De jeugdhulpverlener met de toverstaf

Wat de buitenwereld volgens jeugdhulpverleners van hen verwacht en hoe ze daarmee omgaan



Professional-ervaringsonderzoek
meting eind 2022/begin 2023

Auteurs
Suzanne Rutz, Zeliha Erdal, Rob Gilsing en Barbera Voskuil

Kennisnetwerk
Jeugd Haaglanden

DE HAAGSE
HOGESCHOOL



Deze rapportage maakt deel uit van het professional-ervaringsonderzoek (PEO), dat periodiek de ervaringen van jeugdhulpprofessionals in de regio Haaglanden meet, specifiek op het gebied van professionele ruimte.
Eerdere metingen hadden betrekking op: professional zijn tijdens de eerste maanden van de Covid-pandemie, professionele ruimte en de invloed van regels en eisen en professionele ruimte en werkdruk.
Meer informatie over het PEO vind je op de website. Daar zijn ook rapportages van eerdere metingen te vinden.

Den Haag, oktober 2023

ISBN: 9789083280141

platformjeugdhulpprofessionalshaaglanden.nl

De jeugdhulpverlener met de toverstaf | **Samenvatting**

Wat de buitenwereld volgens jeugdhulpprofessionals van hen verwacht en hoe ze daarmee omgaan

Professional ervaringsonderzoek – meting eind 2022/begin 2023

5 verwachtingen van de buitenwereld over jeugdprofessionals

1. Jeugdhulpverleners kunnen alle problemen oplossen
2. Jeugdhulp plaatst onterecht kinderen uit huis
3. Het probleem ligt bij de jongere
4. Je krijgt geen jeugdhulp als je het nodig hebt
5. Jeugdhulp kan effectiever en efficiënter

Deze verwachtingen hebben jeugdhulpverleners zelf ook.

Twee achterliggende oorzaken:
- *Geluksdruk: 'iedereen wil een perfect leven'.*
- *Maakbaarheid samenleving: 'we kunnen alles verbeteren (zowel bij gezinnen als in de zorg)'.*

Onderzoek naar maatschappelijke verwachtingen

Onderzoeksvragen, beantwoord aan de hand van interviews:
- Welke verwachtingen heeft de buitenwereld van de jeugdhulp volgens jeugdhulpprofessionals?
- Wat is de impact van deze verwachtingen op (het werk van) jeugdhulpprofessionals?
- Hoe gaan jeugdhulpprofessionals met deze verwachtingen om?

Impact van de verwachtingen op jeugdhulpprofessionals

De mismatch tussen deze verwachtingen en de beperkte invloed van professionals heeft grote impact op:
- activiteiten in het dagelijks werk: bijvoorbeeld rechtzetten en uitleggen verwachtingen.
- professional als persoon: onmachtig omdat de verwachtingen beperkt te beïnvloeden zijn
- professionele identiteit: bijvoorbeeld laag vertrouwen in de beroepsgroep

Hoe jeugdhulpprofessionals met de verwachtingen omgaan

Meegaan in de verwachting:
- Je erbij neerleggen
- Verwachting nuanceren
- Manieren zoeken om (beter) aan de verwachting te voldoen (benutten professionele ruimte)

Niet meegaan in de verwachting:
- Verwachting in specifieke situaties bijstellen
- Verwachting grootschalig bijstellen
- Inzetten voor alternatieven (benutten professionele ruimte)

Aanbevelingen aan professionals:	Aanbevelingen aan bestuurders, managers, beleidsmakers:
1 Blijf het gesprek aangaan	**6** Heb oog voor de moeilijke context waarin professionals beslissingen moeten nemen
2 Reflecteer met elkaar	**7** Organiseer reflectie
3 Bespreek wat realistisch is (ook psycho-educatie)	**8** Faciliteer het gebruik van professionele ruimte
4 Vraag steun van leidinggevende wanneer je niet meegaat in de verwachting	**9** Neem deel aan het maatschappelijk debat en faciliteer dit.
5 Blijf professionele ruimte gebruiken om te doen wat nodig is	

Professional-ervaringsonderzoek

Dit onderzoek is onderdeel van het professional-ervaringsonderzoek (PEO), dat periodiek de ervaringen van jeugdhulpprofessionals in de regio Haaglanden op het gebied van professionele ruimte meet.

Inhoud

Samenvatting 3

1 Inleiding 5
1.1 Professionele ruimte 5
1.2 In gesprek over professionele ruimte 5
1.3 Opzet en werkwijze 5

2 Jeugdhulpverleners kunnen alle problemen oplossen 7
2.1 De verwachting 7
2.2 Oorzaken 7
2.3 Gevolgen 7
2.4 Verschillen tussen groepen professionals 8
2.5 Wat is de impact van de verwachting op professionals? 8
2.6 Hoe gaan professionals ermee om? 8

3 Jeugdhulp plaatst onterecht kinderen uit huis 9
3.1 De verwachting 9
3.2 Oorzaken 9
3.3 Gevolgen 9
3.4 Verschillen tussen groepen professionals 10
3.5 Wat is de impact van de verwachting op professionals? 10
3.6 Hoe gaan professionals ermee om? 10

4 Het probleem ligt bij de jongere 11
4.1 De verwachting 11
4.2 Oorzaken 11
4.3 Gevolgen 11
4.4 Verschillen tussen groepen professionals 12
4.5 Wat is de impact van de verwachting op professionals? 12
4.6 Hoe gaan professionals ermee om? 12

5 Je krijgt geen jeugdhulp als je het nodig hebt 13
5.1 De verwachting 13
5.2 Oorzaken 13
5.3 Gevolgen 13
5.4 Verschillen tussen groepen professionals 14
5.5 Wat is de impact van de verwachting op professionals? 14
5.6 Hoe gaan professionals ermee om? 14

6 Jeugdhulp kan effectiever en efficiënter 15
6.1 De verwachting 15
6.2 Oorzaken 15
6.3 Gevolgen 15
6.4 Verschillen tussen groepen professionals 16
6.5 Wat is de impact van de verwachting op professionals? 16
6.6 Hoe gaan professionals ermee om? 16

7 Conclusies en aanbevelingen 17
7.1 Welke verwachtingen heeft de buitenwereld van de jeugdhulp volgens jeugdhulpprofessionals? 17
7.2 Wat is de impact van deze verwachtingen op (het werk van) jeugdhulpprofessionals? 17
7.3 Hoe gaan ze met deze verwachtingen om? 18
7.4 Conclusie 19
7.5 Aanbevelingen 20

Kennisnetwerk
Jeugd Haaglanden

1 Inleiding



'Jeugdzorg moet weer over mensen gaan' (LOC Cliëntenraden, 17 januari 2022)

'Rechters sturen weer brandbrief over jeugdhulpverlening' (NOS, 11 mei 2022)

'Waarom het verkeerd gaat in de jeugdzorg (en wat politici eraan willen doen)' (NRC-podcast 1 juli 2023)

Hoe is het om te werken in een sector waarover de buitenwereld zoveel ideeën, meningen, beelden en verwachtingen heeft? Hoe ervaren jeugdhulpverleners de maatschappelijke verwachtingen die er leven, en hoe gaan ze daarmee om? Dit onderzoek beoogt antwoord te geven op deze vragen. Het maakt deel uit van het professional-ervaringsonderzoek (PEO), dat periodiek de ervaringen van jeugdhulpprofessionals in de regio Haaglanden op het gebied van professionele ruimte meet.

1.1 Professionele ruimte

Jeugdhulpverleners doen complex werk. Ze moeten beslissingen nemen die grote gevolgen kunnen hebben voor kinderen en gezinnen. Wetten, regels, professionele normen en richtlijnen en maatschappelijke verwachtingen kunnen behulpzaam zijn om goede beslissingen te nemen (zie kader op volgende pagina).

Maar daarbij spelen twee moeilijkheden. Ten eerste zijn deze vaak algemeen en moeten jeugdhulpverleners beslissingen nemen over concrete situaties. Zij moeten dus afwegen hoe ze deze algemene instructies toepassen op de specifieke situatie van een kind of gezin. Ten tweede kunnen wetten, regels, professionele normen, richtlijnen en maatschappelijke verwachtingen tegenstrijdig zijn.

