

Ieder kind veilig!

JEUGD  
BESCHERMING

# KRACHT Jaarverslag 2016

Jeugdbescherming Regio Amsterdam



## Krachtige gezinsmanagers

Het werk van gezinsmanagers is complexer geworden. Inmiddels worden alleen gezinnen met zeer ernstige problematiek, waar wijkteams zelf geen passende begeleiding voor kunnen bieden, bij ons aangemeld. Dat is ook de bedoeling. Een gevolg is echter een toenemend aantal incidenten met agressie, geweld en bedreigingen. In combinatie met alle nieuwe procedures en afspraken in het zorgstelsel met o.a. wijkteams, stonden onze gezinsmanagers in 2016 voor een nog stevigere opgave dan voorheen. Zonder vitale, krachtige gezinsmanagers echter geen 'Ieder kind veilig'. Om die reden was 2016 het 'Jaar van de medewerker' en draagt het Jaarverslag 2016 de titel 'Kracht'.

### werkkracht

'Elk stapje vooruit is winst'. Clarinda over haar werk als gezinsmanager.

03

### drijfkracht

Bestuurders Sigrid en Claire gaan in op het pittige jaar 2016.

04

### veerkracht

Thea en Nico vertellen over de vitaliteitsactiviteiten in het 'Jaar van de medewerker'.

06

### praatkracht

Hoe leert Jeugdbescherming van klachten? Jan-Dick gaat in op de bemiddelingsgesprekken.

08

### daadkracht

Emily en Sanne, een gezinsmanager en een gedragsdeskundige over het succes van een methodiek.

10

### jaarkalender

Een globaal overzicht van 2016.

12

### rekenkracht

Het woonplaatsbeginsel bezorgt Bert en Ritchie hoofdpijn.

14

### krachtenveld

Het Platform Ieder Kind Veilig zorgt dat ouders meer worden gehoord.

16

### krachtbron

Sociaal ondernemen is een uitdaging, aldus John. De wethouders van Diemen en Zaanstad zien ook uitdagingen.

18

### krachtenbundeling

Onze cliëntenraad, OR en raad van toezicht over medezeggenschap en toezicht

20

### leerkracht

Hester van de Akademie helpt onze gezinsmanagers belangrijke ambassadeurs te zijn. Gemeente Uithoorn ziet de kracht van training.

22

### oerkracht

Luisteren naar kinderen. Jeugdbescherming leert van de oerkracht van een jeugdige.

24

## COLOFON

Het Jaarverslag 2016 'Kracht' is een uitgave van Jeugdbescherming Regio Amsterdam (Jeugdbescherming).

Teksten interviews: voorallesiseenwoord.nl. Illustraties: studionippoldt.de Vormgeving: andrewsdegen.com Drukkerij: Samponius.nl

Oplage: 500 stuks. Hoofd-/eindredactie: Lobke van Rijn en Bernette Venema, Jeugdbescherming. Met dank aan alle geïnterviewden en speciaal aan onze medewerkers!

© 2017 www.jeugdbescherming.nl, Amsterdam / Jeugdbescherming zorgt voor een leefsituatie waarin kinderen blijvend veilig kunnen opgroeien. Stichting Jeugdbescherming Regio Amsterdam is een gecertificeerde instelling in het kader van de Jeugdwet 2015 en voert GGW (intensief systeemgericht casemanagement) uit in gezinnen met een kindbeschermings- of jeugdreclasseringsmaatregel én met gezinnen in het kader van preventieve jeugdbescherming. KvK 34185945. De Zorgbrede Governance Code is in 2016 niet toegepast.



## Elk stapje vooruit is winst

### HET MEEST BIJZONDERE MOMENT VAN CLARINDA

'Voor een jongen in een van mijn gezinnen moesten we een plek vinden waar hij na zijn achttiende zou kunnen wonen. Omdat hij allerlei beperkingen heeft, was dat ontzettend moeilijk. Er was echt een maatwerkoplossing nodig, ook qua financiering. Uiteindelijk vond ik na een jaar hard zoeken een plek bij het Leger des Heils. Hij zit daar helemaal op zijn plek. Dat had niemand durven dromen. Dat was een van de dingen waar ik dit jaar heel blij mee was.'

Clarinda van den Bersselaar (30) kwam drie jaar geleden als trainee gezinsmanager bij Jeugdbescherming binnen. Nu is ze gezinsmanager en werkt ze ook voor de Jeugdbescherming Akademie. Ze is gespecialiseerd in culturele criminologie en weet veel van eengerelateerd geweld en loverboys. Dat komt in haar werk goed van pas.

'Het jaar van de medewerker. Dat vond ik eerlijk gezegd een zwaar jaar. We hadden in ons team te maken met vertrek en langere afwezigheid van collega's. Normaal gesproken zijn we met zes gezinsmanagers aan het werk, maar het afgelopen jaar waren er vaak minder inzetbaar. Ook kregen we een nieuwe teammanager. Veel veranderingen en veel gezinnen om te begeleiden en kinderen veilig te krijgen. Dat was heel pittig, maar we zijn er als team toch ook weer sterker door geworden.

Een gezinsmanager moet van binnenuit gemotiveerd zijn om iets voor kinderen te willen betekenen, om voor hun veiligheid te staan. Soms moet je beslissingen nemen die je op dat moment niet in dank worden afgenomen. Vorig jaar heb ik een baby'tje uit huis moeten plaatsen, omdat haar moeder verslaafd is. Dat was een moeilijke beslissing, maar wel het beste voor het kind. Soms betrap ik mezelf erop dat ik voor een acht of een tien wil gaan. Ik gun het kind meer, terwijl een zes goed genoeg is. Dan kan Jeugdbescherming het gezin loslaten.

Waar ik energie uit haal, is dat ik zie dat een gezin stappen maakt, hoe klein ook, en dat een kind ervaart dat er dingen veranderen thuis. Het afgelopen jaar heb ik acht gezinnen kunnen overdragen aan een wijkteam of andere samenwerkingspartners. We hebben afspraken gemaakt over wat een gezin kan doen om de situatie veilig te houden en over wat er nodig is als er onverhoopt een terugval komt. En dan maar hopen dat ze het gaan doen!

Ik weet zeker dat Jeugdbescherming voor veel gezinnen een verschil maakt. Ook voor de gezinnen die al eerder hulpverlening hebben gehad. We proberen ze te motiveren door niet alleen zorg te hebben voor wat niet goed gaat, maar juist ook voor de dingen die wel goed gaan. Er zijn altijd dingen die goed gaan. Ik voel vaak opluchting bij ouders als wij dat zeggen. Ze zijn bang om als slechte ouders gezien te worden die niet van hun kinderen houden. Natuurlijk: wat wij doen is nooit perfect. Er zijn altijd verbeterpunten en we maken soms fouten. Maar we bereiken wel iets voor kinderen.'

CLARINDA VAN DEN BERSSELAAR, GEZINSMANAGER

# '2016 was een pittig jaar'

Het afgelopen jaar was nog pittiger dan het transitiejaar 2015. Met te weinig mensen is heel veel werk verzet. Er valt echter nog veel te winnen en te ontwikkelen. Alles voor de blijvende veiligheid van kinderen. Bestuurders Sigrid van de Poel en Claire Vlug over oorzaken en oplossingen.

## Oorzaken

'2016 is het jaar waarin de effecten van de transitie steeds meer zichtbaar werden. We krijgen nu alleen nog maar de **meest complexe gezinnen**. Per saldo is er te weinig tijd voor deze gezinnen. Aan de ene kant is er per gezin meer tijd nodig om duurzaam effectief te zijn, aan de andere kant is het aantal gezinnen per gezinsmanager na de transitie niet afgenomen. Daarnaast is het jeugdzorgstelsel zich in alle gemeenten nog volop aan het ontwikkelen. Terugdringen van **bureaucratie** zou meer prioriteit moeten krijgen. Elk lokaal team of elke jeugdhulpaanbieder heeft namelijk eigen formulieren voor intake zodat zij vervolgens weer kunnen voldoen aan de rechtmatigheidseisen die door een gemeente worden gesteld. Er zijn nog steeds de bekende 'vrijdagmiddag' escalaties en er is nog niet voor elk kind op het juiste moment de juiste hulp voorhanden. Dan is er nog een extra dilemma voor veel gezinsmanagers: het toepassen van het woonplaatsbeginsel. Het hanteren van dit **woonplaatsbeginsel** is ook een kwestie voor de facturering. In 2016 waren niet alle vanuit het woonplaatsbeginsel verantwoordelijke gemeenten bereid te betalen. Soms pas nadat er voor twee gezinnen een uitgebreid contract was opgesteld. Met onze huidige contractregio's zijn we voor 2016 conform afspraken weer gecontracteerd. Eén contractregio, Haarlemmermeer, heeft aangegeven voor de tweede helft van 2017 een **aanbesteding** te starten. De andere contractregio's zoeken naar andere mogelijkheden.

Gezien de ontwikkelingen in het zorgstelsel, de ervaren **schaarste in tijd voor gezinnen** en de onevenredige administratieve lastendruk, hebben we samen met onze ondernemingsraad en raad van toezicht geconstateerd dat er sprake is van **onwenselijke werkdruk**. Onze gezinsmanagers zien de daadwerkelijke oorzaken waardoor kinderen in onveiligheid opgroeien. Ze weten wat nodig is om deze oorzaken aan te pakken, patronen te doorbreken. Ouders zijn het echter soms niet eens met ons handelen. Dat is begrijpelijk, maar het resulteert in een toename van **agressie en bedreiging** richting onze mensen. Dat is zorgelijk. Ouders dienen ook **hun klachten** in bij meerdere instanties. Een van de gevolgen is dat gezinsmanagers vaker voor de **tuchtrechter** moeten verschijnen. Dat is heftig voor gezinsmanagers die persoonlijk worden aangesproken, terwijl ze handelen vanuit en met steun van Jeugdbescherming.

Dit alles, in combinatie met het aantrekken van de arbeidsmarkt, maakt dat er in 2016 zeventig gezinsmanagers vertrokken zijn. Gelukkig hebben we evenveel nieuwe gezinsmanagers kunnen aantrekken. Nieuwe gezinsmanagers krijgen echter acht maanden inwerktijd en veel opleiding via onze Akademie. Daarom kunnen niet meteen alle gezinnen van vertrekkende gezinsmanagers toegewezen worden aan nieuwe gezinsmanagers.



We doen echter wel bij elk gezin dat instroomt een veiligheidscheck met de ARIJ. We stellen zo nodig bodemeisen en zetten eventueel vast hulp in. Aan de hand van dagelijkse prioritering worden gezinnen toegewezen aan gezinsmanagers die ruimte hebben.

Omdat we een **tekort aan gezinsmanagers** hebben en ook niet meteen alle capaciteit kunnen benutten, hebben we niet kunnen voorkomen dat er een instroomlijst met gezinnen is die nog niet aan een vaste gezinsmanager zijn gekoppeld. We hadden in 2016 graag meer nieuwe gezinsmanagers aangenomen, maar hebben geconstateerd dat er **schaarste is aan personeel** in dit zware jeugdzorg domein.

