Amsterdam University of Applied Sciences

Praten over de veiligheid van jeugdigen, input van clienten voor het trainen van professionals

Author(s)
Van den Bos, Atze; van der Gaag, Renske

Publication date
2019

License
Unspecified

Link to publication

Citation for published version (APA):
Van den Bos, A., & van der Gaag, R. (2019). *Praten over de veiligheid van jeugdigen, input van clienten voor het trainen van professionals*.

General rights
It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations
If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: https://www.amsterdamuas.com/library/contact, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, P.O. Box 19185, 1000 GD Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Download date:08 Oct 2026

Creating Tomorrow

PRATEN OVER DE VEILIGHEID VAN JEUGDIGEN, INPUT VAN CLIENTEN VOOR HET TRAINEN VAN PROFESSIONALS

Inleiding

De Jeugdbeschermingsakademie – de trainingsafdeling van Jeugdbescherming Regio Amsterdam- verzorgt training van professionals binnen en buiten Jeugdbescherming over het signaleren van en handelen bij onveiligheid van jeugdigen. In het kader van de evaluatie van deze training zijn cliënten en hun vertegenwoordigers geraadpleegd over de vraag welke onderwerpen en welke vaardigheden van professionals zij van belang vinden bij praten over veiligheid.

In de gesprekken stonden de ervaringen van cliënten met het praten over (on)veiligheid met professional centraal. Er is geprobeerd een antwoord te vinden op de volgende vragen:

Wat ging er in de ervaringen van de cliënten goed en wat ging er minder goed?

Welke vaardigheden van professionals vinden cliënten van belang?

Welk behoeften hebben cliënten op het gebied van communiceren over veiligheid?

Waar zouden professionals bij het communiceren over veiligheid rekening mee moeten houden?

Kort samengevat gaat de input van cliënten over de volgende onderwerpen:

- *Het belang van vertrouwen*
- *De kwetsbare positie van cliënten*
- *De relatie tussen professional en cliënt*
- *De locatie en vorm van gesprekken met cliënten*
- *Aansluiten bij cliënten*
- *Communicatie en taalgebruik*
- *Trainen met inzet van ervaringsdeskundigen*

Voorafgaand aan het hulpverleningstraject

Vertrouwen opbouwen is belangrijk

De start van een hulpverleningstraject begint voor cliënten eerder dan de eerste keer dat zij contact hebben met een professional. Zij ontvangen al eerder een brief van Veilig Thuis en/of Jeugdbescherming, krijgen mogelijk te maken met een raadsonderzoek of komen uit een hulpverleningstraject bij een andere organisatie.

Deze brief en eerder contact met hulpverlening kunnen bepalend zijn voor de mate waarin cliënten (nog) openstaan voor hulpverlening. Bij de brieven van Jeugdbescherming en Veilig Thuis benoemt een aantal cliënten het gebruik van moeilijke woorden en afkortingen in deze brieven. Een moeder kreeg een brief van jeugdbescherming, zocht daarop naar informatie over de organisatie en de gebruikte afkortingen op internet, las daar allemaal informatie over uithuisplaatsingen en gaf aan dat zij daardoor bij voorbaat wantrouwend was wat het gesprek met de professional niet ten goede kwam. De cliënten die wij spraken hebben het vaak over ervaringen van een tijd terug en communicatie naar cliënten toe is in de tussentijd mogelijk veranderd. Toch blijft dit vanwege de impact op het verdere hulpverleningsproces een punt van aandacht. Daarbij gaat het om taalgebruik en uitleg in brieven, maar ook om communicatie met cliënten rondom andere overdrachtsmomenten.

Inwinnen van informatie

Daarnaast zeggen verschillende cliënten dat zij het gevoel hadden al ‘helemaal binnenstebuiten gelicht’ te zijn voordat ze iemand spraken. Een moeder vertelde bijvoorbeeld dat er al informatie was ingewonnen bij de school van haar kinderen. Een vader merkte dat zijn ex, na een moeilijke scheiding, meerdere brieven naar Jeugdbescherming had gestuurd die de gezinsmanager had gelezen voordat ze hem sprak. De vader had deze brieven niet kunnen lezen en hij voelde zich al veroordeeld voordat hij zelf iets had kunnen zeggen.

Het inwinnen van informatie is met de huidige privacywetgeving aan strengere regels gebonden. Het is van belang om je bewust te blijven over welke informatie je als professional beschikt en welke informatie je opvraagt - ook als dit in lijn is met privacywetgeving- , wat dit voor de cliënt betekent en op welke manier je dit met de cliënt bespreekt bij de start van een traject.

Belangrijkste punten

- Wees je bewust van de invloed die acties (brieven, inwinnen van informatie bij derden) vóór het eerste contact met ouders en jeugdigen kunnen hebben op het onderlinge vertrouwen. De toon is snel gezet en het contact moet dan nog beginnen.

De positie van de cliënt

Veel cliënten benoemen de kwetsbaarheid die zij voelden in het contact met Jeugdbescherming of andere instanties. Hoewel deze kwetsbaarheid niet geheel te voorkomen is en deels ook inherent aan het proces – de consequenties kunnen ingrijpend zijn voor een gezin en het is van belang dat een gezin dit beseft - is het wel belangrijk om hiervan bewust te zijn als professional en organisatie.

Alles ligt onder een vergrootglas

Iedere ouder maakt fouten, maar ouders in een hulpverleningstraject krijgen vaak het gevoel dat zij zich geen fouten kunnen permitteren. Alles ligt bij hen onder een vergrootglas of lijkt hieronder te liggen en dat geeft veel druk.

Ouders en jeugdigen uit de cliëntenraden geven hier verschillende voorbeelden van en benoemen de druk die dat met zich meebrengt. Een jongere zegt dat ze soms dichtklapt in gesprekken met professionals, uit angst iets verkeerd te doen.

