

Verslag werkconferentie 'De complexe werkelijkheid'

Vrijdag 13 november 2009

Georganiseerd door K2, Adviesbureau voor jeugdvragestukken en de PRVMZ, samen met de provincie Noord-Brabant.

Opbouw verslag

Voor het verslag volgen we het programma van de middag. Het programma zag er als volgt uit:

De middagvoorzitter opent de werkconferentie met een interview met de gedeputeerde Jeugd, Cultuur en Samenleving van de provincie Noord-Brabant en de directeur van de PRVMZ. Zij lichten in het interview het waarom van deze bijeenkomst toe.

Met bestuurders die voorafgaand aan de conferentie op werkstage gingen, worden de ervaringen en bevindingen besproken.

Hierna volgt de lezing van Sietske Dijkstra. Zij schetst in haar betoog een denkkader: "Verbinden als dagelijkse uitdaging."

De trainersgroep Wilde Kastanje toont vervolgens de dagelijkse werkelijkheid van een gezin. Zichtbaar is de kloof tussen de werkelijkheid van beleid en bestuur en de dagelijkse werkelijkheid van een gezin. Werkers staan hier in feite tussenin.

In vier werkgroepen gaan de deelnemers op zoek naar verbeterpunten waarmee we wél recht zouden doen aan de complexe werkelijkheid.

Aan het eind van de middag volgt een plenaire afsluiting waar de opbrengsten uit de werkgroepen worden gepresenteerd. De middagvoorzitter sluit af met enkele vervolgstappen.

Hulp aan kinderen en hun ouders laat zich niet plannen als een productieproces. De (bureaucratische) systemen kunnen leiden tot veel professionele bedrijvigheid, maar deze bedrijvigheid leidt niet vanzelfsprekend tot een veilige omgeving voor het kind(....) Aandachtige betrokkenheid lijkt weggeorganiseerd. Het kan zijn dat er veel hulpverleners over de vloer komen maar dat ouders en kinderen zich toch verlaten en verwaarloosd voelen. Daarnaast heeft professionalisering geleid tot afstand tussen verschillende professies en kennisdomeinen. Dit wordt versterkt door organisaties af te rekenen op kerntaken en productie. Dit leidt tot versnippering en fragmentatie van de zorg.

Uit: 'Betrokken Blijven' (PRVMZ, 2009)

Opening: recht doen aan de complexe werkelijkheid

Door middagvoorzitter Harry Peppinck

Ieder kind heeft recht op een veilig thuis. Op onvoorwaardelijke liefde en zorg. Daarbij past geen geweld, op geen enkele manier. De provincie Noord-Brabant wil er samen met gemeenten en hulpverlenende instanties alles aan doen om kindermishandeling te voorkomen, beter te signaleren, te stoppen en schadelijke gevolgen te beperken.



De provincie zet in op drie sporen:

- Samenwerking en afstemming met centrumgemeenten.
- Investeren in provinciale kerntaken jeugdzorg.
- Verdiepingsslag op drie thema's, die als knelpunt werden benoemd door de Provinciale Raad voor de Volksgezondheid en Maatschappelijke Zorg Noord-Brabant (PRVMZ).

K2 Adviesbureau voor jeugdvragestukken organiseert samen met de PRVMZ en de provincie Noord-Brabant in 2009 en 2010 een viertal werkconferenties met als inzet: een duurzame kwaliteitsverbetering in de aanpak van kindermishandeling. Aanleiding is het rapport 'Betrokken blijven: naar een omslag in de aanpak van kindermishandeling' van de PRVMZ. Zij constateert dat een adequate aanpak van kindermishandeling wordt belemmerd door een drietal knelpunten:

- de complexe werkelijkheid van gezinnen wordt geen recht gedaan;
- hulpverleners beschikken over beperkte handelingsmogelijkheden;
- ondersteuningsmogelijkheden vanuit de samenleving en het nabije sociale netwerk worden onvoldoende benut.

Deze conferentie is de eerste in een reeks van vier werkconferenties. Bestuurders (directie, management, overheid) en uitvoerders zijn uitgenodigd. De vraag die wij u deze middag voorleggen is: Wat kunnen wij samen bijdragen om recht te doen aan de complexe werkelijkheid in gezinnen waar kinderen lichamelijk of psychisch verwaarloosd dan wel mishandeld worden?

Werkers hebben te maken met onvoorspelbaarheid, interacties tussen gezinsleden, tussen elkaar, onzekerheden. Bovendien is de complexe werkelijkheid meer dan de som der delen in een gezin. De werkelijkheid in gezinnen is niet logisch, rationeel of voorspelbaar maar situationeel. De werkelijkheid is complex en we proberen deze te begrijpen en te beheersen met modellen, regels, wetten, domeinen, procedures, protocollen. Een logische reactie. Maar hier ligt het risico op eenzijdige structuuroplossingen. Oplossingen die vaak geen recht doen aan de relationele, emotionele realiteit in gezinnen. Willen we het kind werkelijk centraal stellen, dan zullen we buiten vastomlijnde grenzen moeten denken. Vandaag proberen we het probleem duidelijk neer te zetten en met bestuurders, uitvoerders en andere betrokkenen samen te analyseren. We doen een beroep op alle aanwezigen om mee te denken in deze omslag. Alle niveaus zijn betrokken en hebben elkaar nodig om verandering in gang te zetten.

Focus: denken buiten kaders t.b.v. een duurzame kwaliteitsverbetering

Vraaggesprek met Brigitte van Haften (gedeputeerde Jeugd, Cultuur en Samenleving) en Mariet Paes (directeur PRVMZ)

In dit vraaggesprek geeft gedeputeerde Brigitte van Haften aan dat de feiten en cijfers er niet om liegen: zij confronteren ons met een groot maatschappelijk probleem. En waarschijnlijk zien we slechts het topje van de ijsberg. Als kind mishandeld worden is funest voor de rest van de ontwikkeling. Als je geen basisveiligheid in het gezin hebt, komt er van de rest ook niets meer terecht.



Mariet Paes deelt deze mening. Zij constateerde eerder dat er in de afgelopen decennia veel vooruitgang is geboekt, maar nog niet voldoende. Er wordt beter gesignaleerd en gemeld. Opvoeden staat hoog op de politieke agenda. Maar als het om mishandeling/misbruik van kinderen gaat is er nog steeds sprake van een taboe, een publiek geheim en machteloosheid. De PRVMZ heeft zich daarom de vraag gesteld: hoe komt het dat ondanks alle inspanningen en alle kennis en expertise die voorhanden is, er nog onvoldoende verbeterd is op het gebied van het voorkomen, het vroege signaleren, het stoppen en beperken van de schadelijke gevolgen? Er is tot dusver vooral ingezet op signaleren en melden. Dat is en blijft belangrijk, maar daar moet het niet bij blijven: “Wat kan ik doen?” is een vraag die iedere betrokkene zich telkens moet blijven stellen. Verantwoordelijkheid nemen is van groot belang.

In het advies ‘Betrokken blijven’ gaat de PRVMZ in op drie belangrijke aspecten:

- De complexe werkelijkheid: het gaat vaak om zeer ingewikkelde situaties.
- Handelingsalternatieven voor professionals.
- Betekenis van het informele sociale netwerk voor kinderen in de knel.

