoe ze het gesprek hebben ervaren, eventueel schriftelijk.

Meelopen en oefenen

Het inwerkprogramma voor de individuele oudergesprekken bestaat in ieder geval uit:

1. Het bijwonen van een (inloop)spreekuur en één of twee keer meelopen met het hele traject van Pedagogische Advisering bij een ervaren Pedagogisch Adviseur, met nabespreken en registratie.
2. Uitleg van een ervaren Pedagogisch Adviseur over de registratie en verslaglegging. Tevens met het oog op privacy regels.
3. Zelfstandig een traject van pedagogische advisering uitvoeren, bij voorkeur in het bijzijn van een ervaren Pedagogisch Adviseur, met nabespreken en evaluatie (minimaal 1 keer).
4. Een alternatief kan zijn dat de adviseur één of meerdere gesprekken opneemt op video en die nabespreekt met de persoon die hem of haar inwerkt.

Inwerkprogramma afronden of verlengen

Indien blijkt dat iemand na het doorlopen van het traject nog niet over de competenties beschikt voor het zelfstandig voeren van Pedagogische Adviesgesprekken kan in gezamenlijkheid besloten worden het inwerkprogramma te verlengen.

2.3 De training 'pedagogisch adviseren'

Ontwikkeld door K2 (Brabant) en JSO (Zuid-Holland)

Het basismodel van de training 'Pedagogisch Adviseren' bestaat uit de opzet van de training voor een reeks adviesgesprekken met ouders. De training is een basismodel en kan voor elke doelgroep en haar specifieke vraag op maat aangepast worden, bijvoorbeeld voor beroepkrachten die met allochtone ouders werken, of alleen met ouders van pubers, of met ouders met kinderen met een beperking.

Doelgroep voor de training 'Pedagogisch Adviseren'

Professionals met minstens een HBO- achtergrond:

- Verpleegkundigen en consultatiebureau-artsen bij de Jeugdgezondheidszorg
- Algemeen of schoolmaatschappelijk werkers
- Consulents bij MEE
- Jeugdhulpverleners
- Pedagogische Adviseurs en opvoedingsconsulenten bij Steunpunten Opvoeding, De Opvoedwinkel, het Centrum voor Jeugd en Gezin of andere samenwerkingsverbanden voor opvoed- en opgroeihulp.

Doelstelling

Deelnemers aan de training hanteren de methodiek van het Pedagogisch Adviseren waarin het vergroten van het probleemoplossend vermogen in het opvoeden bij ouders, een belangrijk onderdeel is.

Competenties voor Pedagogisch Adviseren (zie pag. 6 profiel pedagogisch adviseur)

Bij aanvang dienen de deelnemers te beschikken over een praktische en theoretische basis:

- Deelnemers hebben (enige) ervaring opgebouwd in het werken met opvoedingsvragen van ouders.
- Zij zijn in de praktijk werkzaam in het werkveld van opvoedingsondersteuning of pedagogische hulp.
- Zij beschikken over voldoende ontwikkelingspsychologische kennis (ontwikkelingsfasen bij kinderen van 0-18 jaar op verstandelijk, sociaal emotioneel en motorisch gebied).
- Zij hebben al enige kennis van de sociale leertheorie en van een gedragsmethodische aanpak.

Competenties

De vereiste competenties van de deelnemers dienen voortdurend in relatie te staan tot de ontwikkelingen in het werkveld van opvoedingsondersteuning en pedagogische hulp. In samenspraak met het werkveld worden deze bijgesteld en actueel gehouden. De verwachting is dat deelnemers aan onderstaande algemene competenties voldoen:

Algemene competenties

- Kennis van het werkveld opvoed- en opgroeihulp
- Inzicht in de ontwikkeling en opvoeding van kinderen
- Specifieke praktische pedagogische kennis
- Onderhouden van interne en externe werkrelaties
- Afstemmen en samenwerken ten behoeve van de pedagogische infrastructuur
- Kennis van de sociale (activiteiten) kaart

Kerncompetenties

De verwachting is dat deelnemers na het volgen van de training aan de volgende kerncompetenties kunnen voldoen:

- Maatwerk leveren, afgestemd op de vraag van ouders vanuit een ondersteunende, sensitief responsieve houding.
- Vaardigheden in gespreksvoering, interactie en (non-verbale) communicatie.
- Regievoering over het gespreksmodel, toepassen van de methodiek Pedagogisch Adviseren.
- Een probleemanalyse en hypothesen kunnen opstellen.
- Vormgeven van een vraaggerichte werkwijze.
- Vergroten van veranderingsbereidheid bij ouders.
- Uitvoeren van de empowerment benadering.
- Stimuleren van ouders in hun pedagogische verantwoordelijkheid.
- Ouders versterken in hun zelfredzaamheid en probleemoplossend vermogen
- Ouders kunnen toeleiden naar / begeleid verwijzen naar uitgebreidere vormen van hulpverlening

Werkwijze

Uitgangspunt: deelnemers nemen de verantwoordelijkheid voor het eigen leerproces en reflecteren op de persoonlijke competenties en werkstijl. De werkwijze van de training richt zich op het versterken van deze competenties door oefening en het verwerven van basisvaardigheden voor het samenwerkingsmodel met ouders. Hiervoor wordt de video ingezet en wordt feedback gegeven op attitude in de methodiek van de empowerment-benadering, de regievoering, het vraaggericht werken en effectieve communicatie- en interactieprincipes. In elke cursusbijeenkomst vindt kennisoverdracht plaats naast het oefenen van vaardigheden en uitwisselen van leer- en praktijkervaringen. Voor zelfstudie en het lezen van de uitgereikte literatuur moet extra tijd worden uitgetrokken.

Deelnemers dienen tijdens en na de training in de gelegenheid gesteld te worden direct met ouders te werken aan opvoedingsvragen en problemen. Met intervisie, werkbegeleiding en uitwisseling van praktijkervaringen worden zij in staat gesteld hun algemene en kerncompetenties bij te houden en verder te ontwikkelen. Hiervoor is de Kwaliteitsmeter Pedagogisch Adviseren ontwikkeld die werkbegeleiders/leidinggeevenden kunnen inzetten tijdens werkbegeleiding.

Kwaliteitsmeter

De Kwaliteitsmeter Pedagogisch Adviseren wordt in drie dagdelen overgedragen aan de werkbegeleider van de Pedagogisch Adviseur. Deze 'Train-de-Trainer' (uitgevoerd door K2, Brabant) wordt alleen overgedragen wanneer men getraind is in de methodiek van het Pedagogisch Adviseren en hiermee ook werkt. In de 'Train-de-Trainer' wordt de werkbegeleider met behulp van video-opnamen geschoold.