## Oplossingen

Een verloop van boven de 20% in het **'Jaar van de medewerker'** is tamelijk opvallend. Op de oorzaken van vertrek waar we invloed op uit hebben kunnen oefenen, is in 2016 behoorlijk wat ondernomen. Elke maand zijn er voor alle medewerkers **vitaliteitactiviteiten** georganiseerd. Om het hoofd te kunnen bieden aan het pittige werk hebben alle gezins- en teammanagers een **Mental Check Up gesprek** gehad

met een externe psycholoog. Ook is er voor iedereen de mogelijkheid tot het volgen van mindfulness, yoga, trainingen **veerkracht en sportactiviteiten** die door collega's zelf gegeven worden. Daarnaast hebben we in 2016 een **nieuw verzuimteam** ingezet samen met de teammanagers: het verzuim is in 2016 met 2 % gedaald. Ook zijn we met opdrachtgevers het gesprek aangegaan om het **aantal gezinnen per gezinsmanager naar beneden** te brengen. Dat heeft inmiddels geresulteerd in de pilot "Bedoeling op 10". We betrekken de medewerkers graag bij het beleid. Elke maand is er een bijeenkomst waar we met **collega's in gesprek** gaan over de (landelijke) ontwikkelingen in de jeugdzorg en binnen de organisatie. En we hebben twee-wekelijks een Open MT waar alle collega's over beleidsvoorbereidende items kunnen meepraten die vervolgens aan het MT, ons enige besluitvormend orgaan, worden voorgelegd. We zijn in 2016 **verschillende pilots** gestart die bij goed slagen helpen om kinderen eerder veilig op te kunnen laten groeien: **Innovatieve psychiatrie**, waarbij een sociaal-psychiatrisch verpleegkundige van de GGD meegaat met de gezinsmanager op het eerste huisbezoek. Of de pilot **Schuldhulpverlening** waarbij een van onze teams kijkt hoe je zorg effectiever kunt inzetten als er schulden zijn. Of de pilot **Huiselijk geweld**: in ruim 80% van onze gezinnen speelt deze hardnekkige problematiek die van generatie op generatie wordt doorgegeven. Het is vaak heel moeilijk om dit patroon te doorbreken en daar is heel goede hulp voor nodig voor alle gezinsleden. Ook doen we verschillende **onderzoeken met universiteiten** zoals de UVA en de VU naar onze werkmethodek GGW in combinatie met FFP om die nog effectiever in te kunnen zetten. Bovendien zijn we in **overleg met onze opdrachtgevers en jeugdzorgaanbieders** om onnodige bureaucratie en administratieve lasten te verminderen, zodat gezinsmanagers meer tijd voor het kind krijgen. Tenslotte hebben we in 2016 met onder andere de stelselverantwoordelijken (**ministerie en gemeenten**) een gesprek op gang gebracht over de vele 'toezichthouders' waar wij als Gecertificeerde Instelling mee te maken hebben. Het totaal van dit toezicht draagt volgens ons niet bij aan waar wij voor staan, namelijk: blijvende effectieve veiligheid voor onveilige kinderen. We willen dat Jeugdbescherming een stabiele basis biedt waar aan de blijvende veiligheid van kinderen wordt gewerkt. Wij willen voortdurend zichtbaar maken wat we doen en waarom. Dat maakt Jeugdbescherming tot een betrouwbare partner voor kinderen, ouders, medewerkers, opdrachtgevers en samenwerkingspartners. In 2017 stellen we daarom **stabiliteit, navolgbaarheid en verbondenheid voor kinderen** centraal'.

# Elke maand een vitaliteitsthema

Stoelmassages, fruit, bewegen, mindfulness en een groot personeelsfeest. De vitaliteitsclub organiseerde in 2016 vrijwel elke maand een activiteit waarin de medewerker centraal stond. Het wordt immers pas echt wat met de missie van Jeugdbescherming als medewerkers gezond zijn en plezier hebben in hun werk.

Het idee werd geboren tijdens de nieuwjaarsbijeenkomst van 2016. Er waren al wel activiteiten voor medewerkers, zoals yoga, zumba en hardlopen, maar er kon nog wel wat bij vond een aantal enthousiastelingen, onder wie Thea van Es (bestuurssecretaresse) en Nico Hees (contractmanager Facilities). Samen richtten zij de vitaliteitsclub op met als doel het hele jaar door allerlei activiteiten te organiseren om medewerkers te verwennen. Het was immers het jaar van de medewerker. De vitaliteitsgroep stelde een lijst op met mogelijke activiteiten die ze medewerkers voorlegden met de vraag welke hen het meest aansprakten. Op basis van de ontvangen reacties werd een jaarprogramma gemaakt waarin elke maand een vitaliteitsthema kreeg. Ook werd in samenwerking met de bedrijfsarts aandacht besteed aan gezondheid. Medewerkers konden een vragenlijst invullen over hun gezondheid en kregen vervolgens een gezondheidsadvies. Wie wilde kon ook naar de vitaliteitsbus om een fysieke check-up en conditiemeting te doen, en kreeg op basis daarvan eventueel ook een advies.

## Topactiviteit

De vitaliteitsgroep kijkt met heel veel plezier op het jaar terug. Thea: 'Wat het leukste thema was? We horen van iedereen dat de stoelmassages en het fruit heel goed zijn bevallen. Het personeelsfeest was ook geweldig. We hebben natuurlijk wel vaker personeelsfeesten, maar het feest van 2016 stak er echt boven uit. Er kwamen wel 300 van de 450 medewerkers op af.' Nico: 'We zaten op een buitenlocatie van The Colour Kitchen: boerderij Langerlust aan de rand van Amsterdam. Het weer was geweldig. We konden tot elf uur 's avonds barbecueën en een kampvuur maken en er was goede muziek. Het begon 's middags met allerlei workshops, van thee maken en stoelmassages tot en met schilderen en het sabreren van champagne. De meeste workshops werden door eigen medewerkers van Jeugdbescherming gegeven.'

## HET MEEST BIJZONDERE MOMENT VAN THEA

Thea: 'Een van de workshops tijdens het personeelsfeest was drummen. We zaten met honderd mensen te drummen, op stroballen onder het dak van de hooischaar. Eerst wat oefenen, maar op een bepaald moment werd het echt muziek. Eén grote beweging. Dat was kippenvel.'

Thea: 'Mensen doen naast hun werk ontzettend leuke dingen, maar vaak weten we dat niet van elkaar. Het is verrassend om dat op een personeelsfeest te delen. Hiermee hebben we talen aangeboord die zichtbaar zijn geworden voor collega's. Dat is echt top.'

## Zware job

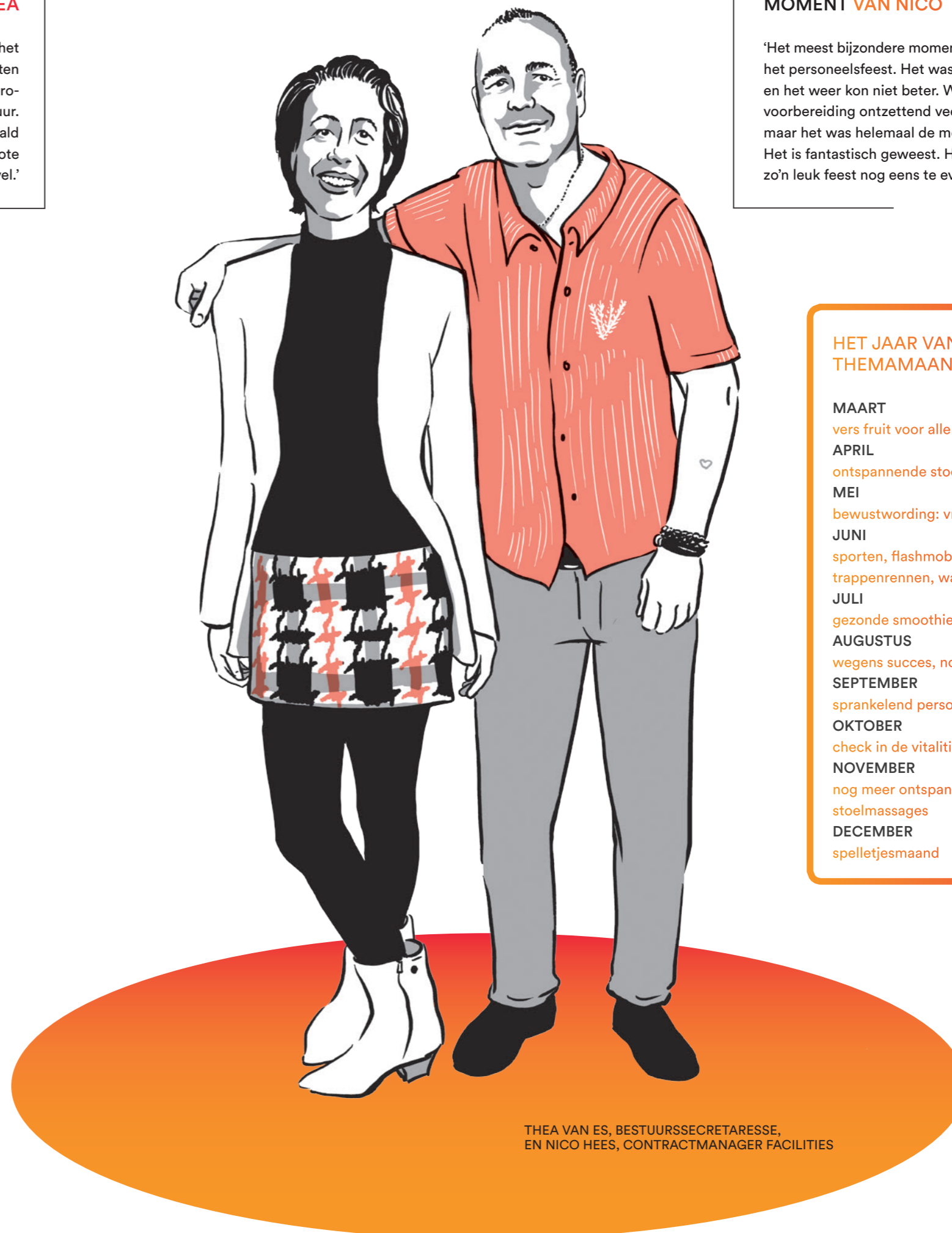
De vitaliteitsclub vond het geweldig om collega's van Jeugdbescherming en vooral de gezinsmanagers zoveel leuke activiteiten te kunnen bieden. Thea: 'Gezinsmanagers hebben echt een zware job bij Jeugdbescherming. Als secretaresse heb ik het met hen vergeleken een stuk makkelijker. Ik zit achter mijn bureau, zij hebben te maken met zware problematiek en worden daarbij soms ook geconfronteerd met agressie.' Nico is als hoofd bedrijfshulpverlener (HBVH) medeverantwoordelijk voor de veiligheid in het gebouw en van de medewerkers. 'Wij hebben geregeld te maken met agressie. Daarom proberen wij de werkomgeving zo veilig mogelijk te maken. 'Ieder kind veilig' begint met veiligheid voor medewerkers, anders kunnen zij hun werk niet goed uitvoeren. De spreekkamers zijn bewust op de begane grond. Als het in een gesprek mis gaat, kunnen medewerkers op de alarmknop drukken. Dan komen er onmiddellijk een paar BHV'ers naar beneden. Wij zijn getraind in het omgaan met agressie en geweld. Het BHV-team is een heel gemotiveerd team, allemaal mensen waar je op kunt rekenen.'

## Minder verzuim

Of het nu (mede) komt door alle extra aandacht die de medewerkers vorig hebben gekregen of niet, maar de verzuimcijfers zijn in 2016 lager geworden: van 8 procent naar gemiddeld 6 procent. De vraag is natuurlijk of die lijn in 2017 wordt voortgezet. Gaat de vitaliteitsclub nog door? Thea: 'We kijken wat we als vitaliteitsclub kunnen blijven doen. Die stoelmassages en het verse fruit zijn heel goed bevallen, maar dat kost natuurlijk wel geld. We gaan samen met de bestuurders kijken of we het financieel voor elkaar krijgen om dat soort activiteiten vaker te doen.' Nico: 'En er is een programma opgezet voor zaalvoetbal waar iedereen aan mee kan doen.'

## HET MEEST BIJZONDERE MOMENT VAN NICO

'Het meest bijzondere moment in 2016 was voor mij het personeelsfeest. Het was heel erg ontspannen en het weer kon niet beter. We hebben er in de voorbereiding ontzettend veel werk aan gehad, maar het was helemaal de moeite waard. Het is fantastisch geweest. Het wordt moeilijk zo'n leuk feest nog eens te evenaren.'



