

Beste Kamerleden,

Ik schrijf u deze brief, omdat ik mij zorgen maak.  
Hopelijk neemt u de tijd om dit te lezen, evenals voor het tweede schrijven dat ik heb meegezonden. Dit tweede stuk is n.a.v. de bijeenkomst met minister Dekker op 21 februari 2020, waar de aanbevelingen voor de jeugdzorg bekend zijn gemaakt.

Als eerste wil ik graag boven alles stellen,  
ik geloof dat jeugdzorg nodig is en kan gaan werken.  
Ik geloof ook dat veel hulpverleners graag goed willen doen.  
Ik geloof ook dat het systeem, de structuur er mede voor zorgt dat het voor de hulpverleners niet altijd makkelijk is om hun werk te doen.  
Maar ook dat zij zich daar te makkelijk achter verschuilen.  
Voor mij persoonlijk heb ik als hulpverlener maar 1 taak en dat is de cliënt helpen.  
En we hebben in hulpverleningsland een afspraak gemaakt en dat is dat de hulpvrager centraal staat.  
Maar helaas is daar niet altijd iets van terug te zien door allerlei mitsen en mare.  
Voorbeeld;  
Sinds de transitie (ten tijde van deze overgang was ik werkzaam als kwaliteitsfunctionaris bij de cliëntenraad van st. Oosterpoort) wordt er door de bestuurders van instellingen geschreeuwd om geld.  
Later kwamen daar de FNV en de hulpverleners bij.  
Sinds die transitie heb ik helaas weinig gehoord over, hoe zit het nu eigenlijk met de werkbaarheid van de bestaande instellingen. Wat levert ons werk nu echt op voor de kinderen en ouders. Doen wij zelf misschien iets wat zorgt dat de hulpverleningskosten de pan uit reizen?  
Weinig gehoord over de last die hulpverleners ervaren van de nukken van de Raad voor de kindbescherming of voogdij. (terwijl deze last er weldegelijk is,  
Want we hebben met zijn alle de situatie laten ontstaan dat de raad en voogdij bepalend zijn.  
Waarom? Zonder de cliënten die Raad voor de kindbescherming en voogdij doorverwijzen heeft de instelling minder inkomsten, en dus is klagen over jouw opdrachtgever minder interessant.  
Ook niet als het wel in belang van het kind zou zijn.  
En ja, de bezuinigingen waren natuurlijk niet helpend.  
De decentralisatie was, in mijn ogen, geen helpende stap in de jeugdzorg beter maken.  
Want nu gingen ambtenaren, die totaal geen verstand hadden van deze zaken (veel gemeente zijn heel veel te laat begonnen met deze ambtenaren een beetje bij te scholen te laat gestart en de gemeente hebben er vaak ook niet voor gekozen om deskundigen in te schakelen om dit proces goed te laten verlopen).

#### **Ten aanzien van de hulpverleners;**

Wat missen medewerkers om werk echt goed te kunnen doen. Sociaal Pedagogische hulpverlening/ maatschappelijk werk/ orthopedagogiek/ psychologie gestuurd hebben is niet genoeg!  
Specialisatie; huiselijk geweld/ kindermishandeling/ trauma kind/ouders en de gevolgen die dat heeft voor gedrag.  
Ik denk als de hulpverlener meer kennis in huis zou hebben, zij gedrag van kinderen en hun ouders beter weten te duiden. En minder zullen veroordelen. Hierdoor ontstaat er meer ruimte.  
Het kind centraal zetten i.p.v. regels/ protocollen /belangen ouders en belangen hulpverleners - instelling.  
Een voorbeeld; Een tijdje geleden was er op tv een item over zelfdoding binnen gesloten setting. De hulpverleners klaagde steen en been (begrijpelijk als je na gaat welke opleidingsachtergrond zij hebben en wat er van hen verwacht wordt). In het item kwam vanuit de hulpverleners niets naar

voren over het feit dat zij de jongeren die deze pogingen doe begrijpen. Dit is voor hulpverlener en jongeren erg verdrietig. Op het moment dat deze hulpverleners zouden kunnen begrijpen, het hoe en waarom van de jongeren, wordt hun taak minder zwaar, niet minder heftig. Want het blijft natuurlijk heel naar dat een mens zich wil beroven van zijn eigen leven.

