

7 |

## Mishandeld kind verdwijnt naar achtergrond

*Professionals zijn druk met onderlinge strubbelingen*

DANA FERINGA, FLOOR PEELS, JITSKE VAN DER SANDEN & LILIAN LINDERS

*Het ondersteuningsadviesteam van een middelbare school komt vier keer per jaar bij elkaar om leerlingen te bespreken die hulp nodig hebben en die het met reguliere ondersteuning in de klas niet redden, bijvoorbeeld vanwege problemen thuis. Aanwezig bij dit overleg zijn de zorgcoördinator van de school, drie wijkwerkers van het sociale wijkteam, de leerplechtambtenaar, een jeugdarts van de GGD, een wijkagent en een trajectbegeleider van een externe organisatie. De laatste van de twaalf casussen op de agenda betreft een meisje dat onlangs opgenomen is geweest in een crisisgroep, een opvangplek voor jongeren met psychosociale en gezinsproblemen. Het meisje is thuis onhanteerbaar en er is sprake van geweld tussen haar en haar vader. Ondanks de opname lijken de problemen thuis niet opgelost. De boel lijkt zelfs weer te escaleren en er is al een nieuwe veiligheidsmelding gedaan. Het team bespreekt de situatie.*

**Zorgcoördinator** ‘De volgende casus is ook via jou [doelt op leerplechtambtenaar] gegaan, je hebt een gesprek gehad?’

**Leerplechtambtenaar** ‘Ja, het is een aparte meid.’

**Zorgcoördinator** ‘Ze is makkelijk beïnvloedbaar, kan zo in de loverboy-problematiek raken.’

**Leerplechtambtenaar** ‘Ze heeft uitleg nodig waarom iets is zoals het is. Dit werkt raar bij haar.’

**Wijkwerker** ‘Er zit ook veel hulp in dit gezin.’

**Leerplechtambtenaar** ‘Ik heb ook overleg gehad met de betrokken instantie voor jeugdhulpverlening waar ze op een crisisgroep heeft gezeten. Hun advies was: wees duidelijk als je een keuze maakt. Die weg volgen we nu. Ze is niet voor niks op crisis beland, ze moet leren dat keuzes consequenties hebben.’

- Trajectbegeleider** ‘Is er vanuit die instantie ook duidelijk geworden wat ze nodig heeft daarin, alleen die grenzen? Wat zou school kunnen doen hierin?’
- Leerplichtambtenaar** ‘Ze komt op het moment niet naar school, vanwege geweld van haar naar vader en andersom. Maar ze is nu toch weer terug naar haar ouders.’
- Zorgcoördinator** ‘Vader was zo over de flos dat hij niet voor zichzelf in kon staan.’
- Leerplichtambtenaar** ‘Ze is wel stellig, zo van dat ga ik niet doen, lessen inhalen. Dat vindt ze dan onredelijk en zegt “dat doe ik niet”.’
- Wijkwerker** [*Kijkt ondertussen in het zorgsysteem van zijn organisatie op zijn iPad*] ‘Er speelt wel heel veel. Ik lees hier in meldingen wat, maar ik kan in dit overleg ook niet alles zeggen. Er is vorige week een melding vanuit [*noemt de naam van een veiligheidsteam*] gekomen. Ze is pas op de groep weggegaan en daarna is er nog een melding gekomen. Er zit wel vertraging in dit systeem.’
- Leerplichtambtenaar** ‘Dan ga ik die [*noemt naam professional uit het wijkteam*] bellen.’
- Wijkwerker** ‘Nee het is een andere, dit is een andere wijk. Er zit ook ambulante jeugdhulp in van stichting [*noemt naam van de stichting*]. Deze persoon weet alles.’
- Leerplichtambtenaar** ‘Ik vraag me af in hoeverre school en zorg een lijntje hebben?’
- Zorgcoördinator** ‘Ik heb wel dagelijks contact gehad met de instantie voor jeugdhulpverlening, dan ging het erover dat ze er weer niet was.’
- Leerplichtambtenaar** ‘Daarin trokken jullie dezelfde lijn, er is niet voor niets een melding gedaan. Ik ga dit met haar oppakken. Ik koppel dat aan jou terug. Ik vraag me nu toch af wat wijsheid is?’
- Wijkwerker** ‘Er is intensief ingezet op de methodiek geweldloos verzet.’
- Wijkwerker** ‘Het lijkt alsof ze thuis niet hanteerbaar is.’
- Zorgcoördinator** ‘Lieve mensen, het is tijd en we gaan afronden.’
- Leerplichtambtenaar** ‘Ik weet niet hoe die lijnen lopen nu? Wat er extern gebeurt en wat wij als school doen?’
- Trajectbegeleider** ‘Voor zoiets mag je ook ambulante begeleiding inzetten.’
- Leerplichtambtenaar** ‘De mentor heeft daar ook iets in.’
- [Iedereen praat door elkaar]*
- Zorgcoördinator** ‘Ik dank jullie hartelijk.’
- [Het overleg is afgelopen en iedereen vertrekt]*