Verschillende voorbeelden tonen dat dit 'vergrootglas' niet enkel een beleving of gevoel van ouders of jeugdigen is, maar ook daadwerkelijk aan de orde is; niet alleen vanuit de instantie die hulp verleent of het traject begeleidt, maar ook vanuit andere organisaties die op de hoogte zijn van de hulpverlening in het gezin.

'..het moet allemaal perfect zijn voor ze, anders gaan ze (de kinderen) weghalen', aldus een van de ouders en Áls ouder moetje ook op je tenen lopen, maar je moet heel voorzichtig doen met je uitspraken want als je kinderen ook thuis zijn moet je goed nadenken hoe je tegen je kinderen praat want stel je kind is bijvoorbeeld aan het klimmen en je schreeuwt gewoon uit reactie van: hé, niet doen (dat worde dan tegen je gebruikt', (moeder)

Situaties die in alle gezinnen kunnen voorkomen – een natte broek, maar denk ook aan andere situaties zoals een rommelig huis of de vuile vaat op het aanrecht - en normaal niet direct reden tot zorg zouden zijn, worden dat bij deze gezinnen opeens wel.

'Ik heb vaak dat, als ik me niet helemaal op me gemak voel bij mensen dat ik me, dat ik me dan helemaal terugtrek en dat ik gewoon niks durf te zeggen en dat ik alleen maar domme dingen zeg. En ik was daar ook bang voor.' (jongere)

'Ik kreeg een keer een brief. Mijn zoon die met natte kleren liep. En dat was echt waar, want wat had hij nou gedaan hij wou z'n lievelingsbroek aan en die heeft ie uit de was gehaald en op de kachel gelegd en toen aangetrokken. Wat ik niet wist. Dat kan ook. Snap je. En daar sta je dan mooi als moeder zijnde, met je kind met natte kleren op school'. (moeder)

Belangrijke tips voor professionals:

1. Wees bewust van je eigen ideeën over wat normaal en veilig is en blijf ook reflecteren op wanneer het 'goed genoeg' is, ook wanneer dit niet helemaal aan jouw maatstaven voldoet;
2. Blijf alert op zaken die teveel uitvergroot worden en blijf zaken in perspectief plaatsen: is iets daadwerkelijk zorgwekkend of krijgt het een stempel zorgwekkend waar dit bij 'normale' gezinnen niet zo zou zijn;
3. Maak goede afspraken met het gezin en andere betrokken partijen wat wel of niet per mail gedeeld wordt en spreek partijen aan als zij zaken delen die zij beter niet hadden kunnen delen.

De bijzondere positie van professionals

Als professional binnen de jeugdhulpverlening heb je een bijzonder positie ten opzichte van cliënten. Een van de ouders omschrijft het als volgt: *'… ik vind dat zo'n persoon heel veel macht heeft. Hij kan bepalen hoe mijn gezin eruitziet - [anderen stemmen in] - en daardoor hou je je mond maar. […] Omdat die persoon macht heeft om alles te doen met jouw kind wat zij willen. Dat heb ik altijd zo gedacht'*. Ook dossiervorming en de macht van professionals hierin speelt een rol: '*Iedereen is bang voor ondertoezichtstellingen en uithuisplaatsingen, negatieve verhalen die in je dossier komen. Als je dat op lange termijn zou kunnen verbeteren, dat jeugdbescherming veel meer een partner kan worden in plaats van iemand die tegenover je zit'*, aldus een jongere in een van de cliëntenraden.

Belangrijke punten voor professionals zijn hierbij: 1. Wees en blijf je bewust van de machtspositie die je als professional in een gezin hebt; 2. Denk goed na over wat je wel of niet in een dossier zet en op welke manier je dit formuleert. Deel dit ook met een gezin, want een gezin draagt een dossier lang met zich mee; 3. Als je vastloopt bij een gezin is het beter om dit intern te bespreken dan door te gaan. De consequenties voor een gezin kunnen groot zijn, terwijl anders wellicht nog meer mogelijk was geweest; 4. Wijs ouders op hun rechten. Ze mogen een klacht indienen of bemiddelingsgesprek aanvragen of kunnen een besluit aanvechten bij de rechter.

Denk aan de kinderen en jongeren in het gezin

Het draait in jeugdhulp en jeugdbescherming om kinderen en jongeren. Zij vragen er in de gevoerde gesprekken nadrukkelijk om, hen serieus te nemen en met hen te spreken ('*ouders zeggen soms dingen die niet waar zijn'* (kinderen bij een van de cliëntenraden) en ook na te gaan of ze liever apart met je praten of met hun ouders erbij (*'Want ze kijken altijd naar de ouders. […] Ook vragen wat het kind fijn vindt, ja'*).

Een aantal ouders die zelf als kind een uithuisplaatsing meemaakten, geeft aan dit als traumatisch te hebben ervaren. Zij hadden het idee dat het hun schuld was, dat zij werden gestraft. Het is dus van groot belang kinderen en jongeren goed bij het proces te betrekken en ook met hen wensen en mogelijke consequenties duidelijk en eerlijk te bespreken. Dat is in principe in elk traject van belang, maar nog meer bij gezinnen waar de veiligheid van kinderen serieus in het geding is.

Belangrijkste punten

- Wees bewust van je eigen ideeën over wat normaal en veilig is en blijf ook reflecteren op wanneer het 'goed genoeg' is, ook wanneer dit niet helemaal aan jouw maatstaven voldoet;
- Wees en blijf je bewust van de machtspositie die je als professional in een gezin hebt;
- Maak goede afspraken met het gezin en andere betrokken partijen wat wel of niet in het dossier terecht komt en wel of niet per mail gedeeld wordt;
- Wijs ouders op hun rechten. Ze mogen een klacht indienen of bemiddelingsgesprek aanvragen of kunnen een besluit aanvechten bij de rechter;
- Betrek kinderen en jongeren bij de besluitvorming!