Brigitte van Haften geeft aan dat zij zeker iets verwacht van de deelnemers aan deze verdiepingsslag en de provincie wil de uitkomsten inzetten voor een duurzame kwaliteitsslag. Ze wil mensen aan het denken zetten en hoopt dat men ook elkaar gaat triggeren om stappen te nemen waar op gestuurd kan worden. Zowel vanuit overheden als binnen instellingen. Het is van belang kennis te delen en een gevoel te creëren dat iedereen dezelfde kant op wil. Van Haften hoopt dat innovatieve ideeën komen door zaken anders te benoemen en anders te kijken: niet meer alleen denken vanuit ‘mishandeling is machteloosheid’. Via innovatieve ideeën wil zij tot resultaat komen, daar echt afspraken over maken, punten van aandacht benoemen, en er ook wat mee *doen*.

Deze verdiepingsslag is een lange termijn traject. Ondertussen doen we nu ook al een heleboel. We sturen als provincie op het verkorten van wachtlijsten en wachttijden. De provincie gaat hierin bestuurlijke keuzes maken, het thema heeft superprioriteit. “Er is geen belemmering om het goede te doen wat betreft de aanpak van kindermishandeling, ook geen financiële”, aldus de gedeputeerde.

Paes licht toe dat de conferenties ertoe dienen het proces in gang te zetten en te komen tot een verbeterde aanpak van kindermishandeling. Samen met K2 en de Provincie. Dit gebeurt door tijd te geven en te nemen om uit te wisselen over het thema en elkaar hierin te vinden. Bovendien worden van elke conferentie verslagen gemaakt, waarop iedereen de kans krijgt te reageren. Interactiviteit is een belangrijk onderdeel van de reeks conferenties. In de eerste drie bijeenkomsten wordt vooral de diepte ingegaan; in de laatste is het de bedoeling om ook echt tot concrete plannen te komen. Dat het pas in de laatste conferentie komt tot actie, zo vult Brigitte van Haaften aan, wil niet zeggen dat er nu niks gebeurt. Het is geen kwestie van óf nadenken en plannen maken óf actie ondernemen. In centrumgemeenten is men al hard bezig met de Regionale Aanpak Kindermishandeling. De conferenties dienen als een verdiepingsslag hierop.

De praktijk: bestuurders op stage

Gesprek met bestuurders die op werkbezoek zijn geweest



Van links naar rechts zittend: Marijanne van den Dries (Programmamanager Jeugdzorg Provincie Noord-Brabant), Roel van Gorp (Directeur Kompaan & De Bocht), Annelie Stevens (Directeur GGD Zuidoost Brabant), Erik Dracht (Vestigingsmanager Bureau Jeugdzorg Helmond), Jan Rijcken (Directeur Juvans), Karien de Jonge (Manager Herlaarhof GGZ) zijn voorafgaand aan de conferentie op werkstage geweest. In een vraaggesprek met de dagvoorzitter vertellen zij over hun ervaringen.

“...Bij inschakelen van BJZ ontstaat bij veel gezinnen angst en paniek”

Annelie Stevens is op werkbezoek geweest bij het interventieteam van het Steunpunt Huiselijk Geweld Noordoost Brabant. Als aandachtspunt geeft mevrouw Stevens aan dat Bureau Jeugdzorg bijna automatisch betrokken is bij de afgesproken interventie. Ze vraagt zich af of dit altijd nodig is: wellicht kan het voorliggende veld een grotere rol spelen in de uitvoering van de hulpverlening. Stevens zegt te merken dat het ouders vaak afschrikt wanneer het inschakelen van Bureau Jeugdzorg ter sprake komt. Ze houdt ook vragen over wat er gebeurt wanneer de politie weer weg is en ook kinderen in het gezin betrokken zijn.

Vanuit de zaal komt de vraag welke oplossing men ziet voor het feit dat ouders Bureau Jeugdzorg vaak zien als ‘boeman’. Kan er een andere, minder beangstigende instelling ingeschakeld worden? De heer Rijcken zegt hierop dat vooral gewerkt zou moeten worden aan de beeldvorming rondom Bureau Jeugdzorg. Ook moet gewerkt worden aan de verbetering van de samenwerking tussen andere instellingen en BJZ, zodat het angstgevoel van ouders wordt weggenomen.

“...Belangrijk is de samenwerking tussen volwassenenzorg en de Jeugdzorg”

Karien de Jonge was aanwezig bij het casusoverleg bij het Steunpunt Huiselijk Geweld Midden-Brabant. Het viel haar op dat er vooral veel wordt ingezet op het eerste stuk (casussignalering), maar hoe gaat het daarna? In haar ogen is er versnippering in het veld van behandeling. Tijdens het korte werkbezoek heeft zij weinig zicht gekregen op de daadwerkelijk tot stand gekomen hulpverlening en oplossingsrichtingen. Er spelen een aantal problemen, vindt zij:

- Onduidelijke verantwoordelijkheid voor wie er wat gaat doen. Hoe meer hulpverleners betrokken zijn, hoe meer men geneigd is zich afwachtend op te stellen.
- Verschillende talen spreken en opvattingen hebben: visieverschillen over de aanpak en in te zetten zorg.

- Binnen gezinnen zijn er ook daadwerkelijk verschillende belangen tussen ouders en kind. Uiteindelijk benader je het gezin als systeem.
- Gebrek aan financiële middelen om te kunnen doen wat écht nodig is en concurrentie tussen instellingen.

Als zwaarste dilemma geeft mevrouw De Jonge aan dat een en ander vooral beter gestructureerd moet worden, kaders gemaakt, zodat direct duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is.

Voor de eigen instelling, de jeugd-GGZ, vindt zij vooral de samenwerking met ketenpartners, een belangrijk aandachtspunt. Met name als het gaat om het blijven volgen van het kind en de terugkoppeling. Ook pleit zij voor extra aandacht binnen de volwassenen-GGZ voor kinderen van ouders met GGZ-problematiek. Het is belangrijk om een goede samenwerking tussen volwassen- en jeugdzorg tot stand te brengen.

“...een vaste contactpersoon bij wie je altijd terecht kunt”

Marijanne van den Dries, bracht een bezoek aan het interventieteam van het Steunpunt Huiselijk Geweld Eindhoven. Het Steunpunt Huiselijk Geweld Eindhoven heeft als enige Steunpunt extra uren beschikbaar voor het begeleiden en ondersteunen van de cliënt en het gezin. Marijanne van den Dries ziet het feit dat de medewerkers van het Steunpunt voor gezinnen een vaste contactpersoon, een ankerpunt zijn, als een oplossing voor het ketenprobleem. Zij ervaart het als zeer positief dat er binnen een problematische situatie een vast persoon is bij wie je altijd terecht kunt en die je helpt met bijvoorbeeld het regelen van praktische zaken en ook emotionele ondersteuning biedt. Het viel haar op dat de moeder zelf contact moest leggen met BJZ voor haar kind.