Dit team is belast met complexe hulpverleningsvraagstukken waarbij vaak meerdere instanties betrokken zijn. In sommige gevallen, zoals in deze casus, is er sprake van onveiligheid en mogelijke of dreigende kindermishandeling. Door de overvolle agenda van twaalf casussen in anderhalf uur tijd en gebrekkig timemanagement heeft het team – dat hierin niet uniek was in ons onderzoek – echter weinig tijd over om deze casus te bespreken. De leerplichtambtenaar die de casus heeft ingebracht, geeft herhaaldelijk aan dat voor haar niet duidelijk is hoe de lijnen tussen school en de overige hulpverlening lopen. Zij krijgt echter geen helder antwoord op haar vragen en het overleg eindigt niet in een concreet besluit of actie. De vraag ‘hoe gaat het nu verder met dit gezin?’ blijft onbeantwoord. Dat is een zorgelijke zaak, want mishandeling is voor veel kinderen aan de orde van de dag.

Kindermishandeling stond de afgelopen jaren hoog op de politieke agenda. Met de installatie van een minister voor Jeugd en gezin in 2007 lag de focus sterk op preventie en zijn diverse protocollen gemaakt voor signalering (Alink et al., 2011). Een studie van Euser en collega's (2013) naar de prevalentie van kindermishandeling in Nederland laat een toename van het aantal meldingen zien. Hiermee lijkt het bewustzijn voor het signaleren van en rapporteren over kindermishandeling te zijn toegenomen. Mishandeling van kinderen is kortom een voortdurend probleem. Het bieden van adequate jeugdhulp aan kinderen die al dan niet in een crisis verkeren, blijft daarom urgent. Deze taak is na de transitie in 2015 van de provincies naar gemeenten overgegaan. Nu, bijna drie jaar na dato, is het een mooi moment om de balans op te maken en te bekijken hoe na de transitie hulp tot stand komt voor kinderen, jongeren en gezinnen die daar dringend behoefte aan hebben, bijvoorbeeld vanwege mogelijke mishandeling.

We laten in dit hoofdstuk zien hoe professionals in de jeugdzorg, jeugdgezondheidszorg en het jeugdwelzijn samenwerken rondom (vermoedens van) kindermishandeling. We baseren ons daarbij op bevindingen uit het onderzoek *Bijzonder Domein Jeugd (2014-2020)*.<sup>31</sup> Op basis van empirische bevindingen vertellen we hier een pittig verhaal. We delen dat met een groter publiek omdat het over het welzijn van kinderen, jongeren en gezinnen gaat en wij, evenals alle betrokkenen bij dit onderzoek, het creëren en borgen van een gezonde en veilige opvoeding van kinderen belangrijk vinden. Daarnaast gaat dit verhaal niet alleen over het werkveld, maar ook over ons als hogere beroepsopleiding voor sociaal agogen. Wij leiden de toekomstige professionals op.

Velen zien domeinoverstijgend samenwerken als een belofte voor het realiseren van de transformatiedoelstellingen en een effectievere aanpak van sociale vraagstukken. Om te zien hoe deze samenwerking vorm krijgt in de praktijk hebben we gedurende 2016 en 2017 bij negen praktijken 116 multidisciplinaire casuïstiekbesprekingen gevolgd en 31 betrokkenen geïnterviewd.<sup>32</sup> Deze negen praktijken verschillen van elkaar in de zwaarte van de ondersteuning. Daarnaast zijn de praktijken gevestigd in stedelijke en niet-stedelijke gemeenten. Voorbeelden van praktijken zijn een sociaal wijkteam, een zorgadviesteam op een basisschool en een middelbare school, een gezondheidscentrum, een team van specialisten met een adviserende rol richting sociale wijkteams en een crisisteam.

### Als wantrouwen overheerst

Uit ons onderzoek blijkt dat tijdens casuïstiekbesprekingen de aandacht van professionals vooral uitgaat naar randvoorwaardelijke zaken in plaats van naar het kind, de jongere of het gezin. Dat komt doordat er veel wantrouwen over en weer heerst en doordat professionals onvoldoende zijn toegerust. Het wantrouwen heeft drie oorzaken. Wantrouwen ontstaat in de eerste plaats vanuit het gebrek aan kennis over elkaars rollen en verantwoordelijkheden (Feringa, Van der Sanden & Peels, 2016). Dit blijkt bijvoorbeeld uit onderstaande casusbespreking in een wijkteam. De wijkwerkers ventileren hun frustraties over de samenwerking met een expertteam op een moment dat leden van dit team niet bij hen aan tafel zitten. Ze zijn ontevreden over het aantal taken dat ze moeten vervullen, de mate waarin ze hierover zijn geïnformeerd en de werkdruk die de beoogde werkwijze oplevert.