THEA VAN ES, BESTUURSSECRETARESSE,  
EN NICO HEES, CONTRACTMANAGER FACILITIES

## HET JAAR VAN DE VITALITEIT, THEMAMAANDEN:

### MAART

vers fruit voor alle medewerkers

### APRIL

ontspannende stoelmassages

### MEI

bewustwording: vragenlijst en rapport

### JUNI

sporten, flashmobs,  
trappenrennen, wandelen

### JULI

gezonde smoothies

### AUGUSTUS

wegens succes, nogmaals vers fruit

### SEPTEMBER

sprankelend personeelsfeest

### OKTOBER

check in de vitaliteitsbus

### NOVEMBER

nog meer ontspannende

stoelmassages

### DECEMBER

spelletjesmaand

HET MEEST BIJZONDERE  
MOMENT VAN JAN-DICK

'Het is altijd bijzonder als een bemiddelingsgesprek tot een oplossing leidt. Dat gebeurt gelukkig vaak. Ik begin zo'n gesprek vaak met de vraag: wat hoopt u dat we aan het eind van dit gesprek bereikt hebben? Soms willen mensen een nieuwe gezinsmanager, soms willen ze horen dat de gezinsmanager er ook voor hen is, soms is er over en weer sprake van verkeerde beeldvorming. Maar als de relatie na het gesprek hersteld is, kunnen we weer verder.'

# Hoe leer je van klachten?

Klachten zijn kansen voor verbetering. Maar klachtenprocedures zijn taai. Wie naar de klachtencommissie of de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) stapt, moet rekening houden met een lang en energievretend traject. Daarom biedt Jeugdbescherming ook een andere optie. De klachtenfunctionaris of de teammanager probeert bij een klacht gelijk een bemiddelingsgesprek te regelen tussen de klager, gezinsmanager en teammanager. Doel is de relatie te herstellen en te leren van fouten.

## 'Als de klacht terecht is, moet die worden rechtgezet'

Jan-Dick den Das werkt sinds 1996 bij Jeugdbescherming, sinds 4,5 jaar in Amsterdam. Hij is teammanager en stuurt drie teams aan. Als bij de klachtenfunctionaris van Jeugdbescherming een klacht binnenkomt, gaat hij samen met de klager(s) en de gezinsmanager om tafel. In de praktijk worden veel klachten op die manier opgelost.

'Een klacht is nooit leuk, ook al weet je dat het een 'gratis advies' is. Soms gaan klachten over inhoudelijke beslissingen, maar de meeste gaan over bejegening. Mensen voelen zich niet gehoord, geschoffeerd of vinden dat de gezinsmanager partijdig is. In een bemiddelingsgesprek kunnen veel van die klachten worden opgelost.'

Een klacht heeft altijd impact. Daarom is het goed om te kijken waar de klacht precies vandaan komt. Meestal is er niet één oorzaak, maar een serie van oorzaken. Soms heeft de gezinsmanager niet handig gecommuniceerd, soms zijn er ook fouten gemaakt door samenwerkingspartners.



In ons werk maken wij ook fouten waar we van moeten en ook willen leren. Zo moet ik denken aan een klacht die in 2016 door een moeder en haar vriend is ingediend en door de klachtencommissie ontvankelijk is verklaard. Moeder is drie jaar geleden bij Jeugdbescherming terecht gekomen. Zij zit in een vechtscheiding, die ook haar twee kinderen raakt. De kinderen zijn medio 2016 tijdelijk uit huis geplaatst. Die moeder en vriend zijn boos en gefrustreerd over alles

## 'Het gaat uiteindelijk om het kind'

wat er met hen en de kinderen is gebeurd. Zij voelen zich niet begrepen, de kinderen krijgen volgens hen niet de behandeling die ze nodig hebben en wij houden volgens hen vader ten onrechte de hand boven het hoofd. Moeder en vriend corresponderen veel met ons en andere instanties.

Zij vinden dat onze rapportage niet klopt. Die rapportage gaat ook naar de Raad voor de Kinderbescherming. Inmiddels is er een derde gezinsmanager voor dit gezin, maar moeder en vriend vinden dat die gezinsmanager hetzelfde doet als de voorgaanden.

In het geval van deze moeder heeft de gezinsmanager een fout gemaakt. In de rapportage stond informatie die niet gefundeerd was. Een bemiddelingsgesprek tussen moeder, haar vriend, de gezinsmanager en mij bleek niet voldoende om het probleem op te lossen. Ze hebben met ondersteuning van een vertrouwenspersoon van het AKJ een klacht ingediend bij de klachtencommissie en gelijk gekregen. De tekst in de rapportage is daarop formeel gecorrigeerd. Helaas is het vertrouwen van deze moeder en vriend in Jeugdbescherming (nog) niet hersteld.

Voor mij is het simpel: een klacht is terecht of niet terecht. Als de klacht terecht is, moet die worden rechtgezet.

En dat hebben we ook gedaan. Ik sta altijd achter de gezinsmanager, omdat ik weet dat iemand nooit met opzet een fout maakt. Maar ik kijk ook of het gezin en de gezinsmanager nog met elkaar verder kunnen. Als het nodig is, zetten we een andere gezinsmanager in. Daarna vind ik het ook belangrijk om er een streep onder te zetten. We bieden excuses aan, herstellen de fout zo goed mogelijk, en dan moeten we ook weer verder. Want het gaat uiteindelijk om het kind.'

### KLACHTEN IN 2016

Aantal klachten bij de onafhankelijke klachtencommissie 58 (gelijk aan 2015)

Waarvan afgehandeld door een bemiddelingsgesprek (in plaats van een hoorzitting) 42 (18 in 2015)

Gemiddelde doorlooptijd procedure klachtencommissie 3,5 maanden

Klachten aan teammanagers en gezinsmanagers 208 (162 in 2015)

Klachten gericht aan het bestuur 43 (34 in 2015)

## 'Met een klacht geef je een signaal af'

Judith Wesselius is vertrouwenspersoon bij het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Zij heeft de moeder en haar vriend bij hun klacht ondersteund.

'Zowel jongeren als hun ouders of verzorgers kunnen bij het AKJ terecht met klachten over Jeugdbescherming. Wij ondersteunen hen bij een bemiddelingsgesprek met de teammanager. Als mensen naar de Klachtencommissie willen, helpen wij hen de klacht te verhelderen. We geven advies over wat ze het best kunnen doen om te zorgen dat hun klacht in behandeling wordt genomen, want daar worden nu eenmaal bepaalde eisen aan gesteld. Ook kunnen wij aanwezig zijn bij een klachtzitting.'

Als een klacht gegrond wordt verklaard, betekent dat nog niet dat de situatie voor de cliënt meteen verandert. Het bestuur van Jeugdbescherming kan naar aanleiding van de klacht wel maatregelen nemen om processen te verbeteren. Een klacht indienen kan er bovendien voor zorgen dat je je gehoord voelt en erkenning krijgt. Soms is dit nodig om verder te kunnen. Daarnaast geef je een signaal af. Mogelijk kunnen andere gezinnen in de toekomst daar een positief effect van merken.

De vertrouwenspersonen van AKJ zijn onafhankelijk en staan naast de cliënt. Wij oordelen niet over de situatie. Uiteindelijk proberen wij altijd een brug te slaan, zodat ouders en Jeugdbescherming met elkaar verder kunnen.'

# Het succes van een methodiek

GGW / intensief systeemgericht casemanagement is de kern van de aanpak van Jeugdbescherming. Maar wat is het precies en hoe is het om ermee te werken? De ervaringen van trainee gezinsmanager Emily Bakker en gedragsdeskundige Sanne Högemann.

Emily Bakker (28) werkt sinds begin 2016 bij Jeugdbescherming. Ze werkt ook één dag per week bij Parnassia. Daarmee heeft ze precies wat ze wil: een combinatie van jeugdbescherming en psychiatrie.

'Of wij als gezinsmanagers een zware job hebben bij Jeugdbescherming? Nou, ik sta er niet alleen voor. Als ik bij een gezin op de bank zit, weet ik dat het hele team achter mij staat en met het gezin meedenkt. We dragen natuurlijk wel een grote verantwoordelijkheid. Daarom is het erg belangrijk om alle (ingrijpende) besluiten samen met het team te nemen. Als ik net in een gezin ben, probeer ik er zo snel mogelijk achter te komen wat er mis gaat. En vooral wanneer en waarom dat mis gaat. Waarom is vader agressief? Waarom loopt moeder weg? Waarom wil het kind niet naar school? Dat is de eerste fase. We kijken naar de patronen die achter het gedrag liggen. Ik ga bijvoorbeeld mee naar school en naar de huisarts en probeer zoveel mogelijk mensen uit het netwerk (systeem) te zien.

Het is als een spinnenweb met draden die van de ene persoon naar de andere gaan. Eerst is het een warboel, en dan zie ik ineens hoe het in elkaar zit. Dat is altijd een bijzonder moment. Daarna probeer ik het spinnenweb in de taal van het gezin uit te leggen. Soms roept dat weerstand op, maar meestal gaat voor de gezinsleden ook een lichtje op. Veel gezinnen hebben al veel hulpverlening gehad, maar het is nooit gelukt om die patronen te veranderen.

In de tweede fase zetten we gerichte hulpverlening in. Patronen veranderen is heel moeilijk, maar het is toch ook graag wat mensen willen. Die motivatie is heel belangrijk. Met onze gesprekstechniek (FFP) proberen we alle positieve krachten in het gezin te versterken. We gaan ervan uit dat de ander het goede wil voor het kind. Dat is heel belangrijk om de motivatie hoog te houden.

EMILY BAKKER,  
GEZINSMANAGER



## HET MEEST BIJZONDERE MOMENT VAN EMILY

'Er was een meisje geboren, van wie de moeder direct afstand had gedaan. Jeugdbescherming had de tijdelijke voogdij, omdat de moeder drie maanden tijd heeft om op haar beslissing terug te komen. Het meisje had vanaf het begin ademhalingsproblemen en bleek een zeldzaam syndroom te hebben, dat onverenigbaar was met het leven. Via Spirit heb ik twee 'buidelmoeders' gezocht, die het meisje twee weken lang hebben verzorgd. Dat waren ontroerende, bijzondere weken. We vormden met z'n drieën een *sisterhood*. Het meisje is in de armen van een van de pleegmoeders overleden. Ze heeft maar kort geleefd, maar heel veel betekend. Dat was een onvergetelijke ervaring.'

Als de situatie blijvend veilig is, zorgen we ervoor dat dit wordt geborgd. Dat is de derde fase. Hoe houden we de situatie veilig en wat doen we bij terugval in een oud patroon? Daar maken we goede afspraken over. Het doel is niet dat een gezin een 10 krijgt. We hebben het wel over multi-probleemgezinnen hè? Een 6 is goed genoeg. Dan kunnen gezinnen weer terug naar het wijkteam of jeugdteam.'

'Veel gezinnen hebben al veel hulpverlening gehad, maar het is nooit gelukt om die patronen te veranderen'

## GGW EN FFP

Bij GGW / intensief systeemgericht casemanagement wordt het hele gezin in de behandeling betrokken. Een belangrijk instrument is de gesprekstechniek FFP: *functional family parole*. FFP gaat uit van de nobele intenties van gesprekspartners. Die positieve benadering helpt om weerstand te verlagen en motivatie te versterken. De aanpak zelf bestaat uit drie fasen:

### FASE 1: VERBINDEN & MOTIVEREN (6 WEKEN)

Doel is om samen met het gezin uit te zoeken wat het probleem is, welke patronen daarachter zitten en wat er nodig is om die te doorbreken. De gezinsmanager bespreekt de voortgang wekelijks in het teamoverleg. Aan het eind van fase 1 ligt er een gezinsplan voor de hulpverlening die wordt ingezet om een blijvend veilige situatie te creëren.

### FASE 2: ONDERSTEUNEN & REGIEVOEREN (9 MAANDEN)

De hulpverlening wordt uitgevoerd. De gezinsmanager staat in deze fase op afstand. Bij de overgang naar fase 3 kijkt de gezinsmanager samen met het team of de doelen zijn bereikt. Soms is er nog langer of andere hulp nodig.