Professional-cliënt relatie

Verschillende onderzoeken laten zien dat een goede relatie tussen professional en cliënt hulpverlening ten goede komt (De Greef et.al., 2019; Horvath, Del Re, Flückiger & Symonds, 2011; Barnhoorn et.al., 2013). In de gesprekken met cliënten komt dit ook naar voren als het gaat om het thema veiligheid. Zij noemen verschillende factoren die hierin meespelen.

Matching: is er een 'klik'?

Meerdere cliënten noemen de 'klik' tussen professional en cliënt. Professionals kunnen dit deels zelf beïnvloeden (zie vertrouwensband opbouwen), maar cliënten geven zelf ook aan dat dit niet alleen aan de professional ligt: *'het is echt puur een gevoelskwestie, iemand ligt je of iemand ligt je niet'*. Verschillende cliënten geven wel aan dat het beter is om te stoppen als er geen goede match is en dat het ook belangrijk is dat cliënten mogen aangeven als zij liever een andere professional willen. Dit binnen bepaalde grenzen, want sommige gezinnen zijn moeilijk aan een professional te koppelen. De 'klik' lijkt een basis voor het opbouwen van een vertrouwensband en zorgt er volgens een van de jongeren ook voor dat *'ze met een moeilijke boodschap [kunnen] komen.'*

Het opbouwen van een vertrouwensband

Naast matchen is het opbouwen van een vertrouwensband een van de elementen die steeds terugkeert in de gesprekken met cliënten. Sommige cliënten vertellen dat ze met niemand een vertrouwensband hebben kunnen opbouwen, maar de meesten kunnen wel een voorbeeld geven waar dit wel is gelukt en noemen verschillende aspecten die hierbij van belang zijn.

Allereerst is het volgens cliënten van belang dat je ***elkaar zeker in het begin regelmatig ziet***. Daarbij moet de focus van de gesprekken niet gelijk en zeker niet alleen op het probleem liggen. Juist ***bredere belangstelling*** en aandacht voor de cliënten wordt gewaardeerd: '*Niet meteen een verhaal beginnen en niet eens vragen: "Hoe gaat het met je?"'*, aldus een van hen.

Dit voert de druk op cliënten op en roept ook weerstand op. Het is van belang om elkaar te leren kennen en accepteren, ook zoals een van de jongeren aangeeft iemands goede en mindere kanten.

Aansluitend hierop noemen cliënten het belang van ***luisteren*** en niet te snel op basis van beschikbare informatie een mening vormen. Daarbij gaat het niet alleen om luisteren naar ouders maar ook naar de kinderen in het gezin. Het belangrijkste is daarbij zoals een van de cliënten het verwoordt *dat iemand niet direct een mening klaar heeft, maar echt luistert.*

> *'Er is gelijk al een probleem, dat moet overal worden genoemd, er is een probleem, jullie hebben hulp nodig daarom zijn wij hier, om te helpen. En dat is al gelijk van . . .Terwijl er helemaal geen blanco moment is om even te zijn zeg maar. Van: welkom, dit is ons gezin. Nee.' (moeder)*

Een aantal vaders die te maken hadden met een scheiding vertellen dat zij voor hun gevoel al bij voorbaat 1-0 achter stonden omdat de professional op basis van informatie uit dossiers en gesprekken met anderen al een beeld van hen hadden. Zij hadden het fijn gevonden als deze professional, ondanks deze informatie, gewoon naar hen geluisterd had en ook gewoon had geobserveerd hoe zij met hun kinderen omgaan zonder vooraf te oordelen.

Oprechtheid van de professional is daarbij een derde aspect. Cliënten vertellen dat professionals met wie zij een goede band hadden voor hun gevoel ***echt interesse*** in hen had, zich in hen inleefden en luisterden. Hoewel je dit niet moet overdrijven is het niet erg om als professional ***soms iets van jezelf*** te ***laten zien:*** *'soms vind ik het wel gewoon prettig om te weten wie je bent, wat je doet en waarom je het doet'*, aldus een ouder. In sommige gevallen blijkt dit zelfs inspirerend: *'Ik zie dat hij dus het tegenovergestelde doet van hoe ik ben opgegroeid. Als wij één keer iets gedaan hadden dan kreeg je twintig tikken, en als die van hem, dan het gewoon rustig praten. En dan denk ik van, ok, nu zie ik iets heel anders dan mijn verleden, en dan vind ik dat natuurlijk veel interessanter omdat ik gewoon getraumatiseerd ben door alleen maar klappen te krijgen, dan ga ik iemand die het tegenovergestelde doet, ga ik vragen van: kan je mij adviseren want ik heb het verkeerde voorbeeld gehad'*. Tegelijkertijd snappen cliënten het ook dat dit niet altijd kan en mogelijk zit ook niet iedere cliënt hierop te wachten.

> *'je iemand hebt die niet gelijk een mening heeft, maar gewoon echt eerst luistert, echt oprecht luistert naar iemand, laat hem maar een uur of anderhalf uur praten (…). En niet gelijk al inderdaad een mening hebben, of vanuit een bepaald protocol, omdat ze zo opgeleid zijn, bepaalde procedures moeten volgen, (een) bepaald gesprek voeren (jongere)*

Een ander belangrijk aspect is het ***serieus nemen*** van ouders en kinderen. Zeker in geval van kindveiligheid zijn er situaties die moeilijk te bevatten zijn of waaraan je ook als professional liever niet wilt denken, denk bijvoorbeeld aan seksueel misbruik. In die gevallen is het belangrijk om een cliënt serieus te nemen en samen met een cliënt te kijken wat nodig is, ook als je twijfelt aan het verhaal. Een jongere geeft aan dat zij niet serieus genomen werd toen zij haar voogd vertelde over misbruik in een weekendpleeggezin: *'Maar toen ik het aangaf bij [organisatie] kon het niet want die mensen waren gescreend.'*, pas na lange tijd werd er actie ondernomen. Dit voorbeeld is extreem en gaat over vertrouwen in de hulpverlening in bredere zin, maar illustreert wel hoe belangrijk het is om cliënten serieus te nemen zonder gelijk de schuldvraag te stellen of te ontkennen dat iets dat zij vertellen kan zijn gebeurd.