Om te kunnen omgaan met deze tegenstrijdigheden en hulp te laten aansluiten op de specifieke situatie van de jeugdige en diens omgeving hebben jeugdhulpverleners ruimte nodig om hun eigen - professionele - afwegingen te maken.[1, 2, 3]

1.2 In gesprek over professionele ruimte

In de regio Haaglanden is professionele ruimte voor jeugdhulpverleners een belangrijk thema.[4] In het Platform Jeugdhulpprofessionals Haaglanden (PJH) gaan jeugdhulpprofessionals hierover met elkaar in gesprek. Om dit gesprek te voeden, meten we in het PEO periodiek de ervaringen van professionals. We stellen vaste vragen over ervaren professionele ruimte, aangevuld met wisselende thema's. Het PJH reflecteert op de resultaten en benoemt mogelijke verbeteringen voor de praktijk. De professionals in de werkgroep PJH, die mede het wisselende thema bepalen, wilden graag verdieping op het thema maatschappelijke verwachtingen.

1.3 Opzet en werkwijze

De volgende vragen stonden centraal:

- Welke verwachtingen heeft de buitenwereld van de jeugdhulp volgens jeugdhulpprofessionals?
- Wat is de impact van deze verwachtingen op (het werk van) jeugdhulpprofessionals?
- Hoe gaan jeugdhulpprofessionals met deze verwachtingen om?

1 Hupe, P.L., & Buffat, A. (2014). A Public Service Gap: Capturing contexts in a comparative approach of street-level bureaucracy. *Public Management Review, 16:4, 548-569.*
2 Kraak, A., & Rietbergen, M. (2023). *Samen bereiken wat niemand alleen lukt.* Utrecht: Nederlands Jeugd Instituut.
3 Steenmeijer, J., (2022). *Professionele autonomie in sociaal werk. Een model voor verantwoord handelen.* Bussum: Coutinho.
4 Jeugdhulp Haaglanden (2021). *De toekomst is nu! Regiovisie Jeugdzorg Haaglanden 2021-2026.* Den Haag: Jeugdhulp Haaglanden.

Deze vragen lenen zich goed voor een kwalitatieve onderzoeksopzet met interviews. We hebben 13 individuele interviews en een dubbelinterview gedaan met professionals (zie ook tabel 1). Met deze opzet wijken we af van eerdere PEO-metingen, die verricht werden met een digitale enquête.

De interviews waren semigestructureerd. Dat betekent dat we aan de hand van een leidraad met open vragen in gesprek gingen. We vroegen met welke maatschappelijke verwachtingen jeugdhulpprofessionals te maken hebben, van wie die verwachtingen komen, hoe die verwachtingen hun werk en hun persoon beïnvloeden, hoe ze ermee omgaan in hun werk en hoe professionele ruimte daarin een rol speelt. Aan de hand van de antwoorden vroegen we verder door. De interviews zijn open gecodeerd. Om de resultaten verder te kunnen duiden, is in de analyse ook gebruik gemaakt van literatuur over professionele ruimte en het omgaan met maatschappelijke verwachtingen. We hebben interviews met professionals gehouden tot sprake was van datasaturatie, het moment waarop in de interviews geen nieuwe informatie meer naar voren kwam.

Op twee momenten zijn de (tussentijdse) resultaten besproken met professionals. Na de eerste drie interviews hebben we de eerste opbrengsten besproken met vier professionals van de werkgroep van het PJH (februari 2023). Zij herkenden de eerste resultaten. Op basis van het gesprek hebben we de interviewleidraad aangepast en aangevuld. De resultaten van de eindanalyse hebben we opnieuw voorgelegd aan leden van de werkgroep PJH (juli/augustus 2023). Op basis daarvan hebben we de aanbevelingen passender kunnen verwoorden.

Tabel 1: De respondenten en hun kenmerken

Aantal respondenten	15
Vrouwen	14
Mannen	1
0-3 jaar werkzaam	1
3-6 jaar werkzaam	2
6-10 jaar werkzaam	2
10+ jaar werkzaam	10
Gemeentelijke toegang	6
Specialistische jeugdhulp	3
Gecertificeerde instelling	5
Vrij toegankelijke jeugdhulp	1

Leeswijzer

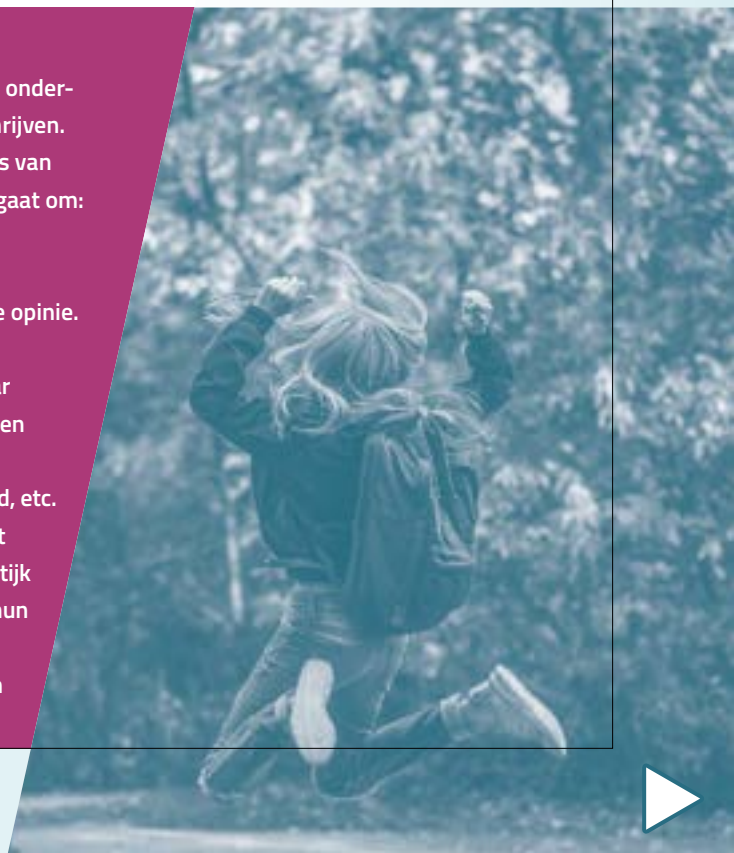
We hebben vijf maatschappelijke verwachtingen gevonden. In de hoofdstukken 2-6 presenteren we de resultaten per maatschappelijke verwachting. Voor iedere verwachting geven we aan wat de respondenten eronder verstaan, welke achterliggende oorzaken ze aanwijzen, welke gevolgen de verwachting volgens hen heeft, wat de impact van de verwachting op hen is en wat manieren zijn om (nog) beter met de betreffende maatschappelijke verwachting om te gaan. Indien we verschillen zagen tussen respondenten van de gemeentelijke toegang, gespecialiseerde jeugdhulp en gecertificeerde instellingen (GI) geven we dat aan. Het rapport sluit af met een hoofdstuk met conclusies en aanbevelingen.

Leidraden, bronnen en gaten[5]

In de literatuur worden drie leidraden (action prescriptions) onderscheiden, die het gewenste gedrag van professionals beschrijven. Professionals die beslissingen moeten nemen over situaties van individuele burgers kunnen hiermee rekening houden. Het gaat om:

- **Wetten en regels van overheid en organisatie**
- **Professionele normen en richtlijnen**
- **Maatschappelijke verwachtingen, waaronder de publieke opinie.**

Deze leidraden kunnen houvast geven om te beslissen en te handelen, maar kunnen ook leiden tot extra druk als ze elkaar tegenspreken of in de praktijk moeilijk haalbaar zijn. Er moeten bronnen (action resources) zijn om volgens deze leidraden te kunnen werken. Dat gaat bijvoorbeeld over scholing, tijd, geld, etc. Als action prescriptions en action resources niet in evenwicht zijn, is sprake van een gat, waarmee professionals in de praktijk moeten zien om te gaan. Professionals kunnen onder meer hun professionele ruimte gebruiken om met tegenstrijdigheden tussen action prescriptions en tussen action prescriptions en action resources om te gaan.



5 Hupe, P., & Buffat, A. (2014). A Public Service Gap: Capturing contexts in a comparative approach of street-level bureaucracy. *Public Management Review, 16:4*, 548-569.

2 Jeugdhulpverleners kunnen alle problemen oplossen

'Ja, de verwachting is op het moment dat ik binnenkom bij een gezin vaak toch nog wel dat ik de oplossing ben. Als een soort van mirakel het gezin binnenkom... En dan opeens neem je als het ware alle problemen onder je arm en je draagt ze langzaam weg.'

'Dat verwacht wordt dat jij - ik noem het altijd maar - een soort toverstaf hebt. Dat ik alles onder controle heb, alles kan regelen en alles voor elkaar kan krijgen.'