De Kwaliteitsmeter wordt ingezet wanneer de Pedagogisch Adviseur minstens 3-6 maanden actief is met de methodiek van het Pedagogisch Adviseren. De Kwaliteitsmeter is geënt op de kwaliteitsstandaard (L. Muller, 2005). Hiermee wordt de kwaliteit van de methodiek bewaakt en de competenties van de Pedagogisch Adviseur versterkt. De interventies en de interacties van de Pedagogisch Adviseur worden in kaart gebracht met behulp van een checklist (zie bijlage 1 pag. 20). Tijdens een observatie of een analyse van een video-opname worden de competenties zichtbaar gemaakt en besproken. De werkbegeleider hanteert daarbij de uitgangspunten van de interactieprincipes in werkbegeleiding. De Pedagogisch Adviseur ontvangt feedback op zichtbare competenties en interventies en reflecteert op de aandachtspunten voor de benaderingswijze van ouders. Deze punten worden in een volgend Pedagogisch Adviesgesprek ingebracht en opnieuw zichtbaar gemaakt en besproken. De werkbegeleider kan in overleg met de Pedagogisch adviseur dit kwaliteitstraject drie keer achtereenvolgens herhalen.

Voor meer informatie over de 'Train-de-Trainer' van de Kwaliteitsmeter bij het Pedagogisch Adviseren: maudy.van.der.meer@K2.nl

Aanbevolen literatuur tijdens het volgen van de training:

- Over opvoeden gesproken, Geraldien Blokland NIZW (wordt in 2009 opnieuw uitgebracht bij het NJI)
- Serie boeken over Ouderschap, Alice van der Pas
- Door de trainer te kiezen literatuur over leertheorie, Gordonmethode, communicatie, emoties, ontwikkelingspsychologie et cetera. Het NJI heeft een overzicht van actuele literatuur: www.nji.nl

2.4 Intervisie voor pedagogisch adviseurs

Dit document biedt een handleiding voor de organisatie en invulling van een intervisie aanbod voor professionals die Pedagogische Adviesgesprekken met ouders hebben binnen diverse werksettings.

Waarom intervisie?

Voor veel Pedagogische Adviseurs geldt dat zij dit werk zelfstandig doen op locaties in de wijk of via huisbezoek aan gezinnen. Daardoor hebben zij beperkte mogelijkheden voor uitwisseling van ervaringen met collega's of voor het krijgen van feedback op hun werk. Het komt ook geregeld voor dat professionals vanuit verschillende opleidingen en werkvelden voor Pedagogische Advisering zijn vrijgemaakt. Dat betekent dat men vanuit verschillende professionele kaders opereert en niet altijd met dezelfde bril kijkt naar opvoedingsproblemen van ouders. De meerwaarde van intervisie is:

- De eigen deskundigheid en professionaliteit van professionals wordt vergroot.
- De kwaliteit van de functie Pedagogische Advisering verbeteren en bewaken.
- De mogelijkheid tot uitwisseling van ervaring met collega's die gelijksoortig werk doen.
- Steun en feedback bij het hanteren van lastige werksituaties.

- Standaardisering van het aanbod door het ontwikkelen aan een gezamenlijke visie en methodiek.
- Ontwikkelen van nieuw beleid op basis van gesignaleerde knelpunten.
- Persoonlijke belemmeringen leren benoemen en oplossen.

Wat houdt intervisie in?

De volgende aspecten zijn kenmerkend voor intervisie:

- intercollegiale ondersteuning en advisering
- bij problemen in de uitvoering van de functie Pedagogische Advisering
- in een leergroep bestaande uit gelijken
- die binnen een vaste en met elkaar overeengekomen structuur
- tot inzichten en oplossingen proberen te komen
- in een zelfsturend en op reflectie gericht leerproces.

Concreet betekent dit:

Intervisie kan leiden tot meer inzicht in het eigen functioneren en de belemmeringen die zich daarbij voordoen waarmee je eigen competenties kunt versterken. Intervisie kan ook in het algemeen het inzicht in de uitvoering van de functie Pedagogische Advisering vergroten en tot nieuwe kennis en vaardigheden leiden. Belangrijke uitgangspunten zijn:

- Intervisie is werk
- De werkwijze van intervisie is methodisch
- Veiligheid en vertrouwelijkheid binnen de groep zijn voorwaarde voor goede intervisie
- De groep is gezamenlijk verantwoordelijk voor het intervisieproces
- Intervisie richt zich op concrete werkproblemen en leervragen van personen en niet op algemene discussies over het werk
- Principes die in pedagogisch advisering belangrijk zijn, gelden ook bij intervisie zoals een positieve benadering, werken aan competenties en uitgaan van sterke punten

Doel van intervisie:

Intervisie moet ertoe leiden dat:

- de persoonlijke competentie van deelnemers wordt versterkt en toeneemt
- een professionele uitvoering van het aanbod wordt bevorderd
- de kwaliteit van de functie Pedagogisch Adviseren wordt versterkt

Begeleiding en groepssamenstelling

Afhankelijk van de mogelijkheden en middelen kiest men voor begeleide intervisie waarbij vanuit een bepaalde instelling de intervisie wordt geleid en ondersteund of voor intercollegiale intervisie. In het eerste geval is een stafmedewerker of inhoudelijke expert de persoon die de intervisiebijeenkomsten voorbereidt en begeleidt, in het tweede geval zijn deelnemers daarvoor gezamenlijk verantwoordelijk.

Het Bureau Jeugdzorg heeft een taak in consultatie en deskundigheidsbevordering van professionals in de voorliggende voorzieningen. In dat kader kan zij ook intervisie aanbieden aan Pedagogisch Adviseurs. Tevens kan er vanuit provinciale steunorganisaties (K2, JSO) begeleiding geboden worden.

Belangrijke aspecten voor de groepssamenstelling zijn:

- De groep bestaat uit minimaal vijf, maximaal acht personen.
- De groep bestaat uit professionals die Pedagogische Advisering uitvoeren.
- In de groep zit niemand die een lijnverantwoordelijkheid heeft ten aanzien van een van de groepsleden.
- In de groep zitten bij voorkeur geen naaste collega's.

Vorbereiding en organisatie

- Op de eerste intervisiebijeenkomst wordt in overleg vastgesteld wat iedereen wil leren en wat men verwacht van de intervisie. Eventueel wordt dit op schrift gesteld en ook binnen de eigen werksituatie met de leidinggevende besproken.
- Deelnemers verbinden zich aan een intervisiegroep voor een vastgestelde periode.
- Er wordt een halfjaarplanning gemaakt met afspraken over data, tijdstip, locaties.
- Per half jaar vindt een evaluatiemoment plaats waarbij de intervisie wordt geëvalueerd op inhoud, vorm en vastgelegde verwachtingen. Zo mogelijk wordt hiervan een verslag gemaakt.
- Een intervisie bijeenkomst duurt maximaal 2 tot 2½ uur
- De frequentie van intervisie, voor nieuwe Pedagogisch Adviseurs, is (bij voorkeur) eenmaal per 6/8 weken
- In principe is iedereen elke bijeenkomst aanwezig
- De bijeenkomst vindt plaats in een prettige, neutrale ruimte waar men ongestoord kan praten.
- Mobiele telefoons staan uit
- Er zijn flap-over vellen en schrijfmateriaal aanwezig.
- Er is sprake van wisselend voorzitterschap en verslaglegging.
- Wie iets inbrengt stuurt een week van tevoren zijn casus of thema rond.
- De casusinbrenger bereidt samen met de voorzitter de bespreking voor, bijvoorbeeld door te kiezen voor een bepaalde methode van intervisie.
- Aan het eind van elke bijeenkomst worden afspraken gemaakt voor de volgende keer.
- Bij intercollegiale intervisie wordt afgesproken wie voor de duur van een bepaalde periode wil optreden als contactpersoon van het intervisienetwerk naar buiten toe.
- Zonodig wordt één en ander geformaliseerd in een intervisiecontract.