Maar jongeren doen niet zomaar een poging en vaak zullen zij ook niet echt dood willen, zij willen rust, verlost worden van de zwaarte van hun leven! Gevoel van onbegrip, niet serieus genomen worden.

En bedenk dit zijn pubers, die last hebben van de puberteit en vaak kampen met trauma. Waar niet altijd de juist hulp in het verleden is ingezet of zoals uit rapport van De Winter duidelijk naar voren komt. Pappen en nathouden, hopen dat ze snel 18 zijn en het zelf moeten gaan rooien.

Hulpverlening moet zich meer bewust worden van de Mega verantwoordelijkheid die zij dragen en opgelegd hebben gekregen. Zij zijn mede een bepalende factor over hoe de toekomst van kinderen gaat lopen. Geef kinderen de boodschappen mee dat ze een bestaansrecht hebben dus ook het recht om te uiten dat dingen in hun zorg niet goed gaan. Dat daarover te praten is. In plaats van de boodschappen mee geven dat ze dankbaar moeten zijn voor wat ze krijgen ongeacht of het wel of niet werkende is.

Het is ook in het belang van de jeugdzorg en haar kwaliteit is dat hulpverleners durven vertellen dat zij zelf of collega's iets niet juist aanpakken. Zonder dat je angst hoeft te hebben dat er represailles volgen

Ouders spreken geregeld over, de arrogante houding van de hulpverlener. De houding van de hulpverlener die het even niet weet maar dit niet wil toegeven ziet er vaak zo uit. Net als gewone mensen zetten zij een masker op op het moment dat iets moeilijk wordt en je vindt dat je dat niet mag toegeven, dit is menselijk en begrijpelijk, maar niet helpend. Hulpverleners moeten denk ik meer getraind worden in dat durven laten blijken dat je het ook even niet weet, juist helpende kan zijn, daar mee toon je aan dat je mens bent en graag goed wil doen. Hierdoor kan er een gesprek ontstaan over hoe hulpverlener en ouder samen opzoek gaan naar hoe moet het dan, al dan niet met hulp van bijvoorbeeld een "echte" onafhankelijke vertrouwenspersoon (die de ruimte en de tijd krijgt om dit proces goed te begeleiden)

Hier een stukje uit een interview dat met mij heeft plaats gevonden voor het deelonderzoek van de Winter over de vraag, hoe was hulpverlening na je 18e. De antwoorden op de gestelde vragen zijn zekers ook relevant voor de jeugdhulpverlening.

(ik heb dit soort dingen afgelopen dinsdag bewust niet gezegd, want het is mijn kijk en ik wil andere niet voor hun hoofd stoten door mijn visie)

**Interviewer: U zegt dus eigenlijk dat hulpverleners hun emoties uitschakelen om hun werk te kunnen doen en daardoor doen ze hun werk niet goed?**

**Respondent: Ja. Ik snap heel goed wat er gebeurt. Zij moeten de afstand en nabijheid continu in de gaten houden. Je moet op afstand blijven zodat het verhaal niet in jou kan, maar niet op zo'n grote afstand dat die ander denkt dat het je niks interesseert. Dat is soms heel heftig. Dat betekent nadat je zo'n cliënt hebt gehad even bij een collega je verhaal moet kunnen doen. Precies voor dat stukje is geen tijd en geen geld. Ik snap dat mensen er uiteindelijk voor kiezen om dan maar niet meer te voelen.**

**Interviewer: Om zichzelf te beschermen.**

**Respondent: Ja. Ik snap echt wel dat dat moet. Maar willen we met z'n allen dat dit beter gaat dan moeten we daar een oplossing voor zien te vinden. Dan moet je tools gaan regelen waardoor mensen wel weer de ruimte voelen om te durven voelen en te weten dat als zij uit een moeilijke situatie komen hun verhaal kwijt kunnen. Anders gaat het niet.**

**Interviewer: Als u een aanbeveling zou moeten doen voor de verbetering van de hulpverlening. U heeft al heel wat dingen genoemd, maar wat vindt u het belangrijkste?**

**Respondent: Het inzetten van ervaringsdeskundigen. Ik weet dat je tegenwoordig opleidingen hebt voor ervaringsdeskundigen en ik vind dat positief. Alleen denk ik dat ze dat niet op die manier**