2.1 De verwachting

Jeugdhulpverlening wordt vaak ingezet als gezinnen hun problemen zelf of met andere hulp niet kunnen oplossen. De verwachtingen van gezinnen en van andere partijen zijn dan hoog gespannen; nu er jeugdhulp in het gezin komt, zal de situatie snel beter worden. Respondenten zien deze verwachting zowel bij kinderen en gezinnen, bij gemeenten, als in de media en bij ketenpartners, zoals scholen en rechters.

De verwachting dat jeugdhulp alles kan oplossen is volgens professionals nog hoger op het moment dat gezinnen lang hebben moeten wachten op jeugdhulp en ze naar hun idee zelf alles al hebben geprobeerd.

2.2 Oorzaken

Respondenten geven drie belangrijke oorzaken aan, die ten grondslag liggen aan de verwachting dat jeugdhulp alles kan oplossen:

- De zogenaamde 'geluksdruk', waarbij iedereen een perfect leven moet kunnen leiden. Hierachter ligt de veronderstelling dat geluk maakbaar is[6] en dat als kinderen en gezinnen er zelf niet in slagen om geluk te realiseren, jeugdhulpverleners daar (in belangrijke mate) voor kunnen zorgen.
- Respondenten vertellen dat ze soms meegaan in de verwachting dat zij de problemen kunnen oplossen. Jeugdhulpprofessionals willen graag mensen helpen. Het is vaak een van hun drijfveren om in de jeugdhulp te werken, maar ze moeten daarbij uitkijken niet teveel redder te worden met de cliënt als slachtoffer.[7]
- Respondenten geven aan dat de jeugdhulporganisaties waarvoor ze werken willen laten zien dat ze goede oplossingen bieden voor gezinnen, omdat dat deel is van hun bestaansrecht.

2.3 Gevolgen

Als gezinnen veronderstellen dat de jeugdhulpverlener hun problemen oplost, heeft dat ten eerste tot gevolg dat ze het initiatief om iets aan de problemen te doen buiten zichzelf leggen. Respondenten vertellen dat ze inderdaad vaak zelf aan de slag gaan, in plaats van het gezin aan het werk te zetten of het netwerk aan te spreken. Volgens respondenten heeft dit onder meer te maken met de sturing op uren door hun organisatie. Zij geven aan dat het voor hen vaak efficiënter is dingen zelf te regelen, dan het aan iemand anders uit te leggen en later te moeten achterhalen of het is gelukt. Maar ze benoemen als belangrijk nadeel dat de kinderen en gezinnen zo niet leren het zelf te doen.

Een tweede gevolg is dat juist vanwege de hooggespannen verwachting het gevoel van teleurstelling groot is als niet alles in korte tijd is opgelost. Jeugdhulpverleners geven aan dat dit naar hun idee het vertrouwen in de jeugdhulp vermindert, en dat het mede oorzaak is van klachten over de jeugdhulp, zowel bij hun eigen organisatie als bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).



6 Wienen, B. (2021, 18 november). *Mulock Houwerlezing: Nieuw kinderrecht: het recht om te falen.* Leiden: Nederlands Jeugdinstituut, Defence for Children, Pro Juventute en de Canon.

7 Zie ook: stap 6 - Stop met redden. *In: Struijk, M. (2019). In 10 stappen professional vanuit je hart. Maak met liefde en lef het verschil in de jeugdhulp.* Breda: Expertboek.

2.4 Verschillen tussen groepen professionals

Professionals benoemen verschillen tussen het vrijwillig en het gedwongen kader. Volgens de respondenten zijn de verwachtingen van ouders over het oplossen van problemen hoger binnen het vrijwillig kader. Het gedwongen kader wordt vaak pas opgelegd als jeugdhulp in het vrijwillig kader niet heeft gewerkt. Dan zijn de ouders, jongeren en kinderen al teleurgesteld in jeugdhulp. Desondanks herkennen ook respondenten van GI's (werkzaam in het gedwongen kader) de verwachting van gezinnen dat de jeugdhulp alles komt oplossen. Deze respondenten van GI's bieden zelf geen hulp maar zetten andere hulpverleners in en monitoren of die hulp daadwerkelijk helpt. Daarbij spreken ook zij de verwachting uit dat andere jeugdhulpverleners de problemen van gezinnen oplossen.

De toverstaf

Als het gaat over de verwachting dat jeugdhulp alles kan oplossen, zeggen respondenten dat ze geen toverstaf hebben waarmee ze problemen kunnen wegtoveren. In een gesprek tussen een jeugdbeschermer en een specialistisch jeugdhulpverlener vertelt een van de twee vaak tegen ouders te zeggen dat ze haar toverstaf kwijt is. Ze gebruikt dit om aan te geven dat zij de oplossing ook niet direct heeft. En ze legt uit aan ouders dat zij de oplossingen misschien zelf in handen hebben, omdat zij het kind kennen en weten hoe het reageert en wat het nodig heeft. De andere respondent gebruikt het beeld van de toverstaf juist op een andere manier. Ze heeft een toverstaf in haar tas. Die geeft ze kinderen of ouders in handen om hen de regie te geven of te vragen welke verandering zij als eerste zouden willen toveren.

2.5 Wat is de impact van de verwachting op professionals?

Respondenten geven aan het lastig te vinden met deze verwachting om te gaan. Dat heeft verschillende redenen.

Ten eerste is dit een verwachting die jeugdhulpverleners nooit waar kunnen maken. Hoewel ze spreken over gezinnen waar ze hele waardevolle hulp kunnen bieden en echt een bijdrage kunnen leveren, is het een utopie iedereen met alles te kunnen helpen. Dat kan frustreren, juist omdat de jeugdhulpprofessionals graag willen helpen.

Ten tweede vinden respondenten dat de problemen van jongeren en gezinnen bijvoorbeeld in de media, maar ook door ketenpartners vaak sterk worden vereenvoudigd. Als het probleem eenvoudig wordt gepresenteerd, lijkt de oplossing ook eenvoudig. Maar volgens de respondenten is de situatie als je je erin verdiept vaak complexer. Verschillende respondenten maken de vergelijking met de medische sector en geven aan dat de problemen niet op te lossen zijn door het plakken van een pleister; er is meer nodig om te wond te laten helen en oorzaken weg te halen.
Dat de situatie complexer is dan op het eerste oog te zien, speelt volgens respondenten bijvoorbeeld bij intergenerationele problematiek in gezinnen, waarbij ouders toen ze kind waren ook hulp hebben gekregen. Die problemen zijn taai en zelden eenvoudig op te lossen. Tegelijkertijd hebben respondenten wel het idee dat het hen kwalijk wordt genomen als ze er niet in slagen deze intergenerationele problematiek te doorbreken.

2.6 Hoe gaan professionals ermee om?

Richting gezinnen:

- *De 'geluksdruk' temperen:* Aangeven dat niet alles perfect kan zijn en dat dat ook niet altijd nodig is.
- *Transparant zijn en goed uitleggen:* Wat kunnen cliënten wel en niet verwachten van jeugdhulp? Wat gaat er gebeuren?
- *Gezinnen zelf het heft in handen geven:* De gezinnen motiveren en ondersteunen bij het zelf aan de slag gaan met mogelijke oplossingen, bijvoorbeeld door ouders als expert van hun kind aan te wijzen. Respondenten gebruiken hiervoor bijvoorbeeld de metafoor van de toverstaf (zie kader).

Richting andere bij gezin betrokken partners en collega's:

- *Gedeelde verantwoordelijkheid maken:* door met relevante ketenpartners en ouders, jongeren en kinderen samen te kijken wat er nodig is en wat mogelijk is voor kind en gezin.
- *Reflecteren op genoemde oplossingen voor gezinnen:* niet direct meegaan in de oplossingen die anderen denken dat goed is, maar goed kijken naar oorzaken en wat het beste past in deze situatie. Die reflectie doen professionals zelf, maar gebeurt ook in overleggen met collega's en ketenpartners.
- *Reflecteren op eigen rol:* respondenten houden zelf in de gaten of zij niet te hoge verwachtingen scheppen en spreken collega's erop aan als ze het idee hebben gezinnen te willen redden.

3 Jeugdhulp plaatst onterecht kinderen uit huis

'Als je zegt: ik ben schoolmaatschappelijk werker, dan zijn er bijvoorbeeld ouders die zeggen: "Oh, dan kom jij mijn kinderen uit huis halen?" Nee! Het is nou juist mijn werk om te voorkomen dat dat gaat gebeuren.'

'Die overtuiging zit er bij een heleboel mensen echt in: jij komt mijn kind afpakken. Terwijl ik alleen maar denk: laten we er alsjeblieft alles aan doen [om het kind thuis te laten wonen]. En dat doen we ook echt. Ik denk van menig verhaal dat wij op straat zouden voorleggen, iedere passant zou zeggen: "Oké, het [kind] moet daar weg!" En wij doen er dan nog alles aan om dat kind juist thuis te houden.'