Structuur van de bijeenkomst

- De voorzitter start de bijeenkomst.
- Bespreking verslag van vorige bijeenkomst met terugkoppeling wat casusinbrenger ermee heeft gedaan.
- Eventuele mededelingen.
- Inbreng nieuwe casus en toelichting van een methode op de casus te bespreken.
- Informatieronde en bespreking casus volgens gekozen methode.
- Afronding casusbespreking, vaststelling leerpunten voor inbrenger en overige deelnemers.
- Afspraken voor de volgende bijeenkomst (wie voorzitter, inbrenger verslaglegger).

De voorzitter heeft de volgende taak/verantwoordelijkheid:

- Het voorbereiden van de bijeenkomsten.
- Het leiden van bijeenkomst volgens de gekozen procedure.
- Het bewaken van de tijd.
- Het zorgdragen voor een gelijkwaardige inbreng van iedereen.
- Leiden en waar nodig samenvatten van de discussie.
- Eventueel nieuwe afspraken maken.

Welke vorm/methode is mogelijk?

Binnen intervisie kan worden gekozen voor methoden om een probleem of onderwerp te bespreken. Deze methoden zijn vooral een hulpmiddel om een probleem of casus te kunnen bespreken en een leerproces te doorlopen. Veel voorkomende stappen in intervisiemethodes zijn:

- Concreet benoemen van een specifiek probleem.
- Informatie verzamelen en/of uitwisselen van ervaringen over een werkprobleem.
- Analyseren van het probleem, soms met onderscheid naar verschillende niveaus.

- Brainstormen over oplossingen.
- Reflectie op eigen handelen, zoeken naar betekenissen.
- Gericht adviseren of feedback geven.
- Oplossingen en adviezen op bruikbaarheid bespreken.
- Conclusies trekken en algemeen leerpunten eruit halen, voornemens maken.
- Evaluatie en terugkijken.

De hierboven genoemde aspecten hoeven niet allemaal in dezelfde mate en volgorde aan bod te komen. Afhankelijk van de methode en behoeften van deelnemers kunnen verschillende accenten worden gelegd. Voorbeelden van intervisiemethoden zijn:

- Incident methode
- Roddelmethode
- 10 stappen methode
- Dynamische oordeelsvorming

Meer informatie hierover is te vinden publicaties over intervisie, bijvoorbeeld te vinden op www.nji.nl . In het algemeen geldt de stelregel dat de gekozen vorm moet passen bij de groep en voldoen aan de behoefte van de persoon die iets inbrengt.

Inhoud

Het is niet zo dat altijd een casus of probleem centraal moet staan. Qua inhoud kan een intervisiebespreking variëren naar:

- Het bespreken van een of meer persoonlijke werkproblemen die met het eigen functioneren te maken hebben.
- Problemen die met de uitvoering van de methodiek of de grenzen van het eigen werk te maken hebben.
- Het inbrengen van een casus die ingewikkeld is en waar men graag advies van anderen op wil (dit is een vorm van intercollegiale consultatie).
- Het bespreken van een bepaald onderwerp of aspect van het werk dat actueel is en/of relevant bij de uitvoering van het werk.
- Het inbrengen van een eigen adviesgesprek op video.
- Daar waar casuïstiek wordt ingebracht moeten de regels m.b.t. tot het hanteren van privacy van gevoelige informatie worden aangehouden.

Enkele aanbevelingen:

- Intervisie moet verplicht zijn voor beginnende Pedagogisch Adviseurs.
- Intervisie is bedoeld voor iedereen die adviesgesprekken voert. Eén en ander hangt ook samen met het feit of men alleen opereert of functioneert binnen een team.
- Bij een nieuw op te starten intervisie groep is begeleiding belangrijk. Als mensen meer ervaring hebben is intercollegiale consultatie ook een mogelijkheid. Bijvoorbeeld na een jaar.
- Pedagogische Advisering vraagt om voortdurende reflectie op je eigen handelen. Intervisie blijft om die reden ook voor ervaren mensen relevant.
- In de praktijk kan het handig zijn om een keuzemogelijkheid te creëren waarin een aantal keren begeleid wordt en een aantal keren niet.
- Intercollegiale consultatie kan ook via e-mail. Bijvoorbeeld via een gesloten website waar alleen getrainde mensen via een wachtwoord toegang hebben.

Deel 3 Kwaliteit van pedagogisch adviseren

Wat is kwaliteit?

Kwaliteit is een moeilijk en abstract begrip. Waar gaat het eigenlijk over? Wanneer heeft iets kwaliteit? Het ene opvoedbureau of pedagogisch spreekuur functioneert bijvoorbeeld kwalitatief veel beter dan het andere, maar op basis waarvan wordt dat vastgesteld? Bijvoorbeeld op basis van het oordeel dat:

- ze zoveel ouders bereiken?
- hun folders en posters er professioneel uitzien?
- ze een goed netwerk hebben en veel samenwerken met andere instellingen?
- ze goed opgeleide of ervaren mensen in dienst hebben?
- ze in een mooi ingericht en goed bereikbaar pand zitten?
- hun werk theoretisch goed onderbouwd is en herkenbaar in een methodische werkwijze?
- ze regelmatig verantwoording afleggen van hun werk in verslag of nieuwsbrief?
- hun aanbod divers is en verschillende doelgroepen aanspreekt?
- ze outreachend en vraaggericht werken?
- ze aantoonbaar resultaat of effect hebben?

Zo zijn er allerlei aspecten te noemen die meer of minder relevant worden gevonden als het om een kwaliteitsoordeel gaat.

Kwaliteit kan gemeten worden aan de manier waarop het aanbod van opvoedingsondersteuning is georganiseerd en wordt uitgevoerd en aan een goede afstemming op de behoeften van de doelgroep. Kwaliteit is een begrip is dat vooral in de praktijk vorm en invulling krijgt.