*moeten doen. De jaren dat ik heb gewerkt, heb ik mijn ervaringsdeskundigheid ingezet. Dat doe je vanuit jouw natuur. Dat is niet iets wat je aan kunt leren. Ik ben misschien ook een beetje gekleurd. Iemand die ik ken die is zo'n opleiding gaan doen. Zij vroeg mij of ik dacht dat zij dat kon, ervaringsdeskundige zijn. Toen zei ik dat dat vooral afhing van de doelgroep waarmee zij ging werken. Maar ik dacht niet dat zij het mens was om met haar ervaringen te gaan werken. Ik heb gezegd dat als zij met haar ervaringen in de GGZ ging werken, zij ook mensen kapot kon maken waar zij bij stonden. Dat is niet de bedoeling. De bedoeling is dat jij vanuit jouw basiskennis bezit omdat je het zelf hebt ervaren. Dat is iets anders dan wat jij in zo'n opleiding gaat leren. Daar ga jij leren hoe je nu dat stukje van jezelf kunt vertellen zodat dat goed overkomt. Nee, daar gaat het niet over. Dat is hetzelfde als je bij de huisarts bent en die heeft een vrouw die een slechte bevalling heeft gehad. Jij komt daar omdat je bang bent voor de bevalling en dan kan die huisarts vanuit zijn eigen echte ervaring heel natuurlijk en zonder dat het aangeleerd is met jou daar over praten.*

*Interviewer: Heeft u dan het idee dat iemand in de eerste plaats ervaringsdeskundig zou moeten zijn en daarnaast een opleiding zou moeten volgen of juist andersom?*

*Respondent: Iemand moet een opleiding doen en is daarnaast toevallig ook nog ervaren in bepaalde onderwerpen. Ik geloof wel dat die mensen het al goed doen. Ik geloof niet dat je dat kunt leren op een opleiding. Er zijn ook hulpverleners die van alles hebben meegemaakt, maar dat nooit zullen delen omdat ze dat niet prettig vinden. Dat kun je ze niet meer aanleren door hen trucjes te leren op een studie. Het moet gewoon een natuurlijk iets zijn.*

*Interviewer: Maar u vindt dus wel dat iemand een opleiding moet hebben? Iemand zonder opleiding die wel van alles heeft meegemaakt, kan die ook hulpverleners?*

*Respondent: Dat ligt eraan. Ik heb ook in de verslavingszorg gewerkt en als oud-cliënten daar iets met hun eigen ervaringen doen dan vind ik dat heel gezond. Dat gaat over de verslaving en niet over wat er onder zit. Ik vind dat al die dingen die er onder kunnen zitten dingen zijn die je vanuit je opleiding...dat hoeven helemaal niet van die hoge opleidingen te zijn...maar je moet wel de basis hebben over wat dat dan is, hulpverleners. Je moet wel de grenzen weten. Tot hoe ver je kunt gaan. Als geen opleiding hebt dan weet je helemaal niet waar de grenzen liggen.*

*Interviewer: U zegt dus eigenlijk als aanbeveling: zet de ervaringsdeskundigheid van hulpverleners in.*

*Respondent: Ja, dat. En misschien een stap daarvoor. Laat jeugdhulpverleners die hulp moeten verlenen aan kinderen praten met volwassenen die in de jeugdzorg hebben gezeten. Laat hulpverleners hen vragen stellen. Veel zullen hulpverleners later herkennen in gesprekken met cliënten.*

*Interviewer: U zei al dat er weinig kennis is over geweld in de jeugdzorg en u zegt laat hulpverleners deze kennis niet uit een boek halen maar uit de praktijk.*