Als probleem noemt Marijanne van den Dries het feit dat ketenpartners allen op hun eigen manier, vanuit hun eigen visie naar problemen kijken en dus niet altijd tot dezelfde aanpak komen. Hierover dienen tussen de betrokken partners duidelijke afspraken gemaakt te worden. Er moet één lijn in de aanpak komen. Ook viel het haar op dat er een gebrek is aan snelle opvang en huisvesting voor gezinnen waarin een acute crisis is. Veel ouders uit geweldsgezinnen moeten wachten op een woning. De belangen van huisvestingsinstellingen en de hulpverlening liggen niet op één lijn. Ook buiten het domein van de hulpverlening zijn dus problemen betreffende de aanpak van kindermishandeling.

“...er ligt een onvoorstelbare druk op de mensen die met gezinnen werken”

Roel van Gorp, nam deel aan een afstemmingsoverleg ‘Beter Beschermd’ bij Bureau Jeugdzorg in Den Bosch. Tijdens zijn werkstage ziet hij drie complexe situaties die in het werk van uitvoerende hulpverleners steeds een rol spelen:

1. De complexe werkelijkheid van mensen: er is vaak sprake van onmacht, loyaliteit en goede bedoelingen.
2. De complexe inhoudelijke en methodische werkelijkheid voor professionals: wat is nou de goede aanpak?
3. De complexe werkelijkheid van bestaande structuren en systemen: vaststaande protocollen waar instellingen en hulpverleners naar moeten handelen, maken de hulpverlening zeer complex.

In het dagelijkse handelen van hulpverleners is de complexiteit op deze drie niveaus voortdurend aanwezig. Dat legt een onvoorstelbare druk op de mensen die met de gezinnen werken.

Als oplossing voor (een deel van) deze complexiteit ziet Van Gorp de nauwere samenwerking tussen zorgaanbieders en andere ketenpartners, niet alleen op methodisch gebied, maar ook in de uitwisseling van informatie en communicatie. Ontwikkel een nieuwe aanpak: “ontdoe professionals van de ballast”. Een dergelijke oplossing vraagt een grote investering om het onmogelijke mogelijk te maken. Volgens van Gorp is binnen de contouren van het huidige stelsel het probleem niet op te lossen.

“...teveel administratieve rompslomp belemmert daadkrachtig optreden”

Erik Dracht, was bij het casusoverleg huiselijk geweld van het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld Brabant-Noord. Hij heeft zijn werkstage als leerzaam en verrijkend ervaren. Wat hem vooral opviel was de nauwe samenwerking met het Veiligheidshuis: als er kinderen in het spel zijn, wordt een dergelijke casus altijd ingebracht in het casuïstiekoverleg van het Veiligheidshuis. Dracht vindt dit een positief punt: verschillende partners committeren zich aan het casusoverleg en voeren dat wat afgesproken is, ook uit. Erik Dracht zegt dat ‘met mandaat handelen’ een zeer krachtig middel is. Ook het feit dat gezinnen langere tijd gevolgd worden en bij knelpunten worden besproken in het casusoverleg is een effectief punt. Het Steunpunt werkt met een klein team in een grote regio. Het viel hem op dat de medewerkers weinig werden belast met administratieve rompslomp en regeldruk. De lijnen tussen betrokkenen zijn kort. Erik Dracht zegt in te zien dat teveel administratieve rompslomp belemmert in daadkrachtig optreden. Vanuit de zaal komt de vraag wat daaraan gedaan kan worden. De heer Dracht zegt dat hierin al stappen worden gezet, door het werk te vereenvoudigen. Het blijkt echter lastig omdat je te maken hebt met veel verschillende niveaus van bijvoorbeeld uitvoerders en bestuurders.

“...opvallend is de grote invloed van de juridische procesgang...en de terughoudendheid van hulpverleners”

Jan Rijcken, nam deel aan een overleg met het Scenarioteam Seksueel Misbruik bij het AMK Tilburg. Jan Rijcken was bij de bespreking van vijf casussen. Twee zaken zijn hem opgevallen. Ten eerste verwonderde hij zich over het feit dat tijdens het overleg alle partners aanwezig waren, maar het niet kwam tot harde afspraken en daadkrachtig optreden. Gezegd werd dat dit later in het traject zou gebeuren. Rijcken stelt de vraag of het niet beter is om bij de constatering van een vermoeden van seksueel misbruik of kindermishandeling direct alles in stelling te brengen en actie te ondernemen. Is het scenarioteam een laag die er toe doet? Vanuit de zaal reageert een deelnemer van het Scenarioteam (Raad voor de Kinderbescherming): er is een hulpplanteam dat rondom een casus een plan ontwikkelt. In de regel wordt dit plan direct geformuleerd en uitgevoerd.

Daarnaast viel het Jan Rijcken op dat vier van de vijf casussen waren ingebracht door de politie, de invloed van de juridische/justitiële procesgang is groot. Hulpverleners houden zich vervolgens op afstand, want politie en justitie zijn immers al met de zaak bezig. Volgens Rijcken spelen er echter vaak meerdere problemen, maar er lijkt te weinig samenspel en het justitiële aspect lijkt te domineren. Justitieel onderzoek en hulpverlening moeten volgens Jan Rijcken naast elkaar kunnen lopen.

“...als je het een crisis noemt, dan is er opeens een heleboel mogelijk”

Brigite van Haaften vindt de ervaringen van de bestuurders herkenbaar. Zij ging zelf op werkbezoek bij het crisisteam in Roosendaal. Haar viel het vooral op dat wanneer gesproken wordt over een ‘crisissituatie’, er ineens een heleboel mogelijk is: de lijnen zijn kort, er is één persoon die meedenkt en hulp komt snel op gang. Dit geeft te denken en zet ons misschien op een spoor ten aanzien van een betere aanpak.

Denkkader: verbinden als dagelijkse uitdaging

Samenvatting lezing door Sietske Dijkstra, lector vrouwenopvang en huiselijk geweld bij Avans Hogeschool.



Kloven overbruggen

Achtergrond van deze werkconferentie is de constatering dat er een kloof bestaat tussen beleidsambities en de uitvoering. Meervoudig kwetsbare gezinnen en kinderen met een afkalvend netwerk, krijgen te maken met hulpverlening die verzakelijkt, versnipperd is en steeds meer regels kent. Deze kloof willen we overbruggen.

De basishouding van professionals

Wat cliënten het meest waarderen is niet zozeer de specifieke methode of het wetenschappelijke bewijs, maar vooral de manier waarop ze bejegend zijn. Zij willen zich serieus genomen voelen, gezien en gehoord. Zij verwachten dat de hulpverlener waarachtig is en tijd voor hen maakt, betrokken is, hen bijstaat en respect toont. Ook bij pijnlijke beslissingen en bij confrontaties kunnen cliënten lovend zijn over de waarachtigheid, betrouwbaarheid en flexibiliteit van de hulpverlener. Het gaat hier om een subtiele en

op de persoon afgestemde mix van vaardigheden en praktijkkennis, gecombineerd met een beroepshouding om zo goed mogelijk aan te sluiten. Dit vergt een basishouding van professionals die verder gaat dan het inzetten van een methodiek of behandelmodule. Een houding die niet louter iets theoretisch is maar voortkomt uit contact: we worden geraakt of aangeraakt. Deze basishouding komt in beweging en wordt gevoed door contact, het opdoen van ervaring, het in de leefwereld opgaan van het betrokken gezin, het horen van het eigen van levensverhaal van betrokkenen en het opschorten van oordelen over de ouders. Deze houding bepaalt vervolgens hoe we kennis en vaardigheden gaan inzetten. Dat is dus iets anders dan de maat nemen of vaststellen of protocollen al dan niet nageleefd worden.