### FASE 3: GENERALISEREN & BORGEN

Er worden afspraken gemaakt om de veiligheid van het kind/kinderen blijvend te borgen. Daarna sluit de gezinsmanager de behandeling af. Idealiter is dat na 1 tot 1,5 jaar.

## RISICOTAXATIE-INSTRUMENT ARIJ

In alle drie fasen gebruikt de gezinsmanager het risicotaxatie-instrument ARIJ (Actuariel Risicotaxatie Instrument Jeugdbescherming). Dit instrument is in 2015 door Jeugdbescherming en de Universiteit van Amsterdam samen ontwikkeld. De ARIJ bestaat uit twee delen: een veiligheidstaxatie en een risicotaxatie. Bij de eerste wordt getoetst of de veiligheid van het kind zo ernstig in het geding is dat er onmiddellijk moet worden ingegrepen. Bij de tweede wordt getoetst wat en hoe hoog de risico's zijn en wat er nodig is om de situatie blijvend veilig te maken.

SANNE HÖGEMANN,  
GEDRAGSDESKUNDIGE



Sanne Högemann (37) heeft al heel veel over de wereld gereisd, maar voorlopig blijft ze op honk. Ze heeft een zoon van anderhalf die ze een stabiele start gunt én ze haalt heel veel voldoening uit haar werk als gedragsdeskundige.

'Door mijn reizen heb ik veel geleerd. Ik heb onderweg zoveel ingewikkelde dingen gezien, dat ik bijna nergens meer van schrik. In 2005 ben ik begonnen bij het crisisteam van Jeugdbescherming, daarna kreeg ik een plek als gedragsdeskundige. Na een paar jaar ben ik op reis gegaan. Toen ik in 2013 terugkwam, kon ik meteen weer aan de slag. Jeugdbescherming had in de tussentijd een grote omslag gemaakt naar systeemgericht werken. Ik merkte meteen dat de nieuwe werkwijze heel veel energie en nieuwe mogelijkheden geeft. We zoeken nu de patronen achter de problemen in een gezin en proberen daar echt iets in te veranderen, zodat de situatie voor kinderen blijvend veilig wordt. Mijn rol als gedragsdeskundige is om gezinsmanagers te ondersteunen bij de analyse van de risicofactoren, krachten en patronen, zodat we samen met het hele team tot een passend plan komen dat zorgt voor blijvende veiligheid en optimale ontwikkelingskansen voor de kinderen. Juist doordat ik niet zelf in het gezin aanwezig ben, kan ik objectief blijven en de helicopterview behouden. Dat is nodig om me te kunnen blijven richten op de samenhang tussen ouder- en kindfactoren. Bepaalde gedragingen van het kind in relatie tot bepaalde ouderkenmerken bijvoorbeeld. ►



► In de tweede fase ben ik vooral betrokken in bijzondere omstandigheden. Bijvoorbeeld als de hulpverlening stagneert, een kind niet op de veiligheidsnorm komt, uit huis wordt geplaatst of juist wordt teruggeplaatst, bij een crisis of andere ingrijpende beslissingen. In de overgang van de tweede naar de derde fase kijk ik mee of de gestelde doelen zijn bereikt en of de situatie echt blijvend veilig is. Zijn de risicofactoren voldoende verminderd, is er voldoende steun om het gezin heen gebouwd? Als dat zo is, kan de borgingsfase ingaan. En als het goed is, kan onze bemoeienis dan ook worden beëindigd.'

### HET MEEST BIJZONDERE MOMENT VAN SANNE

'In september heeft Jeugdbescherming een symposium georganiseerd over psychiatrie en opvoederschap. Ik was een van de organisatoren. Volwassen-GGZ en Jeugdbescherming zijn twee aparte werelden. Jeugdbescherming kijkt primair naar het belang van het kind en de kindveiligheid, GGZ kijkt primair naar het belang van de volwassen. Logisch, want dat zijn hun cliënten. Dat geeft soms tegenstrijdige belangen en daarmee spanningen. We doen nu gelukkig steeds meer pogingen om de verbinding te zoeken. Zij doen een kindcheck en wij proberen meer te kijken hoe we de schade voor de ouder kunnen beperken en uiteraard blijven we handelen vanuit de kindveiligheid. Er is eind 2016 een pilot gestart waarbij de behandeling van psychiatrische problematiek zich specifiek richt op opvoederschap. Doel is dat het gedrag van de ouder niet schadelijk is voor de ontwikkeling van het kind. Op het symposium merkte ik hoe graag alle betrokken organisaties deze verandering willen en zich daar ook voor inzetten. Dat was heel bijzonder.'

Ieder kind veilig!

# Jaar- kalender 2016

## JANUARI

start van het 'Jaar van de medewerker' / gunning 7WestFriese gemeenten en regio Alkmaar / klanttevredenheid Service Centrum krijgt 7,4 als cijfer / ontvangst ISO9001 certificaat 2016

## FEBRUARI

gemeenten Amsterdam en Zaanstad akkoord met invulling Social Return On Investment (SROI) / start overleg Vijfhoek te Amsterdam (Veilig Thuis, Samen DOEN, Ouder- en Kindteams, William Schrikker Stichting en Jeugdbescherming) / artikel in Parool over wachttijden en complexe werk gezinsmanagers met Claire Vlug en gezinsmanager Judith / symposium Jeugdbescherming Akademie over 'Emotionele verwaarlozing' / het Keurmerkinstituut verlengt onze certificering

## MAART

deelname congres 'Jeugd in onderzoek' te 's Hertogenbosch waar onze collega's Laila Hajioui, gezinsmanager-trainer, en Inge Busschers, onderzoeker, op de informatiemarkt staan ter promotie van het trainingsaanbod van de Jeugdbescherming Akademie / op het EIPA Seminar bij Jeugdbescherming vertellen Sigrid van de Poel, Erica Schriek, Vicky Loeber, Joyce van Vliet, Joris Foekema en Marc Dinkgreve over 'werken aan de bedoeling' / Stefanie Meijs (senior gezinsmanager) en Pieter Bijkerk (strategisch adviseur) verzorgen met Samen DOEN de workshop 'Allemaal Jeugdbeschermers' op het congres 'Dag van de Jeugdhulp' te Veenendaal / OR krijgt drie nieuwe leden

## APRIL

radio-item NTR 'Kwesties' over vechtscheiding waarin Claire Vlug pleit dat niet kinderen maar ouders onder toezicht gesteld moeten worden bij vechtscheidingen / gedragsdeskundige Mirte Forrer en Stefanie Meijs, senior gezinsmanager, gaan in op het Actuariële Risicotaxatie Instrument voor Jeugdbescherming (ARIJ) op het symposium Nieuwejeugdbescherming.nl / symposium Jeugdbescherming Akademie over 'Wat als je ouder op licht verstandelijk beperkt niveau functioneert?' / Antonietta Perini van de Jeugdbescherming Akademie en senior gezinsmanager Femke Bezuijn verzorgen masterclass voor professionals te Amersfoort over 'Uithuisplaatsingen, hoe kan het minder en effectiever'

## MEI

start verkenning coöperatie Jeugd Veilig Verder tussen Jeugdbescherming en Lumens uit Eindhoven / start Speciaal Top 1000 team bij Jeugdbescherming dat zich twee jaar richt op o.a. regievoeren op de top 600/400, elektronisch toezicht, criminele families en radicalisering / raad van toezicht Jeugdbescherming verwelkomt twee nieuwe leden

## JUNI

brandbrief over stapeling toezichthouders naar staatssecretaris omdat een overdaad aan toezichthouders voor Gecertificeerde Instellingen ten koste gaat van de begeleiding van kwetsbare kinderen en hun ouders / special symposium 'Eindelijk veilig...?' over hoe we vluchtelingenkinderen kunnen helpen / Jeugdbescherming te gast bij ouderplatform SOS-Jeugdzorg / speciale informatiemarkt samen met Spirit en Altra voor werven nieuwe professionals / Jeugdbescherming aan het woord in vaste commissie VenJ over het rapport van de kinderombudsman "Verkenning naar de kindvriendelijke advocatuur"

## JULI

uitbreiding cliëntenraad Jeugdbescherming van drie naar zeven leden / AT5-item over gevolgen vechtscheidingen voor kinderen met Hester van Onselen, gezinsmanager-trainer, en Sanja Jovanovic, gedragsdeskundige / Jeugdbescherming neemt deel aan de benchmark van Berenschot: hieruit blijkt dat de personele overheadformatie van Jeugdbescherming met 16,2 procent gemiddeld is in de sector. De materiële overheadkosten zijn met 13,6 procent van de omzet iets hoger dan het gemiddelde

## AUGUSTUS

John Hersbach en Pieter Bijkerk, strategisch adviseurs, participeren in het initiatief van gemeenten om te komen tot een nieuwe inkoopstrategie / inwerkprogramma Jeugdbescherming Akademie voor gezinsmanagers met een wo-achtergrond wordt geaccrediteerd door het SKJ

## SEPTEMBER

deelname EUSARF 2016, hét Europese congres over jeugdbescherming, jeugdzorg en pleegzorg met meerdere collega's die workshops verzorgen / spetterend personeelsfeest met 300 collega's op Boerderij Langerlust / symposium over 'Wat is de invloed van psychiatrische problematiek op opvoederschap en op de ontwikkeling en veiligheid van kinderen?' door Jeugdbescherming Akademie / strafzorgsafaribij Jeugdbescherming om kennis uit te wisselen, ditmaal met Raad voor de Kinderbescherming en de Gecertificeerde Instellingen

## OKTOBER

burgemeester Van der Laan bezoekt Jeugdbescherming / deelname tweede Internationale FFT Conferentie te Brighton waar Marc Dinkgreve, kennisambassadeur, en Antonietta Perini, teammanager, van onze Jeugdbescherming Akademie een presentatie geven over de transformatie van Jeugdbescherming / webshop Jeugdbescherming Akademie gaat live met overzicht trainingsaanbod en bestelmogelijkheid via iDeal.

Jaarverslag Jeugdbescherming 2016

## NOVEMBER

heraudit Keurmerkinstituut met positief resultaat / antibureau-cratie bijeenkomst met collega organisaties / Sigrid van de Poel ondertekent convenant samenwerkingsafspraken VGGZ inzake informatie-uitwisseling aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling / symposium outcome criteria / allerlei gratis workshops bij Jeugdbescherming vanwege Week tegen Kindermishandeling met onder andere Qpido, Samen DOEN, SOS Jeugdzorg en Jeugdzorg Darkhorse

## DECEMBER

heraudit ISO certificering met positief resultaat / start van de pilots Innovatieve Psychiatrie en Huiselijk Geweld / deelname aan het congres Veilig Verder waarbij de samenwerking Vijfhoek te Amsterdam wordt belicht en de workshop 'Allemaal gekkies' wordt gegeven / uitgebreid artikel in Jeugd en Co over stapeling toezichthouders door Sigrid van de Poel, Lobke van Rijn en Thomas van Andel / NOS-item met Sigrid van de Poel en Erica Schriek over agressie tegen jeugdbeschermers op tv, radio en nos.nl

### JEUGDBESCHERMING REGIO AMSTERDAM BEGELEIDDE GEZINNEN IN OPDRACHT VAN DE GEMEENTEN

Regio Amsterdam-Amstelland: Amsterdam, Amstelveen, Aalsmeer, Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel

Regio Zaanstreek-Waterland: Beemster, Edam-Volendam, Oostzaan, Waterland, Purmerend, Wormerland, Zaanstad, Landsmeer

Haarlemmermeer

7 West-Friese gemeenten: Drechterland, Enkhuizen, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer en Stede Broec

Regio Alkmaar: Alkmaar, Heerhugowaard en Castricum

### KERNGEGEVENS

Gemiddeld aantal gezinnen in 2016: 3.153

Personele bezetting december 2016: 392,3 fte, waarvan 210,5 fte gezinsmanagers

Verzuimpercentage 6,10 procent (12-maand gemiddelde)

Omzet € 31,6 miljoen

# Hoofdpijn vanwege het woonplaatsbeginsel

De Jeugdwet is er niet in geslaagd om de bureaucratie te verminderen. In feite is alles ingewikkelder geworden, ook het financiële deel. Het team financiën van Jeugdbescherming heeft er in 2016 een enorme klus aan gehad om de facturen verstuurd en betaald te krijgen. Het probleem is het woonplaatsbeginsel, waar Ritchie Pastor en Bert Krom nu noodgedwongen experts in zijn.