3.1 De verwachting

Volgens respondenten bestaat bij veel gezinnen het beeld - en ook de angst - dat jeugdhulpverleners kinderen uit huis zullen plaatsen. Respondenten geven aan dat ouders vaak het gevoel hebben dat jeugdhulp-verleners komen beoordelen of zij een goede ouder zijn. Het kan voor ouders als een nederlaag voelen om jeugdhulp nodig te hebben, omdat over opvoeden vaak wordt gedacht als iets dat iedereen behoort te kunnen.

De verwachting over uithuisplaatsing bestaat niet alleen bij gezinnen, maar leeft ook breder, veelal gevoed door berichten in de media. Respondenten merken dat bijvoorbeeld in hun contacten met kennissen of als iemand hen vraagt wat voor werk ze doen.

3.2 Oorzaken

Respondenten noemen drie oorzaken, die ten grondslag liggen aan de verwachting dat jeugdhulp onterecht kinderen uit huis plaatst:

- In gezinnen waar de problematiek door generaties heen loopt, hebben ouders zelf vaak als kind uithuisplaatsingen meegemaakt. Daar hebben ze nare herinneringen aan.
- Jeugdhulp is negatief in het nieuws geweest. Onder meer de uitingen in de media over de toeslagenaffaire hebben geleid tot het beeld dat jeugdhulpverleners onterecht kinderen uit huis plaatsen. Ook gaan op social media hartverscheurende beelden rond van kinderen die uit huis worden geplaatst.
- Respondenten vertellen te merken dat de buitenwereld weinig weet van de opdracht en taken van verschillende soorten jeugdhulpverleners.

3.3 Gevolgen

Als gezinnen de verwachting hebben dat jeugdhulp onterecht kinderen uit huis plaatst, heeft dit tot gevolg dat gezinnen moeilijk hulp accepteren. Respondenten vertellen dat ouders vaak argwanend zijn richting jeugdhulp. Als het lukt om de hulp op gang te brengen laten gezinsleden niet snel het achterste van hun tong zien. Ze durven zich niet kwetsbaar op te stellen.

Daarnaast hebben respondenten als gevolg van deze verwachting steeds het gevoel zich aan de buitenwereld te moeten verantwoorden over hun werk. Ze worden ook in hun vrije tijd regelmatig aangesproken op dat ze kinderen uit huis zouden plaatsen.

3.4 Verschillen tussen groepen professionals

We vinden geen verschillen tussen groepen professionals. Alle respondenten zeggen te maken te hebben met angst voor uithuisplaatsing, van schoolmaatschappelijk werker tot jeugdbeschermer. Dat is opvallend gezien de grote verschillen in taken en verantwoordelijkheden tussen de verschillende groepen professionals.

De andere kant van het verhaal

Een van de respondenten vertelt hoe hij in zijn vrije tijd steeds wordt geconfronteerd met vragen over zijn werk van mensen die zich vooral op basis van de media een beeld hebben gevormd over de jeugdhulp. Hij wil dan de andere kant van het verhaal vertellen. Hij legt uit dat het anders zit, dat uithuisplaatsing vaak het laatste is wat er gebeurt en dat er altijd stappen aan vooraf zijn gegaan. Ook vertelt hij dat hij van alle kinderen in zijn caseload slechts een enkeling uit huis heeft moeten plaatsen. Hij vindt het daarom belangrijk dat er media-aandacht komt voor de andere kant van het verhaal. Op radio 1 zijn soms wel items die een meer genuanceerd beeld geven. Maar hij vraagt zich af waarom bestuurders, managers en jeugdhulpprofessionals niet aan tafel zitten bij programma's die zijn bedoeld voor een breder publiek (zoals Humberto of Jinek) om het bestaande beeld te nuanceren, bijvoorbeeld door transparant te zijn over dit soort cijfers.

3.5 Wat is de impact van de verwachting op professionals?

De wijze waarop professionals met deze verwachting omgaan verschilt. Een deel van de respondenten geeft aan niet zo'n last te hebben van deze verwachting. Het is iets dat ze indien nodig met hun cliënten bespreken. Anderen hebben er vooral last van als cliënten de angst voor uithuisplaatsing niet hardop benoemen. Professionals vragen hier vaak wel naar om een eventuele angst dan te kunnen adresseren, maar willen ook geen angst aanwakkeren die er niet is.

Met betrekking tot de buitenwereld, hebben diverse respondenten de ervaring dat kennissen of onbekenden negatief reageren als ze vertellen in de jeugdhulp te werken. Mede daarom praten niet alle respondenten graag met anderen over hun werk. Een respondent geeft aan vaak snel van gespreksonderwerp te wisselen. Een andere respondent zegt als mensen vragen wat hij doet soms een ander beroep. Daarnaast geven ook verschillende respondenten aan - uit zelfbescherming - weinig actief te zijn op social media, of mensen te blokkeren die via social media nare berichten sturen.

3.6 Hoe gaan professionals ermee om?

Richting gezinnen:

- *Vertrouwen opbouwen:* Ruimte nemen om een goede werkrelatie op te bouwen met gezinnen en vertrouwen te winnen. Bijvoorbeeld door eerst verschillende keren te bellen en rustig het contact op te bouwen, door duidelijke afspraken te maken en je daaraan te houden, en door goed te luisteren.
- *Transparant zijn:* Er open over zijn dat uithuisplaatsing soms nodig is, al is het doel dat kinderen thuis veilig kunnen opgroeien. En transparant zijn over het proces door uit te leggen dat hulpverlening en jeugdbescherming altijd in stapjes gaan. Dat iedere stap wordt besproken. Uitleggen dat niet één jeugdhulpprofessional kan bepalen dat een kind uit huis wordt geplaatst, maar dat hier altijd verschillende partijen bij betrokken zijn, waaronder een onafhankelijke rechter.
- *Reflectie op veronderstellingen en besluiten:* Respondenten geven aan besluiten over uithuisplaatsing heel zorgvuldig te willen nemen en de veronderstellingen die hierachter zitten voor zichzelf ook steeds willen toetsen.
- *Alternatieven zoeken:* Verschillende respondenten vertellen erop gebrand te zijn dat alle alternatieven, ook de minder voor de hand liggende, zijn uitgezocht, zodat uithuisplaatsing echt de allerlaatste optie is. Voor het bedenken en uitvoeren van alternatieven zetten ze hun professionele ruimte in. Een respondent geeft aan dat zij tijdens een hechtingsbehandeling merkte dat de stress bij een moeder opliep vanwege problemen met haar naturalisatie, waardoor de behandeling niet goed verliep en werd gedacht aan uithuisplaatsing. Ze verlaagde de stress door in plaats van de behandelsessie mee te gaan naar de Immigratie en Naturalisatie Dienst.

Richting kennissen, media, politici:

- *Transparant zijn over cijfers (zie kader):* Aangeven dat een beperkt aantal kinderen uit huis wordt geplaatst.
- *Positieve ervaringen:* Ook positieve ervaringen met jeugdhulp en voorkomen van uithuisplaatsing laten zien.

4 Het probleem ligt bij de jongere

'Ja pubers van nu, ja die zijn heel anders dan vroeger, toen wij jong waren. Daar hebben social media ook mee te maken; dat jongeren heel vaak zien wat die influencers voor fantastisch leven hebben. [..] Ik merk vaak dat ze de verbinding met de maatschappij aan het verliezen zijn, waardoor zij denken dat zij het probleem zijn.'

'Het is wel makkelijk van ouders, maar ook vanuit de maatschappij om te zeggen dat mensen hun eigen problemen veroorzaken. [..] Pijnlijke voorbeelden zijn bijvoorbeeld psychiatrie bij de ouders [..] en dat die kinderen behandeld gaan worden, omdat er niet goed naar het gezin of naar het systeem gekeken wordt.'



4.1 De verwachting

De maatschappelijke verwachtingen over jongeren zijn hoog. Als het niet lukt wordt de schuld snel bij henzelf gelegd, terwijl de maatschappij waarin ze opgroeien steeds complexer wordt. Volgens respondenten heeft deze verwachting vooral betrekking op jongeren, en minder op kinderen.

De respondenten zien dat bijvoorbeeld bij ouders de verwachting leeft dat het probleem bij hun kind ligt. Ze hebben moeite om met het gedrag van hun kind om te gaan en hopen dat jeugdhulp dat kan veranderen. Hier zit een link met de eerste verwachting dat de jeugdhulp alles kan oplossen (zie hoofdstuk 2).