Verbinden

Verbinden zie ik als samenbrengen, linken, aaneenschakelen van verschillende partijen en problemen als het gaat om de aanpak van huiselijk geweld. Voor de professional die met het gezin werkt, is verbinden een belangrijke toch vaak gemiste eigenschap of kwaliteit. Professioneel handelen bestaat uit het verbinden van (1) wetenschappelijke kennis, (2) waarden (respect, transparantie, veiligheid, verantwoordelijkheid) en (3) cliëntgerichtheid (luisteren, vragen stellen naar waardering, aansluiten bij behoeften, hulp op maat).

Door samenhang te creëren tussen deze drie aspecten bied je ruimte aan wetenschappelijke kennis en effectieve en bewezen interventies maar ook aan *hoe* het werkt. Bovendien doe je recht aan de verschillende soorten kennis: kennis gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek en het professionele weten dat ervaringsgericht is.

Hulpverleners als ambacht

In de organisatorische en vakinhoudelijke context anno 2009 staan taakgerichtheid, protocollen en producten centraal. Het werk is vluchtiger geworden en is in de loop der tijd steeds meer opgedeeld in kleinere routineuze handelingen of deels overgenomen door bijvoorbeeld registratie- en communicatiesystemen. Dat geldt ook voor het ambacht van hulpverleners.

Een groot deel van de kennis van vakmensen is onbewuste kennis. Het gaat hier om tacit knowledge, impliciete, niet benoemde, soms onbewuste en weinig geëxpliciteerde ervaringskennis. Deze kennis is moeilijk toegankelijk en overdraagbaar, maar vormt een cruciale schakel in de wijze waarop ervaren professionals deze vakkennis en vaardigheden toepassen in hun werk.

Leren als basis

Om professioneel handelen over te kunnen dragen is het belangrijk het impliciete expliciet te maken, belangrijke peerervaringen op te doen en deze te delen met (aankomende) vakgenoten. Leren vereist constant vragen stellen, doorvragen en reflecteren op het eigen en elkaars handelen. Het blijft echter moeilijk om deze ervaringskennis vast te houden in een tijd waarin het werk flexibel, kortdurend, taakgericht en op korte termijn gericht is. We kennen veel tijdelijke projecten en er zijn veel personele wisselingen.

Conclusie

Samenvattend: er is vakkennis, interactie en vertrouwen nodig. Er is uitdrukkelijke en blijvende aandacht nodig ten behoeve van een goede toerusting van de professionals in en tussen instellingen. De professionals op de werkvloer zijn cruciale en concrete schakels om de kwaliteit van het werk in de praktijk te verbeteren en te borgen. Een interessante langere termijn route is het werken aan bewustwording van impliciete kennis. Dit proces komt niet zomaar aan het licht en vraagt tijd en aandacht, een geoefend oor en oog.

De volledige lezing verschijnt in artikelvorm in het maartnummer van het tijdschrift Jeugdbeleid met als titel 'Verbinden als dagelijkse uitdaging bij de aanpak van kindermishandeling en partnergeweld'.

Enkele aanbevelingen:

Versterk de praktijk:
Meer bottom-up en minder top-down werken.

Biedt ruimte aan het toepassen en integreren van (ervarings)kennis. Krachtige ervaringskennis vereist explicitering, experiment en feedback

Focus op (behoeften en noden van) cliënten en hun behoeften en noden en inhoudelijke doelstelling.

Voorkom vermenigvuldiging van coördinatie en regiefuncties.

Werk samen, in verbinding en dialoog, met een krachtige gezamenlijke doelstelling en stel dit boven het eigen instellingssucces.

Om geweld duurzaam te stoppen zijn blijvend contact en continuïteit nodig in plaats van korte (verwijs)contacten.

Zonder contact, geen verandering, welke methodiek je ook inzet.

De complexe werkelijkheid in het gezin

Door trainersgroep Wilde Kastanje

Twee trainersacteurs van Wilde Kastanje spelen scènes waarin zij het gezin "Schellekens" schetsen. In dit gezin is sprake van kindermishandeling. De acteurs verbeelden de betrokkenheid van de hulpverlening in het gezin. Door de ogen van dochter Priscilla (13 jaar) zien we de hulpverlening ervaren wordt. Zij vertelt haar ervaringen van binnenuit, ervaringen die niet gehoord en gezien worden door de mensen die betrokken zijn bij het gezin.

De casus is gebaseerd op de werkelijkheid in de praktijk en toont een waarheidsgetrouw beeld. Dit gezin bevindt zich in feite in de 'middenmoot' wat betreft problematiek. De problematiek kan minder erg en ook complexer zijn. Een voorbeeld: stel dat zoontje licht verstandelijk gehandicapt is, en daarnaast ook een psychiatrische aandoening heeft, dan is de hulp waarschijnlijk nog meer versnipperd en het risico dat hij tussen wal en schip valt nog groter. Want wie is verantwoordelijk zolang hij ergens op een wachtlijst staat? Wat kunnen mensen die betrokken zijn bij de kinderen en de moeder op dat moment wel doen? Je kunt dit gezin qua problematiek dus lichter kwalificeren of zwaarder om een volledig beeld te geven van de complexe werkelijkheid.

De gespeelde casus laat zien wat de werkwijze van hulpverleners met het gezin en de afzonderlijke betrokkenen doet. Sluit dit aan bij de werkelijkheid van de ouder(s) en kinderen? Voelen zij zich gesteund? Ervaren zij betrokkenheid, worden kinderen en ouders gezien en gehoord? De casus laat zien dat er een grote kloof is tussen de werkelijkheid van beleid en bestuur en de dagelijkse werkelijkheid bij mensen, gezinnen. Uitvoerend werkers staan hier in feite tussen in. Zij voeren het beleid uit, maar zien ook dat andere dingen nodig zijn om te komen tot een veilige, geborgen omgeving voor het kind.

Na het eerste gedeelte met scènes geven genodigden aan dat de casus erg herkenbaar is wat betreft hun eigen praktijk. Opvallend is het conflict van moeder met zichzelf: in wezen wil je altijd een goede moeder zijn. Herkenbaar is de loyaliteit van dochter naar haar moeder toe en hoe zij de zorgen voor haar broertje en moeder op zich neemt. De zaal reageert met verontwaardiging op het gemak waarmee 'oma' uit beeld verdwijnt, omdat ze niet de echte (biologische) oma is.

Na het tweede deel zijn de reacties heftiger: een aantal mensen noemen het 'geklooi' van de hulpverlening en verbazen zich over de vrijblijvendheid. De gelaagdheid valt op; het elkaar steeds missen in het hulpverleningstraject. De betrokken hulpverleners staan alleen en apart van elkaar. Er is zichtbare onmacht bij betrokkenen. Onder andere door de afgebakende taken: gehoor geven aan je gevoel heeft weinig ruimte, als je je iedere keer moet afvragen of dat wel bij jou taak en verantwoordelijkheid hoort. Er is (herkenbare) handelingsverlegenheid en angst om op te treden. Hoe schrijnend ook, het is erg herkenbaar. Hulpverleners zijn ook maar gewoon mensen, zo is een reactie. Een ander reageert dat je attitude essentieel is: je moet *durven*, maar ook *mogen*.