Stel: een Amsterdams gezin is in begeleiding bij Jeugdbescherming. Tijdens het traject verhuist de vader, die als enige het ouderlijk gezag heeft, naar Almere. Dat betekent dat de factuur van Jeugdbescherming voortaan naar Almere moet. Maar hebben beide ouders het gezag over het kind, dan gaat de factuur naar de gemeente van de ouder bij wie de kinderen wonen. Dat is kortweg het woonplaatsbeginsel. En het kan dan ook nog per maatregel (voogdij of ondertoezichtstelling) verschillen. Als bijvoorbeeld Jeugdbescherming de voogdij heeft over een cliënt die in een instelling in Ede woont, dan gaat de factuur naar Ede.

'Door het woonplaatsbeginsel hebben we niet alleen met onze eigen 25 gemeenten, maar ook nog met tientallen andere gemeenten te maken', zegt Bert Krom (business controller). Voor de eigen gemeenten in de regio's Haarlemmermeer, Amsterdam-Amstelland, Zaanstreek-Waterland, Alkmaar en de 7 West-Friese gemeenten is het soms al niet makkelijk te begrijpen waarom zij een factuur krijgen, maar voor zogeheten 'buiten-regionale' gemeenten is het vaak een volslagen verrassing dat zij een factuur ontvangen. Ritchie Pastor (financiële administratie) moet soms heel wat telefoontjes plegen voordat de gemeente de factuur gaat betalen: 'Een extra complicatie is dat wij dan ook nog een gezinstarief rekenen in plaats van een maatregeltarief. Dat gezinstarief is bij een gezin met meer kinderen een stuk goedkoper, maar er zijn gemeenten die daar niet mee overweg kunnen. Het past gewoon niet in hun systeem. Als het echt niet anders kan, sturen wij dan toch maar een maatregelfactuur.'

## Variabelen

De behandeling van de buiten-regionale facturen over 2015 is inmiddels afgesloten, maar voor 2016 zal het nog wel even duren voor alle facturen betaald zijn, verwacht Bert. 'Het systeem is heel complex omdat er zoveel variabelen zijn, zoals de

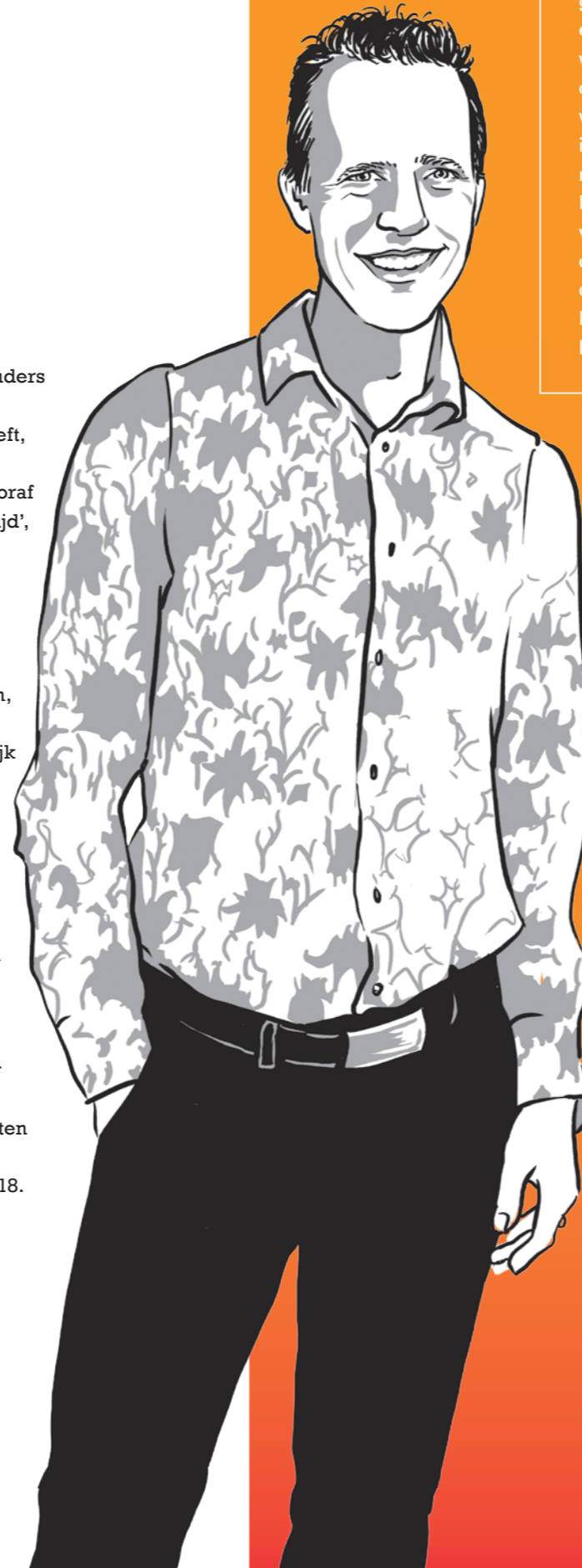
maatregel, de gezagsdrager, de woonplaats van de ouders en de woonplaats van het kind. Als onze gegevens niet overeenkomen met de gegevens die de gemeente heeft, is de chaos compleet.'

Zou het helpen als Jeugdbescherming de gemeente vooraf informeert over de behandeling? 'Dat lukt lang niet altijd', vertelt Ritchie. 'Onze cliënten zijn nogal mobiel en verhuizen geregeld. Dan moet de factuur ineens naar een andere gemeente, terwijl het gezin nog niet eens bekend is bij het lokale team.'

Bert: 'De Jeugdwet heeft gemeenten verantwoordelijk gemaakt voor de jeugdzorg. Omdat zij moeten betalen, willen zij ook de regie hebben. Dat begrijp ik wel. Tegelijkertijd is het voor de gezinnen enorm belangrijk dat de continuïteit van de zorg wordt geborgd, juist omdat er vaak ernstige dingen aan de hand zijn.'

## Nieuw portaal

Volgens Bert en Ritchie is het geen optie om het woonplaatsbeginsel af te schaffen. 'Terugkeren naar hoe het was, maakt het meestal niet beter. Wij denken liever vooruit. Hopelijk kunnen we aansluiten bij het portaal dat zorgverzekeraars en gemeenten nu al gebruiken voor de facturering van zorgkosten. Dat portaal, Vecozo, wordt momenteel aangepast voor jeugdzorg. Als dat geregeld is, sluiten onze facturen precies aan op de administratiesystemen die gemeenten gebruiken. Dat zal de betaling van facturen zeker makkelijker maken. Maar dat wordt niet eerder dan 2018. Het blijft nog wel een jaar behelpen. Wij willen als Jeugdbescherming geen winst maken. Dat is niet ons doel. Wij hebben met gemeenten afgesproken dat wij louter de kostprijs berekenen. Maar dat betekent dus ook dat we niet het vermogen op de plank hebben liggen om behandeltrajecten voor te financieren.'



BERT KROM,  
BUSINESS CONTROLLER

## HET MEEST BIJZONDERE MOMENT VAN BERT

'Bij een werkbezoek aan de gemeente Zaanstad zag ik hoe zij omgaan met de begrotingssystematiek. Dat bracht mij op een idee voor onze eigen organisatie. In 2016 zijn we daarmee gaan experimenteren. We hebben een aantal plenaire sessies gehouden, waarin iedereen mee kon denken over de begroting en over de manier waarop we die presenteren. Dat was heel inspirerend. De hele management-rapportage is over de kop gegaan. In de begroting zijn nu de drie pijlers van onze organisatie te zien: het GGW-deel, het platform Ieder Kind Veilig en de Jeugdbescherming Akademie. Iedereen kan zich nu in de begroting herkennen. Dat is natuurlijk veel beter.'

## HET MEEST BIJZONDERE MOMENT VAN RITCHIE

'Mijn contract bij Jeugdbescherming is in 2016 uitgebreid van 24 naar 32 uur. En ik heb hier mijn afstudeerscriptie kunnen schrijven voor mijn studie bedrijfseconomie aan de Hogeschool van Amsterdam. Ik ben heel blij dat ik bij Jeugdbescherming werk, omdat we een leuk team hebben. Ik krijg de ruimte om te leren, mezelf te ontwikkelen en ervaring op te doen. Als team zijn wij zelfsturend, er is dus veel ruimte voor ieders inbreng. We hebben een wekelijks overleg waarin we een casus uit ons werk bespreken. Dan kijken we naar het proces, de knelpunten en de oplossingen. Op die manier proberen wij als team bij te dragen aan onze missie: Ieder kind veilig. Ik vind het belangrijk dat ik daar door mijn werk ook iets aan kan doen.'

RITCHIE PASTOR,  
FINANCIËEL ADMINISTRATEUR

## FONDSEN

Jeugdbescherming heeft in 2016 aanspraak gemaakt op drie fondsen:

### NATIONAAL KINDERFONDS

Aantal aanvragen 50 p/m voor ruim € 100.000,00 p/j. Het fonds maakt plezierige dingen voor kinderen mogelijk, zoals 17-jarigen pakketten voor op kamers wonen, dag naar Nemo, actie Pepernoot. Ruim 95 % van de aanvragen wordt goedgekeurd.

### SPORTFONDS

De gezinsmanager doet een aanvraag voor het kind, zoals contributie en sportkleding. Het sportfonds keert rechtstreeks uit aan het kind.

### FONDS BIJZONDERE NODEN

Witgoedfonds. Denk aan geld voor een koelkast of wasmachine in het gezin. Gaat om bijna € 2.000,00 per jaar.





# Ouders willen meer worden gehoord

Hoe verlagen we het aantal kinderen dat onveilig opgroeit? Het **Platform Ieder Kind Veilig** staat open voor iedereen die daarover wil meedenken. Yvonne Fiege (SOS Jeugdzorg) en Ranada van Kralingen (Jeugdzorg Dark horse) ontwikkelden samen met Jeugdbescherming een workshop om de kloof tussen gemeente, jeugdzorgorganisaties en ouders te overbruggen. De titel vertelt precies wat deelnemers vooraf van elkaar vinden: 'Allemaal gekkies'.

De workshop 'Allemaal gekkies' kan straks overal in het land worden gehouden. In 2016 is de workshop twee keer uitgeprobeerd. Het was voor alle deelnemers een eye-opener om vanuit het perspectief van een andere partij naar Ieder kind veilig te kijken.

Een van de initiatiefnemers van de workshop is Yvonne Fiege, voorzitter van SOS Jeugdzorg, een stichting die zij in 2016 samen met Bernadette Gerth heeft opgericht. 'Wij zijn voortgekomen uit wat 'de anti-jeugdzorggroepen' werden genoemd. Facebook-communities zoals *Stop Jeugdzorg Leugens* en *Jeugdzorg Dark horse*, met duizenden volgers. We werden als roepoeters weggezet. Nu we een stichting zijn geworden, met een bestuur waarin ook twee advocaten zitten, worden we serieuzer genomen en kunnen we mensen beter van dienst zijn. Dat is voor onszelf ook een goede transitie geweest.'

## Morele steun

Het grote verwijt van groepen als SOS Jeugdzorg is dat de ouders niet worden gehoord. Yvonne, Bernadette en de twintig vrijwilligers achter SOS Jeugdzorg zijn er daarom in de eerste plaats voor ouders. 'Wij geven morele steun, bijvoorbeeld aan ouders die net hebben gehoord dat hun kinderen onder toezicht worden gesteld of uit huis geplaatst. Ouders kunnen bij ons hun verhaal kwijt. Ze krijgen steun van mensen die in hetzelfde schuitje zitten of hebben gezeten. Die herkennen de emoties, de stress en de frustraties.'

