

# Verlag bijeenkomst

## *Naar een toekomstbestendige zorg voor de jeugd*

**Datum** 11 september 2012

**Locatie** Goed Werk Hub, Woerden

**In Woerden werkt een groep professionals in en rond de jeugdhulpverlening die behoefte had aan een inhoudelijke bijeenkomst over “Goed Werk”. De Stichting Beroepseer organiseerde daarom in de Goed Werk Hub\*) de bijeenkomst *Naar een toekomstbestendige zorg voor de jeugd met samenwerkende professionals*.**

**Ingrid Windmeijer, voortrekker van de Stichting Presentie, vertelde vanuit de presentieheorie wat het kan betekenen om stil te staan bij de werkelijke relatie tussen jezelf en de mensen om je heen.**

**Corina Schenk, manager en trainer in zorg en welzijn en grondlegger van de training *Wie het weet mag het zeggen*, begeleidde de bijeenkomst en liet de professionals vooral zelf vertellen.**

**De bijeenkomst werd bijgewoond door 25 deelnemers.**

Na een welkomstwoord en een korte introductie van Wouter ten Have, medewerker van de Stichting Beroepseer, vertelde Ingrid Windmeijer wat presentie is en wat het kan betekenen voor het eigen werkterrein. De presentietheorie, waarvan professor Andries Baart de geestelijke vader is en waarover hij in 2001 voor het eerst publiceerde, heeft aangetoond dat het hebben van een vertrouwensrelatie de basis is voor beïnvloeding: de cliënt neemt pas iets van je aan, als hij of zij iets met je heeft, zich gezien en gehoord voelt en in zijn of haar waarde wordt gelaten. Bij het toepassen van presentie probeer je je in de ander te verplaatsen. Door goed te kijken en te luisteren, kun je zo opmerken wat de ander echt nodig heeft. Dat is vaak iets anders dan blijkt uit de indicatiestelling van het zorgkantoor dat bepaalt welke zorg iemand krijgt.

In de bijeenkomst werd vanuit drie visies dieper ingegaan op de zorgverlening voor de jeugd. Vanuit de *eerste* visie verplaatsten de deelnemers zich in de rol van de zorgvrager. Vanuit de *tweede* gingen zij verder in op wat er beter kan in de samenwerking tussen professionals in Woerden. Vanuit de *derde* visie gingen zij in op het persoonlijke niveau: wat kun jij zelf direct doen in je eigen werk?

Door zich gezamenlijk te verplaatsen in de rol van de zorgvrager, kwamen er al gauw tal van voorbeelden naar voren die tot hilariteit leidden. Er bleek veel onoverzichtelijkheid te zijn. Er is te weinig inzicht in de sociale kaart. Wie verleent wanneer, waar, en hoe de zorg? Men weet van elkaar niet waarmee men bezig is. Stel je voor dat een hulpvrager een relatieprobleem heeft, waar kan hij/zij dan terecht? Door de onoverzichtelijkheid is er ook geen mogelijkheid tot goede communicatie.

Men praat niet met elkaar. En wanneer men dan toch met elkaar praat, is dat meestal in vakjargon dat ver van de realiteit staat en dat eigenlijk niemand begrijpt, zeker de hulpvrager niet. Professionals dienen ervoor te zorgen in duidelijke taal te spreken.

De hulpverlener ziet ook veel gezichten voorbijkomen. Als een hulpverlener zoveel gezichten ziet dat hij of zij het overzicht kwijtraakt, komt dat niet ten goede aan de continuïteit van de zorg. Er is dan weinig kans van slagen.

Sommige professionals zeggen zich altijd te moeten haasten. Elke handeling is tijdgebonden, is vervat in minuten of tijdsblokken. Aan de andere kant is de agenda van de professional leidend. Hij werkt tussen 9.00 en 17.00 uur, terwijl de cliënt misschien juist buiten die tijden hard hulp nodig heeft. “Wanneer je ze echt nodig hebt, dan zijn ze er niet!”

### *Gevaar van zelf invullen van het verhaal*

Cliënten zijn ook niet altijd gebaat bij hulp; er is sprake van stigmatisering. De cliënt vraagt zich af: Wat doet die mevrouw bij ons? Wat voor effect heeft haar komst op mijn kinderen? Hoe zal mijn reputatie zijn in de buurt? Wie komen er allemaal bij me over de vloer? Wat is er met ons aan de hand?

Betrokkenen vrezen voor wat gaat komen. Een professional dient zich te realiseren dat als de hulpverlening in gang wordt gezet, dat een enorme inbreuk maakt op het leven van de cliënt.