Drie vragen staan centraal:

1. Doen we ons werk goed? (voldoet het aan bepaalde kwaliteitscriteria)
2. Doen we het juiste werk? (sluit het aan bij de vragen/behoeften van de doelgroep)
3. Is wat we doen effectief? (voelen ouders zich meer competent bij het opvoeden)

Kwaliteitscriteria

Kwaliteit is niet alleen een abstract maar ook een normatief begrip. Daarmee wordt een oordeel uitgesproken over een bepaalde voorziening of aanbod.

Een eerste stap is om een aantal criteria te formuleren op basis waarvan de kwaliteit van Pedagogisch Adviseren bepaald kan worden of die van essentieel belang zijn om de kwaliteit daarvan in de praktijk te kunnen vaststellen. Om subjectiviteit te voorkomen moeten die criteria voor kwaliteit door meerdere mensen worden onderschreven of erkend. Over wat kwaliteit is moet je dus met elkaar communiceren en het ook eens zijn. Als kwaliteit niet door anderen wordt gezien of erkend heeft het geen enkele functie. De kunst is dus om het eerst met elkaar eens te zijn wat de basiscriteria voor Pedagogische Advisering zijn. Het Landelijk Platform Pedagogisch Adviseren kan hierin een belangrijke rol vervullen.

Die basiscriteria voor kwaliteit moeten er niet te veel zijn (te gedetailleerd werkt vaak belemmerend) maar ze moeten wel de belangrijkste aspecten van het werk kunnen bestrijken. Bovendien moet rekening worden gehouden of het de kwaliteit betreft van een opvoedingsspreekuur of om een voorziening als geheel. Een Steunpunt Opvoeding heeft bijvoorbeeld een veel breder aanbod waar verschillende vormen van opvoedingsondersteuning onder kunnen vallen.

Kwaliteitseisen

Een tweede stap is om aan de genoemde kwaliteitscriteria ook een eis of normering te verbinden waarmee de kwaliteit vastgesteld kan worden. Wanneer is de kwaliteit onder de maat en wanneer is het in orde?

Op basis van die normering kan die kwaliteit worden bepaald en kan de kwaliteit van de ene en andere voorziening of professional ook met elkaar vergelekt worden.

Kwaliteitstoets

Als er eisen of normen zijn aan de hand waarvan de kwaliteit van Pedagogisch Adviseren bepaald wordt is het tenslotte belangrijk dat die kwaliteit ook regelmatig getoetst wordt en de resultaten daarvan worden vastlegt. Een dergelijke kwaliteitstoets moet niet alleen intern gebeuren maar ook extern bij de klant of de afnemers van het aanbod of bij verwijzers.

Dat kan bijvoorbeeld in de vorm van een evaluatieonderzoek of jaarlijkse steekproef onder gebruikers maar ook in de vorm van audits waarbij een externe commissie de kwaliteit doorlicht. Een kwaliteitstoets is geen eenmalig gebeuren maar moet regelmatig terugkeren en vormt dan een kwaliteitssysteem d.w.z. dat er een bepaalde systematiek in zit.

Om te kunnen toetsen is er een kwaliteitsinstrument nodig. Dat moet ook gemeenschappelijk ontwikkeld worden, bijvoorbeeld een vragenlijst om de tevredenheid van gebruikers te meten. De norm kan dan bijvoorbeeld zijn, dat de voorziening die lijst jaarlijks afneemt.

Kwaliteitsbeleid

Omdat wat men onder kwaliteit verstaat aan verandering onderhevig is en soms nog moet worden opgebouwd, is kwaliteitsbeleid belangrijk. In dat beleid moet duidelijk zijn wat er eventueel nog gedaan moet worden om een bepaald niveau van kwaliteit te halen en dat vervolgens ook te bewaken in de vorm van regelmatige toetsing. Het organiseren van de training Pedagogisch Adviseren, het bieden van intervisie en deskundigheidsbevordering zijn bijvoorbeeld activiteiten die worden uitgevoerd in het kader van kwaliteitsbeleid.

Voor Pedagogische Advisering speelt het Landelijke Platform een rol in het ontwikkelen van kwaliteitsbeleid door gezamenlijke criteria vast te stellen, daar een normering aan te verbinden en met elkaar te discussiëren over hoe dat uitgevoerd zou kunnen worden.

In het methodiekboek Pedagogisch Adviseren 'Over opvoeden gesproken' van G. Blokland, worden een aantal aspecten als mogelijke kwaliteitscriteria genoemd. Deze dienen als uitgangspunt voor de kwaliteitseisen die het Landelijk Platform vast stelt:

Een overzichtelijke en werkbare organisatievorm

Opvoedbureaus, Opvoedsprekuren en het Centrum voor Jeugd en Gezin zijn dikwijls het resultaat van samenwerkingsprojecten. Dat vraagt om een goed werkbare structuur, met duidelijke besluitvormingsprocedures en verantwoordelijkheden, en werkbare afspraken. Daarmee kan voortgang en efficiency van het werk bevorderd worden. Duidelijk moet zijn welke taken worden uitgevoerd en door wie en wie waar verantwoordelijk voor is.

Belangrijk is ook dat het voor professionals zelf werkbaar is qua praktische organisatie en arbeidsvoorwaarden. Er moet een minimum variant benoemd worden aan uitvoering en daarbij noodzakelijke coördinatie-uren om kwaliteit van aanbod te kunnen garanderen.

Vormgeving en afstemming aanbod naar doelgroep

Bij Pedagogische Advisering is een heldere omschrijving van het aanbod en de manier waarop dat vorm krijgt belangrijk. Zo geldt voor alle initiatieven dat het gaat om een kortdurend aanbod van opvoedingsondersteuning dat makkelijk toegankelijk moet zijn en waar ouders snel terecht moeten kunnen. Dit is een belangrijk criterium voor kwaliteit.

Welke eis kun je daaraan dan verbinden? Wanneer is het goed en wanneer niet?

Dit kwaliteitscriterium wordt gemeten door de eis dat:

- het gelegen is op een centrale plek of juist in de buurt
- het laagdrempelig en toegankelijk is voor alle ouders
- het dichtbij is, of gekoppeld aan kind/oudervoorzieningen
- ouders direct, of binnen 14 dagen een afspraak kunnen hebben (geen wachttijden)
- het kort van duur is en licht van aard
- Bij ouders moet worden getoetst wat hun ervaring of mening is. Is het inderdaad makkelijk toegankelijk? Welke belemmeringen ervaren ouders om van het aanbod gebruik te maken?
- Waarom komen ouders niet/wel?

Een belangrijk aandachtspunt is ook wie precies de doelgroep is, of het aanbod voldoende vraaggericht is en flexibel inspeelt op de vragen en behoeften van de doelgroep.

Het is belangrijk om dit bij de doelgroep te verifiëren. Kennen ouders het aanbod? Voelen ze zich erdoor aangesproken? Sluit het aan bij hun behoefte of niet? Hebben ze het gevoel dat hun mening wordt meegenomen in het aanbod?

Inhoudelijke onderbouwing /doelbepaling.