*Respondent: Door te vragen aan de mensen zelf. Door te kijken. Het feit dat een Spv'er tegen mij durft te zeggen dat ik niet dissocieer. Dan heeft zij niet opgelet op school. Maar dan denk ik: 'Jij hebt het alleen maar gelezen'. Dan is het heel knap als je weet hoe het eruit ziet. Het zijn vaak hele kleine details waaraan jij zou kunnen zien dat er andere dingen aan de hand zijn. Dat finetunen daarin vind je niet in de boeken. Ik denk dat scholen meer gebruik zouden moeten maken van voormalige jeugdhulpverleningsklanten. Stel vragen. Laat hen hun levensverhaal vertellen en ga dan daarna het hele verhaal heel minutieus ontleden. Wat heb je gezien? De helft van de klas ziet niks. Dat snap ik ook wel. Je weet niet waar je naar moet kijken als je die opleiding doet. In de boeken staat iets over raar doen met ogen...maar wat is dat dan? Iedereen doet wel eens raar met ogen, maar als iemand steeds weg kijkt als hij met je praat dan is er iets niet normaal. Eigenlijk had ik mijn verhaal moeten filmen. Dan heb je wat je moet hebben. Anders blijven het maar woorden. Ik heb hulp gehad bij het schrijven van mijn verhaal door een man van Slachtofferhulp. Die man had een heleboel goede tips. Maar een ding had hij niet moeten zeggen. Hij raadde mij aan om mijn hele verhaal in de ik-vorm te schrijven. Dat heb ik dus gedaan. Ik denk dat ik dat niet had moeten doen. Dan was het zichtbaar geweest in de woorden dat er iets niet klopt aan mij. Als jij alles in de derde persoon schrijft en af en toe een ik er tussendoor dan weet iemand die er verstand*

***van heeft: 'Oké, het was dus een beetje moeilijk'. Maar die man zei dat het zo hoorde en hij heeft heel veel geholpen om het in de ik-vorm terug te schrijven. Dat was voor mij niet te doen.***

### **Leidinggevende/bestuurders**

Ik denk dat zij zich meer bewust moeten worden, dat hulpverleners ook mens zijn. En het verdomde lastig is om tijdens je werk, zeker als het zwaardere doelgroepen betreft, je de hele dag te realiseren dat het niet persoonlijk tegen jou is gericht (natuurlijk roept ieder persoon weer iets anders bij kinderen op).

Ik denk dat er meer aandacht moet komen voor de hulpverleners m.b.t. waar loop je op een dag tegen aan, wat ging er goed, wat had er anders gemoeten en hoe kun je dat herstellen.

### **Ten aanzien van de kinderen en ouders (al dan niet gedwongen kader)**

Durven erkennen dat pleegouders en hulpverleners gewoon mensen zijn en dus cijfers geweld in gezin toepasbaar zijn op deze verzorgers. En dat het isolement waar kinderen in terecht komen, gevolgen kan hebben die voor niemand te overzien zijn. Als je niet zorgt dat deze kinderen een echte veilige plek hebben om te delen wat zij mee maken, leuk of niet leuk. Want kinderen praten niet zomaar, zeker niet als zij denken dat wat zij vertellen tegen hen gebruikt kan hebben. Dit is zeker het geval bij kinderen die al een flinke rugzak hebben.

Kinderombudsman en inspectie geven aan dat kinderen niet zomaar praten. Kinderen hebben vertrouwen nodig, een band voor dat zij zich durven open stellen. Natuurlijk zijn er ook kinderen/jongeren die makkelijker vertellen maar ook voor hen zou het goed zijn als er een plek is waar mensen zij die gewoon naar hen willen luisteren. Want een ding is een feit kinderen, zeker binnen gedwongen kader zijn eenzaam. Dit betekent niet dat zij geen vrienden hebben. Maar eenzaam in hun lot.

Misschien is het een idee dat er "Speciale kindertelefoon" komt voor deze doelgroep. Een plek waar zij gewoon mogen vertellen over alles. En mogelijk dat dit kinderen uiteindelijk wel doet laten vertellen over wat er ook niet leuk of niet goed gaat.

Echt werkende ondersteuning bij onvrede over hulpverlening voor kind en ouders. Niet maar 3 gesprekken met akj vertrouwenspersoon

Ten aanzien van toezicht op en klachtenprocedures

Het moet stoppen dat autoriteiten zich verschuilen achter, alleen structurele zaken op te mogen pakken.

Stel je voor dat de politie dat voortaan ook gaat roepen!

Iedere klacht is de moeite waard op te pakken. En is van te leren, over hoe kun je voorkomen dat? En ja er zullen er zijn die met een sisser aflopen. Maar door het niet te doen worden er kinderen en ouders beschadigd. Schade die niet te overzien is. En dueren hulpverlening trajecten langer en kost uiteindelijk meer, dan wanneer er vaak gewoon echt geluisterd was. De moeite wordt genomen om uit te zoeken of het klopt wat er gebeurt.

Blijkt dat het wel klopt wat er gebeurt, dan is het ook helpend voor alle partijen om te kijken hoe je de betrokken dit kan laten inzien en is dat OOK zeker in het belang van het kind.