Daarnaast geven respondenten aan dat ook andere partijen jongeren zien als degenen bij wie het probleem ligt. Als voorbeeld wordt genoemd dat leerlingen uit dezelfde klas individueel naar de jeugdhulp worden doorgestuurd voor gedragsproblemen, zonder te bedenken dat het probleem ook kan liggen bij de leerkracht of bij de groepsdynamiek in de klas.

4.2 Oorzaken

Als oorzaak noemen de respondenten de grote nadruk op individuele verantwoordelijkheid in onze samenleving. De veronderstelling dat iedereen het beste uit zichzelf moet halen en verantwoordelijk is voor diens eigen geluk of ongeluk.[8] Dit gaat samen met het idee dat het leven maakbaar is en dat je zelf iets moet veranderen als het niet goed met je gaat. Net als bij de eerste verwachting speelt dus ook hier de 'geluksdruk' een rol.

4.3 Gevolgen

Als ouders en andere partijen veronderstellen dat het probleem bij de jongere ligt, heeft dat ten eerste tot gevolg dat ze de oplossingen ook bij de jongere zoeken. Daarbij zijn ouders en ook andere partijen niet altijd bereid naar hun eigen gedrag te kijken.
Ook vertellen respondenten dat ze zien dat jongeren deze verwachting internaliseren. Ze denken dat zij iets niet goed doen, terwijl ze soms in een situatie zitten waar ze niet zoveel aan kunnen doen. Een respondent vertelt dat sommigen van de jongeren waar zij mee werkt het min of meer opgeven, nadat ze naar hun idee van alles hebben gedaan om te veranderen, en zich dan afwenden van de maatschappij.

8 Wienen, B. (2021, 18 november). *Mulock Houwerlezing: Nieuw kinderrecht: het recht om te falen.* Leiden: Nederlands Jeugdinstituut, Defence for Children, Pro Juventute en de Canon.

4.4 Verschillen tussen groepen professionals

Omdat deze verwachting vooral betrekking heeft op jongeren, zijn het vooral respondenten die met jongeren werken die hierover spreken. Het gaat bijvoorbeeld om respondenten die werken in de jeugdreclassering of respondenten die werken met jongeren in de overgang naar volwassenheid. Ook respondenten die veel werken met jongeren en gezinnen met een licht verstandelijke beperking geven aan te zien dat de buitenwereld vindt dat deze doelgroep hun eigen problemen moeten oplossen, terwijl ze daar niet altijd zelf toe in staat zijn.

4.5 Wat is de impact van de verwachting op professionals?

Deze verwachting heeft niet op alle respondenten evenveel impact. Een groep respondenten ervaart het als relatief eenvoudig om met deze verwachting om te gaan. Ze spreken direct naar betrokkenen uit dat problemen van jongeren nooit alleen bij jongeren zelf liggen, maar gezamenlijke problemen zijn die gezamenlijke oplossingen vergen. Anderen bestempelen het omgaan met deze verwachting als ingewikkeld. Ze zien dat jongeren soms buiten hun schuld in moeilijke situaties komen (bijvoorbeeld omdat ze de gevolgen van hun beslissingen niet kunnen overzien) en vragen zich af of de schuld dan niet te veel bij de jongere wordt gelegd. Een respondent geeft aan dat vooroordelen over bepaalde wijken of bepaalde groepen jongeren een rol spelen. Zo ziet ze dat jongeren uit een bepaalde wijk snel de schuld krijgen en minder kansen krijgen dan jongeren uit andere wijken van de stad.
Respondenten verwoorden het omgaan met deze verwachting als een dilemma (zie ook: kader). Ze vinden aan de ene kant dat ze de jongeren moeten 'ontschuldigen'; er zijn tenslotte allerlei redenen voor het gedrag en de situatie van de jongere. Aan de andere kant willen ze de jongere niet alleen maar als slachtoffer zien. Dat beperkt het zelfvertrouwen van jongeren en kan oplossingen in de weg staan.

4.6 Hoe gaan professionals ermee om?

Richting gezinnen en jongeren:

- *Fouten maken mag:* Benadrukken naar jongeren en gezinnen dat fouten maken mag, al moet je de consequenties ervan dragen. Ook geven respondenten jongeren aan dat er altijd weer nieuwe kansen kunnen komen.
- *Aandacht voor achterliggende problemen:* Goed kijken wat de oorzaken zijn en bekijken hoe die kunnen worden aangepakt en daarbij het hele gezinssysteem te betrekken. Een respondent geeft als voorbeeld dat hij zijn professionele ruimte benut om ouders te motiveren voor het zoeken van hulp voor hun problemen wanneer die achterliggende oorzaak zijn van de situatie van jongeren, terwijl hij zich eigenlijk primair op hulp aan jongeren zou moeten richten.

Richting ketenpartners:

- *Dialoog:* Het gesprek aangaan als andere partijen de schuld (te veel) bij de jongere lijken te leggen. En zelf in de wijze waarop je spreekt over jongeren alert zijn dat je de verwachting niet bevestigt.
- *Collectief maken:* Jongeren als groep benaderen met preventieve programma's en daarbij een gezamenlijke norm stellen, bijvoorbeeld op school richting leerlingen, ouders en leerkrachten/docenten. Een respondent noemt het voorbeeld van anti-pestlessen, waarbij aan alle partijen wordt uitgelegd dat iedereen een rol heeft in pesten en het voorkomen ervan.

Te zwaar gestraft?

Verschillende respondenten vertellen over discussies die ze met ketenpartners hebben over passende straffen. Ze geven voorbeelden van ketenpartners die vinden dat een ernstig delict een zware straf verdient. Een van de respondenten spreekt over een enkelband en avondklok, die ze voor een puber heel heftig vond. Andere partijen zien zo'n zware straf als manier om de norm te stellen dat het gedrag echt niet acceptabel is. Respondenten vertellen dat ze het daar aan de ene kant mee eens zijn. Aan de andere hebben zware straffen grote gevolgen voor de toekomst van die jongeren, bijvoorbeeld voor het vinden van een baan. Respondenten gaan hierover de discussie aan, om in ieder geval te zorgen dat de verschillende kanten van de gebeurtenis en de verschillende gevolgen goed voor het voetlicht worden gebracht.



5 Je krijgt geen jeugdhulp als je het nodig hebt



'Als wij hulp willen inzetten dan merken we ook dat de kinderen wel worden geholpen, maar niet op het moment dat ze het nodig hebben. Dus [..] ze kunnen uiteindelijk geholpen worden, maar wel echt veel te laat.'

'En dat betekent dat leerlingen en ouders vastlopen. En dat is heel verdrietig om te zien [..] Als je een gebroken been hebt, wordt ook niet gezegd:" Nou nee, sorry, we gaan niet gipsen. Komt u over vijf maanden maar terug om te kijken of het nog nodig is".'

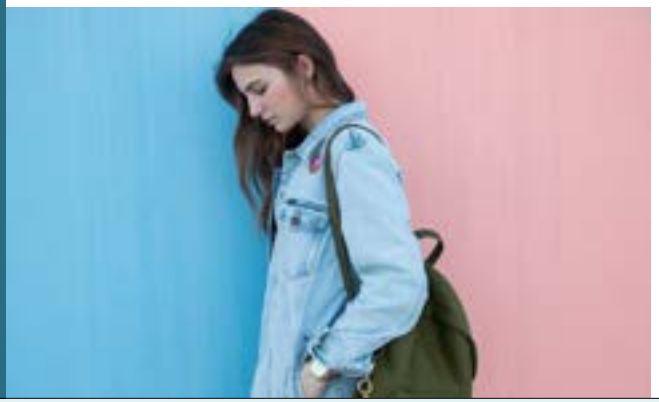
5.1 De verwachting

Er zijn lange wachtlijsten in de jeugdhulp. Als gevolg daarvan krijgen jongeren en ouders niet altijd de hulp die ze nodig hebben op het moment dat het echt nodig is. Deze breed gedeelde verwachting laat zien dat het vertrouwen in tijdige jeugdhulp laag is. Respondenten zien deze verwachting bij gezinnen, bij ketenpartners, in de media en de politiek. En ze delen deze verwachting zelf ook. De respondenten hebben niet alleen met de verwachting van de buitenwereld te maken dat er wachtlijsten zijn, maar die verwachting is ook realiteit. Dat heeft grote invloed op hoe ze over deze verwachting spreken.

5.2 Oorzaken

Respondenten noemen drie oorzaken die ten grondslag liggen aan de verwachting dat jeugdhulp niet beschikbaar is als je het nodig hebt:

- In de media staan vaak berichten over lange wachtlijsten, met name voor jongeren die jeugd ggz nodig hebben.



