

Zicht op veiligheid in de jeugdzorg

KWALITEIT VAN BESLUITVORMING IN ONVEILIGE OPVOEDSITUATIES

Instellingen en professionals die met kinderen of ouders werken zijn medeverantwoordelijk voor het waarborgen van de veiligheid van jeugdigen. Zicht krijgen op veiligheid vraagt om een combinatie van professioneel werken en goed veiligheidsbeleid op organisatieniveau. Voorbeelden uit de jeugdzorg laten zien hoe dat kan. Veiligheid van jeugdigen is een urgent maatschappelijk thema. Gezinsdrama's maken pijnlijk duidelijk dat kinderen en jongeren voor een veilige en gezonde ontwikkeling afhankelijk zijn van volwassenen. In de eerste plaats van hun ouders, die primair verantwoordelijk zijn voor bescherming, verzorging en opvoeding van hun kind. Maar ook van andere volwassenen om hen heen die signaleren als ouders deze verantwoordelijkheid niet (kunnen) waarmaken, die actief handelen om ouders te ondersteunen en die waar nodig de veiligheid van de jeugdige waarborgen.

Door: I.J. ten Berge

Sinds enkele jaren zetten overheden, brancheorganisaties, instellingen en professionals zich actief in om onveilige thuissituaties beter te signaleren en aan te pakken. Voorbeelden hiervan zijn de voorgestelde invoering van de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, een stijgend gebruik van instrumenten voor signalering en risicotaxatie en extra scholing voor professionals. Dat er desondanks nog veel te winnen is, blijkt uit recente rapporten van de Onderzoeksraad voor de Veiligheid (2011) en de Gezondheidsraad (2011).

Het Nederlands Jeugdinstituut (Nji) ondersteunt instellingen bij kwaliteitsverbetering van besluitvorming en effectiviteit in de jeugdzorg. Kennis en ervaringen uit deze projecten laten zien dat het goed zicht krijgen op de veiligheid van jeugdigen om inzet op verschillende fronten vraagt: zorgvuldig beoordelen en beslissen, handelen in dialoog met de cliënt, ondersteuning in het werkproces, deskundige werkers en een overkoepelend veiligheidsbeleid op organisatieniveau (zie figuur 1).

Zorgvuldig beoordelen en beslissen

In de praktijk vormen professionals zich bewust of onbewust een beeld over de veiligheid van het kind, op grond van wat zij zien, horen of meemaken rond een gezin in combinatie met hun kennis en ervaring. Dat betekent niet dat zij meteen een goed onderbouwd oordeel hebben: het eerste beeld bestaat vaak uit indrukken, zorgen en vermoedens. De eerste stap is om deze vermoedens te verkennen en uit te zoeken: wat zijn de feiten en wat zeggen deze over de aard en ernst van de problemen? De beeldvorming en verdere besluitvorming kunnen worden beïnvloed door beoordelingsfouten en blinde vlekken, zoals de beruchte tunnelvisie. Zorgvuldig beoordelen betekent dat je hiervan bewust bent en maatregelen neemt om fouten waar mogelijk te voorkomen. Dit kan door systematisch te werken, helder te zijn over beslissingen en de onderbouwing daarvan, gebruik te maken van up-to-date kennis en ondersteunende instrumenten en het professionele oordeel te bespreken met collega's en cliënten.



Ingrid ten Berge

Vuistregels voor zorgvuldig beoordelen en beslissen zijn:

- neem je eigen professionele oordeel serieus, maar realiseer je ook dat je fouten kunt maken;
- vermijd beoordelingsfouten door systematisch te werken en instrumenten te gebruiken;
- wees helder en duidelijk over jouw professionele oordeel;
- toets jouw oordeel aan dat van anderen;
- ga met een open houding in gesprek met ouders over de veiligheid van hun kind en mogelijkheden om die te verbeteren.

Handelingsproces: werken in dialoog

Ouders en kinderen hebben recht op heldere, weloverwogen en goed onderbouwde besluiten, die zoveel mogelijk samen mét in plaats van óver hen worden genomen. Dat betekent dat we ten minste van professionals verwacht

ten dat zij in staat zijn om zorgen en vermoedens met ouders en jeugdigen te bespreken. Uit literatuuronderzoek (Bartelink e.a., 2010) blijkt dat het effectief is om samen met cliënten en hun netwerk de veiligheid te beoordelen en hen actief te betrekken bij de invulling van hulp om de veiligheid (weer) te kunnen garanderen. De kans van slagen van hulp wordt daarmee groter. Werkwijzen als Signs of Safety, Eigen Kracht conferentie, Motiverende gespreksvoering en de Delta-methode voor de gezinsvoogdij kunnen hiervoor worden ingezet (Bartelink e.a., 2010, www.nji.nl). Samenwerken met ouders in situaties waarin de veiligheid van het kind in het geding is, vraagt wel extra vaardigheden van de professional. De veiligheid van het kind staat niet ter discussie en is niet onderhandelbaar. Professional en ouders zoeken vanuit dit uitgangspunt gezamenlijk naar oplossingen om de veiligheid te herstellen.