Samenwerking van meerdere instellingen en professionals brengt een extra noodzaak met zich mee om inhoudelijk op dezelfde lijn te komen. Dit om te voorkomen dat mensen te veel eigen stokpaardjes berijden in hun opvoedingsadviezen.

Inhoudelijke visies en uitgangspunten moeten zijn vastgelegd in een projectplan of protocol en met de betrokken medewerkers zijn besproken. Bij nieuwe medewerkers moeten dit worden overgedragen. Belangrijk is een goede theoretische en wetenschappelijke onderbouwing van inhoud en methodiek van Pedagogische Advisering. Duidelijk moet zijn vanuit welke pedagogische visie op opvoeding en opvoedingsproblemen er gewerkt wordt en welke doelen of werkwijze men voorstaat. Dit om te voorkomen dat iedere Adviseur op zijn eigen wijze gaat adviseren. Daarbinnen moet natuurlijk wel ruimte zijn voor een persoonlijke invulling mits die past binnen de overeengekomen doelstellingen.

Doelstellingen en uitgangspunten moeten herkenbaar zijn in de methodiek. Ze worden vertaald in concrete praktische werkdoelen en werkwijzen die meetbaar en zichtbaar zijn. Als een opvoedbureau / pedagogisch spreekuur eenmaal draait moet de inhoudelijk kwaliteit worden bewaakt door inhoudelijk werkoverleg, intervisie en werkbegeleiding, studiedagen en verslaglegging.

Deskundigheid medewerkers

De kwaliteit van Pedagogische Advisering vraagt om professionals te trainen in de methodiek van het Pedagogisch Adviseren. Met behulp van de landelijk vastgestelde handleiding (van de training Pedagogisch Adviseren) worden alle professionals getraind die Pedagogische Adviesgesprekken voeren met ouders. De deskundige professional voldoet verder aan een competentie / functieprofiel, vastgesteld door het Landelijk Platform Pedagogisch Adviseren. De kennis, vaardigheden en houding van de professional die Pedagogische Advisering doet, zijn daarin beschreven. Belangrijk is vervolgens dat dit kwaliteitscriterium voor deskundigheid ook door andere partijen wordt erkend en gevolgd. Dat hangt mede af van de status of het gezag dat het Landelijk Platform Pedagogisch Adviseren heeft in het werkveld.

Waar medewerkers uit verschillende werkvelden en disciplines afkomstig zijn, is het extra belangrijk om een profiel voor uitvoerend medewerkers vast te stellen en daaraan gekoppeld een selectieprocedure toe te passen met eventueel een verplichting tot scholing. Werkoverleg en intervisiebijeenkomsten zijn een goed middel om zicht te krijgen op ieders deskundigheid en deze verder uit te bouwen.

Het is voor Pedagogische Adviseurs verbonden aan een Steunpunt Opvoeding, Opvoedbureau, Opvoedwinkel of Pedagogisch Spreekuur vaak niet doenlijk is om een extra kwalificatie als GZ psycholoog te halen. Deze eis is wel belangrijk voor zelfstandig werkende Pedagogische Adviseurs. Bij het

onderbrengen van deze functie binnen een voorziening moet de organisatie de kwaliteitseisen bewaken. Het landelijk vastgestelde profiel vanuit het Landelijk Platform Pedagogisch Adviseren dient als leidraad.

Methodisch werken

Met de inhoudelijke onderbouwing vormt methodisch werken de basis voor het werk. Belangrijk is om overeenstemming te hebben over welk gespreksmodel de basis vormt voor Pedagogische Advisering, de wijze van gespreksvoering, de opbouw en structuur van een adviesgesprek, de inhoudelijke uitwerking van een advies, de middelen die daarbij gebruikt worden. Ook hoe contacten met ouders worden afgerond dan wel verwezen. Het verdient aanbeveling om deze methodische uitgangspunten ook schriftelijk vast te leggen en te bewaken in functioneringsgesprekken, werkoverleg, intervisie en protocollen. Belangrijk is bijvoorbeeld dat er een goed protocol is voor doorverwijzing naar bijvoorbeeld het Bureau Jeugdzorg. Criterium voor kwaliteit kan zijn dat ouders snel door kunnen, niet steeds opnieuw dezelfde informatie hoeven te geven en goed worden geïnformeerd over wat hen te wachten staat.

Aanbod

Ook het concrete aanbod kan aan een kwaliteitstoets worden onderworpen. Een belangrijk criterium is hoe het aanbod tot stand is gekomen. Is er een bepaalde vorm van afstemming met lokale wensen en behoeften geweest. Zijn in het aanbod de verschillende functies van opvoedingsondersteuning vertegenwoordigd? Dit is belangrijk als het een breder aanbod betreft bijvoorbeeld van een Steunpunt Opvoeding.

Differentieert het aanbod naar leeftijdsgroepen van kinderen, opleidingsniveau of culturele achtergrond van ouders, of naar zwaarte van problematiek? (zie bijlage 4 Ernst-taxatie-schema van Hermanns en Kousemaker, 2006)

Is het aanbod voldoende gevarieerd wat betreft vormen en werkwijze, is er bijvoorbeeld naast een individueel ondersteuningsaanbod ook de mogelijkheid om een cursus te kunnen volgen, schriftelijke informatie te verkrijgen of de sociale steun van een ervaringsdeskundige? Is het aanbod multicultureel, wordt rekening gehouden met anderstaligen of analfabete ouders?

Netwerkontwikkeling

Een Opvoedbureau of Pedagogisch Spreekuur kan zich niet isoleren van wat er verder voor ouders aan aanbod is. Eerder moeten zij een brugfunctie vervullen tussen basisvoorzieningen enerzijds en de jeugdhulpverlening anderzijds. Netwerkontwikkeling en goede samenwerkingsrelaties met andere voorzieningen zijn daarom een criterium voor kwaliteit.

Bekeken kan worden met welke instellingen men contacten of regulier overleg onderhoudt, of informatie over andere instellingen up to date en concreet genoeg is, hoe de samenwerkingsrelatie en afstemming met andere instellingen is geregeld, etc.

Structurele inbedding en financiering

Hoewel organisaties zoals een Opvoedbureau of Pedagogisch Spreekuur zichzelf inhoudelijk ruimschoots hebben bewezen, heeft Pedagogische Advisering op veel plaatsen nog de status van een tijdelijk project. Continuïteit en kwaliteit zijn het beste gewaarborgd met een structurele inbedding en financiering.

Registratie en evaluatie

Wat betreft het verzamelen en vastleggen van vertrouwelijke informatie is een belangrijk kwaliteitscriterium of er duidelijke regels zijn, die in overeenstemming zijn met de wet op de privacy. Hoe wordt informatie van adviesgesprekken opgeslagen en voor welke periode, zijn ouders daarvan op de hoogte, de eventuele beschikbaarheid van (mondelijke of schriftelijke) informatie voor anderen, hoe om te springen met informatie bij verwijzing van ouders of consultatie van andere professionals bijvoorbeeld in intervisie?