Opvallend is de gigantische onderschatting van de problemen in het gezin. Ook kinderen moeten gehoord worden, zo stellen enkele aanwezigen. Er wordt nu bijna alleen naar moeder geluisterd. Daarbij bepaalt moeder wie op welk overleg mag komen. En de hulpverleners schikken zich daar naar. Met moeder wordt niet gesproken over haar verantwoordelijkheid een veilige thuissituatie te creëren voor haar kinderen.

Uitwisseling: verdiepende analyse in werkgroepen

De deelnemers gaan in werkgroepen uiteen, met de casus van Wilde Kastanje nog vers in het geheugen. In de werkgroepen worden de volgende vragen gesteld:

- Welke reacties willen de deelnemers kwijt ten aanzien van de gespeelde scènes?
- Welke kansen zijn in de casus gemist?
- Welke verbeterpunten kunnen we benoemen?

De resultaten zijn per werkgroepen weergegeven in een verslag.



Werkgroep 1

Gespreksleider Johan Pols (adviseur K2)

Algemene reacties

Opvallend vindt men de slechte afstemming tussen de hulpverleners en in het systeem. De hulpverleners hadden niet echt contact met de moeder en de kinderen. Er wordt veel óver de cliënt in plaats van mét de cliënt gesproken. Als er 'echt' contact is met de moeder en de kinderen, kun je ook niet om problemen heen. Maar door contact te hebben kom je ook niet altijd achter de echte problemen, zo is de ervaring van de vertrouwensarts van het AMK. We zetten te veel in op coördinatie van de zorg in plaats van betrokken contact met de cliënt.

Duidelijk is dat het contact met de omgeving (de buurvrouw en de oma) ook heel belangrijk is. Dat je bij een 'niet-pluis'-gevoel het netwerk moet mobiliseren.

De casus maakt ook duidelijk dat geweld van generatie op generatie op elkaar wordt overgedragen. Helaas geeft de GGZ weinig informatie over de problematiek van de moeder. Dit in het kader van privacy. De deelnemers zijn van mening dat hulpverleners zich dikwijls te makkelijk verschuilen achter de privacy. Gelukkig is de meldcode voor artsen en psychologen recent veranderd, waarin gewezen wordt op de spreekplicht. Er is vaak meer mogelijk wat betreft uitwisseling en afstemming dan eerder werd gedacht.

Gemiste kansen

- Betekenis van het nabije netwerk

De oma had een belangrijke rol kunnen blijven vervullen. Al had zij juridisch geen positie, voor het zontje, maar ook voor de dochter betekende zij veel. Dat stond bij niemand op het netvlies. Een Eigen Kracht conferentie was wellicht een manier geweest om het netwerk een actieve rol te geven.

- Te vroeg loslaten van het gezin

Het is een gemiste kans dat er, toen het goed ging met het gezin, gestopt werd met de hulpverlening, dit is een kwetsbaar gezin en dan dient er contact te blijven. Het vergt creativiteit wanneer de motivatie voor hulp weg is. Leeftijd is in deze casus reden geweest de hulp stop te zetten, terwijl hulp nog wel nodig was.

- Rol en verantwoordelijkheid van de moeder

De gezinswerker sprak moeder onvoldoende aan op verantwoordelijkheden als ouder. Moeder had beter gecoacht kunnen worden. Geen hulpverlener heeft rechtstreeks aan moeder gevraagd: wat kun je zelf doen om je kinderen te beschermen? Eén van de deelnemers vindt dat er meer drang toegepast dient te worden, moeder krijgt nu te veel ruimte. De Raad voor de Kinderbescherming had eerder ingeschakeld kunnen worden.

- Versnipperd beeld

De hulpverleners zagen ieder maar een stukje, er was geen volledig beeld. Er waren verschillende signalen van de hulpverleners: de thuiszorg gaf signalen dat het niet goed ging (flessen drank), de gezinswerkster hoorde over gebruik van drugs, zontje zwierf over straat, dit had beter onderzocht moeten worden

De coördinator van de meersporen hulpverlening geeft aan dat zij juist een belangrijke rol hadden kunnen spelen in deze casus. Opgemerkt wordt dat het ontzettend jammer is dat de provincie en Bureau Jeugdzorg

hebben besloten dat de teams Meersporenhulpverlening die al jaren goede resultaten hebben in de hulpverlening, dienen te stoppen. Het Scenarioteam (seksuele mishandeling) had met alle hulpverleners de casus kunnen bespreken en oplossingen kunnen zoeken. Anderen reageren dat het misbruik juist niet in beeld was, er is helemaal niet gesproken met de dochter, hoe het met haar gaat, welke verantwoordelijkheden zij allemaal wel draagt. Er hadden eerder gesprekken met de kinderen moeten plaatsvinden

- Coördinatie op het professioneel handelen

Coördinatie en regie worden op dit moment vooral ingezet op basis van wantrouwen en richt zich vooral op: wie is waarvoor verantwoordelijk en houden we ons aan de voorgeschreven protocollen en procedures. Coördinatie en regie zouden zich vooral moeten richten op het professionele handelen, het samen handelend optreden, de kracht van de werkers versterken en de hulpverlening versterken.

Verbeterpunten

Individueel niveau van de cliënt:

- meer gesprekken rechtstreeks tussen hulpverlener en cliënt;
- de signalen van bv de thuiszorg serieus nemen en beter onderzoeken;
- minder inzetten op coördinatie en meer op direct contact met de cliënt.

Hulpverleners onderling en hun leidinggevenden:

- betere onderlinge afstemming van informatie en plan van aanpak;
- betere coaching van de hulpverleners door hun leidinggevenden;
- sturen op verbinding.

Beleidsniveau en politiek/bestuurlijk:

- meer contact tussen het beleidsniveau en de werkvloer (bestuurders op werkstage);
- dagelijkse praktijk op de werkvloer als uitgangspunt voor beleid en bestuur;
- het meersporenoverleg in stand houden en een concrete uitnodiging aan bestuurders en politiek om deel te nemen aan casusoverleg Meersporenhulpverlening (die eind 2009 wordt opgeheven).

Werkgroep 2

Gespreksleider Nan Bettonvil (adviseur K2)

Algemene reacties

De casus roept veel reacties op. Veelgehoorde opmerkingen zijn:

- “Het heeft me het meest geraakt dat het niet nieuw is, het is allemaal erg herkenbaar. Het is een spiegel waar je naar kijkt.”
- “Dit is waar ik dagelijks tegenaan loop als hulpverlener, het raakt me heel erg.”
- “Het kind staat niet centraal, is niet in beeld.”
- “Uitvoerders gaan twijfelen, omdat ze worden teruggefloten wanneer ze iets buiten hun taken om doen.”
- “Het overzicht ontbreekt, de versnippering blijft bestaan.”
- “Het is onduidelijk wie nou écht de verantwoordelijkheid heeft voor het kind, het gezin.”
- “Moeder heeft de touwtjes in handen, iedereen tuint erin.”