Klachten proces lijkt nu gemaakt te zijn om uit te stralen dat de instelling het altijd bij het juiste eind zou hebben. En het verleden tot nu, toont aan dat dat niet het geval is.

Durf te falen en te reflecteren. En te verbeteren. Het is mensen werk.

In het verhaal van L wordt duidelijk dat je heel veel kennis, energie en kracht nodig hebt om de weg van het klacht recht te doorlopen.

Als we ons dan bedenken dat L een hoogopgeleide vrouw is met veel doorzetting vermogen en eigen waarde.

Hoe is het dan voor de kinderen en de ouders die gemiddeld genomen terecht komen in de wereld van jeugdzorg???

Er is bijna geen doorkomen aan. En dan ook nog te bedenken, dat veel ouders en kinderen die voor hun rechten willen en durven opkomen geregeld

Door hulpverleners/ bestuurders liever worden betiteld als niet meewerkend (de strijd aangaan- ondanks dat de afspraken binnen hulpverlening algemeen zijn gemaakt dat de hulpvrager centraal staat en eigen regie moet hebben) Helaas is de realiteit dat zij geen strijd aan gaan, zij vechten voor hun welzijn. Met het recht aan hun kant. **Alleen is dat recht vaak niet bereikbaar.**

### **Ten aanzien van de instellingen;**

Macht van de Raad voor de kindbescherming en voogdij moet stoppen.

Ook zij maken fouten. Het zijn maar mensen.

Veilig thuis was het beloofde land tav geweld. Helaas lijkt het dat deze organisatie niet helemaal begrepen heeft wat hun taak is en hoe groot hun verantwoordelijkheid is tav de vervolg stappen die kunnen vloeien uit hun gedane werk Ook zij hebben extreem veel macht, vooral omdat andere organisaties hen zien als de expert (helaas is dat een misvatting, kijk gewoon even de cv's van mensen die daar werkzaam zijn, ze zijn niet gespecialiseerd in onderwerpen waar zij toch echt dagelijks mee te maken krijgen. En ook hier speelt dus de "arrogante" houding. Niet omdat de mensen niet willen, maar omdat er dingen van hen gevraagd worden die, niet helemaal reëel zijn. Hoe kun je verwachten van jonge mensen, dat zij de juiste feeling hebben om gezinssituaties te doorzien waar huiselijk geweld en kindermishandeling plaatsvindt zonder de beroemde blauwe plekken. Vaak zijn het hulpverleners die zelf net komen kijken in de wereld van mogelijke ellende die in een mensen leven aanwezig kan zijn. Dar is deze hulpverleners niet aan te rekenen. Wel de opleiding die zij genoten hebben en hun werkgever die niet voldoende investeert in echte specialisatie rondom de meest voorkomende problematieken, waardoor je situaties beter kunt inschatte en herkennen.

### **Cliëntenraden**

Ooit is er bedacht dat instellingen een cliëntenraad moet hebben. Super goed idee, maar dit idee wordt wat minder goed, als de instellingen vervolgens een cliëntenraad ondersteuner vanuit de eigen organisatie in de cliëntenraad plaats, betaald door de instelling.

Ik denk dat het goed zou zijn als bijvoorbeeld vanuit het akj cliënten ondersteuners in cliëntenraden zouden worden geplaatst.

### **Een onafhankelijke autoriteit met mandaat;**

Een organisatie waar mensen uit het veld (hulpverleners, docenten, onderzoekers) en ervaringsdeskundige, die weten wat er fout kan gaan en hoe je dit kunt herkennen en erkennen een positie hebben waarbij zij recht op inzage dossiers, al dan niet naar aanleiding van officiële klachten, al dan niet n.a.v. structurele issues. Recht op spreken met hulpverleners en cliënten.

Maar ook de macht om de inspectie te sturen, daar waar structurele zaken aan het licht zijn gekomen en grootschalig onderzoek noodzakelijk is. Maar ook de macht hebben bestuurders te wijzen op hun verkeerde keuzes ten aan zien van scholing personeel, gebrek aan ondersteuning voor personeel.

Maar ook mogen aanspreken op het schofferen van kinderen en ouders. Het schenden van het op papier goed werkende klachtrecht

Geschreven door Daisy Petrona.

Daisy@petrona.nl