**Wijkwerker 1** ‘En ik heb alleen maar crises. Overal komt mijn naam in voor. Misschien ligt het aan mij, iedereen benadert mij ook van: hé kun jij even mee een keer? En vervolgens ontploft de hele zaak. Op zich vind ik gesprekken niet vervelend, maar dat gebeurt wel vaak. Waar ik heel erg tegenaan loop, is dat de samenwerking niet goed loopt: [*naam organisatie 1, 2 en 3 waar specialisten werken*], het sociale wijkteam, alle instanties die je nodig hebt om voor veiligheid te zorgen. En nou ben ik er ook achter gekomen dat wij veel meer taken hebben dan verwacht. Wij moeten ook risicoscreening doen, codes bepalen, rood – geel – groen. Maar dan vind ik ook dat wij moeten weten dat we die

screening moeten doen. En dat het op onze manier in het systeem kan. Niet dat wij zoals nu vier uur bezig zijn met een vragenlijst.’

**Wijkwerker 2** ‘Nee, daar kom je pas achter als het eenmaal gebeurt.’

**Wijkwerker 1** ‘Dus ik heb mijn collega [*expert in het werken met kinderen in crisis*] erbij geroepen, zo van sinds wanneer is dit? Zij zegt: “Nee, dat is al altijd, dat is toch ook logisch?” Ik zo: nee, jij vindt het logisch dat als ik zes kinderen heb, dat ik ook zes screenings moet doen? Dat kost me veertig uur per week. Het zit mij hoog.’

**Wijkwerker 2** ‘Maar dat is al heel lang de discussie, dat zij makkelijk dingen bij ons gooit.’

Opmerkelijk aan situaties als deze is tevens dat professionals zich een slachtofferrol toedichten. Zoals in dit fragment waarin wijkwerkers gefrustreerd zijn over een werkwijze die hen in hun beleving is overkomen en tot hogere werkdruk leidt. Nadat ze contact hadden met een expert op het gebied van kinderen in crisissituaties om te vragen wanneer deze werkwijze is ingevoerd, eindigt hun eigen gesprek met het uiten van frustraties. Er volgen geen voorstellen die de huidige werksituaties voor hen handiger kunnen maken. Tegelijkertijd biedt de gespecialiseerde collega ook geen hulp aan als de wijkwerkers aangeven niet uit de voeten te kunnen met de huidige werkwijze, bijvoorbeeld door hen te vragen wat ze nodig hebben om de situatie voor hen werkbaarder te maken.

In de tweede plaats ontstaat wantrouwen vanuit een aanname dat anderen niet toegerust zijn op het werken met kinderen die zich in een crisissituatie bevinden. Professionals vertellen dat ze soms casussen oppakken die niet bij hen horen, omdat degene die geacht wordt de regie te voeren niet over de juiste expertise beschikt. Zo zegt een gedragswetenschapper uit een veiligheidsteam: ‘We hadden laatst ook een casus en we zeggen dan: we gaan onderzoek doen, maar eigenlijk hoort deze casus bij jullie [*het sociale wijkteam*]. We hebben de casus wel opgepakt. Ik denk dat de wijkwerker niet de juiste kennis had.’ Ook hier wordt de ander die zich handelingsverlegen voelt of wordt bevonden niet geholpen bij het vervullen van zijn rol. In plaats daarvan wordt de totale casus overgenomen. Anderen zijn nog uitgesprokener als het gaat om de expertise van collega’s in het omgaan met kinderen in crisis. Zo vertelt een pedagogisch medewerker uit een crisisteam:

‘Mijn functie is niet veranderd sinds de transitie. Maar we merken wel dat er heel veel dingen aan het veranderen zijn. Met name de rol van de gemeenten. Dat je te maken hebt met wijkwerkers die, ja heel lullig gezegd, nog geen kaas hebben gegeten van jeugdzorg. Laat staan van crisiswerk.’