Wat opvalt is de communicatie tussen partners, die vooral via de e-mail verloopt. Hulpverleners nemen geen verantwoordelijkheid en lijken vooral te hopen dat anderen de zaak oppakken. Alles lijkt snel, snel, snel te moeten gebeuren, waardoor informatie verloren gaat en een totaaloverzicht mist. Daarom zouden hulpverleners direct moeten investeren in het verzamelen van informatie om de situatie volledig in beeld te hebben. Het netwerk moet goed in kaart worden gebracht. Er moet een totaalplaatje van het gezin en de omgeving gemaakt worden.

Dilemma: er zijn veel verschillende rechten in het spel (ouder, kind, hulpverlener). Hoe verenig je deze? Welke rechten wegen zwaarder in welke situatie? Nog te vaak staat het recht van de ouder(s) centraal. Er wordt teveel met de wensen van de ouder(s) meegegaan. Het versterken van de opvoedingsvaardigheden staat vaak centraal, niet het kind zelf. Maar het versterken van opvoedingskracht is geen gemakkelijke taak, sommige opvoeders hebben hun leven lang ondersteuning nodig! Zijn we ons hiervan wel bewust?

Dilemma: stel je het belang van het kind centraal dan zul je vaker hulp in het dwingende kader moeten zoeken. Dit is ook niet wenselijk! Het is beter zo veel als mogelijk lichte hulp in te zetten en alleen als het echt nodig is zware hulp te bieden. Maar dan is het gevaar dat, zoals nu soms gebeurt, er teveel de voorkeur is voor lichte vormen van hulp, waardoor het probleem soms onderschat wordt. Men wil te snel, verwacht te veel van de hulp terwijl dit niet altijd reëel is! Dus: meer plannen op de lange termijn. Het bovenstaande hangt samen met het dilemma: wat is nog toelaatbaar? Wanneer worden de rechten van het kind zo bedreigd dat ingrijpen noodzakelijk is? Wie grijpt wanneer in?

Gemiste kansen

- Het kind staat niet centraal, de moeder krijgt veel aandacht. Het belang van het kind staat niet voorop.
- Schooljuffrouw dochter heeft een vermoeden maar doet hier niets mee. Als zij vanuit het netwerk betrokken was geweest, als hulpverleners haar gesproken hadden, was dit vermoeden misschien wel boven tafel gekomen.
- 'Oma' is uit beeld, omdat zij formeel geen directe familie is. Dit is een gemiste kans. Het sociale netwerk van het gezin kan veel meer betrokken worden, ook wanneer het geen familie betreft.
- Nu zijn er teveel hulpverleners bij het gezin betrokken en zijn allen belast met 'kleine stukjes'. Hierdoor gaat veel tijd zitten in overleg en afstemming tussen ketenpartners, waardoor men al snel door de bomen het bos niet meer ziet.

Verbeterpunten

- Reflectie en intervisie voor hulpverleners om de professionele intuïtie te vergoten en te leren vertrouwen op 'niet-pluisgevoelens'.
- Investeren in het verbeteren van signalering van problemen: meer aandacht voor dilemma's en twijfels van professionals.
- Versterken ZAT-teams, het onderwijs is immers een belangrijke signaleerder.
- Wellicht kan de casemanager niet alleen een coördinerende rol krijgen, maar tegelijkertijd ook een inhoudelijke rol? Aandachtspunt hierbij is wel dat de uitvoerder teveel taken op zich krijgt. Toch is het de moeite waard om hiernaar te kijken: is een combinatiefunctie mogelijk?
- De professional moet voldoende handelingsruimte krijgen én durven nemen! Professionals moeten het vertrouwen krijgen van hun bestuur, maar zij moeten hier zelf ook in geloven. Professionals dan ook sterker maken, anders te grote 'last' op de schouders! Meer scholing is zeker nodig. De vraag voor een organisatie moet zijn: Hoe organiseer ik handelingsruimte voor professionals?
- Het formuleren van een duidelijke opdracht: wat wil men in het gezin bereiken? Opstellen van kleine doelstellingen die haalbaar zijn! Bovendien moet één iemand zich voor het behalen van deze doelen helemaal verantwoordelijk voelen.



Werkgroep 3

Gespreksleider Wil Verhoeven (adviseur K2)

Algemene reacties

Een teamleider van Valkenhorst vindt het rollenspel prachtig neergezet. Geheel naar werkelijkheid. Duidelijk beeld van onmacht, onzekerheid en schroom van hulpverleners. Zij ziet dat hulpverleners naar eer en geweten willen handelen, maar het lukt ze niet. Een medewerkster van Juvans zag dat er onderling veel overleg en afstemming was. Terwijl eigenlijk die tijd beter aan moeder en kind besteed kan worden. De onwetendheid over wie wat doet blijft overigens zichtbaar. Dit zorgt voor onduidelijkheid in het gezin.

De directeur van Oosterpoort vindt dat er geen scherpe lijn is wanneer een hulpverlener wel/niet iets moet doen. Te snel handelen of conclusies trekken kan ook verkeerd zijn. Hulpverleners moeten zelf verantwoordelijkheden durven te nemen! Maar het lijkt er juist op dat steeds minder hulpverleners dat doen. Ze zouden vanuit hun persoonlijke visie/drive moeten handelen. Niet iedereen kan dat, maar je moet de kansen wel benutten. Regie van bovenaf werkt niet.

Een gezinshulpverlener vindt dat hulpverleners van Bureau Jeugdzorg vaak worden teruggefloten. Ze moeten steeds meer verantwoording afleggen aan hun leidinggevendenden. Dit klopt niet. Ze moeten vechten voor de cliënt, ze moeten de cliënt centraal stellen.

De coördinator van het Steunpunt Huiselijk Geweld Brabant Noord vindt de zorg versnipperd. De gelederen zijn niet gesloten. Dit zou verbeterd moeten worden. De directeur van Juvans vindt dat er veel handelingsverlegenheid is in de zorg. We besteden alles uit aan een ander. De ander lost het wel voor ons op. Het perspectief van ouder en/of kind wordt niet altijd meegenomen. Dat is juist erg belangrijk voor goede zorg. Je moet de totale scoop in beeld hebben, dus ook de perspectieven van ouder en/of kind.

Sietske Dijkstra vindt de handelingsonzekerheid en handelingsverlegenheid van hulpverleners prachtig in beeld gebracht, evenals de onmacht van hulpverleners. Goed en gestructureerd casuoverleg kan moed geven samen inspanningen te doen en verantwoordelijkheden te durven nemen. Nu worden hulpverleners vanaf hogerop nog veel teruggefloten dat ze buiten het boekje gaan of zijn gegaan. We zouden toe moeten naar een gezamenlijke inspanningsverplichting. De directeur van Juvans onderschrijft dit: "we werken inderdaad te veel vanuit lagen en vanuit te veel verschillende circuits".

Een gezinshulpverlener vindt de coördinatie onduidelijk. De ene keer heb je ketenoverleg, de andere keer casuoverleg. Ook vinden de overleggen niet op de juiste momenten plaats. Vaak te laat waardoor een en ander al is geëscaleerd. Ook zijn niet alle partijen aanwezig bij de overleggen. Dit zorgt voor veel onduidelijkheid en onzekerheid bij hulpverleners. Hierdoor durft niemand op te staan om de regie te nemen bij een gezin. De gezinswerker zegt zelf het initiatief te willen nemen tot overleg met betrokken instellingen én het gezin. We zouden vanuit het gezin moeten werken. Dan creëer je gelijkwaardigheid en krijg je minder weerstanden vanuit het gezin. De directeur van Juvans vindt dat doorstampen geen verbinden is! Degene die de regie pakt en doorvoert moet er rekening mee houden dat niet iedereen het met alles eens kan zijn. Die meningsverschillen in een team moeten de samenwerking niet belemmeren.