Registratie en evaluatie zijn verder onmisbare instrumenten om zicht te krijgen op de inhoud en uitvoering van het werk en bieden ook een beleidsinstrument aan lokale overheden. Deze informatie kan worden gekoppeld aan de gestelde doelen, de gesignaleerde problematiek en de behoeften van de doelgroep. Het zijn instrumenten om de kwaliteit van het werk te meten, te bewaken en weer verder te verbeteren.

Literatuur

Blokland, G. (NIZW, 2001) Over opvoeden gesproken. Een nieuwe uitgave verschijnt in 2009 bij het NJI
Website www.nji.nl voor (actuele) literatuur over opvoedingsondersteuning

Bijlagen

Bijlage 1 Voorbeeld van een checklist Pedagogisch Adviseren, K2, Noord-Brabant

Checklist houdingsaspecten en competenties pedagogisch adviseren K2 Noord-Brabant gebaseerd op de kwaliteitsstandaard (-check) van L.Muller en als volgtraject uitgewerkt voor de competenties van de pedagogisch adviseur

Kwaliteitszorg Pedagogisch Adviseren, doel:

Het implementeren van de methodiek van het pedagogisch adviseren en het versterken van de competentie van de pedagogisch adviseur.

De pedagogisch adviseur reflecteert op werkhouding, competenties en werkwijze.

Hiervoor wordt gebruikt gemaakt van de checklist. In te zetten tijdens:

- werkbegeleiding (1-3x), met behulp van een video-opname van een pedagogisch adviesgesprek
- in de vorm van zelfreflectie, als persoonlijke checklist.

De aandachtspunten worden vastgesteld voor het volgende gesprek en daarbij wordt opnieuw de checklist gehanteerd. Het verdient de voorkeur de checklist 1x in de 3-6 maanden in te zetten.

Video:

Met behulp van een video-opname van een pedagogisch adviesgesprek met ouder(s) of ouder en kind worden de competenties van de pedagogisch adviseur zichtbaar en bespreekbaar gemaakt.

Werkwijze:

- de pedagogisch adviseur vraagt toestemming aan de ouder voor een opname
- bij de opname is de driehoek ouder/kind en pedagogisch adviseur in beeld
- de camera staat gericht op de pedagogisch adviseur
- de pedagogisch adviseur brengt de opname in tijdens de werkbegeleiding
- werkbegeleider en pedagogisch adviseur bepalen samen welke stap zij in het gespreksmodel analyseren
- de werkbegeleider hanteert de methodiek van video-interactiebegeleiding
- de werkbegeleider gebruikt de checklist en geeft feedback op de competenties van de pedagogisch adviseur
- de werkbegeleider stelt samen met de pedagogisch adviseur aandachtspunten en leerpunten vast
- de pedagogisch adviseur zet de aandachtspunten in tijdens een pedagogisch adviesgesprek met een ouder(s)
- in het vervolg van de werkbegeleiding wordt de opname besproken op de aandachtspunten en de competenties
- herhalen tot 3x toe

Variant:

De pedagogisch adviseur vult na een pedagogisch adviesgesprek de checklist in en reflecteert zelf op mogelijke aandachtspunten. Ook in te zetten als oefening of huiswerkopdracht tijdens de training pedagogisch Adviseren.

Voorwaarden:

De pedagogisch adviseur werkt volgens de uitgangspunten en methodiek van het pedagogisch adviseren:

- Vraaggerichte werkwijze
- Empowermentbenadering

- Samenwerkings- of participatiemodel
- Leidt toe naar en geeft verschillende vormen van steun (emotionele steun, praktische steun, informatieve steun en sociale steun)
- Hanteert het samenwerkingsmodel met ouders

1. Kennismakingsfase

Zet de toon voor samenwerking

- wendt zich toe naar ouders
- begroet ouders
- stelt zichzelf voor en laat ouders zich voorstellen
- stelt ouders op gemak, babbelt, nodigt uit plaats te nemen
- vraagt hoe ouders de weg hebben gevonden
- verdeelt de aandacht over beide ouders of ouder en kind
- legt werkwijze en aanbod pedagogisch adviseren uit
- stemt af op behoefte van ouders
- vraagt naar verwachting over het gesprek van ouders
- vat samen
- stemt verwachting en wensen van ouders op werkwijze af
- stelt werkwijze vast, doel en benoemt wederzijdse deskundigheid
- benoemt mogelijkheid om plan van aanpak te maken
- geeft kader aan duur, lengte en mogelijkheden van het pedagogisch adviesgesprek
- benoemt mogelijkheden voor doorverwijzen
- vat samen en koppelt terug
- nodigt uit om de vraag te stellen

2. Fase van inventariseren en analyseren (vraagverkenning en verdieping)

Legt het initiatief bij de ouders

- vraagt naar feiten: wat, wanneer, hoe lang, hoe, in welke situatie
- stelt open vragen om de vraag helder te krijgen
- betreft andere ouder/kind erbij
- vraagt naar verwachtingen van ouders t.o.v. het kind
- verzoekt voorbeelden te geven
- vraagt naar reactie ouders op gedrag kind
- vraagt naar de intentie van ouders
- gaat in op beleving bij zowel kind als ouders
- stelt verdiepende en verbredende vragen
- vraagt naar sociale steunaspecten
- zoekt naar draagkracht
- verwoordt en benoemt wat de ouder vertelt
- vat samen en vraagt of het klopt
- vraagt naar factoren of bijzondere gebeurtenissen
- zoekt samen naar mogelijke verbanden
- vraagt aan ouders of zij iets willen horen over de ontwikkelingsfase van hun kind
- vertelt iets over ontwikkelingsfase van het kind
- vertelt iets over fase-specifiek gedrag
- vraagt of ouders dit gedrag herkennen
- vraagt welke aspecten hierbij een rol kunnen spelen
- wisselt veronderstellingen of meningen uit
- zoekt samen naar de intentie van het kind (ook al pakt het onhandig uit)
- stelt hypothese en legt deze voor
- benoemt de intentie van het kind, relateert dat aan ontwikkelingsfase, band met ouders, positie in het gezin
- vraagt wat wel goed gaat en wat plezierig is met het kind
- bespreekt de opvoedingsaanpak van ouders
- vraagt of verwachtingen en opvoedingsstijl overeenstemmen met wat het kind kan begrijpen/kan doen
- vraagt aan ouders wat hun kind nodig heeft
- vraagt naar regels en grenzen, dagindeling, ritme
- stimuleert inzicht van ouders
- zoekt samen met ouders naar datgene wat het kind nodig heeft
- stelt vast wat het kind van ouders vraagt
- vraagt aan ouders naar mogelijkheden om hierop in te gaan
- geeft eventueel informatie over andere hulp
- vat samen en vraagt na of het klopt
- stelt voor samen een plan van aanpak te maken
- gaat over naar de fase van veranderingen aanbrengen in de opvoedingssituatie