De groep die het vermogen van andere professionals in het omgaan met kinderen in crisissituaties wantrouwt, ziet spoedhulp als een specialisme. Ze zien een crisis als een kans die je moet kunnen zien en waar je op in moet springen om te lang aanmodderen met een gezin te voorkomen. Een gedragswetenschapper verbonden aan een crisisteam verwoordt dit als volgt:

‘Spoedhulp is wel echt een specialisme. Ik geloof sowieso meer in specialisme dan in generalisme. Je merkt ook wel van daar zit het verschil in, want we hebben ook oude spoedhulp-mensen die nu als wijkwerker werken. Ja, daar krijgen wij nooit spoedhulpvragen van. Ik bedoel als die een crisis hebben in hun eigen gezin, waar zij dan komen als wijkwerker, dan kunnen zij daarin doorpakken. Maar je hebt ook andere mensen die van de schuldhulpverlening komen. En dan kan het zijn dat iemand al jaren aanmoddert zonder het probleem daadwerkelijk te zien. Dat maakt dan als een kind of een gezin bij spoedhulp komt, dat er zo lang is aangemodderd dat mensen echt hulpverleningsmoe zijn. En dat je dan de reactie binnen spoedhulp krijgt van: hier heb je mijn kind hè, ik hoef er niks meer van te weten. Ik ben er klaar mee. Dan is er te veel gebeurd. Dan is er te lang, te veel opgelopen waardoor mensen niet meer openstaan voor hulp. Je moet die crisis echt als kans pakken. En dat is ook een expertise. Hoe kan je die crisis als kans benutten?’

Wantrouwen ontstaat tot slot in situaties waarin onuitgesproken verwachtingen niet worden waargemaakt. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het telefoongesprek tussen twee professionals van een sociaal wijkteam en een expert op het gebied van veiligheid van een andere instantie. Ze bellen met elkaar om een gezin met vijf kinderen te bespreken waarin eergelateerd geweld dreigt. Moeder vertrouwt de thuissituatie niet langer en is met haar kinderen vertrokken naar een blijf-van-mijn-lijfhuus. Uit dit telefoongesprek blijkt hoe de verschillende professionals bepaalde verwachtingen van elkaar hebben en over en weer ervaren dat

deze verwachtingen niet worden waargemaakt. Zo zouden professionals uit het wijkteam graag zien dat de medewerker van de organisatie gespecialiseerd in de veiligheid van kinderen de regierol op zich neemt bij dit gezin, terwijl zij deze rol bij het wijkteam wil laten.

**Wijkwerker 1** 'Ik wilde weten wat de stappen zijn van dat gezin, wanneer zou het jou uitkomen? Hoe staat het ervoor? Moeder is opgenomen in een 'blijf-van-mijn-lijfhuis', in principe moeten ze bij [*naam hulpverleningsinstantie*] doorplaatsing krijgen. En wat moeten wij nu doen?'

**Medewerker veiligheid** 'Voor mij is het even niet overzichtelijk. Er lopen allemaal mailtjes door elkaar, maar het is in principe geen casus van ons. Het is een crisisbed van [*naam hulpverleningsinstantie*], maar daarvoor had ook al een risicoscreening moeten gebeuren, om daar vervolgens een code te kunnen aanhangen.'

**Wijkwerker 1** 'Wie had die screening dan moeten maken?'

**Medewerker veiligheid** 'Ja jullie! Dat hebben wij ook afgesproken, dat is vorige week nog gezegd.'

**Wijkwerker 1** 'Nou daar weten wij niets van en ik werk hier al twee jaar en heb dit nog nooit gezien.'

**Wijkwerker 2** 'Er moet iemand toch de regie pakken?'

**Wijkwerker 1** 'De wijkagent is vrij, wie neemt over, iemand van de politie?'

**Wijkwerker 2** 'De kinderen zijn niet op school, school is niet op de hoogte, wie gaat er hierin nou de regie nemen?'

**Medewerker veiligheid** 'In principe jullie als wijkteam, samen met moeder.'

**Wijkwerker 1** 'En hoe dan?'

**Medewerker veiligheid** 'Ja, jullie kunnen een afspraak maken met moeder.'

**Wijkwerker 1** 'En wat is jullie rol dan?'

**Medewerker veiligheid** 'Wij hebben geen rol. Wat zou je willen dat wij doen dan?'

**Wijkwerker 1** 'Nou ik weet niet hoor, iets met veiligheid of zo, het is toch een veiligheidsvraagstuk?'

**Medewerker veiligheid** 'Nou als er onderzoek nodig is, dan komen wij om de hoek kijken, maar het is al duidelijk, er ligt al een plan. Maar ik wil best helpen, het is niet dat ik niks wil doen, ik kan er induiken, maar dan moet ik alles aanhoren en dan denk ik: daar gaat zoveel tijd overheen terwijl jullie alle info al hebben. Ik snap de meerwaarde niet zo.'

Het drietal sluit het telefoongesprek af. De regierol blijft bij de professionals in het wijkteam liggen. Zij moeten iets met moeder ‘samen oppakken’, maar weten niet goed hoe noch welke volgende stap ze samen met het gezin kunnen zetten. Het gesprek zit hen hoog blijkt uit de uitspraak van een van hen na afloop van het telefoongesprek: ‘Hoor je de vijandigheid! Zij praten alleen vanuit systemen, regels, wetten!’