SOS Jeugdzorg heeft ook een lijst van advocaten bij wie ouders terecht kunnen als ze naar de Raad voor de Kinderbescherming moeten. En zo nodig is er praktische hulp. Yvonne: 'Laatst was er een groot gezin waarvan de kinderen weer thuis mochten komen wonen als aan een aantal materiële voorwaarden was voldaan. Voor elk kind een fiets bijvoorbeeld. Dat hebben we toen in een mum van tijd geregeld door een oproep aan onze achterban te doen.'

SOS Jeugdzorg zet zich er daarnaast ook voor in om een brug te slaan tussen ouders en instanties als Jeugdbescherming. 'Daarom nemen we deel aan het Platform Ieder Kind Veilig en helpen we ook mee om de workshop 'Allemaal gekkies' te ontwikkelen. De titel zegt precies wat de verschillende partijen over elkaar denken: de ander is knettergek. Tijdens de workshop gaan ouders, medewerkers van Jeugdbescherming, de Raad voor de Kinderbescherming en van gemeenten met elkaar in gesprek, en dan blijkt dat voor iedereen het belang van de kinderen voorop staat. Dat is het gezamenlijke vertrekpunt waarop mensen elkaar altijd vinden.'

In de workshop wordt een anoniem praktijkvoorbeeld besproken. Daardoor leren deelnemers vanuit de ogen van de ander naar de situatie te kijken. Yvonne: 'Weet je dat ouders vaak heel realistisch zijn over wat er met de kinderen moet gebeuren? Het is niet zo dat zij altijd willen voorkomen dat een kind uit huis wordt geplaatst. En andersom geldt hetzelfde: Jeugdbescherming is daar ook niet per se op uit.'

## Betere communicatie

SOS Jeugdzorg wil vooral dat Jeugdbescherming beter gaat communiceren met ouders. 'Het is prima dat het allereerst om de kinderen gaat, maar waarom worden ouders zo aan hun lot overgelaten? Zij hebben vaak geen idee wat ze moeten doen om hun kinderen terug te krijgen. Dat is misschien niet de bedoeling van Jeugdbescherming, maar ouders ervaren het wel zo. Ik hoor die klacht nog haast elke dag.' Het gaat volgens Yvonne ook vaak fout in de bejegening en in rapportages. 'Ouders voelen zich niet gehoord. In rapportages staan fouten die óf niet worden gecorrigeerd óf misschien wel gecorrigeerd, maar dan later toch weer opduiken in nieuwe rapportages. Dat is iets waar ouders wanhopig van worden en soms ook agressief. Dat begrijpen wij heel goed,

daarom is het belangrijk dat mensen stoom bij ons kunnen afblazen. Om verder te gaan, zullen ouders die agressie toch achter zich moeten laten. Anders keert dat zich alleen maar tegen hen en zijn ze nog verder van huis. Ons advies is: behandel mensen gelijkwaardig. Het werkt vaak averechts als je mensen met 'dwang of drang' confronteert. Het helpt ook niet om een ouder een bezoek aan een kind te ontzeggen als die ouder iets zegt wat de gezinsmanager niet bevalt. Dan wordt die persoon alleen maar bozer en het kind is de dupe. Zorg ervoor dat mensen zich niet ingraven in hun eigen gelijk, maar ga op zoek naar overeenkomsten en neem die als vertrekpunt.' Jeugdbescherming zou meer aan feitenonderzoek moeten doen, vindt Yvonne. 'Ouders, gezinsmanagers en andere hulpverleners hebben allemaal hun eigen waarheid. Al die waarheden bij elkaar leiden tot conflicten. Daarom zeggen wij: kijk of er brondocumenten zijn. Je kunt wel zeggen dat een ouder een bepaald probleem heeft, maar ligt daar diagnostiek aan ten grondslag? Het zou enorm helpen als er op dat punt zorgvuldiger wordt gehandeld.' De mensen van SOS Jeugdzorg zijn ervan overtuigd dat Jeugdbescherming en ouders elkaar beter kunnen vinden als ze meer met elkaar communiceren. 'Dat kunnen ze leren in onze workshop. Als ouders zich echt gehoord zouden voelen, was er niet zoveel belangstelling voor ons initiatief. Als organisatie willen wij het liefst dat wij op zeker moment overbodig zijn geworden, maar zover zijn we nog lang niet.'

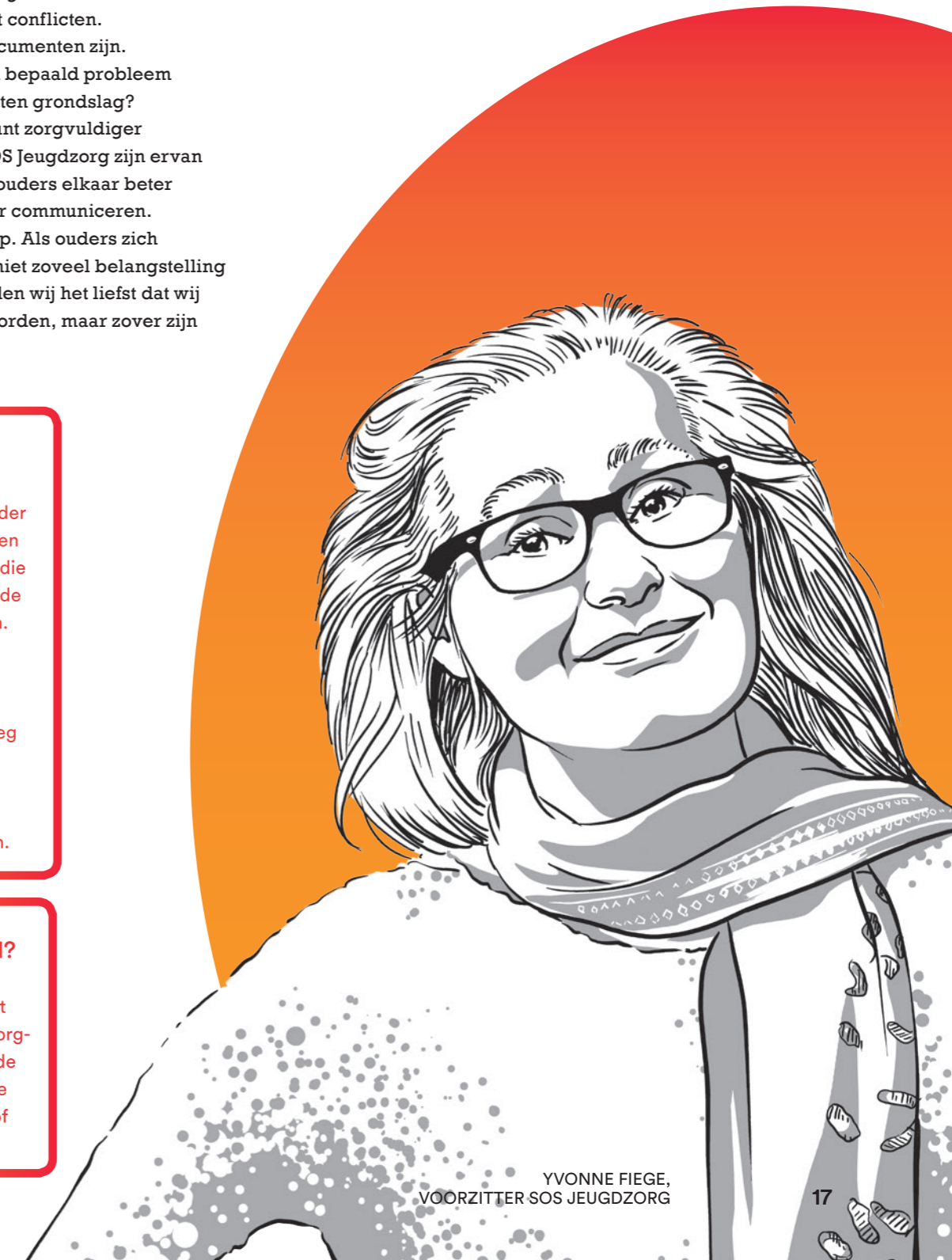
## HET PLATFORM

In november 2015 is het platform Ieder Kind Veilig opgericht: een landelijk en onafhankelijk podium voor mensen die de oorzaken van onveilig opgroeiende kinderen aan de orde durven stellen. Het platform ondersteunt deze 'opiniemakers' om de oorzaken via debat op de (politieke) agenda te zetten en via doorbraaktrajecten weg te nemen. Dit moet tot doorbraken leiden om het aantal van 120.000 onveilig opgroeiende kinderen per jaar daadwerkelijk omlaag te krijgen.

## WORKSHOP ORGANISEREN?

De workshop 'Allemaal gekkies' gaat vanaf 2017 het land in. Zowel jeugdzorginstellingen als gemeenten kunnen de workshop aanvragen. Zie de website van het platform [iederkindveilig.nl](http://iederkindveilig.nl) of hun facebookpagina.

*We werden als roepoeters weggezet, nu zijn we een serieuze gesprekspartner*

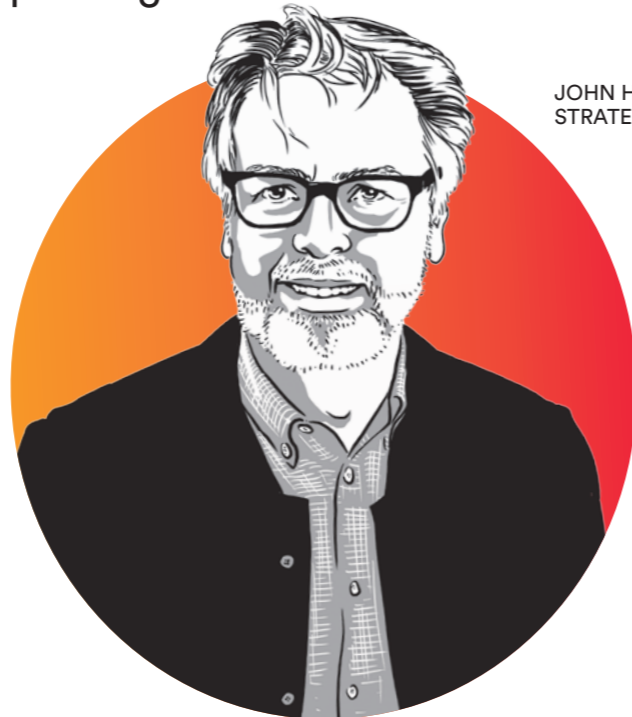


YVONNE FIEGE,  
VOORZITTER SOS JEUGDZORG

# Sociaal ondernemen is een uitdaging

Hoe blijf je als organisatie scherp in het streven naar 'Ieder kind veilig'? Door sociaal te ondernemen: ondernemen zonder winstoogmerk. Jeugdbescherming wil haar missie en aanpak graag wijder verbreiden, ook in nieuwe gemeenten. Verspreiding is echter geen doel op zich.

John Hersbach en zijn drie collega's zijn elke dag bezig met sociaal ondernemen. Een van hun taken als strategisch adviseur is accountmanagement. Hun doel is om de missie en aanpak van Jeugdbescherming wijder te verbreiden, maar dan wel in een tempo dat de organisatie aankan. Er zijn in totaal 42 jeugdzorgregio's. Jeugdbescherming had in 2016 met vijf daarvan raamcontracten: Amsterdam-Amstelland, Zaanstreek-Waterland, 7 West-Friese gemeenten, Regio Alkmaar en Haarlemmermeer. De accountmanagers krijgen geregeld de vraag of ze ook in andere regio's en gemeenten iets kunnen betekenen.



JOHN HERSBACH,  
STRATEGISCH ADVISEUR

## Springen jullie daar dan meteen op in?

'We gaan altijd in op een verzoek. We vertellen dan over onze methode, werkwijze en resultaten. Een gesprek leidt natuurlijk niet altijd tot een contract. Sommige gemeenten doen ideeën op en gaan daar zelf mee aan de slag. Soms maken we een afspraak over een training bij de Jeugdbescherming Akademie. Als gemeenten echt iets met ons willen, doen we mee met een aanbesteding. Maar dan kijken we wel eerst of we kunnen waarmaken wat we beloven. Want het is tegenwoordig razend moeilijk om voldoende gezinsmanagers te krijgen.'