Een voorbeeld uit de jeugdzorg: ouders en jeugdigen centraal

Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant heeft de afgelopen jaren flink geïnvesteerd in de kwaliteit van de primaire processen, onder het motto 'Ieder kind op tijd de juiste zorg'. Als uitgangspunt is gekozen voor werken vanuit de cliënt (ouders en jeugdigen) en niet vanuit de verschillende werksoorten (Toegang, AMK, Jeugdhulpverlening, Jeugdbescherming, Jeugdreclassering). Als eerste stap is één generiek werkproces ontwikkeld dat passend is voor alle vormen van dienstverlening binnen Bureau Jeugdzorg. Dit werkproces beschrijft doelen en kwaliteitseisen voor de verschillende fasen in het contact tussen cliënt en Bureau Jeugdzorg: van in behandeling nemen van een nieuwe vraag tot evaluatie en afsluiten. Vervolgens is met het NJi een gemeenschappelijk inhoudelijk kader ontwikkeld voor zorgvuldig beoordelen en beslissen (Ontwikkelgroep Inhoudelijke Standaarden, 2010). Het kader verbindt principes van systematisch en expliciet werken met inhoudelijke richtlijnen voor de belangrijkste beoordelingen en beslismomenten. Daarbij is ook aangegeven welke instrumenten en hulpmiddelen wanneer inzetbaar zijn.

Nieuw is dat de belangrijkste beslismomenten consequent zijn geformuleerd vanuit het perspectief van ouders en jeugdigen. Dit vanuit de overtuiging dat het alleen mogelijk is bureaubreed dezelfde taal te spreken als de cliënt voor iedereen het vertrekpunt is en niet de activiteiten of specifieke beslissingen van de verschillende werksoorten. Het kiezen voor ouders en jeugdigen als vertrekpunt benadrukt de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de zorg en veiligheid van jeugdigen en bevordert afstemming en samenwerking.

Ouders en jeugdigen centraal stellen betekent ook dat in het handelingsproces beslissingen zoveel mogelijk samen met de cliënt genomen worden. De achterliggende visie is dat cliënten recht hebben op betrokkenheid bij belangrijke beslissingen over hun leven en dat samenwerking de kans op effectieve hulp vergroot. Naarmate er meer overeenstemming is tussen de cliënt en Bureau Jeugdzorg over het probleem en de in te zetten zorg is de kans groter dat de ingezette hulp daadwerkelijk bijdraagt aan een gezonde ontwikkeling van jeugdigen en het welbevinden van ouders.

Het nieuwe besliskader gaat uit van de deskundigheid van de professional. Van de medewerkers wordt verwacht dat zij over voldoende competenties beschikken om heldere, weloverwogen keuzes te maken, een goede balans te vinden tussen professionele intuïtie en systematische besluitvorming en beslissingen in afstemming en overeenstemming met de cliënt te nemen.

De gedragswetenschappers van het Bureau Jeugdzorg concluderen (Beenker e.a., 2011) dat het gelukt is om de complexe werkelijkheid van jeugdigen die bedreigd worden in hun ontwikkeling te vertalen naar een hanteerbaar denkkader, zonder afbreuk te doen aan die complexiteit. Door overeenstemming met ouders en jeugdigen in relatie tot veiligheid te benadrukken en centraal te stellen, worden denken en handelen van professionals zodanig gestuurd dat de kans op overeenstemming met ouders en jeugdige groter is en dat risico's in relatie tot de beschermende factoren inzichtelijk zijn. De onderbouwing van beslissingen genomen binnen de jeugdzorg zal op deze manier navolgbaar zijn voor ouders, jeugdige en andere professionals. Dit is een belangrijk kenmerk van zorgvuldig beslissen.

Ondersteuning in het werkproces

Het werkproces beschrijft welke fasen de professional in het primair proces doorloopt en welke activiteiten daar deel van uitmaken. Meldcodes en protocollen ondersteunen de professional vooral in het werkproces. Een meldcode is een globaal stappenplan, waarin wordt aangegeven hoe de instelling, de beroepsgroep of het werkveld omgaat met het signaleren en het melden van kindermishandeling. Er bestaan inmiddels verschillende specifieke meldcodes, bijvoorbeeld voor artsen (KNMG, 2008). Ook is er een landelijk basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (Ministerie van VWS, 2009). Een protocol is specifieker en betreft een vertaling naar de lokale situatie van de professional: wie, wat, wanneer en hoe te handelen op de werkplek.