### Op elkaar afschuiven

In situaties waarin sprake is van wantrouwen, vanuit onbekendheid met rollen, twijfels over de deskundigheid van de ander of impliciete verwachtingen die in de praktijk niet uitkomen, zien we geen pogingen om dit wantrouwen weg te nemen. In plaats van initiatief te nemen zitten professionals een beetje op elkaar te wachten of proberen ze de regie over een casus op elkaar af te schuiven. Zo ook in bovenstaand fragment waarin een van de wijkwerkers in eerste instantie vraagt wat ze nu moet doen en zelf geen zicht lijkt te hebben op de mogelijke scenario's met betrekking tot het eigen professionele handelen in deze situatie. Wanneer blijkt dat de wijkwerkers een risicoscreening hadden moeten uitvoeren, verandert het onderwerp van gesprek van ‘wat moeten we doen’ naar ‘wie is verantwoordelijk’. Gesteggel start tussen beide typen professionals over wie al dan niet de regie zou moeten voeren, de wijkwerkers, de medewerker veiligheid van kinderen, de wijkagent of de school. Wanneer uiteindelijk de regierol bij het wijkteam blijft liggen, geven de wijkwerkers wederom aan niet te weten wat te doen, waarop een korte tip van de medewerker veiligheid volgt: een afspraak maken met de moeder. Hoe het nu precies met moeder en haar kinderen gaat of wat er concreet voor hen moet gebeuren in termen van veiligheid, vormt geen onderwerp van gesprek.

We zien ook situaties van wederzijds wantrouwen tussen professionals waarin zij elkaar niet opzoeken om rollen te articuleren of aannames en verwachtingen bij elkaar te checken. Gesprekken over ‘de manier waarop we nu werken vind ik niet constructief’ en ‘hoe zouden we onze werkwijzen op elkaar aan kunnen laten sluiten’ vinden vooralsnog tijdens casuïstiekbesprekingen nauwelijks plaats. Zo blijkt ook uit het volgende fragment waarin professionals uit een wijkteam en een gedragsdeskundige van een specialistische organisatie niet op één lijn zitten



over de werkwijze. Dit leidt tot frustraties bij de gedragsdeskundige, die deze pas uit op het moment dat de wijkwerkers het overleg hebben verlaten.

**Gedragsdeskundige** ‘Waarom is ze uit huis geplaatst en waar is ze geweest? Ik heb dat nergens gelezen, ik wist niet dat ze uit huis geplaatst is geweest.’

**Wijkwerker** ‘Waar ze geplaatst is. Dat moeten jullie weten. Dat is via een collega gelopen. Ik ben er niet bij betrokken geweest, toen.’

**Gedragsdeskundige** ‘Kijk, in dit verslag moet eigenlijk staan: eerdere hulp in de geschiedenis.’

**Wijkwerker** ‘Dat moeten we allemaal terug gaan zoeken dan. Of via de ouders.’

**Gedragsdeskundige** ‘Weet je waar ze gezeten heeft?’

**Wijkwerker** ‘Kunnen we dat dan niet terugvinden?’

**Gedragsdeskundige** ‘En als een meisje jarenlang uit huis geplaatst is, moet toch iemand de handelcoördinatie over haar hebben?’

**Wijkwerker** ‘Nog nooit gehoord.’

**Gedragsdeskundige** ‘Ik bedoel over het jongste meisje. Er speelt van alles, maar je hebt geen flauw idee wat. Maar ik heb maar een beperkt verslag gehad. Misschien staat er in de papieren dossiers wel veel meer informatie. Maar dat heb ik dus nog niet kunnen lezen omdat ze die niet had meegestuurd.’

Na afloop en vertrek van de wijkwerker reflecteert de gedragsdeskundige op de casus en de bespreking van zojuist.

‘Een chaos, wat een chaos. Deze wijkwerker is vast een hele goede jeugdverpleegkundige. Maar dit soort complexe casussen, daar heeft ze helemaal geen zicht op. En ze voelt het ook volgens mij helemaal niet als haar taak om er wel zicht op te krijgen. Er is geen ideale oplossing. Maar het loopt nu al wel weer twee maanden en de aanvragen verschillen steeds. Ik krijg hele lege en halve aanmeldformulieren. Hoe moet ik hier nou iets van beoordelen?’