## Hoe gaat het met zo'n aanbesteding?

'Als we meedoen aan een aanbesteding, formeren we een accountteam. Daar zitten naast een accountmanager ook andere collega's in, zoals een communicatieadviseur en de controller. Tijdens de aanbesteding onderhandelen we met gemeenten over het contract en bijvoorbeeld de criteria waarop ons werk wordt beoordeeld.'

## En wat is jullie rol als accountmanager daarna?

'Als het contract aan ons wordt gegund, ondersteunen wij de teammanagers die in die gemeente gaan werken met materiaal voor monitorrapportages. En we gaan elk kwartaal samen met een teammanager met de gemeente in gesprek over de resultaten. Het gaat dan niet alleen over cijfers, maar ook over de inhoud van het werk en de jeugdproblematiek in die gemeente. Tussendoor hebben we ook nog vaak contact met de contractmanager of beleidsmedewerkers. Bijvoorbeeld over de

## HET MEEST BIJZONDERE MOMENT VAN JOHN

'Ik werk 32 jaar bij deze organisatie. Ik heb vijf fusies meegemaakt en allerlei functies gehad, maar juist daardoor werk ik hier nog steeds met veel plezier. Het is mooi om als adviseur een succes te behalen met sociaal ondernemen. Maar als ik bij een interne audit van een casuïstiekoverleg een gezinsmanager hoor vertellen dat ze het samen met een gezin voor elkaar heeft gekregen dat kinderen weer veilig kunnen opgroeien dan vind ik dat nog altijd heel bijzonder.'

vraag hoe het kan dat er zoveel jongeren met een maatregel in die gemeente zijn, maar het kan ook een vraag over een factuur zijn.'

## Heeft de transitie in 2015 veel goeds gebracht?

'Nog niet alles is beter. De administratieve lasten zijn alleen maar vergroot. Ook in 2016. Wij zien vooral kansen om onze missie verder uit te dragen: Ieder kind veilig. Dat is ook mijn persoonlijke ambitie. Als ik zie wat kinderen soms wordt aangedaan... daar wil ik wat aan doen.'



## Ruud Grondel, wethouder Jeugd gemeente Diemen De bureaucratie moet minder

'De transitie jeugdzorg was een noodzakelijke stap om de jeugdzorg te verbeteren. Het is grote winst dat de gemeente nu verantwoordelijk is voor de aanpak van problemen bij jongeren en bij gezinnen. Bundeling van financiering is voorwaarde om samenwerking van professionals echt mogelijk te maken. De verschillende hulpverleners werken nu allemaal binnen het wijkteam of met het wijkteam samen. Dat is de enige manier om tot 1 gezin en 1 plan te komen. De innovatieve, systeemgerichte aanpak van Jeugdbescherming Regio Amsterdam past daar heel goed bij. Jeugdbescherming is de vaste partner voor ons wijkteam. Ik hoor uit ons wijkteam dat de geïntegreerde aanpak echt beter werkt. Het lukt nu wel om problemen op te lossen die al jaren speelden en waar hulpverleners afzonderlijk niet doorheen kwamen. 'Ieder kind veilig' is de stip op de horizon. We kunnen er veel meer aan doen om onveilige situaties te signaleren en bespreekbaar te maken. Negen op de tien meldingen over huiselijk geweld komen nu van de politie. Je zou willen dat ook juffen op de kinderopvang en onderwijzers op school hier alert op zijn. Ik weet dat de transitie veel nieuwe bureaucratie heeft veroorzaakt. De administratieve lasten zijn helaas niet afgenomen, maar toegenomen. Daar moeten we echt iets tegen doen. Dat is dan ook een hoofdprioriteit voor de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. In de jeugdzorgregio Amsterdam en ook in andere regio's wordt geëxperimenteerd met een simpeler contractvorm. Hopelijk kan die in 2018 breed worden doorgevoerd. We moeten zaken vereenvoudigen. Ik ben ervan overtuigd dat het over drie, vier jaar stukken beter zal zijn.'



## Jeroen Olthof, wethouder Jeugd gemeente Zaanstad Afspraken en contracten meer standaardiseren

'De decentralisatie is goed geweest. De gedachte erachter is dat zorg dicht bij mensen komt en dat er meer vanuit de leefwereld van mensen wordt nagedacht en gehandeld, in plaats van vanuit het systeem. Jeugdbescherming is voor ons al jaren een belangrijke partner, omdat zij specialistische zorg levert in gezinnen waar dwangmaatregelen nodig zijn. Jeugdbescherming trekt nu ook een van onze vijf jeugdteams. De mensen van Jeugdbescherming zijn erg gericht op samenwerking en op het delen van kennis, dat waardeert ik. De manier waarop zij gezinnen centraal stellen, sluit helemaal aan bij de manier waarop wij als gemeente willen werken. Als je een probleem wilt oplossen, moet je naar de hele situatie kijken, anders krijg je het probleem later gewoon weer terug. Op het punt van administratie en bureaucratie hebben we nog een klus te klaren. Door de decentralisatie maken gemeenten nu elk afzonderlijk afspraken met instellingen. We hebben er allemaal belang bij dat we die afspraken en contracten meer gaan standaardiseren. Daar wordt ook hard aan gewerkt. Er is nog nooit eerder zo'n grote verandering in het sociale domein doorgevoerd als in de laatste jaren. Je kunt niet verwachten dat zo iets in één keer soepel loopt. Daar moeten we dus ook niet te ingewikkeld over doen. Het belangrijkste is dat we het gezin en het kind centraal stellen in onze aanpak. Dat is een mooie ontwikkeling. En we leren elke dag.'

# Versterking van medezeggenschap en toezicht

De raad van toezicht, ondernemingsraad en cliëntenraad kijken en denken kritisch mee bij alles wat Jeugdbescherming onderneemt. Wat ging er goed en wat kan er beter? Marijke Linthorst, Petra de Vries, Indira Ammersingh en Irfan Matab aan het woord.

## Meedenken in de cliëntenraad

Indira Ammersingh (39) en haar zoon Irfan Matab (19) zijn sinds 2016 lid van de cliëntenraad van Jeugdbescherming. Hun doel is: betere communicatie met zowel ouders als kinderen. 'Als Jeugdbescherming binnenkomt, gebeurt er meteen van alles in een gezin. Voor ouders is dat vaak moeilijk te begrijpen.' Indira Ammersingh stapte vijf jaar geleden zelf vrijwillig naar Jeugdbescherming. Haar vijf kinderen werden direct uit huis geplaatst. 'Voor mijn kinderen was het goed. Ik zie aan ze dat ze veel meer rust hebben gekregen. Maar voor mijzelf was het heftig. Ik ben gescheiden en ben de enige ouder met gezag. Ik kreeg grote financiële problemen en zit nog in de schuldhulpverlening.' Inmiddels wonen de oudste twee kinderen weer thuis. Ze hoopt dat de middelste twee ook weer thuis mogen komen, maar het jongste kind, net 9 geworden, zal in het pleeggezin blijven wonen. Indira wil meer aandacht voor de begeleiding en coaching van ouders. 'Als kinderen uit huis worden geplaatst, moeten ze op een bepaald moment weer terug. Dat kan alleen als de situatie thuis echt is verbeterd. Daarom moeten die ouders ook worden geholpen. Investeren in de ouders is investeren in het welzijn van de kinderen.'

## Serius nemen

Zoon Irfan vindt ook dat de communicatie veel beter kan. 'Ik heb nooit begrepen waarom ik uit huis ben geplaatst; zelf vond ik het niet echt nodig. Vier jaar lang heb ik me in het gezinshuis afgevraagd: wat doe ik hier eigenlijk? Er zijn mij zo vaak dingen beloofd die niet waar werden gemaakt. Ik had elke keer valse hoop. Ze zeiden bijvoorbeeld dat ik maar kort in het gezinshuis hoefde te blijven, maar het werd vier jaar. De woonbegeleiders waren heel streng. Als ik in hun ogen iets verkeerd deed, pakten ze mijn telefoon af, waardoor ik niet eens meer kon bellen met de gezinsmanager.' 'Mijn verhaal is nooit echt serieus genomen. Nu gaan we met Jeugdbescherming een Facebook-pagina maken waar jongeren hun verhaal kwijt kunnen en gehoord worden. Dat vind ik heel belangrijk.' Irfan volgt een mbo-opleiding voor persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen. 'Daarna wil ik op het hbo doorleren voor jeugdmaatschappelijk werker. Als je dat werk goed doet, kun je echt iets voor jongeren bereiken. Dat lijkt me tof.'

## Ondernemingsraad wil KwaliTIJD

De ondernemingsraad (OR) van Jeugdbescherming Regio Amsterdam heeft in 2016 het initiatief genomen voor een landelijke jeugdzorgdag over werkdruk. Petra de Vries, OR-voorzitter, is blij dat dit onderwerp zo hoog op de agenda is gezet: 'Iedereen bij Jeugdbescherming en iedereen bij jeugdzorg heeft het druk. Maar als die druk een last wordt, moeten we daar iets aan doen. Daarom hebben wij dit onderwerp gepresenteerd voor het platform van alle ondernemingsraden van de Gecertificeerde Instellingen. Wij trekken gezamenlijk op om het onderwerp KwaliTIJD onder de aandacht te brengen bij zowel de werkgevers als de politiek. Bij Jeugdbescherming hebben we in 2016 een mental check-up voor gezinsmanagers ingevoerd: een jaarlijks gesprek met een externe psycholoog om te kijken hoe de vlag erbij hangt. Er wordt veel van medewerkers verwacht. Iedereen moet zelf aangeven wat hij nodig heeft. Toch vindt iedereen het moeilijk om op tijd 'nee' te zeggen. De aansturing van de teammanager blijkt daarbij van cruciaal belang. Ook is het mooi dat het verzuim in 2016 is gedaald, maar het blijft een belangrijk aandachtspunt, ook voor de OR. Laten we zuinig zijn op mensen, zeker ook op nieuwe mensen. We hebben er niets aan dat we trainee-gezinsmanagers zo zwaar belasten dat ze liever ergens anders gaan werken, terwijl ze het werk wel hadden gekund. Als we meer gezinsmanagers hebben, wordt de druk voor iedereen minder. Jeugdbescherming is een prachtige organisatie. Iedereen werkt hier met passie. Maar we moeten uitkijken dat we niet te hard en te veel willen. Dat zeggen we ook wel eens tegen de bestuurders. Laten we nu eerst eens kijken wat we hebben bereikt. Moeten we niet even pas op de plaats maken voor we nieuwe stappen zetten?'

## HET MEEST BIJZONDERE MOMENT VAN PETRA

'De OR heeft in maart drie nieuwe leden gekregen die weer nieuwe energie meebrachten. Dat was een fantastisch moment. Als OR zetten wij ons in voor een gezonde organisatie waar iedereen met plezier werkt. Dat is een voorwaarde om onze missie waar te kunnen maken. De OR signaleert dingen die beter kunnen. Het gebeurt wel eens dat wij dingen anders zien dan de bestuurders, maar over het algemeen kunnen we heel goed samen door één deur. We hebben immers hetzelfde doel.'

PETRA DE VRIES, VOORZITTER OR

## MEDEZEGGENSCHAP EN TOEZICHT IN 2016

### CLIËNTENRAAD

Uitbreiding raad van drie naar zeven leden; deelname workshop Allemaal gekkies; dertig werkbezoeken; aanwezig bij tien casuïstiekbesprekingen; kennismaking en vergadering met de raad van toezicht; ondertekening Meerjarenvisie Jeugdbescherming.

### RAAD VAN TOEZICHT

Totaal zeven leden; benoeming twee nieuwe leden; Paul-David Boersen (lid financiële commissie en kwaliteitscommissie) en Roel de Bruijn (lid remuneratiecommissie); Harry Starren vertrekt na vijf jaren lidmaatschap; aandacht voor o.a. aanbestedingen, strategische allianties, WIJZ, werkdruk medewerkers en de wachtlijst.