Meldcodes en protocollen geven richting door bijvoorbeeld te beschrijven op welke momenten collegiaal overleg gewenst of noodzakelijk is, wie wanneer beslissingsbevoegd is, welke samenwerkingspartners erbij betrokken moeten worden en hoe en wanneer met ouders en kinderen wordt gesproken.

Deskundige werkers

Het werkproces gaat over de stappen die je zet om zicht te krijgen op de veiligheid van kinderen, het besluitvormingsproces over hoe je daarbinnen zorgvuldig beoordeelt en beslist en het handelingsproces over hoe je dit concreet in de interactie met ouders en jeugdigen vormgeeft. De professional speelt een centrale en cruciale rol in het verbinden van deze aspecten. Professionele besluitvorming staat of valt met de competenties van de beroepskracht (Van Rossum

e.a., 2008). Vakkennis en ervaring zijn nodig om in te schatten wat er in een gezin aan de hand is en wat de beste oplossingen zijn. Professionele vaardigheden en een respectvolle houding zijn noodzakelijk om in dialoog met ouders en kinderen gezamenlijk te werken aan een veilige thuissituatie. En de professional moet weten wanneer hij protocollen en instrumenten inzet als hulpmiddel en wanneer hij daar beredeneerd van afwijkt. Probleemoplossend vermogen, een kritische blik en het nemen van eigen verantwoordelijkheid zijn daarmee net zo belangrijk als vakkennis en vaardigheden.

Veiligheidsbeleid

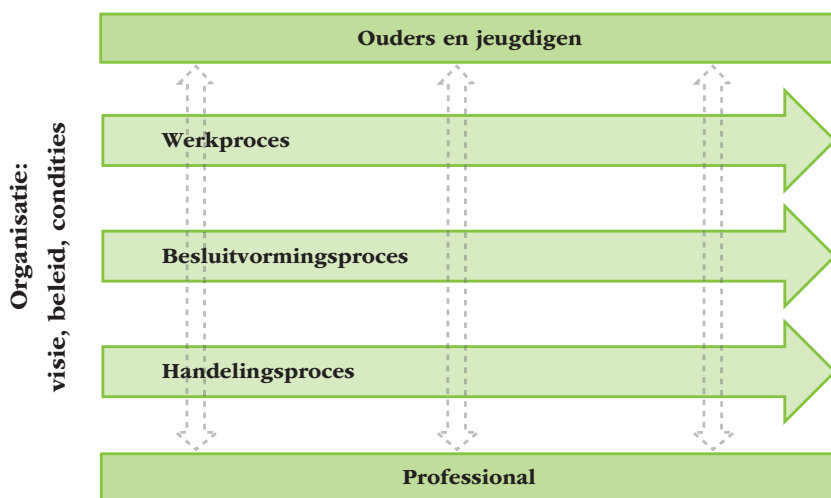
Kwaliteit van besluitvorming speelt zich niet alleen af op het niveau van de professional. De organisatie schept de voorwaarden door het formuleren van een heldere visie op veiligheid en professioneel handelen en deze te concretiseren in beleid. Veiligheidsbeleid is het geheel van middelen en maatregelen dat de organisatie op organisatieniveau toepast om te voorkomen dat jeugdigen (opnieuw) slachtoffer worden van een onveilige opvoedingssituatie. Het gaat dus niet om het beleid op het niveau van individuele cliënten. Een goed voorbeeld is het veiligheidsbeleid van de Bureaus Jeugdzorg (Ten Berge en Van Montfoort, 2008). Het veiligheidsbeleid beschrijft hoe de Bureaus Jeugdzorg kijken naar veiligheid van jeugdigen en hoe zij hun gezamenlijke verantwoordelijkheid daarvoor willen vormgeven. Daarbij zijn kwaliteitsnormen gesteld op vier niveaus:

1. Cliënt: Wat mogen jeugdigen en ouders verwachten van Bureau Jeugdzorg?
2. Medewerker: Wat verwacht Bureau Jeugdzorg aan competenties van haar medewerkers en wat mogen medewerkers van de organisatie verwachten?
3. Methodisch werken: Welke kwaliteitseisen stelt Bureau Jeugdzorg aan het professioneel handelen in de casuïstiek?
4. Organisatie: Welke randvoorwaarden moet Bureau Jeugdzorg realiseren?

Verschillende bureaus hebben deze landelijke normen vervolgens concreet uitgewerkt in criteria en indicatoren (zie bijvoorbeeld Ten Berge en Mourits, 2010).

Belangrijke uitgangspunten bij het formuleren van veiligheidsbeleid:

- Veiligheid van jeugdigen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle medewerkers.
- Het veiligheidsbeleid stelt normen voor de kwaliteit van het professioneel handelen in



Figuur 1. Niveaus van kwaliteit van besluitvorming

situaties waarin de veiligheid van jeugdigen – mogelijk – wordt bedreigd.