Ook hier nemen beide professionals een afwachtende houding aan, geen van beiden neemt de regie. De wijkwerker heeft geen overzicht over de casus, blijkt niet op de hoogte van relevante kwesties uit het verleden rondom de veiligheid van het kind en toont tegelijkertijd niet de intentie om dit zich op korte termijn

eigen te maken. De gedragsdeskundige uit zich geërgerd over het gebrek aan overzicht bij de wijkwerker, het incomplete dossier en neemt evengoed niet het initiatief om overzicht te scheppen. Er kunnen zo geen concrete stappen worden ondernomen ten gunste van het creëren of borgen van de veiligheid van dit kind.

### Onvoldoende toegerust

Naast wantrouwen is er nog een belangrijke reden waardoor professionals afgeleid worden van de hoofdzaak: ze voelen zich onvoldoende toegerust op het werken met kinderen die zich in een crisissituatie bevinden. Professionals worden hier handelingsverlegen van en dat resulteert in gevoelens van angst, frustratie, onzekerheid of verlamming van hun professioneel handelen (Feringa, Van der Sanden & Peels, 2015, 2016). Een aantal wijkwerkers zegt dat ze kennis, vaardigheden en ervaring missen in het werken met kinderen in crisis, bijvoorbeeld omdat zij vanuit een hele andere achtergrond bij een wijkteam zijn komen te werken. Sommigen komen bijvoorbeeld vanuit de schulphulpverlening en vinden het moeilijk om ook het kind bespreekbaar te maken: 'Ik kom voor schulden. Zo'n ouder heeft een vraag over financiën of schulden. Wie ben ik dan om te vragen hoe het met de kinderen gaat?' Ook professionals die wel over toereikende kennis, vaardigheden en ervaringen beschikken herkennen dit hiaat bij collega's. Zij geven tevens aan dat hierdoor signalen dat het welzijn van kinderen gevaar loopt of onder spanning staat soms over het hoofd worden gezien. Zo blijkt bijvoorbeeld uit dit teamoverleg op een woongroep voor jongeren.

**Pedagogisch medewerker 1** 'In de sociale wijkteams zien we vaak dat professionals helemaal geen ervaring hebben met jeugd.'

**Pedagogisch medewerker 2** 'Er zijn er wel enkelen die specifiek vanuit een jeugdfunctie in het wijkteam zijn gekomen.'

**Pedagogisch medewerker 1** 'Maar heel veel ook niet. We zien daar vaak onbewust onbekwaam handelen. Zo hadden we laatst een aanmelding vanuit het wijkteam. Wij zagen meteen dit is een jongere met een licht verstandelijk beperking, maar dat hebben zij dan over het hoofd gezien.'

**Pedagogisch medewerker 2** 'Gewoon omdat ze dat niet kennen, nooit eerder gezien hebben.'

**Pedagogisch medewerker 1** ‘Dus die jongere hoorde hier gewoon helemaal niet. En soms blijkt dat ze ook gewoon helemaal niet weten wat wij doen.’

Uit dit fragment blijkt nog iets anders wat we al eerder constateerden: als het wringt tussen verschillende professionals wordt er vooral naar de ander gekeken en maar weinig op de eigen inbreng in de situatie gereflecteerd. De vraag ‘wat kan ik nu doen om deze situatie te verbeteren?’ wordt tijdens dit soort overleggen nauwelijks gesteld.

Tijdens multidisciplinaire casuïstiekbesprekingen geven professionals geregeld aan niet te weten wat ze moeten doen. Daar zijn dergelijke besprekingen dan ook voor bedoeld. Tijdens onderstaande bespreking komt bijvoorbeeld een gezin ter sprake waarvan twee kinderen eerder uit huis zijn geplaatst en waarbij de wijkwerker niet goed weet wat te doen met een kind dat nog thuis woont dat volgens hem moeilijk haar emoties kan reguleren. De professional schat de thuissituatie in als onveilig, heeft het meisje emotieregulatie en mindfulness laten volgen en geeft tijdens dit overleg aan niet goed te weten wat verder te doen.

**Wijkwerker 1** ‘Het gaat om een meisje van twaalf dat haar emoties niet kan reguleren. Ze komt uit een gezin met vier kinderen, drie meiden en een jongen. Er zijn verschillende kinderen uit huis geplaatst. En het gaat hier nu om de jongste. Dat meisje zat op basisschool een, maar moest daar van school, want dat ging niet. Toen ging ze naar basisschool twee. Daar ging het goed. Tot nu. Het is een niet leefbaar systeem thuis. Ik heb haar al emotieregulatie laten doen en mindfulness. Dat heeft echt helemaal niks opgeleverd. Het is ook niet een gemotiveerd meisje. Het meisje escaleert ook thuis. Het hele gezin escaleert. De ouders zeiden gisteren nog: “Neem haar maar mee en plaats haar maar het huis uit net als die andere twee.” Het is ook niet veilig. Dat meisje groeit al lang niet gezond op. Het is dat ik het zo erg vind voor dat meisje. Vader heeft ook klappen verkocht. De politie was aan de deur.’