Er bestaat altijd het gevaar van invullen van het verhaal. Wanneer de zorgvrager bij jou komt met een probleem, is het lastig om de kern van het probleem bloot te leggen. Het is nodig de tijd te nemen en af te tasten waar het echt om gaat. Wat wil de hulpvrager nu van je? Door niet goed te kijken en te luisteren naar wat er aan de hand is, ontstaat het gevaar dat je het verhaal zelf gaat invullen. Het is daarom van groot belang om samen af te stemmen en te onderzoeken wat de cliënt van je wilt en wat je voor de cliënt kan betekenen.

Een arts van een consultatiebureau vertelde dat je vaak maar tien minuten tijd hebt voor de mensen. In die tijd moet je precies aanvoelen wat er aan de hand is. Meestal zijn tien minuten genoeg. Maar als het niet genoeg is, neem dan meer tijd. Hoe doe je dat? Je kunt immers niet de mensen die nog in de wachtkamer zitten te lang laten wachten. Je zou in dat geval een collega als achterwacht moeten hebben. Je kunt hier ook een uitdaging zien: wat kan ik betekenen in dit geval? Hoe ga ik handelen? Je kunt al je beroepskwaliteiten aanspreken. Dat maakt je werk wel zo leuk.

Het is een groot probleem als cliënten niet willen praten. Soms zeggen cliënten niet met hulpverleners te willen praten, omdat ze dat “alleen met bureau jeugdzorg” willen. Daar hebben zij zich immers gemeld. Met andere hulpverleners willen ze dan niets te maken hebben. Daardoor is het erg lastig om goede zorg te verlenen en wordt het onderling afstemmen tussen professionals onnodig moeilijk.

Als hulpverlener wil je zelf ook erkend worden. Je wilt graag dat cliënten en andere professionals je vakkundigheid waarderen. Maar je wilt ook gezien worden als mens, niet uitsluitend als iemand die hulp verleent. Ook professionals zijn mensen van vlees en bloed. Je wilt dat de cliënt dingen van je aanneemt en je vertrouwt. Alleen dan kun je echt wat voor iemand betekenen.

Wanneer je een hulptraject ingaat met een gezin, is het belangrijk het gezin te blijven volgen tot het eind. De vraag is of dat vanzelfsprekend is, of altijd wenselijk? Wie volgt het gezin? Wie neemt die rol op zich? Als je je cliënten overtuigt van je goede

intenties en de hulp in gang zet, zullen zij deze niet gauw weigeren. Het is immers in hun belang.

Betrek hen bij hun problemen, maar realiseer je dat jij degene bent die iets in gang gezet heeft en dat jij degene bent die ze vertrouwen. Het is dan belangrijk dat jij het gezin ook volgt. Op dit moment wordt die terugkoppeling vaak achterwege gelaten. De terugkoppeling gebeurt vaak pas wanneer er een nieuwe indicatiestelling wordt aangevraagd.

Wat opviel was de boodschap van de verloskundigen, die zichzelf de vergeten groep noemden. Zij worden meestal niet betrokken bij het overleg. Het zou enorm helpen als de verschillende hulpverleners elkaar kennen en weten bij wie ze kunnen aankloppen. De verloskundigen lopen overigens tegen een bijzonder probleem op. Zij kunnen op geen enkele manier zorg in gang zetten als er nog geen naam van het pasgeboren kind bekend is. De systemen werken op basis van de naam van het kind. Een systeem beperkt hier dus acute zorgverlening.

### *Wensen en behoeften op elkaar afstemmen*

Sinds kort heeft elke gemeente een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Maar wat is eigenlijk zijn rol? Wie is casuseigenaar? Op deze vragen kon geen eenduidig antwoord gegeven worden. Feit is ook dat elke maatregel van de overheid van invloed is op de zorg voor de jeugd. Bij invoering bijvoorbeeld van een eigen risico van 200 euro, durft een grote groep mensen geen zorg in te schakelen.

Enige onduidelijkheid ontstond toen verloskundigen zich afvroegen of zij ook onder het CJG vallen? Hier valt nog veel werk te verrichten in het met elkaar verbinden van de verschillende partijen.

Het CJG in Woerden heeft de partijen verdeeld in ketenpartners en een kernteam. Het is opmerkelijk hoe de gemeente op deze manier een hiërarchische verdeling maakt, terwijl het nu juist de intentie was alle partijen gelijk te stellen.

Iemand uit de zaal zei dat het haar droom is om wijkgericht te werken. Met elkaar binnen eenzelfde werkterrein probleemgericht werken.