- Het veiligheidsbeleid moet concreet en uitvoerbaar zijn, breed gedragen en goed ingebed in het primaire proces.

Zicht op veiligheid

Zicht op veiligheid van kinderen en jongeren begint met het nemen van verantwoordelijkheid. Op organisatieniveau door veiligheid als kernwaarde en gezamenlijke verantwoordelijkheid te formuleren. Op het niveau van de professional door bewustzijn van de problematiek en medeverantwoordelijk willen zijn voor een goede aanpak daarvan. Vervolgens moet op veel fronten worden ingezet om deze verantwoordelijkheid handen en voeten te geven in beleid en praktijk. Bovenstaande biedt aanknopingspunten om daar daadwerkelijk gezamenlijk aan te werken.

Literatuur

Bartelink, C., Berge, I. ten en T. van Yperen, *Beslissen over effectieve hulp: Wat werkt in indicatiestelling?* Nederlands Jeugdinstituut, Utrecht, 2010.
 Beenker, M., Koning, Y. de en A. van der Weyden, *Zorgvuldig*

beslissen in de Jeugdzorg: een werkzaam kader, Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant, Breda, 2011.

Berge, I.J. ten en E. Mourits, *Veiligheidsbeleid Bureaus Jeugdzorg Haaglanden en Zuid-Holland: Criteria en indicatoren*, Nederlands Jeugdinstituut, Utrecht, 2010.

Berge, I.J. ten en A. van Montfoort, *Veiligheidsbeleid en risicomanagement in Bureau Jeugdzorg*, MOgroep, Utrecht, 2008.

Gezondheidsraad, *Behandeling van de gevolgen van kindermishandeling*, Gezondheidsraad, Den Haag, 2011.

KNMG, *Artsen en kindermishandeling. Meldcode en stappenplan*, KNMG, Utrecht, 2008.

Ministerie van VWS, *Basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling*, Ministerie van VWS, Den Haag, 2009.

Onderzoeksraad voor Veiligheid, *Over de fysieke veiligheid van het jonge kind. Themastudie: voorvallen van kindermishandeling met fatale of bijna fatale afloop*, Onderzoeksraad voor Veiligheid, Den Haag, 2011.

Ontwikkelgroep Inhoudelijke Standaarden (OGIS), *Zorgvuldig beslissen over jeugdzorg. Een inhoudelijk raamwerk voor beoordelen en beslissen vanuit de cliënt*, Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant, Eindhoven, 2010.

Rossum, J. van, Berge, I. ten en I. Anthonijsz, *Competenties in relatie tot de aanpak van kindermishandeling*, Nederlands Jeugdinstituut, Utrecht, 2008.

Informatie over de auteur

Dr. I.J. (Ingrid) ten Berge is senior medewerker Jeugdzorg & Opvoedhulp bij het Nederlands Jeugdinstituut.



Certificatie in de zorgsector Ondersteuning door praktijkgerichte onafhankelijke beoordeling

De zorgsector blijft doorgroeien. Met deze groei wordt ook de kwaliteit van uw dienstverlening kritischer bekeken door cliënten en (eventueel) overheidsinstanties en verzekeraars.

Deze hoge verwachtingen maakt u waar door uw kwaliteit systematisch te borgen. TÜV Nederland biedt u de mogelijkheden om dit vervolgens aantoonbaar te maken.

Onze dienstverlening

TÜV Nederland is uw onafhankelijke partner in het certificatieproces. We verzorgen onder andere certificatie van:

- HKZ-schema's
- ISO 9001 voor de zorgsector
- ISO 14001
- OHSAS 18001
- MVO Prestatieladder

Met vrijwel al onze diensten die onder **accreditatie** worden uitgevoerd, op een talrijk aantal onderwerpen (**veiligheid, kwaliteit, milieu, maatschappelijk verantwoord ondernemen**) kunnen we u met onze

ervaring in uw branche in brede zin ondersteunen bij het verder ontwikkelen van uw organisatie.

Goed om te weten...

In 2010 stelden nóg meer zorginstellingen hun vertrouwen in TÜV Nederland. We zijn daardoor relatief de **sterkste groeier in HKZ certificatie!**

Meer weten? We sturen u graag vrijblijvende meer informatie. Zo kunt u ons bereiken:

TÜV Nederland
 de Waal 21 C
 5684 PH Best
 Tel.: 0499-339500
 Fax: 0499-339509
 E-mail: info@tuv.nl
 Internet: www.tuv.nl
 Twitter: www.twitter.com/tuvnederland
 LinkedIn: www.tinyurl.com/tuvnederland