3. Fase van handelen en het aanbrengen van veranderingen

Stimuleert de zelfwerkzaamheid van ouders en werkt aan de veranderingsbereidheid

- vraagt aan welke oplossingen ouders al gedacht/gewerkt hebben
- vraagt naar het effect ervan en wat wel slaagde
- onderzoekt de veranderingsbereidheid bij ouders
- geeft feedback op inzet van ouders en effecten
- benoemt kleine successen
- vat samen en koppelt terug aan ouders
- legt initiatief bij de ouders
- vraagt aan ouders welke mogelijkheden zij zien voor verandering
- stelt samen met ouders doel vast
- maakt samen met ouders een plan van aanpak
- gaat in op de wens en behoefte van ouders
- onderzoekt samen met ouders mogelijkheden voor verandering
- benoemt wat goed gaat
- waardeert inzet ouders
- zoekt naar samenwerking ouders onderling
- stimuleert positieve interactie ouders-kind
- stimuleert samenwerking ouders-kind
- bevestigt ouders
- geeft eventueel gevraagde informatie (mee)
- wisselt meningen uit
- reikt suggesties aan
- zoekt samen naar oplossingen passend bij het gezin:
- zoekt naar veranderingen in de structuur van de dag, dagritme, programma,
- zoekt naar andere opvoedingsaanpak, regels en grenzen, consequent zijn
- bespreekt de haalbaarheid
- legt ouders voor of dit de gewenste hulp is, schakelt zonnodig andere hulp in
- geeft de ouder de keus
- helpt ouders bij de praktische vertaling thuis
- stimuleert ouders bij het samen handelen
- wijst ouders op andere steunmogelijkheden in de omgeving
- vraagt ouders zichzelf te belonen/iets leuks samen doen of alleen
- maakt met ouders praktische afspraken over de andere aanpak:
- wat ga je doen, wanneer, door wie, hoe en waar, wat heb je erbij nodig
- biedt ouder extra of tussendoor (telefonisch) contact indien gewenst
- maakt (vervolg) afspraak wanneer gewenst
- wijst indien nodig op andere mogelijkheden voor hulp
- verwijst door indien intensievere hulp nodig blijkt
- doet aan begeleid verwijzen
- vat samen en maakt afspraken

4. Fase van evalueren

Toetst of de verwachtingen uitkomen

- vraagt of ouders met de gemaakte afspraak aan het werk kunnen gaan
- toetst of verwachting ouders overeenstemt op aanbod en werkwijze
- vraagt ouders naar mate van tevredenheid over verloop gesprek
- vraagt hoe ouders de werkwijze van de pedagogisch adviseur ervaren
- geeft feedback op inzet ouders
- benoemt succesfactoren en ervaringen
- reflecteert op handelwijze ouders
- geeft ouders compliment (op feedback-wijze)
- past aanbod eventueel verder aan op vraag van ouderssluit adviesgesprek af

Bijlage 2 voorbeeld van een vragenlijst uit een Tevredenheidsonderzoek JSO Zuid-Holland

Voorbeeld van een vragenlijst uit een Tevredenheidsonderzoek bij ouders die gebruik gemaakt hebben van Pedagogische Advisering op de opvoedbureaus in Zuid-Holland (JSO, Irene van Staalduinen, 2003)

TEVREDENHEIDSONDERZOEK OPVOEDBUREAUS/STEUNPUNTEN ZUID-HOLLAND

In te vullen door opvoedbureau medewerker CODE :
--

Vragenlijst voor gebruikers/ouders

Voorbeeld voor het invullen van de vragenlijst

Bij de vraag: Kon u het opvoedbureau goed vinden? heeft u vijf mogelijkheden.

Wilt u boven het hokje met de tekst aankruisen wat voor u van toepassing is, zoals hieronder.

	X			
heel moeilijk	moeilijk	niet moeilijk niet makkelijk	makkelijk	heel makkelijk

ALGEMENE VRAGEN

1. Met welke vragen kwam u naar het opvoedbureau?

U kunt meerdere vragen noemen, de belangrijkste graag als eerste

a.

b.

2. Vond u het moeilijk om de stap naar het opvoedbureau te maken?

heel moeilijk	moeilijk	niet moeilijk niet makkelijk	makkelijk	heel makkelijk

3a. Hoe heeft u contact opgenomen met het opvoedbureau?

- 0 telefonisch: via de afsprakenlijn
- 0 telefonisch: direct met de opvoedbureau/steunpunt medewerker
- 0 uit mezelf langsgesproken op het spreekuur
- 0 anders, nl.

3b. Hoe lang was de wachttijd tussen het telefonisch contact en het eerste gesprek?

- 0 korter dan 1 week
- 0 1 week
- 0 korter dan 2 weken
- 0 2 weken
- 0 langer, nl.

3c. Wat vond u van de wachttijd tussen het telefonische contact en het eerste gesprek?

heel lang	lang	geen bezwaar	goed	heel goed

4. Kon u de medewerker van het opvoedbureau goed vinden in het gebouw?

heel moeilijk	moeilijk	niet moeilijk niet makkelijk	makkelijk	heel makkelijk

5. Wat vindt u van de openingstijden/dagen van het opvoedbureau?

verkeerde dag(en)	te vroeg of te laat	redelijk goed	goed	heel goed

6. Wat vindt u van de plaats van het opvoedbureau?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

te ver	slecht te bereiken	redelijk goed	goed	heel goed

Vragen over uw persoonlijke ervaringen met het opvoedbureau/steunpunt

7. Vond u het aantal gesprekken dat u met de medewerker heeft gehad voldoende?

veel te weinig	niet voldoende	voldoende	goed	heel goed

8. Wat vindt u van de hulp die u van het opvoedbureau gekregen hebt?

niet goed	matig	voldoende	goed	heel goed

9. Voelde u zich op uw gemak bij de medewerker van het opvoedbureau/steunpunt?

niet goed	matig	voldoende	goed	heel goed

10. Wat vindt u het belangrijkste van het gesprek/de gesprekken met de medewerker van het opvoedbureau?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen

- dat ik de mogelijkheid had om over mijn opvoedingsvraag te praten
- dat er naar me geluisterd werd
- dat ik deskundig advies kreeg
- dat ik al pratend mijn eigen oplossing vond
- dat ik me gesteund voelde
- dat ik het adres kreeg van een instelling die me verder kon helpen
- anders, nl.

11a Is er goed gereageerd op de vraag waarmee u naar het opvoedbureau kwam?

niet goed	matig	voldoende	goed	heel goed

11b Was er voldoende tijd voor u beschikbaar?

niet	niet voldoende	voldoende	ruim voldoende	goed

Het is mogelijk dat óf vraag 12 óf vraag 13 niet voor u van toepassing is. U kunt die vraag dan overslaan. Zijn beide vragen wél voor u van toepassing, wilt u ze dan beide beantwoorden?