De gemeente is vanaf 2015 verantwoordelijk voor alle zorg voor de jeugd. De voorbereiding van de overheveling van jeugdzorgtaken van provincie naar gemeente is momenteel aan gang. Gaat elke gemeente nu het wiel opnieuw uitvinden en zelf op zoek naar de juiste invulling van de transitie? Nee, hulpverleners kunnen juist nu van elkaar leren. Nu is het moment om met elkaar in gesprek te gaan om de wensen en de behoeften op elkaar af te stemmen. Het is daarvoor noodzakelijk om samen te werken aan een toekomstbestendige zorg voor de jeugd.

De vraag was of er binnen de gemeente eigenlijk wel voldoende overleg plaats vindt? Volgens de professionals zijn er maar liefst acht overleggen waarin de jeugd besproken wordt en is de gemeente bezig met inventariseren wie waar bij betrokken zijn.

En de rol van de ouders? De professionals zijn het erover eens dat zij op het juiste moment betrokken dienen te worden bij het zorgverleningstraject. Je moet praten met de ouders, niet over de ouders. Dat is overigens geen wet, aldus enkele professionals, het is niet altijd noodzakelijk de ouders erbij te betrekken. In bepaalde gevallen is het zelfs beter om dat niet te doen. Dit dient goed afgewogen te worden. Wel is het in sommige gevallen verstandig om vooraf met hulpverleners

zonder ouders samen te komen. Dit om overzicht te scheppen, om van elkaar te horen waarmee je bezig bent. Maar, als er afspraken gemaakt moeten worden omtrent de zorg, dan kan dat niet zonder dat de ouders erbij zijn. Zij hebben constant een centrale rol.

Professionals kunnen zelf initiatieven nemen, beslissen de handen ineen te slaan en met elkaar gaan praten over bijvoorbeeld de kenmerken van “Goed Werk”: vakmanschap, morele verantwoordelijkheid en persoonlijke betrokkenheid. Hoe verbeter je de kwaliteit van je werk? is een goede vraag om over na te denken. Waarvan krijg je energie en waarvan niet? Alleen door met elkaar hierover van gedachten te wisselen kan men verder komen. De presentietheorie is een fantastisch uitgangspunt om verbinding met de ander te maken. Denk niet alleen aan jezelf, maar probeer je ook eens te verplaatsen in de ander, de hulpvrager of de andere hulpverleners. Je zult er snel achter komen dat je met eenvoudige handelingen een enorm verschil kunt maken.

Aan het eind van de bijeenkomst probeerden de deelnemers gezamenlijk tot een idee voor morgen te komen. Wat kun je morgen in je eigen werkveld betekenen of welk verschil kun je maken? Het bleek dat er vraag is naar het ontwikkelen van een kader waarbinnen afspraken gemaakt worden over hoe je met elkaar wilt werken. Welke basishouding kun je aannemen om het werk gezamenlijk te verbeteren?

Het gevaar van de discussie werd ook zichtbaar. Men sprak over budgetten en de verdeling van allerlei potjes. Denken in beperkingen ligt op de loer.

Corina Schenk en Ingrid Windmeijer stuurden de aanwezigen weer in de juiste richting. Durf *out of the box* te denken. Het denken in systemen en budgetten is alweer een stap te ver en leidt af van de vraag wat men zelf kan doen in het werk.

Aan het slot van de bijeenkomst was de conclusie dat er nog veel werk te doen is. Er bleek behoefte te zijn aan een vervolgbijeenkomst. De Stichting Beroepseer kan daarbij ondersteunen en meehelpen dieper in te gaan op de waarden van Goed Werk. De Stichting nodigt bij dezen de deelnemers uit opmerkingen en commentaren op te sturen naar [info@beroepseer.nl](mailto:info@beroepseer.nl)

---

\*) De *Goed Werk Hub* - een initiatief van de Stichting Beroepseer - is een laagdrempelig en sectoroverschrijdend knooppunt waar je kennis, ervaringen, analyses en ideeën met anderen kan delen en elkaar kunt ondersteunen bij concrete initiatieven.

De naam *Goed Werk* is ontleend aan het Good Work Project, in 1995 begonnen door drie Amerikaanse psychologen onder wie Howard Gardner. Zij deden onderzoek naar leiderschap, creativiteit en moraliteit. Aanleiding voor het project was hun bezorgdheid over wat er zou kunnen gebeuren als professionals onder enorme druk komen te staan door ontwikkelingen als grote maatschappelijke aandacht voor incidenten, individualisering en toenemende marktwerking. Kenmerken van Goed Werk zijn vakmanschap, morele verantwoordelijkheid en persoonlijke betrokkenheid. Meer info over Goed Werk is te vinden op de website van Stichting Beroepseer.

---

## Verslag geschreven door Wouter ten Have

Redactie: A. Gabrielli