- Er zijn veel jeugdhulporganisaties en het aanbod is versnipperd. Daardoor kennen jongeren, ouders en professionals de sociale kaart niet altijd even goed en weten ze niet altijd organisaties met kleinere wachtlijsten te vinden.
- Ook hier is de achterliggende veronderstelling dat de hulpverlening alles snel moet kunnen oplossen (zie ook hoofdstuk 2). Iedereen wil een fijn en gelukkig leven en als er iets mis is, moet het snel worden gefikst.

5.3 Gevolgen

Respondenten noemen als gevolg dat gezinnen afhaken. Gezinnen moeten al over een drempel heen om jeugdhulp te accepteren, onder andere vanwege de angst voor uithuisplaatsing (zie ook hoofdstuk 3), maar ook vanwege schaamte dat het niet is gelukt het probleem zelf op te lossen. Het idee op een lange wachtlijst te komen, vormt dan een extra drempel en verlaagt de motivatie voor hulp nog meer.

Een ander gevolg is dat deze verwachting de druk op professionals verder verhoogt om de jeugdhulp te laten slagen. Respondenten hebben het gevoel steeds sneller resultaten te moeten boeken met gezinnen. Daarmee versterkt deze verwachting de verwachting dat jeugdhulp alle problemen moet oplossen (zie ook hoofdstuk 2).

5.4 Verschillen tussen groepen professionals

Met name respondenten uit wijkteams geven aan dat deze verwachting veel impact heeft op hun werk en dat het hen frustreert. Zij zien de problemen van gezinnen door lange wachttijden verergeren en zijn vaak niet toegerust die ernstiger problemen aan te pakken, maar willen gezinnen ook niet laten zitten (zie ook kader). Bovendien blijft het voor professionals uit de wijkteams steeds zoeken naar waar passende hulp wel beschikbaar is. Hoewel ook voor professionals uit de jeugdbescherming geldt dat ze passende hulp moeten vinden, voelen zij die impact minder. De respondenten uit de specialistische jeugdhulp voelen de druk van deze maatschappelijke verwachting op een andere manier in hun werk. Zij voelen de druk om door te werken, omdat ze weten dat er nog veel cliënten voor hulp op de wachtlijst staan. Dat is voor hen een belangrijke oorzaak van werkdruk.

5.5 Wat is de impact van de verwachting op professionals?

Respondenten hebben het gevoel weinig invloed te kunnen uitoefenen op de wachtlijsten. Ze delen de frustratie van de jongeren en ouders, maar kunnen weinig voor hen betekenen. Dat is vooral naar als ze zien dat de situatie verslechtert. Met name als de problemen acuut zijn, zoals bij suïcideproblematiek, is het voor alle betrokkenen zwaar om hiermee om te gaan. Terwijl diverse respondenten vertellen zich erbij neer te hebben gelegd, zeggen anderen hierover regelmatig stoom af te blazen bij collega's.

Ook vinden respondenten het lastig jongeren en ouders te moeten uitleggen dat er wachtlijsten zijn en dat het dus een tijd kan duren voordat ze aan de beurt zijn voor hulp. Dat is met name ingewikkeld wanneer ze veel energie hebben gestoken in het motiveren van de gezinnen voor hulp en er vervolgens geen hulp beschikbaar is.

Noodconstructies

Verschillende respondenten zeggen gezinnen op de wachtlijst toch hulp te bieden, ofwel vanuit de verwijzende organisatie ofwel vanuit organisatie waarbij het kind op de wachtlijst staat. Een respondent vertelt dat een van haar gezinnen al acht maanden op de wachtlijst staat. Zij houdt regelmatig contact en ziet dat de hulp echt nodig is. Ze geeft aan dan extra aandacht te geven en ook wat hulp te bieden. Ze gaat daarmee naar eigen zeggen buiten haar boekje, maar vindt het schrijnend niets te doen. Ook heeft zij samen met collega's allerlei tijdelijke noodconstructies bedacht om gezinnen toch iets te kunnen bieden.

5.6 Hoe gaan professionals ermee om?

Richting gezinnen:

- *Ontzorgen:* Sommige problemen kun je ook oplossen zonder hulp.
- *Snellere routes benutten:* Bijvoorbeeld ouders adviseren via de huisarts aan te melden.
- *Overbruggingshulp:* Zelf alvast wat overbruggingshulp bieden, ook als het niet je taak is (zie ook: kader).
- *Eerder afsluiten:* Zo snel mogelijk afsluiten, maar dan wel de nazorg goed regelen. Een respondent noemt bijvoorbeeld de optie van een strippenkaart met momenten die gezinnen mogen benutten om opnieuw contact te zoeken voor advies, of vragen.

Richting collega's, ketenpartners en beleidsmedewerkers:

- *Netwerk benutten:* Anderen inschakelen die de sociale kaart en de stand van de wachtlijsten kennen.
- *Afspraken maken:* Verschillende respondenten vertellen dat ze aandringen op het maken van afspraken over wachtlijstbeheer.



6 Jeugdhulp kan effectiever en efficiënter

'We kregen van die hele lelijke mailtjes [van onze werkgever] over dat we tekorten hebben en dat er meer, harder gewerkt moet worden en meer gedeclareerd.'

'[De verwachting] dat wij de begrotingstekorten in de jeugdzorg - dat verwacht de politiek dan - dat we die naar beneden brengen. [..] Dat vind ik heel erg lastig. Dat we het financiële moeten laten meewegen [in onze beslissingen]. En onze gemeente doet dat - vind ik - nog wel redelijk goed hoor. Als het moet, dan doen we het gewoon. Maar aan de andere kant: wij zijn ook professionals en als wij denken dat iets het beste is, ja dan mag je daar ook vanuit gaan.'



6.1 De verwachting

Professionals geven aan dat de verwachting is dat ze voor minder geld meer jeugdhulp kunnen bieden. Professionals voelen continue de druk om efficiënter en effectiever te werken vanuit henzelf, hun organisatie, gemeenten en de politiek. Zij lopen er zelf tegenaan dat hun dagelijkse werkzaamheden niet zo efficiënt zijn als ze graag zouden willen en vinden zelf ook dat hun werk efficiënter en effectiever moet kunnen. Mede daarom vinden ze het in contacten met anderen frustrerend op nog efficiënter werken te worden aangesproken. Dat gebeurt bijvoorbeeld door managers wanneer een traject met een gezin (te) lang duurt. Ook spreken ze over discussies met gemeenten die bijvoorbeeld slechts een deel van de uren voor een cliënt willen financieren.

6.2 Oorzaken

Respondenten hebben deze verwachting geïnternaliseerd; het is geen verwachting van de buitenwereld, maar ook van henzelf. Ze benoemen daardoor niet zozeer redenen van de verwachting van de buitenwereld, maar vooral waarom jeugdhulp naar hun idee nu niet efficiënt en effectief is. Ze noemen grofweg de volgende oorzaken:

- Grote financiële tekorten in de jeugdhulp, waardoor er minder aandacht is voor kwaliteit en effectiviteit.
- Het gefragmenteerde veld, met alle verschillende organisaties. Iemand noemt als voorbeeld het organiseren van een multidisciplinair overleg, dat maar niet lukt en als gevolg heeft dat een jongere lang in onzekerheid blijft.
- Wachtlijsten, waardoor kinderen niet op het juiste moment passende hulp krijgen en er veel moet worden geregeld om op zoek te gaan naar acceptabele alternatieven (zie ook hoofdstuk 5).
- Organisaties die prijsafspraken hebben gemaakt die moeilijk haalbaar zijn voor professionals en die efficiëntie en effectiviteit tegenwerken.
- Veel moeten rapporteren en verantwoorden, wat veel tijd vraagt. Die tijd kunnen ze niet besteden aan hulp aan gezinnen.

6.3 Gevolgen

De verwachting dat efficiëntere jeugdhulp kan worden geboden brengt volgens respondenten een hoge werkdruk en veel uitval van collega's met zich mee. Respondenten benoemen dat de nadruk op efficiëntie gevolgen heeft voor de effectiviteit. Juist vanwege de druk om snel resultaat te leveren, kunnen respondenten naar hun idee niet altijd de hulp bieden die nodig is. Verder besteden ze vooral aandacht aan wat er op dat moment echt moet. Ze zijn daardoor veel bezig met 'damage control' en minder met lange termijn doelen en -effecten voor gezinnen. Ze ervaren een dagelijks dilemma over waar ze hun tijd aan zullen besteden. Want als ze tijd steken in het ene gezin, gaat dat ten koste van tijd aan een ander gezin.