Continuïteit

Continuïteit wordt niet direct genoemd, maar veel cliënten noemen het grote aantal hulpverleners waar zij mee te maken krijgen: '*Niet de hele tijd een andere, want dan moet je diegene weer vertrouwen'* zoals een jongere aangeeft en '*Dat is ook vervelend, hè? Kijk, weet je wat het is, of diegene is ziek of diegene heeft geen tijd voor je of er is iemand anders. Altijd die drie'*, volgens een andere jongere. Ook professionals benoemen de vele wisselingen in teams, uitval en ziekte van collega's. Dit probleem speelt breder in de jeugdsector en individuele professionals hebben hier weinig invloed op. Toch is continuïteit wel een factor van belang, zowel vanuit cliënten bezien – niet steeds weer kennis maken met nieuwe professionals en steeds weer opnieuw vertrouwen opbouwen en verhaal moeten vertellen – maar ook vanuit veiligheid – bijvoorbeeld zicht op verleden van het gezin en factoren en ontwikkelingen die van invloed zijn op veiligheidssituatie, meer vertrouwdheid tussen professional en gezin en daarmee meer mogelijkheden om problemen boven water te krijgen.

Continuïteit behouden kan met de wisselingen in de jeugdsector lastig zijn, maar de verschillende organisaties in dit onderzoek hebben wel vormen gezocht om toch een mate van

continuïteit te borgen. Een voorbeeld is het werken met duo's of maatjes, zodat twee mensen het gezin en de achtergrond kennen en de hulp makkelijk van elkaar over kunnen nemen in geval van ziekte of vakantie. Bij organisaties die met intensief systeemgericht casemanagement werken dragen teams als geheel de verantwoordelijkheid voor alle gezinnen. Door de wijze waarop het wekelijkse casuïstiekoverleg is ingericht zijn alle teamleden op de hoogte van de ontwikkelingen in een gezin.

Duidelijke afspraken over delen van informatie

Veel ouders en jongeren noemen voorbeelden van situaties waarin hun vertrouwen in de professional werd geschonden door het delen van informatie zonder dit bewust te bespreken. Deze voorbeelden gaan overigens niet alleen over jeugdbescherming, maar ook andere organisaties. Soms gaat dit over het delen van informatie met andere professionals of andere organisaties (bijvoorbeeld met school). Een aantal jongeren noemen ook voorbeelden waarin gevoelige informatie die zij in vertrouwen deelden met een professional bij hun ouders terecht kwam omdat dit vermeld werd in een dossier of met de ouders besproken werd, soms zelfs nadat hen verzekerd was dat dit niet besproken zou worden.

Professionals zijn net mensen: iets niet weten, fouten maken en eigen grenzen bewaken

Zaken lopen niet altijd zoals gepland en professional weten niet alles. Het kan verleidelijk zijn om je kwetsbaarheid als professional hierin niet te laten zien, maar veel cliënten geven aan dat het meer vertrouwen geeft als iemand daar eerlijk en duidelijk over is. Het is volgens veel cliënten beter om te erkennen dat je iets niet weet en hier volgende keer op terugkomt of dit met de cliënt te bespreken, dan door te gaan alsof er niets aan de hand is: '*Ik ben van mening dat zo'n (…) professional, dat die moet ook goed weten wat de grenzen zijn, waarvoor die is opgeleid, en wat buiten zijn gebied ligt en wat ie over moet laten aan het oordeel van deskundigen. Bepaalde onderzoeken die kun je veel beter uitbesteden.'* Ook het toegeven van fouten hoort hierbij

Belangrijkste punten

- Voor het opbouwen van onderling vertrouwen is het belangrijk om elkaar regelmatig te zien, een open houding en oprechte belangstelling te hebben voor het gezin (en niet alleen voor het probleem), echt te luisteren, gezinsleden serieus te nemen en ook iets van jezelf te laten zien.
- Continuïteit is belangrijk! Geen steeds wisselende hulpverleners: werk met koppels of teamverantwoordelijkheid zoals bij ISC.
- Maak duidelijke afspraken over het delen van informatie.
- Wees menselijk: fouten maken kan gebeuren, maar bespreek dat dan gewoon.

Gesprekken met cliënten

Een groot deel van de begeleiding van cliënten bestaat uit gesprekken met deze ouders en jeugdigen. Uit de gesprekken met ouders en jeugdigen komen verschillende aspecten die hierbij moeten worden meegenomen om te zorgen dat de hulp aansluit.

Locatie

De locatie van gesprekken is vaak een vanzelfsprekendheid – ofwel bij cliënt thuis of in gespreksruimte van de betreffende organisatie – maar verdient meer aandacht. Hoewel een enkele cliënt zegt dat het hem of haar niet uitmaakt waar het gesprek plaatsvindt, geeft het gros aan het fijn te vinden als er rekening wordt gehouden met welke locatie zij prettig vinden voor een gesprek in een situatie die toch al zo beladen is. De één vindt het juist fijn om in zijn of haar eigen woonkamer een gesprek te voeren omdat het daar wat veiliger voelt (*'minder klinisch'*) of zodat ze kunnen laten zien hoe het er echt aan toe gaat bij hen thuis in de hoop het bestaande oordeel weg te nemen, onder andere genoemd bij vechtscheidingen waarbij beschuldigingen zijn geuit over mishandeling of misbruik. De ander vindt het juist vervelend om thuis af te spreken omdat dit voelt als een situatie waarbij de hulpverlener (nog meer) een mening zal vormen over hem of haar ('*kijken ze ook nog of mijn huis wel schoon is'*).