### ONDERNEMINGSRAAD

Uitbreiding van zeven naar tien leden; aandacht voor begeleiding en scholing van trainee gezinsmanagers, aansturing van teams en secundaire arbeidsvoorwaarden etc; speciale aandacht voor werkdruk, werkplezier en verzuim van de medewerkers; start gemaakt met het project KwaliTIJD voor het kind.

## 'De raad van toezicht is een bondgenoot op afstand'

Marijke Linthorst, voorzitter raad van toezicht, wil meer stabiliteit: 'Jeugdbescherming is aan alle kanten stabiel geworden. Dat is prettig om te merken. Als raad van toezicht denken wij met de raad van bestuur mee over strategische plannen en over de zorgpunten die er zijn, zoals werkdruk en ziekteverzuim. Daar praten wij ook over met de OR. Wij zijn dus toezichthouder, maar ook bondgenoot – op afstand. Er is in 2016 met man en macht gewerkt om de medewerker centraal te stellen. Toch wordt de werkdruk nog steeds als hoog ervaren. Het is moeilijk om nieuwe medewerkers te vinden. Daarom moeten we het erover hebben of de eisen die aan nieuwe medewerkers worden gesteld niet te hoog zijn. Het perfecte moet niet de vijand worden van het goede. Het is mooi dat Jeugdbescherming veel waardering krijgt voor haar aanpak en ook wordt gevraagd mee te doen aan aanbestedingen en nieuwe initiatieven. Voorwaarde is wel dat nieuwe initiatieven niet ten koste gaan van de huidige gezinnen. Er wachten alweer nieuwe gezinnen. Het is geen oplossing om gezinsmanagers nog meer gezinnen te geven. Misschien is het wel mogelijk om het werk anders te organiseren en gezinsmanagers meer te ondersteunen. Enthousiasme is prima, maar je moet er voor waken om niet te veel hooi op je vork te nemen.'

MARIJKE LINTHORST, VOORZITTER RAAD VAN TOEZICHT



# Gezinsmanagers zijn onze belangrijkste ambassadeurs

De Jeugdbescherming Akademie werkt altijd met vaste en flextrainers die zelf bij gezinnen op de bank hebben gezeten en dus weten waar het over gaat. Gezinsmanager Hester van Onselen was al flextrainer, maar kreeg in 2016 de kans om één van de drie vaste trainers bij de Jeugdbescherming Akademie te worden. Ze helpt gezinsmanagers hun werk goed te doen.

'Zestien jaar geleden kwam ik bij Jeugdbescherming binnen als gezinsvoogd. Na een paar jaar vond ik het leuk om informatieanalist te worden. Toen het gezinsgericht werken bij Jeugdbescherming werd ingevoerd, vond ik dat zo interessant dat ik gezinsmanager ben geworden. Dat heb ik de afgelopen jaren gedaan, en het werd tijd voor verandering: ik geef nu trainingen en help deze ontwikkelen voor de Akademie. Ik mis wel een beetje het werk als gezinsmanager en mijn oude team natuurlijk ook. Maar ze volgen bij mij trainingen, dat is ook heel leuk.

De Akademie geeft interne trainingen aan eigen medewerkers en externe trainingen aan professionals van andere organisaties. Al onze trainingen gaan uit van de GGW-methode (intensief systeemgericht casemanagement) en de gesprekstechniek FFP (functional family parole). We proberen bij de stijl van de gezinnen aan te sluiten en gaan uit van de goede bedoelingen van een gesprekspartner. Als een gezinslid tijdens een gesprek heel boos wordt, kijken we waarom dat gebeurt. Misschien letten we zelfs meer op hoe en waarom iets gezegd wordt, dan naar wat iemand zegt. Waarom is het gezin op dit punt gekomen, wat zijn de patronen waardoor problemen steeds terugkomen en wat is er nodig om die patronen te doorbreken?

De Akademie biedt veel trainingen aan waaronder ook de training vechtscheidingen. Daar was ook in 2016 bij onze gezinsmanagers grote behoefte aan, omdat ze in de praktijk veel met vechtscheidingen te maken hebben



HESTER VAN ONSELEN,  
TRAINER

## HET MEEST BIJZONDERE MOMENT VAN HESTER

'Toen ik hoorde dat ik vaste trainer mocht worden bij de Akademie was ik natuurlijk dolblij. Er waren meer sollicitanten, je weet echt niet van tevoren hoeveel kans je maakt. Ik vind het leuk dat ik de gelegenheid krijg om een nieuwe stap te maken binnen Jeugdbescherming. Ik word goed ingewerkt, maar het blijft altijd spannend om iets nieuws te gaan doen. Ik zit nu in het team van Antonietta Perini. Toen ik als informatieanalist weer gezinsmanager wilde worden, had ik haar en Miriam Laan gevraagd of ik in hun team de inrol van de nieuwe manier van werken mee mocht maken. Destijds heb ik voor het team van Miriam gekozen, nu ben ik alsnog bij Antonietta terechtgekomen. Daar moesten we wel om lachen.'

*Sinds we systeemgericht zijn  
gaan werken, zijn gezinnen  
meer tevreden*

## OVERZICHT JEUGDBESCHERMING AKADEMIE

### AANTAL TRAININGEN 2016:

- 101 externe opdrachtgevers
  - 161 medewerkers van Jeugdbescherming
- Het hoge aantal interne trainingen komt mede door het grote aantal ingestroomde nieuwe medewerkers.

### MIJLPALLEN

- Vier symposia, waarvan één een speciale week voor het vluchtelingenkind betrof
- Ontwikkeling training De bril op (over loverboy-problematiek) samen met Qpido en de training Mindfulness (in het kader van vitaliteit voor medewerkers)
- Alle teams bij Jeugdbescherming volgden de training FFP en grensoverschrijdend gedrag
- Als enige opleiding in Nederland geaccrediteerd om wetenschappelijk geschoolde gezinsmanagers op te leiden tot SKJ-geregistreerde jeugdzorgprofessionals en webshop met trainingsaanbod en aanmeldmogelijkheid (site Jeugdbescherming.nl)

en dat heel veel van hen vraagt. Ik ben een van de trainers die deze training geeft. Het punt is dat ouders die in een vechtscheiding zitten altijd willen weten of jij als gezinsmanager aan hun kant staat. Dat geeft heel veel druk en leidt soms ook tot klachten en juridisch gedoe als een ouder denkt dat je partijdig bent. In de training leren gezinsmanagers uit die strijd te blijven. Het gaat er niet om wie schuldig is, belangrijker is om te kijken hoe mensen zo in strijd met elkaar zijn gekomen, hoe ver ze inmiddels zijn met de rouwverwerking en of ze daar misschien hulp bij nodig hebben. Onze benadering is eerder óntschuldend dan beschuldigend. Het gaat niet om schuld, het gaat om het kind. Je dwingt ouders om op een andere manier naar hun strijd te kijken. Bij 'normale' gesprekken zitten we in principe met het hele gezin om tafel; dat hoort bij systeemgericht werken. Maar bij vechtscheidingen halen we de kinderen er pas bij als de ouders rustig met elkaar kunnen praten.

Sinds we systeemgericht zijn gaan werken en FFP hebben ingevoerd, zijn gezinnen meer tevreden over de aanpak van Jeugdbescherming. Het aantal kindbeschermingsmaatregelen is ook enorm afgenomen. Organisaties die met onze gezinsmanagers samenwerken, merken echt dat onze aanpak verschil maakt. Als ze die aanpak ook willen leren, melden ze zich aan voor een training bij de Akademie. Dus eigenlijk zijn de gezinsmanagers in het veld onze belangrijkste ambassadeurs.'

**Gerrie Schoone**  
gemeente Uithoorn  
**'Wij willen GGW  
beter in onze  
vingers krijgen'**

'Ons sociaal team in Uithoorn is nog volop in ontwikkeling. We zijn nu met twaalf mensen en willen veel intensiever gaan samenwerken. We werken al wel met de GGW-methode, maar we moeten ons die methode nog veel meer eigen maken. We hebben net een teamlid aangenomen die bij Jeugdbescherming Regio Amsterdam vandaan komt, dat helpt natuurlijk al. Maar we gaan als team ook geregeld op training bij de Jeugdbescherming Akademie. Die trainingen zijn niet alleen erg interessant, maar worden ook helemaal toegespitst op wat wij als team nodig hebben. Dat werkt heel erg prettig. Ik vind het belangrijk dat Jeugdbescherming en wij dezelfde taal spreken, vooral ook met het oog op moeilijke casuïstiek: gezinnen met meervoudige, complexe problemen. De kunst is om weerstanden te verlagen en ervoor te zorgen dat mensen in de meewerkstand komen. Daar is Jeugdbescherming heel goed in en wij willen die vaardigheid beter in onze vingers krijgen.'



GERRIE SCHOONE,  
PROCESREGISSEUR SOCIAAL TEAM,  
GEMEENTE UITHOORN

## Op weg naar 2017

### Luister naar het kind, kijk naar het kind



'Mijn moeder heeft me Liberty Justice genoemd. Ze zat in de gevangenis toen ik werd geboren. Ik ben als baby direct uit huis geplaatst. Mijn hele jeugd heb ik in allerlei groepen en instellingen gewoond. Ik denk dat ik ze allemaal heb gehad in en rond Amsterdam. Ik heb ook een tijd in Hoenderloo gewoond in een gezinshuis. Achteraf gezien was dat de leukste tijd. Maar toen ik er zat, wilde ik vooral terug naar Amsterdam.

Nu ben ik achttien. Toen ik net los was van jeugdzorg is het misgegaan, waardoor ik nu bij de reclassering zit. Dat is heel jammer. Het is deels mijn eigen schuld, maar het komt deels ook door alles wat ik heb meegemaakt. Het was zo chaotisch allemaal. Ik leek wel een stuiterbal die steeds op een andere plek terecht kwam. Ik kon me nergens hechten, mensen leerden me overal verschillende dingen. En er werd niet naar mij geluisterd, niet als ik zei wat ik echt wilde. Daarom zeg ik nu tegen Jeugdbescherming: luister naar het kind. Kijk écht naar dat kind. Ze kijken vaak met zo'n algemene blik naar je. Als het bij het ene kind fout is gegaan, zal het bij jou ook wel fout gaan. En dan is er al iets besloten of een maatregel genomen, terwijl ik een andere persoon ben.

Jeugdbescherming had mij nooit in groepen moeten laten wonen waar ik andere problemen tegenkwam dan

ik zelf al had. Ik had gedragsproblemen, maar ik kwam bij meiden met drugs- en loverboyproblemen. Doordat ik daarmee in aanraking kwam, werd het voor mij ook interessant. Dat had gewoon niet moeten.

Ik heb mijn hele leven hulpverlening gehad. Mijn vrienden ken ik ook uit de hulpverlening. En nu heb ik ook nog met reclassering te maken. Dat geeft mij wel een stempel. Het is moeilijk om echt een nieuwe start te maken, je neemt je verleden altijd mee. Maar toch: het is mijn keuze of ik de fout in ga of niet. Het zou mij wel helpen als ik iemand had die ik echt kon vertrouwen, met wie ik een band had. Er was een gezinsmanager met wie ik dat had; die kon ik altijd appen. Maar zij is weggegaan bij Jeugdbescherming. Daarna is dat niet meer gelukt.

Hopelijk kan ik in augustus weer naar school om mijn horeca-opleiding af te maken. En daarna ga ik kijken of ik een opleiding met sport en hulpverlening kan doen. Die combinatie lijkt me leuk. Over een paar jaar hoop ik echt stevig in mijn eigen schoenen te staan. Een huisje, werk, een normaal leven, dat is wat ik wil. Ik heb veel meegemaakt, maar ook veel geleerd. Ik ben best een sterke jonge dame geworden, vind ik zelf. En ik heb nog een hele toekomst voor me!