6.4 Verschillen tussen groepen professionals

Alle professionals noemen deze verwachting en de impact die het heeft op hun werk. Met name de professionals uit de jeugdbescherming noemen de wettelijke termijnen die hun dagelijkse werkzaamheden en de volgorde ervan sterk bepalen, en die naar hun idee niet altijd samengaan met efficiënt werken.

6.5 Wat is de impact van de verwachting op professionals?

De impact van deze verwachting op respondenten verschilt. Ten eerste willen respondenten zich voor verandering van het systeem inspannen. Een respondent gaf aan hierom te hebben gestaakt. Ook vertelde iemand dat zij om die reden hogerop wilde komen. Ze wil manager worden, vanuit het idee dan meer invloed te hebben. Ten tweede zijn er respondenten die samen met anderen proberen verandering in hun eigen praktijk te bewerkstelligen. Een respondent vertelt dat ze de mogelijkheid om samen met anderen in een pilot zorg op een andere manier te gaan bieden, met beide handen heeft aangegrepen. Een andere respondent is samen met collega's het gesprek aangegaan over wat ze minimaal nodig hebben voor het bieden van goede kwaliteit (zie ook kader). In aansluiting daarop geven respondenten aan hun eigen grens te trekken van wat zij zelf nog goede kwaliteit vinden en te bewaken dat de kwaliteit niet onder die grens zakt. Ten derde geven respondenten aan het gevoel te hebben niet meer te kunnen doen dan ze al doen. Deze respondenten hebben niet het gevoel dat er veel te veranderen is. Sommige respondenten kunnen zich daarbij neerleggen. Anderen geven aan minder te zijn gaan werken om het werk voor hen beter behapbaar te maken. Verschillende respondenten overwegen om te stoppen met werken in de jeugdhulp, vanwege de werkdruk die ze voelen.

6.6 Hoe gaan professionals ermee om?

Richting gezinnen:

- ***Preventie en normaliseren:*** Om zo de noodzaak voor jeugdhulp zoveel mogelijk weg te nemen.
- ***Aandringen:*** Ouders motiveren om te blijven aandringen op voldoende hulp van goede kwaliteit. Een respondent geeft aan dat zij haar professionele ruimte heeft benut om ouders in te fluisteren dat er meer klachten waren over de kwaliteit van de hulp van een bepaalde aanbieder en dat het zin had daar ook hun stem in te laten horen.

Richting managers, beleidsmedewerkers en politici:

- ***Beperken registratie:*** Respondenten geven aan de registratielast te willen beperken. Dat doen ze soms door hun professionele ruimte te benutten en alleen te registreren wat essentieel is. Over registratie wordt niet alleen gesproken als van belang voor verantwoording richting gemeenten (en de wens van gemeenten om alles inzichtelijk te maken) maar ook als van belang om je als professional te kunnen verantwoorden in het tuchtrecht, mocht het nodig zijn.
- ***Systeemverandering:*** Jeugdhulp anders organiseren vanuit de verwachting dat dan efficiënter kan worden gewerkt, met bijvoorbeeld meer nadruk op integraal en preventief werken.

Op je strepen staan

Verschillende respondenten vertellen dat het voor hen als persoon heel ingrijpend is om steeds het idee te hebben dat ze betere kwaliteit kunnen leveren. Voor een van de respondenten is de grens bereikt. Ze heeft haar professionele ruimte benut om samen met haar collega's af te spreken dat ze op hun strepen gaan staan en dat ze steeds benadrukken wat er nodig is om goede kwaliteit te kunnen leveren. Dit heeft ze daarna met haar manager besproken, en het is meegenomen in de contractonderhandelingen met de gemeente.



7 Conclusies en aanbevelingen

Zorg voor jezelf als persoon en als professional (Struijk, 2019, p.71/72).

De autonomie van een professional begint niet alleen bij het 'vrij' handelen binnen de kaders, maar ook bij het constructief-kritisch bezien van die kaders (Steenmeijer, 2022, p. 191).



Dit onderzoek ging over de maatschappelijke verwachtingen die jeugdhulpverleners uit de regio Haaglanden ervaren. We deden het onderzoek aan de hand van drie onderzoeksvragen. Hieronder reflecteren we per vraag op de uitkomsten en geven we een conclusie. Het hoofdstuk eindigt met aanbevelingen voor professionals, bestuurders, managers en beleidsmakers.

7.1 Welke verwachtingen heeft de buitenwereld van de jeugdhulp volgens jeugdhulpprofessionals?

Respondenten noemen vijf verwachtingen van de buitenwereld over de jeugdhulp die hun werk beïnvloeden. Het gaat om de verwachting dat:

1. jeugdhulpverleners alle problemen kunnen oplossen,
2. de jeugdhulp onterecht kinderen uit huis plaatst,
3. het probleem bij de jongere ligt,
4. je geen jeugdhulp krijgt als je het nodig hebt,
5. de jeugdhulp efficiënter en effectiever kan.

Volgens de respondenten hebben verschillende partijen deze verwachtingen. Naast gezinnen en jongeren, worden de verwachtingen ook geuit door kennissen, de media, ketenpartners, managers, beleidsmakers en politici. Alleen de verwachting over uithuisplaatsing is volgens respondenten minder breed gedragen onder ketenpartners en beleidsmedewerkers en beperkt zich tot gezinnen, de media en (als gevolg hiervan ook) de algemene bevolking.

De verwachtingen dat jeugdhulp alles kan oplossen, dat er geen jeugdhulp is voor jongeren die dat nodig hebben en dat jeugdhulp efficiënter en effectiever kan, leven ook onder jeugdhulpprofessionals zelf.

Hoewel de verwachtingen inhoudelijk van elkaar verschillen, delen ze enkele opvallende achterliggende oorzaken. Zo speelt de 'geluksdruk', waarbij jongeren de druk voelen om een perfect en succesvol leven te hebben, een belangrijke rol in de verwachting dat jeugdhulp alles kan oplossen en dat het probleem bij de jongere ligt. Ook de maakbaarheid van de samenleving vormt een belangrijke achterliggende oorzaak. Dat geldt enerzijds op microniveau, waarbij de veronderstelling is dat problemen van gezinnen helemaal oplosbaar zijn, en anderzijds op macroniveau, waarbij wordt verondersteld dat het systeem maakbaar is en zo kan worden beïnvloed dat wachtlijsten beperkt zijn, en alle jeugdhulp efficiënt en effectief kan worden geboden.

7.2 Wat is de impact van deze verwachtingen op (het werk van) jeugdhulpprofessionals?

Jeugdhulpprofessionals hebben zelf het gevoel beperkt invloed te kunnen uitoefenen op de verwachtingen, zowel op het microniveau als op het macroniveau. De mismatch tussen hoge en/of niet reële verwachtingen enerzijds en weinig mogelijkheden om invloed uit te oefenen anderzijds heeft grote impact.

Die impact heeft allereerst betrekking op hun dagelijks werk. Ook als de verwachtingen niet reëel zijn beïnvloeden ze de activiteiten die jeugdhulpprofessionals dagelijks doen en hun beslissingen. Professionals moeten te hoge verwachtingen temperen, onjuiste verwachtingen rechtzetten, zo transparant mogelijk werken, in discussie gaan met ketenpartners, grenzen stellen richting management en beleid, etc..

Daarnaast heeft de impact betrekking op jeugdhulpverleners als persoon. Het geeft een onmachtig gevoel niet te kunnen voldoen aan een te hooggespannen verwachting, een irreële verwachting beperkt te kunnen beïnvloeden of om te gaan met een volgens professionals reële verwachting, die in de praktijk onhaalbaar is.

Verder heeft het impact op de professionele identiteit. De respondenten signaleren dat verschillende van deze verwachtingen samengaan met een laag vertrouwen in hun beroepsgroep. Dat heeft impact op hun werkplezier en trots op hun beroep.