Bij jongeren kan school een logische locatie zijn voor een gesprek. Toch wijst een jongere erop dat ook dit niet vanzelfsprekend moet zijn: *"want dan weet iedereen het [dat je een gesprek hebt], ze willen het allemaal samen en iedereen moet alles van elkaar weten maar dat kan ook zo tegen je gebruikt worden."*

Daarnaast geven met name jongeren aan dat een gesprek thuis of op kantoor niet altijd fijn is en een andere locatie of vorm meer zou kunnen opleveren.

> *Heel veel professionals zeggen: 'Oh, ik maak het makkelijk voor jou, ik kom bij jou thuis langs.' Dan schieten heel veel ouders in de stress. 'Oh jee, ik moet opruimen. Word ik afgerekend hoe het eruit ziet. Dan moet ik nog koffie zetten en een koekje aanbieden'. (moeder)*

Ouders en jongeren noemen verschillende locaties en activiteiten, zoals samen gaan wandelen of sporten, de dierentuin of een koffietent. , aldus een van de jongere. Professionals moeten bij een alternatieve gesprekslocatie wel rekening houden met privacy en gevoeligheid van een gesprek.

> *"Wij overlegden: 'Oké, wat vind jij leuk om te doen? Wat vind ik leuk om te doen? Zij vertelde haar leuke dingen, zij vond sporten heel leuk, ik vond sporten heel leuk, dus we gingen samen sporten, we gingen samen hardlopen. En dan ga je uiteindelijk ook met elkaar praten'. (jongere)*

Uiteraard kunnen er zeker bij (vermoedens van) onveiligheid zwaarwegende redenen zijn om juist voor een bepaalde locatie te kiezen – neutraal terrein, veiligheid van professional, constateren van onveiligheid in gezinssituatie (bv. ernstig vervuilde woning), slechtnieuws gesprek - maar het is goed om cliënten hierin waar mogelijk mee te nemen.

Vorm van gesprek

Ouders en jeugdigen geven aan dat het fijn zou zijn in gesprekken niet altijd maar 'zo tegenover elkaar te zitten', of dit nou bij de cliënten thuis is of op kantoor. *'Zo'n gesprekstafel thuis of op kantoor kan enorm bedreigend en zwaar zijn.*' Met name de jongeren zijn deze mening toegedaan, zoals één het stelt: *'Ik heb [er] als ik een gesprek voer […] een hekel aan om elkaar aan te kijken, dus*

voor mij is het echt beter dat je echt naast elkaar zit, je kijkt beide naar de muur en je praat. In een gesprek zit altijd iemand je echt zo echt aan te kijken, van….'. Een andere vorm van gesprek sluit aan bij de eerder genoemde alternatieven voor locaties. Samen wandelen, de hond uitlaten of sporten leidt bijna automatisch tot een andere vorm van gesprek dan tegenover elkaar zitten. Toch noemen cliënten ook andere manieren die ongeacht de locatie voor een andere interactie kunnen zorgen, zoals cliënten laten schrijven in plaats van praten

Gezin als geheel of gezinsleden apart

Sommige cliënten vinden het een goed idee om met het hele gezin tegelijk in gesprek te gaan, anderen vinden het beter om gezinsleden individueel te spreken. Vooral als er een vermoeden van onveiligheid is zouden professionals kinderen apart moeten spelen vinden de cliënten (*'Je bent er toch voor het kind? Je bent er toch niet voor de ouders?').* Een gescheiden vader geeft aan dat het bij elkaar zetten van hem en zijn ex-vrouw alleen maar meer ellende heeft veroorzaakt, dat dit dus zeker niet altijd een goed idee is.

Belangrijkste punten

- Vraag waar een gesprek het beste kan plaatsvinden
- Bedenk vooral bij jongeren dat samen iets doen beter werkt als je een gesprek wilt voeren

Het hulptraject

De vertrouwensband blijft een hele belangrijke factor in het gehele traject. Maar is ook een aantal andere dingen van belang (vaardigheden/methode/aanpak).

Aansluiten bij de cliënt

Aansluiten bij de cliënt komt vaker terug in de opleiding en trainingen van professionals en het overlapt deels met het opbouwen van een vertrouwensband, bijvoorbeeld echte interesse tonen en serieus nemen. Het gaat hierbij met name om aansluiten op het niveau en de achtergrond van cliënten. Bij kinderen en jongeren betekent dat in het gesprek aansluiten op de leeftijd, ontwikkeling en belevingswereld van kinderen en jongeren. Bij ouders gaat het om aansluiten op het niveau – bijvoorbeeld taalbegrip, intelligentie en culturele en/of religieuze achtergrond – en daarbij ruimte maken om onveiligheid bespreekbaar te maken en aan te pakken. Dit is een proces van aftasten, zeker bij een lager niveau: "[over jongeren met laag niveau] *Er worden, zeg maar, vragen gesteld of ze willen een actieplan maken, maar jongeren begrijpen soms niet wat hun gevraagd wordt. Dus dan geven ze wel een antwoord wat eigenlijk niet past, wat helemaal niet klopt. Dus het is ook aftasten door een professional: 'Is het echt goed doorgekomen?'*, aldus een respondent van een cliëntenraad. Dit aftasten is volgens de ouders en jeugdigen belangrijk omdat niet alle kinderen en jongeren het durven te vragen of zeggen als ze iets niet snappen.