**Teamleider** ‘Stop, even stoppen. Je verhaal is helder. Wie heeft er verhelderende vragen?’

Het inbrengen van deze vraag van de teamleider leidt tot een gesprek over of dit soort complexe gezinnen thuishoren in een wijkteam. Een van de andere wijkwerkers merkt op: ‘Wij zijn wijkwerkers, dit kunnen wij toch niet?’ Ondanks

het verzoek van de teamleider om verhelderende vragen te stellen, mondt het inbrengen van deze casus – net als in het fragment aan het begin van dit hoofdstuk – niet uit in een duidelijke actie of concreet besluit. In het overleg wordt niet duidelijk of de wijkwerker die de casus heeft ingebracht nu ook weet wat hij binnen en met het gezin kan doen.

Professionals voelen zich niet alleen geregeld handelingsverlegen in relatie tot het werken met kinderen in onveilige situaties, ze worstelen ook met het concreet invulling geven aan doelstellingen als het versterken van eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. Deze concepten zijn op het eerste gezicht helder en niemand zal er tegen zijn. Maar hoe geef je er precies vorm aan in de praktijk? Wat betekent normaliseren voor het professionele handelen? Hoe doe je dat en waar trek je precies een grens? Wat is nog normaal in een situatie waar sprake is van een crisis? Veel professionals lopen rond met dergelijke vragen vanuit de wens iets goeds voor de ander te doen terwijl niet per se duidelijk is wat 'goed' is. Een professional uit een wijkteam vertelt hoe het normaliseren voor haar een zoektocht is. Zij denkt dat normaliseren 'niets doen' betekent, maar weet niet zeker of niets doen wel altijd een goede keuze is.

'Ja, en dat je denkt: ik moet alles normaliseren, dat is het echt. Je moet alles normaliseren, je moet alles terugleggen bij waar het hoort, en dat je niet goed meer in kunt schatten van moet ik nou opschalen of moet ik nou afschalen. Ik weet het eigenlijk niet meer zo goed. Dat we minder moeten problematiseren, dat vind ik ook wel. Maar als je alles blijft weg normaliseren, dan denk ik dat je ook gewoon dingen over het hoofd gaat zien. Ik bedoel, ik ben heel erg van het normaliseren hoor, maar dat is ook wel een beetje wat daarbij hoort, dat je de deur dichttrekt en dat je dan denkt: ok, doe. En je weet het eigenlijk niet.'

Deze professional raakt in de war omdat ze het idee heeft dat ze te allen tijde moet normaliseren. Het is natuurlijk maar de vraag of deze aanname klopt. Het niet checken van aannames over of samen reflecteren op de concrete invulling van dit soort grote doelstellingen zien we vaker in de praktijk terugkomen.

Wel iets doen zonder te weten waarom is overigens evengoed niet altijd wenselijk. Soms is het namelijk kiezen uit twee slechte alternatieven. Ingrijpen is niet in elke situatie beter. Expertise en ervaring met het werken met kinderen in crisis

is in zulke situaties wenselijk. En als je hier zelf niet over beschikt is het raadzaam anderen te consulteren, vertelt deze professional van een specialistenteam.

‘Dus jij als persoon denkt misschien: het is wel heel heftig geweest. Die vader heeft zijn kind geslagen. Ja, dat kind kan niet meer thuis wonen. Nou, dan ga ik maar uit huis plaatsen. Maar als je heel veel achtergrond hebt binnen de jeugdzorg dan weet je ook dat een uithuisplaatsing, dat kan veel schadelijker zijn. Ik zeg niet dat het slaan van een kind goed is, maar uit huis plaatsen kan heel schadelijk zijn. Voor zo’n wijkwerker zou het goed zijn dat je dan goed gaat overleggen voordat je vanuit je eigen persoon handelt en denkt: hé, dat kind moet uit huis.’