Ervaring van het maatschappelijk werk is dat als je bij een gezin binnen mag komen om te praten, dan mag je vaak ook binnen blijven. Het gaat erom dat je een vertrouwensband opbouwt met het gezin. Als de hulpverlener daar in slaagt, dan weet het gezin de hulpverlener te vinden als het nodig is. Het risico dat je loopt is dat hulpverleners zich laten afleiden en niet gemotiveerd blijven.

De lector is het hiermee eens: "je moet inderdaad zo snel mogelijk met het gezin rondom de tafel gaan zitten. Bespreek wat er goed gaat en wat er niet goed gaat. Wat wil je in de toekomst? Wat kan veiligheid

bieden?" De gezinshulpverlener ziet een verschil tussen het medische en het systemische circuit. In het medische circuit wordt vaak gezegd: "ho, eerst het probleem van ouder(s) oplossen". Maar dan moet je in gesprek met de ouder(s). De ouder(s) moeten zelf ook willen. Zo niet, praat dan over de weerstand voordat je een actieplan opzet.

Verbeterpunten

Een aantal dingen kun je leren. Zowel systematisch als juridisch. Sommige dingen kun niet leren en moet je accepteren. We moeten als organisaties goed kijken welke hulpverleners we inzetten. Daarnaast is een goed leerproces voor hulpverleners van belang. Wil je als hulpverlener een stevige positie innemen en de regie durven te nemen, dan moet je zelf ook stevig in je schoenen staan. Hulpverleners moeten hierbij gesteund worden door de organisaties. Organisaties moeten stimuleren dat hulpverleners contacten durven te leggen en steun te zoeken bij andere hulpverleners. Er wordt nu te weinig gekeken of je als hulpverlener eigenlijk wel geschikt bent voor de job. Niet iedereen is een goede hulpverlener.

Als zo'n situatie zich voordoet, dan moet je als hulpverlener eigenlijk meteen een gezamenlijk plan van aanpak maken. Ook de "onderbuikgevoelens" moeten bespreekbaar worden gemaakt (in geval van casus: de docent had een onderbuikgevoel dat er iets niet klopte toen de vriend van mama dochter kwam ophalen bij school). Dit bespreekbaar maken moet je durven en daar moet je voor toegerust zijn met bepaalde competenties. Niet iedereen beschikt over deze competenties. In de opleidingen is nu te weinig aandacht voor de praktijk. Wat doet de praktijk met je gevoelens? Zorg er daarnaast voor dat er doorgroei mogelijk is. Dat zorgt ervoor dat het verloop in de zorg minder wordt en dat levert ervaringskennis om te handelen in complexe situaties en stabiliteit van zorg en organisatie op.

Senioren kunnen jonge professionals begeleiden in het werk. Jongeren geven in stages aan dat ze goed begeleid worden. Maar zodra ze een baan hebben, worden ze vaak in het diepe gegoooid en na 3 jaar zijn ze dan 'verzopen'. Oudere werkers kunnen ook leren van de frisse blik van jongeren. Koester stagiaires en jonge werkers.

Toewerken naar lerende organisaties. We moeten gezamenlijk leren. Dus ook over de grenzen van organisaties heen kunnen we leren. Dat is minstens zo belangrijk als interne opleidingen. Daardoor ga je andere partijen beter begrijpen. Dit zorgt op termijn voor een betere samenwerking, omdat je dezelfde taal gaat spreken.

Een knelpunt is dat iedereen wordt afgerekend op declarabele uren. Hulpverleners hebben geen tijd voor bezinning om het slagveld te overzien en om zichzelf de vraag te stellen waar zijn we nou mee bezig? Daardoor wordt hulpverlening productiewerk en lever je slechtere hulp af en blijven mensen langer zorgbehoevend. Dit is inefficiënt. We zouden het vakmanschap van hulpverleners moeten versterken. Hier hoort ook bezinning bij. Rapporteren kan vaak minder, want voor wie schrijf je nou werkelijk alles op? Die tijd zou anders benut kunnen worden.

Werkgroep 4

Gespreksleider Mariet Paes (directeur PRVMZ)

Algemene reacties

Het spel heeft de mensen geraakt, vooral het feit dat kind en moeder zo alleen blijven terwijl om het gezin heen van alles gebeurt. Dat de regie aan moeder werd gegeven wordt door een gedragsdeskundige werkzaam in de jeugdzorg wordt als positief ervaren, maar vervolgens komt de verbinding tussen de partners niet tot stand. Het is in principe goed om moeder de regie te geven, maar daarin moet zij wel ondersteund worden, bijvoorbeeld door met haar in gesprek te gaan over waarom ze bepaalde dingen wel of niet wil.

Hier ligt direct ook een kans: moeder beter steunen tijdens het hulpverleningstraject.

De kinderen worden niet gehoord, zowel door Bureau Jeugdzorg als andere betrokken ketenpartners.

Een beleidsmedewerker van de provincie draagt aan dat wegens tijdgebrek vooral gesproken moet worden over de mix tussen uitvoerende werkers en het bestuur en het te hebben over de complexiteit daarvan. De casus van Wilde Kastanje gaf volgens die complexiteit goed weer.

Verbeterpunten

Eén taal, één methodiek

Gedragsdeskundige zegt dat er meer één taal gesproken moet worden als het om kindermishandeling gaat. We moeten praten in termen van veiligheid (*Signs of Safety*) en gericht zijn op actie en handelen. Een eenheid in taal betekent een eenheid in methodiek. Hierin moet geschoold worden, los van ieders werkzaamheden, rollen en hoedanigheid. Hulpverleners geven aan de casus te herkennen vanuit de eigen werkpraktijk. Bestuurders zijn het hier ook over eens. Een vestigingsmanager BJZ zegt hierover dat werkers steeds maar een klein stukje van wat erin het gezin speelt te zien krijgen: je blik als hulpverlener is fragmentarisch. De vraag is hoe je alle stukjes bij elkaar krijgt. Daarbij komt dat er voortdurend gekeken wordt volgens de eigen normatieve referentie- en denkkaders en niet volgens die van gezinnen. Hierdoor is aansluiten bij de leefwereld van cliënten vaak moeilijk. Eenheid van taal en manier van kijken/denken tussen hulpverleners zou dit probleem kunnen oplossen. Een medewerker bij Toegang BJZ zegt het vooral belangrijk te vinden dat hulpverleners eerlijk zijn, de confrontatie aan durven te gaan en duidelijkheid kunnen scheppen in wat er in het gezin moet en zal gaan gebeuren. Veel hulpverleners missen het confronterend optreden. De medewerker Toegang BJZ zegt te denken dat een eenduidige methodiek helpt hierin richting te geven.