Bij aansluiten wordt vaak gedacht aan het hanteren van eenvoudig taalgebruik. Het aat echter volgens de geraadpleegde jongeren ook om het begrijpen van situatie op scholen – en niet alleen (V)MBO – wat er onder jongeren speelt en wat zij meemaken.

Meedenken, haalbare tussenstappen en ruimte voor fouten

Het proces van hulpverlening roept bij cliënten vaak een mix van emoties op en kan behoorlijk overweldigend zijn. Waar de een het vooral zal zien als kritiek op de opvoeding en bemoeienis, voelt de ander opluchting dat hij of zij er niet meer alleen voor staat en dat er hulp komt. Belangrijke aspecten die veel cliënten ongeacht de situatie en emoties noemen zijn duidelijke uitleg geven en cliënten betrekken bij dit proces en samen nadenken en beslissen over wat er moet gebeuren om de situatie te verbeteren: *"Dat ze [professional] hetzelfde wil wat jij wil: het beste voor je kind. Dat zeer zeker benoemen. Je doet niks fout, we gaan samen kijken wat het beste is"*, aldus een van de ouders. Het gaat hierbij om (geleidelijk weer) een gevoel van controle krijgen in een situatie waarin mensen de controle kwijt zijn of het gevoel hebben dat deze hen is afgenomen en daarbij aan te sluiten bij wat iemand kan en aankan.

> *"Ze had stapjes genomen, aardig gepraat, "Hoe ging mijn dag?", vroeg ze eerst. Dat was goed. (…) En de meeste van de hulpverleners gaan meteen op: "Laten we dit meteen oplossen.", maar zij ging echt in stapjes, "We gaan het echt in stapjes doen. Maakt niet uit als eentje niet lukt, dan proberen we het weer." Dus gewoon rustig aan. (…) Ik mocht die stapjes zelf bedenken. (…) En dan kon ik die stapjes ook zelf nemen. (…) Maar het hangt ook af van het kind, dus de hulpverlener moet eerst vragen hoe het kind de stapjes wil nemen, of het kind meteen wil springen naar de hoogste stap of gewoon rustig wil gaan. (…)." En op een ander moment in het gesprek: "Ze zei ook: 'Het maakt niet uit dat je nu beneden zit, je gaat altijd weer omhoog klimmen. […] Dat het ook normaal is dat je een keer een dipje hebt, of zo". (kind)*

Hoewel dit voorbeeld over kinderen gaat, geldt hetzelfde voor ouders, blijkt uit de verschillende gesprekken. Het gaat om samen haalbare tussendoelen formuleren, deze zo nodig bijstellen en ruimte krijgen om fouten te maken en hiervan te leren.

Duidelijk zijn en goede uitleg bij ingrijpende beslissingen

Bij gezinnen waar de veiligheid van kinderen gevaar loopt zijn ingrijpende beslissingen soms onvermijdelijk. Al vroeg in het proces kunnen duidelijkheid (*'er niet omheen draaien'*) en goede uitleg de situatie voor ouders en kinderen, hoe moeilijk ook, draaglijker maken: "*Als dingen worden uitgelegd dan kan je al meer begrip krijgen van oké, ik snap dat het op die manier moet, u heeft naar me geluisterd, dan moeten we maar op die manier doen. Maar niet dat het zo is van luister we gaan het op die manier doen en jij hebt niets in te brengen, en dat gaat dan over mijn kind bij wijze van, nou dan heb je al meteen iemand voor je dat je al meteen denkt van wie ben jij eigenlijk",* aldus een ouder. Eén keer uitleggen is overigens lang niet altijd voldoende, herhalen is vaak noodzakelijk: "…*en dat ook echt continu blijven benoemen, want sommige mensen die horen niet, die zijn niet doof, maar het komt omdat emotie, want dat is ook echt zo, heb ik zelf last van, dan zit ik in emotie dan hoor ik echt niks".* Jeugdigen moeten in dit proces goed worden meegenomen.

Afspraken over bereikbaarheid bij problemen en onveiligheid

Verschillende jongeren en ouders geven aan dat zij vaak niet weten waar zij na werktijd of in het weekend terecht kunnen terwijl de meeste situaties van onveiligheid zich juist dan afspelen: *"De bereikbaarheid. Doordeweeks gaat het wel, in het weekend is een ramp. En dingen spelen zich altijd af in het weekend. Dat is gewoon altijd zo [anderen beamen dit]. En dan krijg je zo'n beroerde situatie, nou die gun ik niemand".* Het is voor individuele professionals ondoenlijk en ook niet wenselijk om altijd bereikbaar te zijn. Dat veel jongeren en ouders punt noemen laat wel zien bereikbaarheid van hulpverlening een punt van gesprek moet zijn. Het veiligheidsplan en plan van aanpak lenen zich hiervoor. Al tijdens het eerste gesprek zou besproken moeten worden wat verschillende gezinsleden kunnen doen bij problemen, wanneer en hoe ze de professional kunnen bereiken en wat zij moeten doen als de professional niet bereikbaar is. Hierbij moet in lijn met het veiligheidsplan niet alleen gedacht worden aan het formele stelsel van hulpverlening maar ook gekeken worden naar alternatieven in de directe omgeving; Bijvoorbeeld, buren of grootouders waar een jongere naartoe kan of even stoom af kan blazen als de situatie uit de hand dreigt te lopen. Aangezien situaties kunnen veranderen is het goed om regelmatig na te gaan of gezinsleden nog het gevoel hebben dat zij bij problemen of onveiligheid ergens terecht kunnen.

Minder nadruk op de schuldvraag?