12. Als het opvoedbureau u iets heeft opgeleverd, kunt u dan aangeven wat voor u de belangrijkste resultaten waren?

er zijn meerdere antwoorden mogelijk, maar wilt u maximaal 3 rondjes zwart maken

- ik heb mijn kennis kunnen toetsen aan die van een deskundige
- ik heb (veel) bruikbare tips/adviezen gekregen
- ik heb gemerkt dat ik niet de enige ben die opvoeden moeilijk vindt
- ik weet nu beter wat ik wel en niet kan verwachten van mijn kind, gezien zijn leeftijd
- ik begrijp nu beter in welke situatie het probleem zich voordoet en hoe ik dat kan voorkomen of opvangen
- ik heb gemerkt dat ik het eigenlijk best goed doe
- ik heb gemerkt dat het ook heel leuk is om mijn kinderen op te voeden
- ik ken mijn eigen mogelijkheden en beperkingen beter
- ik weet nu beter wanneer ik nee moet zeggen tegen mijn kind
- overige

13. Als het opvoedbureau u niets of niet voldoende heeft opgeleverd, kunt u dan aangeven wat hiervan de reden geweest is?

wilt u maximaal 3 rondjes zwart maken?

- ik wist alles al
- in de praktijk werken de tips/adviezen niet
- het was te moeilijk om de tips/adviezen uit te voeren
- er was te weinig tijd voor mijn vragen/problemen
- het was te theoretisch
- ik besteedde thuis te weinig tijd aan de toepassing van tips/adviezen
- er waren veel andere problemen naast de opvoeding
- anders, nl.

14. Hebt u suggesties ter verbetering van het opvoedbureau/steunpunt?

.....
.....
.....
.....

15. Ruimte voor overige opmerkingen over het opvoedbureau/steunpunt of de vragenlijst.

.....
.....
.....
.....

Wilt u een cijfer geven voor het Opvoedbureau/steunpunt:

(Een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 10 het hoogste is.)

Dank u wel voor uw medewerking!

Bijlage 3 ROTS registratieprogramma voor opvoedbureau, telefoon en spreekuur

Het Registratieprogramma Opvoedbureau, Telefoon en Spreekuur, kortweg ROTS genoemd, werd door het NIZW (nu NIJ) ontwikkeld in 1996. Inmiddels wordt op opvoedbureaus en –steunpunten vooral de digitale versie gebruikt.

In het boek “ROTS-programma, handleiding voor gebruikers, Blokland G. en W. Post., NIZW Utrecht“, de herziene uitgave van 2000, wordt de doelstelling van het ROTS programma als volgt omschreven.

Registratiegegevens kunnen worden gebruikt voor:

1. **Beleidsontwikkeling**
Gegevens over het bereik en de inhoud van geboden ondersteuning kunnen lokaal preventief jeugdbeleid ondersteunen en eventueel aanleiding geven het aanbod te wijzigen of uit te breiden...
2. **Signalering**
Gegevens over activiteiten op het gebied van opvoedingsondersteuning bieden een schat aan informatie over opvoedingsvragen van ouders met kinderen van verschillende leeftijden....Registratie kan inzicht bieden in de zwaarte van de problematiek die terechtkomt bij voorzieningen voor opvoedingsondersteuning....
3. **Werkontwikkeling**
Op basis van gesignaleerde vragen en problemen kunnen relevante thema's worden vastgesteld voor verdere werkontwikkeling op het gebied van opvoedingsondersteuning. Te denken valt aan specifieke oudercursussen, materiaal voor ouderbijeenkomsten, e.d.
4. **Kwaliteitsverbetering van het uitvoerend werk**
Centraal staat bij de gegevensverzameling een vraaggerichte werkwijze.

Bijlage 4 Ernst-taxatie-schema van Hermanns en Kousemaker, herziene versie van 2006

	Ernsttaxatie	1 Opvoedingsvragen	2 Opvoedingsspanning	3 Verhoogde opvoedingsspanning	4 Opvoedingsnood	5 Opvoedingscrisis
A	Kindfactoren 1 (moeilijk gedrag van het kind)	Het kind heeft thuis, op school of op straat weinig tot geen problemen	Er is regelmatig een probleem met het kind thuis, op school of op straat	Er zijn altijd wel wat problemen met het kind thuis, op school of op straat	Het leven van het kind thuis, op school of op straat is een aaneenschakeling van problemen	Er is een acute probleemsituatie met het kind
B	Kindfactoren 2 (kind zit met zichzelf in de knoop)	Het kind ontwikkelt zich normaal	Er zijn af en toe vragen over de psychische en gedragsontwikkeling van het kind	Er zijn duidelijke problemen in de psychische en gedragsontwikkeling van het kind	Het kind vertoont merkwaardig gedrag of heeft onbegrijpelijke emoties	Het kind is een gevaar voor zichzelf of anderen
C	Beleving opvoeding	Opvoedingsvragen zijn naar tevredenheid op te lossen	Men vindt de opvoeding van het kind vaak moeilijk	Er is sprake van chronische opvoedingsstress	De relatie tussen kind en ouder is ernstig verstoord	De ouders kunnen het niet meer aan en geven het op
D	Beleving ouderschap	Ouder voelt zich competent	De ouder voelt zich onzeker	De ouder voelt zich te kort schieten	De ouder voelt zich machteloos en de situatie lijkt onoplosbaar	De ouder heeft de controle verloren of kan de veiligheid van het kind niet meer garanderen
E	Onderlinge steun van de ouders	Er is voldoende saamhorigheid tussen de partners	Er is beperkte steun tussen de partners	Men heeft niet veel aan elkaar	De ouders lopen beiden vast in de opvoeding en hebben elkaar niets te bieden	De ouders zijn noch samen, noch apart in staat om op dit moment het kind op te voeden
F	Steun netwerk rond het gezin	Er is voldoende steun uit het netwerk	Er is maar af en toe steun uit het netwerk	Het netwerk kan geen echte oplossingen bieden	Het netwerk functioneert niet meer	Het netwerk kan zelfs nu niet bijspringen
G	Omstandigheden	Er zijn geen bijzondere omstandigheden die het opvoeden moeilijk maken	Het opvoeden wordt belemmerd door hoogstens één omstandigheid	Het opvoeden wordt belemmerd door enkele omstandigheden	Er is een opeenstapeling van omstandigheden die het opvoeden belemmeren	Er is een snel escalerende opeenstapeling van omstandigheden die het opvoeden belemmeren
H	Steun/hulpbehoefte	Behoefte aan informatie vanuit interesse	Er is behoefte aan persoonlijk advies	Er is behoefte aan begeleiding	Zonder hulp kan de ouder het niet meer	Er moet meteen ingegrepen worden

Experimentele versie, gebaseerd op het model van Kousemaker 1996, Jo Hermanns 2006 H&S Consult