7.3 Hoe gaan ze met deze verwachtingen om?

Grofweg zien we twee manieren van omgaan met de verwachtingen. Ten eerste zien we dat jeugdhulpprofessionals manieren hebben gevonden om met de verwachting om te gaan, zonder die te willen veranderen. Daarbinnen zien we dat:

- Professionals aangeven zich erbij neer te leggen. Als ze zich erbij neerleggen, wil dat niet zeggen dat ze niets doen. In de interviews geven jeugdhulpprofessionals bijvoorbeeld aan hierover stoom af te blazen bij collega's, te overwegen met jeugdhulp te stoppen of minder uren te willen werken, of dat ze het onderwerp in gesprekken omzeilen.
- Professionals de verwachting nuanceren. Zo vertellen professionals bijvoorbeeld te benadrukken dat jongeren fouten mogen maken bij de verwachting dat het probleem bij de jongere ligt.
- Professionals manieren zoeken om (beter) aan de verwachting te voldoen. Dit zien we vooral bij verwachtingen die gaan over wachtlijsten en efficiëntie en kwaliteit. Professionals gebruiken hierbij hun professionele ruimte. Het gaat dan bijvoorbeeld over registratie te beperken tot het hoogstnoodzakelijke, ouders vertellen dat er alternatieve routes zijn voor aanmelding bij de jeugdhulp, duidelijk grenzen te stellen waar het gaat om het bieden van goede kwaliteit van zorg, etc.



Ten tweede zien we dat jeugdhulpprofessionals niet in de verwachting meegaan. Daarbinnen zien we dat:

- Professionals de verwachting in specifieke situaties willen bijstellen. Ze doen dat bijvoorbeeld door in contacten met anderen uit te leggen dat de verwachting naar hun idee niet klopt, door te reflecteren op de situatie en met ketenpartners in discussie te gaan als ze vinden dat het probleem teveel bij jongeren wordt gelegd of door cijfers te laten zien die de verwachting ontkrachten.
- Professionals de verwachting op grote schaal willen veranderen. Ze doen dat bijvoorbeeld door zelf een managementfunctie te ambiëren, door ervoor te pleiten dat prominenten uit de jeugdhulp actief in de media de verwachting bijstellen of door te pleiten voor een systeemaanpassing.
- Professionals zich inzetten voor alternatieven. Het gaat dan bijvoorbeeld over inzetten op preventie in plaats van op het bieden van meer hulp, normaliseren in plaats van jongeren op een wachtlijst aan te melden, jongeren de toverstaf in handen te geven in plaats van mee te gaan in het idee dat de jeugdhulpverlener de oplossing moet bieden. Professionals benutten hierbij hun professionele ruimte om te kunnen doen wat nodig is voor gezinnen.

In beide manieren van omgaan (zowel in het meegaan in de verwachting, als in het willen veranderen van de verwachting) is reflectie belangrijk. Bij het meegaan in de verwachting gaat reflectie over vragen als: 'waar heb ik zelf invloed op?', 'wat heb ik nodig om mijn werk te kunnen doen?' en 'hoe kan ik goed voor mijzelf zorgen om mijn werk te kunnen blijven doen?' Bij het willen veranderen van de verwachting gaat het over reflectie op en kritisch denken over de kaders waarbinnen jeugdhulpverleners moeten werken. Het gaat om vragen als: 'hoe is sociaal beleid tot stand gekomen en welk beeld van mensen en van de samenleving wordt daarin geschetst? Doet dat beeld recht aan mensen? Wat is er vanuit de blik van jeugdhulp op af te dingen of aan te vullen? [9] Professionals geven aan dit soort reflectie graag met collega's te willen doen. Ze geven echter net als in andere PEO's aan weinig tijd te hebben en weinig tijd vrij te kunnen maken voor dit soort reflectie. [10, 11]

7.4 Conclusie

We hebben laten zien dat jeugdhulpverleners die toch al complex werk doen, dat werk doen in een maatschappelijke context die het werk nog extra compliceert. Collectieve maatschappelijke verwachtingen spelen door individuele contacten met gezinnen, kennissen, ketenpartners, beleidsmakers en managers heen. Jeugdhulpverleners kunnen de maatschappelijke verwachtingen zelf moeilijk veranderen.

De maatschappelijke verwachtingen spelen een belangrijke rol in de beslissingen die jeugdhulpprofessionals nemen en hebben veel invloed op hun dagelijks werk, op hun persoonlijk en op hun professionele identiteit. Maatschappelijke verwachtingen beïnvloeden daarmee - naast wetten en regels en professionele normen en richtlijnen - de beslissingen van jeugdhulpprofessionals.

Jeugdhulpverleners hebben manieren van omgaan zonder de verwachting te willen veranderen en manieren van omgaan die de verwachting wel willen veranderen. Bij beide manieren van omgaan gebruiken professionals hun professionele ruimte. Als ze meegaan in de verwachting gebruiken ze de ruimte vooral om op creatieve manieren beter aan de verwachting te kunnen voldoen. Als ze de verwachting willen aanpassen gebruiken ze de ruimte vooral om goede alternatieven te vinden en in te zetten.



9 Steenmeijer, J. (2022). *Professionele autonomie in sociaal werk. Een model voor verantwoord handelen.* Bussum: Coutinho.
10 Paulo, R., & Gilsing, R. (2022). *Professional-ervaringsonderzoek 2021: Quickscan professionele ruimte, regels en eisen.* Den Haag: De Haagse Hogeschool.
11 Rutz, S., Gilsing, R., Paulo, R. (2022). *Professional-ervaringsonderzoek. Quickscan professionele ruimte en werkdruk.* Den Haag: De Haagse Hogeschool.



7.5 Aanbevelingen

Aan professionals:

- Blijf het gesprek aangaan over verwachtingen die je aan het hart gaan. We vormen samen de maatschappij. Dat gesprek kan in het klein, in gesprekken met cliënten, met scholen en andere ketenpartners en mensen om je heen. Het gesprek kan ook in het groot, door deel te nemen aan het maatschappelijk debat.
- Reflecteer met collega's op hoe je naar de verschillende maatschappelijke verwachtingen kijkt, welke impact het heeft op jezelf en op je werk en hoe je daarmee kunt omgaan. Wellicht kom je samen tot goede oplossingsrichtingen of creatieve manieren om ermee om te kunnen gaan.
- Verschillende verwachtingen hebben te maken met geluksdruk en de maakbaarheid van het bestaan. Blijf het gesprek voeden met jongeren, ouders, ketenpartners, managers en beleidsmakers over wat realistisch is om van het leven te verwachten. Opgroeien gaat gepaard met vallen en opstaan. Het geven van psycho-educatie kan hierin belangrijk zijn.
- Vraag steun bij je leidinggevende of organisatie om niet mee te gaan in verwachtingen. Zolang verwachtingen niet worden tegengesproken, blijven ze bestaan. Leidinggevenden of de organisatie zou bijvoorbeeld makkelijker en vaker nee kunnen zeggen, als het bieden van jeugdhulp niet de goede oplossing is.
- Gebruik je eigen professionele ruimte als je het nodig hebt, om - soms tegen de maatschappelijke verwachtingen in - te doen wat nodig is voor cliënten.

Aan bestuurders/managers/beleidsmakers:

- Dit onderzoek laat zien dat jeugdhulpprofessionals moeilijk werk doen, waarbij ze onder moeilijke omstandigheden en in een moeilijke context beslissingen met grote gevolgen voor kinderen en gezinnen moeten nemen. Als bestuurder, manager en beleidsmaker is het belangrijk daar oog voor te hebben.
- Het kan professionals helpen om met anderen te reflecteren op de verwachtingen en manieren om ermee om te gaan met elkaar uit te wisselen. Professionals hebben daar tijd voor reflectie voor nodig; tijd die ze nu vaak missen. Wij bevelen aan professionals die tijd te geven en ook zelf te reflecteren op de maatschappelijke verwachtingen en je eigen rol en mogelijkheden daarin.
- Investeer in sterke teams om onder deze moeilijke maatschappelijke verwachtingen samen hun werk te doen, goede afwegingen te kunnen maken en daar waar nodig hun professionele ruimte voor te benutten. Faciliteer en steun professionals die hun ruimte benutten en koppel hen aan professionals die het benutten van professionele ruimte nog lastig vinden.
- Steun professionals die zich in het maatschappelijk debat mengen en neem zelf deel aan het maatschappelijk debat om duidelijker te maken wat de jeugdhulp kan en doet. Voedt ook het maatschappelijk debat over de gevolgen van geluksdruk voor jongeren en over de (on)mogelijkheden van de maakbare samenleving, twee achterliggende veronderstellingen van verschillende maatschappelijke verwachtingen.



Colofon

Oktober 2023
© 2023 De Haagse Hogeschool

De Haagse Hogeschool
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EH Den Haag
www.dehaagsehogeschool.nl
www.kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl

Auteurs
Suzanne Rutz
Zeliha Erdal
Rob Gilsing
Barbera Voskuil

Uitgever
De Haagse Hogeschool

Foto's
Shutterstock

Vormgeving
Gabriëlle Thijsen

ISBN: 9789083280141

Kennisnetwerk
Jeugd Haaglanden

DE HAAGSE
HOGESCHOOL