In situaties waar onveiligheid speelt – bijvoorbeeld in geval van partnergeweld of kindermishandeling - wordt al dan niet onbewust vaak gedacht in termen van daders of plegers, slachtoffers en wie waar schuld aan heeft. Een van de jongeren benoemt dat deze manier van denken het hulpverleningsproces enorm in de weg kan zitten, zowel voor ouders als jeugdigen in het gezin: *"Ik denk dat we veel minder moeten denken vanuit schuld. Zowel voor de ouders, de kinderen als vanuit de hulpverlener. Omdat, op het moment dat jij bijvoorbeeld zegt als ouder, van yo, ik sla mijn kinderen, ik zit in de schulden en ik heb zoveel stress en daarom handel ik anders dan ik zou willen… En je dan hulp vraagt bij hulpverlening en het is niet vanuit schuldidee, dán kan je hulp bieden. En ook vanuit kinderen, dat loyaliteitsconflict, dat valt weg, omdat het geen schuld is. 'Mijn*

moeder heeft het zwaar, dan gaat het niet zoals het moet'. En dan is het makkelijker om aan te geven.'". Het is voor professionals goed om hierover na te denken en hierover ook met elkaar de discussie hierover aan te gaan omdat dit zeker bij onveiligheid een punt van aandacht is. Bij situaties van onveiligheid in gezinnen kan het dat de pleger nog steeds in het gezin is of weer terugkomt in het gezin. Ook zijn situaties van onveiligheid lang niet altijd zwart-wit – pleger-slachtoffer – en fysieke afwezigheid van de pleger betekent uiteraard niet dat de relaties tussen betrokkenen – ouder-kind, tussen twee ouders of tussen kinderen in het gezin – niet langer een rol spelen. Als professional is het dus van belang om hier bij stil te staan en ook na te gaan welke bewuste en onbewuste ideeën hier een rol spelen bij verschillende gezinnen.

Belangrijkste punten

- Ga na of iedereen elkaar goed begrijpt
- Zorg voor haalbare stappen en doelen
- Geef goede uitleg bij alle stappen die er gezet worden
- Spreek af wie het gezin bij kan staan als de hulpverlener er niet is
- Wees je bewust van de omstandigheden waardoor onveilige situaties kunnen ontstaan

Communicatie en taalgebruik

(On)veiligheid: wat hulpverleners zeggen en wat cliënten horen

De gesprekken met ouders en jongeren laten zien dat 'veiligheid' een beladen woord dat voor verwarring zorgt en weerstand oproept. Waar hulpverleners een relatief duidelijk beeld (denken te) hebben van veiligheid hoeft dit voor cliënten niet zo eenduidig te zijn en schrikken zij van het woord ('*ze halen mijn kind weg'*). De meningen over wat veiligheid inhoudt verschillen enorm.

Ouders vinden bijvoorbeeld de situatie veilig en dat is dan ook zo. Kinderen kunnen hun vingers niet in het stopcontact steken. Maar hulpverleners hebben het vaak over emotionele en fysieke veiligheid. Dat vergt uitleg, niet in het algemeen maar toegespitst op het gezin in kwestie. Sommigen vertellen dat zij vinden dat termen als onveiligheid en kindermishandeling te snel wordt gebruikt, terwijl anderen juist aangeven dat zij niet wisten dat bepaalde zaken onder onveiligheid of mishandeling vallen: *'Ik zie al zo'n breek-je-been-niet-veiligheid óf, ja, dat-het-huis-afbrandt-veiligheid óf dat-je-zo-erg-in-elkaar-gemept-wordt-dat-je-in-het-ziekenhuis-belandt-veiligheid. Ik heb helemaal een tijd niet geweten dat ik als kind mishandeld werd en dat dat dan onveilig was*.'

Het begrip 'onveiligheid' kan ook ervaringen uit het verleden oproepen en daardoor voor weerstand zorgen. Het is belangrijk om je als professional bewust te zijn van deze verschillende interpretaties van veiligheid en eventuele (vak)termen die je gebruikt naar ouders toe. Goede uitleg is hierbij belangrijk.
Het gaat om uitleg over verschillende vormen van veiligheid. - het gaat niet 'alleen' om je kind wel of niet slaan maar ook over andere zaken, zoals emotionele veiligheid, verwaarlozing, etc. - en uitleggen wanneer een situatie onveilig is – af en toe je kind een pak rammel geven is vanuit hulpverleners een onveilige situatie, ook als cliënt denkt dat dit bij de opvoeding hoort of dat de situatie op momenten dat het kind niet geslagen wordt wel veilig is.

> *'Ik ben zelf als kind in mijn jeugd mishandeld geweest en dan triggert dat iets, want ik mishandel mijn kind niet. Dus mijn medewerking, dat verliep ook niet, want ik voelde me bedreigd. Nu […] kom ik er […] pas achter dat er hele andere dingen bedoeld werden. En dat er in die communicatie onderling, dat er gewoon zoveel misvattingen zijn als je als ouder iets verteld wordt en dat die hulpverlenerstaal, maar ook de manier waarop dan de risicotaxatie gemaakt wordt, dat hakt er bij ouders in. Ik denk dat daar een hele andere benadering voor ontwikkeld zou moeten worden.' (moeder)*

Taalgebruik

Taal is een krachtig middel in het hulpverleningsproces. Naast verschillende interpretaties van termen - bv. onveiligheid of kindermishandeling - en onduidelijkheid over jargon of afkortingen, kan taal helpen bij het creëren van een veilige omgeving of juist weerstand doen afnemen of oproepen. In veel trainingen, komt dit aan de orde bij gesprekstechnieken, maar het is goed om hiervan bewust te blijven. Overigens gaat het hier niet alleen over taal zelf, maar ook over non-verbale aspecten. Een cliënt in dit kader dat zij het fijn vond dat een professional dingen zei als 'we kunnen je helpen' en 'je hoeft niet bang te zijn', hierdoor voelde het gesprek volgens haar veilig. De woorden 'je moet' roepen juist vaak weestand op, "*dan haakt iedereen af*". Beter is volgens cliënten: 'Misschien kunnen we hier samen naar kijken' of woorden van gelijke strekking. Tegelijkertijd is het wel goed om daarin als professional bij jezelf te blijven. Standaardzinnetjes als '*ik begrijp'* of '*als ik het goed begrijp'* komen niet altijd gemeend over, zeker niet als ze vaak herhaald worden.