Een oplossing is wellicht één methodiek waarvan bewezen is dat deze werkt, waar vanuit verschillende hulpverleningstakken mee gewerkt kan worden. De vraag is echter of het alleen een kwestie van de invoer van een methodiek is. Het antwoord is nee, maar eenheid van taal is wel een belangrijke stap in de goede richting. Vanuit een hulpverlener komt de opmerking dat hulpverleners onderling vaak wel dezelfde taal spreken, maar dat het probleem meer zit in tijd. Vaak moet lang gewacht worden op de juiste hulp. Bovendien is er geen tijd om lang in het gezin te blijven en veel contact te onderhouden. Wat in de casus ook opvalt is dat als 'van boven' wordt beslist dat de gegeven hulp voldoende is, de hulpverlening direct stopt. Hulpverleners herkennen dit vanuit hun eigen werkpraktijk.

Van verantwoording naar verantwoordelijkheid

Het feit dat niemand de verantwoordelijkheid neemt wordt door een aantal aanwezigen als belangrijkste aandachtspunt ervaren. Niemand lijkt te kunnen doen wat gedaan moet worden, doordat men teveel gebonden is aan systemen, structuren en protocollen. De vraag is hoe we dit weg kunnen werken; we hebben het onszelf immers opgelegd. Men heeft vooral het gevoel veel verantwoording af te moeten leggen ten aanzien van het eigen handelen, terwijl het in essentie alleen zou mogen gaan om verantwoordelijkheid.

De vraag rijst dan wie er regie voert en wat dat precies inhoudt. Ligt de regie bij BJZ, de hulpverlener in het gezin of bij de ouder? Waar durven we deze regie/verantwoordelijkheid te leggen? Gesteld wordt dat het aanwijzen van een instelling niet helpt, met als voorbeeld Zorg voor Jeugd: ook met een dergelijk systeem is nog steeds niet duidelijk wie zorgt voor welke acties.

Gezin en netwerk als uitgangspunt

Wethouder in Den Bosch geeft aan dat er vooral een fundamentele keuze gemaakt moet worden om aangrijpingspunten in het gezin en het netwerk daar omheen als uitgangspunt te nemen. Hulpverleners moeten dan ook durven verantwoordelijkheid te geven aan iemand die (al) veel contact met het gezin heeft, bijvoorbeeld via het onderwijs of de thuiszorg.

Het perspectief moet in het gezin worden gelegd en als basis worden genomen. Van daaruit moet gekeken worden wat er gedaan kan worden. Daarbij is een grote rol weggelegd voor het versterken van het sociale netwerk van het gezin. In dit kader geeft een bestuurslid van een jeugdzorginstelling aan dat gezinshulp *in* het gezin het meest nodig is: je kiest immers voor hulp aan het gezin en versterking van het netwerk.

Belangrijkst is te kijken naar wat er nodig is zodat het kind en het gezin geholpen zijn. Wat zijn voorwaarden om het gezin verder te helpen, vanuit het gezin zelf en niet vanuit wetgeving of instellingssystemen. Instellingen moeten aansluiten bij de vraag wat het gezin als toegevoegde waarde nodig heeft (zegt bestuurder jeugdzorginstelling). Het moeilijke hierbij is dat gezinnen vaak geen duidelijke hulpvraag hebben en het vaak gaat om een onhoorbare schreeuw. Het is dan aan professionals om de verantwoordelijkheid te nemen en te zien dat er iets moet gebeuren.

Duivels dilemma

Gesproken wordt over een duivels dilemma: kinderen in mishandelingsituaties leven niet in veiligheid, maar kunnen of willen vaak ook niet zonder de ouder die de onveiligheid veroorzaakt of niet kan voorkomen. Bescherm je kinderen door ze uit huis te halen? Ook hierin moeten hulpverleners eenduidige keuzes kunnen maken.

Fundamentele keuze

Wethouder Den Bosch is het eens met alle aangedragen punten, maar benadrukt dat het om meer gaat dan wat losse stukjes: er moeten fundamentele onderliggende keuzes gemaakt worden. We mogen kindermishandeling niet accepteren en ons er ook niet bij neerleggen dat gezinnen die hulp het hardst nodig hebben het langst moeten wachten. Men is het erover eens dat instellingen teveel aan regels, systemen en financiële middelen gebonden zijn. Als je dat loslaat, kom je veel sneller en *met elkaar* tot oplossingen.

Plenaire afronding en vervolg

Door middagvoorzitter Harry Peppinck

Een aantal opvallende verbeterpunten uit de werkgroepen passeren de revue:

- Het belang van het sociale netwerkcontact.
- Geven (vanuit beleid/bestuur) en nemen (vanuit vakmanschap en professionaliteit) van handelingsruimte. Verantwoordelijkheid nemen en regels breken: daar ben je professional voor.
- Niet iedereen kan hulpverleners. Alleen een opleiding en het aanleren van technieken is niet genoeg. Een groot deel van de professionaliteit van hulpverleners draait om houding en attitude: lef, overtuigingskracht, doorpakken, zelfvertrouwen, eerder durven ingrijpen.
- Een gezinscoach, ook buiten kantooruren. Dit wordt gezien als buitengewoon mooi idee, maar de meningen zijn verdeeld over de uitvoerbaarheid. Belemmeringen zijn bijvoorbeeld lange wachtlijsten en geld. Er is echter een hoop te halen wanneer bijvoorbeeld ook gezinsvoogden buiten werktijden beschikbaar zijn.
- “Alles wat gebaseerd is op wantrouwen moet worden weggesneden!”

Duidelijk is dat we nog lang niet uitgesproken zijn over dit onderwerp. We hebben nu geen antwoorden/oplossingen, maar er is wel een denkrichting geschetst. Beoogd resultaat van deze middag: probleem definiëren en analyseren en met elkaar vrij denken, buiten de kaders om ideeën verzamelen over (andere) manieren van sturen en tegelijkertijd recht doen aan de complexiteit. Dit is geen vrijblijvende brainstorm: de ideeën worden geïnventariseerd, gecommuniceerd met het veld en als input gebruikt voor de volgende conferenties. De uitkomsten van deze eerste conferentie zullen samen met de uitkomsten van de tweede en derde conferentie in de vierde bijeenkomst leiden tot een voorstel om te komen tot een duurzame kwaliteitsverbetering in de aanpak van kindermishandeling. We doen een beroep op allen om mee te denken in deze omslag. Alle niveaus zijn betrokken en hebben elkaar nodig om verandering in gang te zetten. En een eenvoudige eenduidige oplossing is er niet, juist vanwege de complexiteit.

De ideeën van vandaag zullen worden vastgelegd en worden teruggekoppeld. Mensen krijgen dan ook de vraag om te reageren. En wellicht roepen we mensen bij elkaar om ideeën verder uit te werken.

De tweede verdiepingsbijeenkomst zal plaatsvinden in het voorjaar van 2010. Deze bijeenkomst is gericht op het verruimen van handelingsmogelijkheden van de professionals. Met dank voor ieders inzet en aanwezigheid, wordt de conferentie afgesloten.

Heeft u vragen of opmerkingen, dan kunt u contact opnemen met:

Roos Sohier, beleidsadviseur PRVMZ, r.sohier@prvmz.nl, telefoon: (073) 612 07 66

Wil Verhoeven, Adviseur K2, wil.verhoeven@k2.nl, telefoon: (073) 750 16 56