### **Focus weer op kind**

Multidisciplinair en domeinoverstijgend samenwerken zou moeten bijdragen aan het realiseren van een integrale aanpak van problemen van kinderen, jongeren en gezinnen en eerder passende zorg op maat moeten opleveren. In de praktijk zien we echter dat tijdens multidisciplinaire casuïstiekbesprekingen het kind juist naar de achtergrond verschuift. Zulke besprekingen gaan vooral over onduidelijkheden over wie welke rollen, taken en verantwoordelijkheden vervult, aannames ten aanzien van het al dan niet bekwaam zijn van anderen in het werken met kinderen in crisis en impliciete verwachtingen die in de praktijk niet uitkomen. We zien en horen een interne focus tijdens deze overleggen en geen initiatief tot het wegnemen van deze obstakels. Tegelijkertijd is het sociaal domein volop in beweging, wat op tal van gebieden een nieuwe dynamiek met zich meebrengt. Het valt niet mee om te moeten werken in een dynamische context waarin niet alleen de spelers maar ook het spel is veranderd. Gemeenten zijn nu verantwoordelijk voor een groot deel van de jeugdzorg en in het professioneel handelen moet een ideologische omslag plaatsvinden. De overheid zet een stap terug en vraagt om actieve burgers die zelf zorg dragen voor hun eigen welzijn en het welzijn van anderen. Professionals zorgen niet langer ‘voor’ de burger, maar zorgen ‘dat’ de burger zoveel mogelijk voor zichzelf kan zorgen. Daarnaast moeten verschillende organisaties bezuinigen. Het is knap lastig om aan te geven dat je iets nog niet kan, weet of durft als je niet zeker bent van je baan en je ook niet altijd houvast vindt bij collega’s en collega-instellingen. Het

gedroomde domeinoverstijgende en multidisciplinaire samenwerken komt dan ook vooralsnog niet van de grond.

Transformeren kost veel tijd en het is niet terecht om te verwachten dat er nu optimaal samengewerkt wordt, zeker omdat de sector nog steeds in beweging is. Ondertussen kunnen we wel al leren van de in dit hoofdstuk beschreven observaties en interviews. Om te beginnen kunnen we ons in het sociaal domein allemaal de vraag stellen: wat kan ik nu zelf doen om de ervaren problemen zoals rolverwarring, handelingsverlegenheid en wantrouwen weg te nemen? En daar vervolgens naar handelen. Elkaar opzoeken bij onduidelijkheden, aannames checken bij de persoon in kwestie, verwachtingen uitspreken, open zijn over eigen kunnen en elkaar helpen als iemand iets niet volledig zelf kan, zijn daar voorbeelden van. Ook nu het sociaal domein wordt gekenmerkt door ‘verandering als nieuwe constante’ en bezuinigingen voor veel onzekerheden zorgen. Vertrouwen ontstaat namelijk alleen wanneer je samen positieve ervaringen met elkaar opbouwt. Daarin is het elkaar opzoeken en het gesprek aangaan over de ervaren strubbelingen een eerste stap.

Dit verhaal gaat ook over de hogeschool. Wij moeten ons herbezinnen op de vraag of wij onze studenten Social Work voldoende toerusten op het werk. Daarnaast blijkt uit ons onderzoek het belang van samenwerken, terwijl het onderwijs de laatste jaren juist verder is geïndividualiseerd. Hogescholen moeten op zoek naar nieuwe manieren om kennis, vaardigheden maar vooral de juiste beroepshouding aan te bieden zodat studenten ook kritisch en creatief leren denken. Het creëren van situaties waarin toekomstige professionals met een drijfveer om anderen te helpen, dienstbaar en bescheiden leren zijn in het ondersteunen van de ander bij het realiseren van diens wensen en doelen in het leven. Ondersteuning van professionals vanuit het management van organisaties voor jeugdhulp is daarbij onontbeerlijk. Organisaties zouden in het licht van ‘een leven lang leren’ naast collectieve scholing ook op maat ondersteuning moeten bieden in relatie tot individuele leervragen van hun professionals. Daarnaast is het van groot belang dat managers de professionals laten merken achter hen te staan, bijvoorbeeld door hen rugdekking te geven als ze op gegronde redenen buiten de kaders moeten treden of door ruimte voor innovatief handelen te creëren. Tot slot schuilt in dit onderzoek een opdracht voor gemeenten, namelijk handelen vanuit het bewustzijn dat een actieve burger ook vraagt om een actieve overheid. Want

zoals Tonkens zegt: ‘De meeste burgers gaan niet spontaan voor elkaar zorgen en elkaar helpen als de overheid zich terugtrekt’ (2014, p. 2).

Kortom, we staan met zijn allen – onderwijs, organisaties, gemeenten – voor een grote uitdaging, namelijk het samen reflecteren op en leren van ervaringen uit de praktijk. Dit onderzoek leert ons voor de korte termijn: ‘nodig het kind en de ouder uit aan tafel’ tijdens multidisciplinaire casuïstiekbesprekingen. Als dit fysiek niet mogelijk is, wijs dan bijvoorbeeld iemand aan die verantwoordelijk is voor het bewaken van de focus op het kind tijdens het gesprek. Op langere termijn biedt het samen leren in de praktijk uitkomst. Beroepsleerplaatsen waarin onderwijs, organisaties voor jeugdhulp, gemeenten en burgers met elkaar leren. Waar we elkaar kritisch bevragen over onze werkwijzen en de wijze waarop deze bijdragen aan het welzijn van het kind, met als doel een ondersteuning bieden die aansluit op de noden van het kind en het gezin.