Daarnaast geven ouders en jeugdigen aan dat het belangrijk is om duidelijke woorden te gebruiken en niet om gevoelige woorden heen te draaien. Sommigen benadrukken hierbij dat dit makkelijke woorden zouden moeten zijn, terwijl anderen juist aangeven dat er tot hun ongenoegen vaak te makkelijke woorden worden gebruikt of zelfs straattaal. Het is dus goed om na te gaan wat cliënten prettig vinden, maar niet te kunstmatig proberen aan te sluiten bij de (veronderstelde) belevingswereld van de cliënt, bijvoorbeeld door het gebruik van straattaal.

De genoemde punten bij taalgebruik gelden niet alleen voor gesprekken met ouders maar ook voor het mailcontact. Een van de ouders geeft aan: '*En ik denk dat dat veel dingen zo vanzelfsprekend zijn voor de gezinsmanagers dat ze vergeten dat de ouders leken zijn. Ik heb heel vaak gehad, dan kreeg ik een mail en dan dacht ik echt: oké en wat betekent dit? Wat betekent dat? En dan mailde ik gewoon terug: wat betekent dit? Want al die afkortingen, je hebt geen benul. En dan is het handig als je iemand hebt die zegt: oké daar zullen we aan denken, en dan uitlegt in de mail, of uitlegt aan de ouder, dus dan krijg je ook al een heel ander gevoel als dat je daar met taal om je oren geslagen wordt waar jij als leek niets van snapt.'*

Belangrijkste punten

- Gebruik geen hulpverlenerstaal. Leg dus zaken uit en gebruik geen jargon en afkortingen.

Trainen

Cliënten wijzen erop dat professionals tijdens trainingen vaak oefenen met elkaar, waarbij zij een rol hebben als "professional" of "cliënt". Dit benadert volgens hen bij lange na niet hoe het er in het echt aan toe gaat. Het zou daarom naar hun idee veel beter zijn om cliënten (ervaringsdeskundigen) te betrekken bij de trainingen zelf: bij de ontwikkeling ervan, maar zeker ook bij de uitvoering van trainingen.

Belangrijkste punten op een rij

- Wees je bewust van het belang van vertrouwen en de invloed die acties (brieven, inwinnen van informatie bij derden) vóór het eerste contact met ouders en jeugdigen daarop kunnen hebben. De toon is snel gezet en het contact moet dan nog beginnen.
- Wees bewust van je eigen ideeën over wat normaal en veilig is en blijf ook reflecteren op wanneer het 'goed genoeg' is, ook wanneer dit niet helemaal aan jouw maatstaven voldoet;
- Wees en blijf je bewust van de machtspositie die je als professional in een gezin hebt;
- Maak goede afspraken met het gezin en andere betrokken partijen wat wel of niet in het dossier terecht komt en wat er met wie gedeeld wordt;
- Wijs ouders op hun rechten. Ze mogen een klacht indienen of bemiddelingsgesprek aanvragen of kunnen een besluit aanvechten bij de rechter;
- Betrek kinderen en jongeren bij de besluitvorming!
- Voor het opbouwen van onderling vertrouwen is het belangrijk om elkaar regelmatig te zien, een open houding en oprechte belangstelling te hebben voor het gezin (en niet alleen voor het probleem), echt te luisteren, gezinsleden serieus te nemen en ook iets van jezelf te laten zien;
- Continuïteit is belangrijk! Geen steeds wisselende hulpverleners: werk met koppels of teamverantwoordelijkheid zoals bij ISC;
- Wees menselijk: fouten maken kan gebeuren, maar bespreek dat dan gewoon;
- Vraag waar een gesprek het beste kan plaatsvinden;
- Bedenk vooral bij jongeren dat samen iets doen beter werkt als je een gesprek wilt voeren;
- Ga na of iedereen elkaar goed begrijpt, gebruik geen hulpverlenerstaal;
- Zorg voor haalbare stappen en doelen;
- Geef goede uitleg bij alle stappen die er gezet worden;
- Spreek af wie het gezin bij kan staan als de hulpverlener er niet is;
- Betrek ervaringsdeskundigen bij de ontwikkeling én uitvoering van trainingen.

Colofon

Deze factsheet is gebaseerd op twee werksessies met de cliëntenraad van respectievelijk Jeugdbescherming Amsterdam en Jeugdbescherming West. Een aparte sessie vond plaats met een groepje jongeren die via de cliëntenraad van Jeugdbescherming Amsterdam werden benaderd voor deelname. Daarnaast is er via het Jeugdplatform Amsterdam - het jeugdplatform Amsterdam geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de gemeente Amsterdam over jeugdhulp en jeugdbescherming - een oproep gedaan onder jongeren en ouders om deel te nemen aan een gesprek over dit thema. Omdat de groep die reageerde vrij groot was en het lastig bleek een gezamenlijke sessie te plannen, zijn vijf afzonderlijke gesprekken gevoerd, telkens met enkele personen. Alle sessies zijn genotuleerd en de gesprekken zijn opgenomen en uitgewerkt. Het materiaal is gecodeerd en geanalyseerd met behulp van MaxQDA, een programma voor analyse van kwalitatief materiaal.

Auteurs:

Atze van den Bos en Renske van der Gaag

2019

Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd

© 2019 Copyright Hogeschool Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hogeschool Amsterdam.

Hogeschool van Amsterdam ZonMw JEUGD BESCHERMING