

Bijeenkomst 5

Gespreksverslag bij ‘Wijzer met de meldcode’-thema’s:

Feit en mening Informatie delen



Aanwezige sectoren

- Huisarts
- Jeugdbescherming
- Kraamzorg
- Verloskunde
- Veilig Thuis

Functies aanwezigen

- Aandachtsfunctionaris
- Huisarts
- Verloskundige
- Kraamverzorgende
- Maatschappelijk werker
- Ervaringsdeskundige



Vraagstuk 1

‘Professionals brengen de feitelijke signalen van onveiligheid vaak niet goed in kaart en handelen te vaak op basis van hun ‘onderbuikgevoel’ of interpretatie.’

Alle deelnemers herkennen het vraagstuk.

In het kader van de opdracht van VWS om een brede reflectie op de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te organiseren, heeft Augeo Foundation i.s.m. LVAK in het najaar van 2022 vijftien online bijeenkomsten georganiseerd. Hierin zijn we met een (wisselende) groep professionals uit verschillende beroepsgroepen in gesprek gegaan. De centrale vraag in deze sessies: ‘Hoe gaan we om met de vraagstukken die in de dagelijkse praktijk aan de orde kunnen zijn?’. Per bijeenkomst ligt de focus op één of twee van deze vraagstukken. De uniforme vraag hierbij is: ‘Hoe kunnen we op basis van ervarings- en expertkennis professionals helpen te handelen bij dit dilemma?’

De ideale situatie

Als dit vraagstuk geen belemmering is, dan is dat op de volgende punten te merken:

- Er is voldoende tijd om feiten op tafel te krijgen. Professionals zijn goed in staat 'onderbuikgevoelens' te vertalen naar feiten.
- Professionals durven het gesprek met gezinsleden te voeren over signalen van onveiligheid.
- De cliënt/de gezinsleden geven eerlijk antwoord op vragen van professionals naar onveiligheid, voelen zich niet aangevallen of veroordeeld, maar juist gehoord en serieus genomen.
- Professionals die langdurig contact hebben met gezinnen, blijven telkens in staat om signalen feitelijk en objectief op te pikken. Een huisarts zegt daarover: 'Juist wat afstand zou in mijn geval als huisarts goed zijn, in plaats van dat ik mij altijd verbonden voel met alle patiënten.'
- In de ideale situatie bestaan feiten en onderbuikgevoel dus naast elkaar, zijn beiden helpend in het inschatten van de (on)veiligheid in een gezin én kunnen deze laagdrempelig met gezinsleden worden besproken.



Drempels

Hoe komt het dat professionals de feitelijke signalen van onveiligheid vaak niet goed in kaart brengen? Welke drempels spelen daarin een rol?

- Het is moeilijk je '**onderbuikgevoel**' **serieus** te nemen en mee te laten wegen. De ervaringsdeskundige zegt daarover: 'Professionals zijn te veel in hun hoofd bezig, omdat zij een crisis willen oplossen. Ze durven niet goed naar hun gevoel te luisteren. Je moet jezelf goed kennen om je onderbuikgevoel te kunnen gebruiken.'
- De **angst om zorgen bespreekbaar te maken** is ook een drempel. Sommige professionals twijfelen of ze daar wel voldoende expertise voor hebben. Anderen zijn bang dat ze de situatie alleen maar erger maken of het vertrouwen van de cliënt beschamen. Het is ook een heftig thema, de angst om de ouders/de cliënt te veroordelen is aanwezig: 'Wie ben ik om een cliënt te beoordelen of veroordelen? Ik ben maar kort bij een gezin betrokken, dus zie ik het wel goed? Beschaam ik het vertrouwen van een cliënt niet?'
- Ook het niet weten **hoe gezinsleden reageren** speelt een rol. Of zoals een deelnemer van de jeugdbescherming zegt: 'Leg je de feiten op tafel, dan wordt het menens. Kunnen mensen dat accepteren en ontvangen? Je komt dan misschien in conflict met een gezin, en hoe gaat het dan verder? Dan kies je er misschien juist voor om vaag te blijven.'
- Dat je niet weet **hoe het vervolg eruit** ziet. En dat het traject niet helemaal te voorspellen valt op het moment dat je de feiten bespreekt, speelt ook een rol. Het bespreken van zorgen brengt verantwoordelijkheid met zich mee, dan moet je actie ondernemen en kun je het niet bij een ander leggen. Voor de jeugdbescherming speelt dan bijvoorbeeld de angst voor de consequenties een rol: 'Bij een OTS zit er ook vaak een consequentie aan vast als ik feiten op tafel leg. Als ik iets doe moet ik misschien heftige stappen nemen en bijvoorbeeld naar de kinderrechter gaan. Dat maakt het spannend, want je weet niet zeker wat er dan gaat gebeuren.'
- En soms is er een **gebrek aan kennis over vervolghulp**. Een aandachtsfunctionaris zegt daarover: 'Bij mij speelt de angst dat ik niet meer weet wat ik ermee moet. Ik leg dingen op tafel, maak het feitelijk, maar ken de wegen voor het vervolg niet goed genoeg. Dat speelt voor mij als aandachtsfunctionaris al, dus dat moet voor andere professionals nog meer het geval zijn.'

- Onzekerheid of je **signalen wel goed ziet of interpreteert** (het onderscheid tussen feiten en interpretatie), speelt ook een rol. Een deelnemer zegt daarover: ‘Soms zijn de signalen al ingekleurd, is er al een heel verhaal aan gekoppeld, dus ja; wat is dan nog feitelijk?’
- Een deelnemer van het wijkteam noemt het een drempel dat **anderen haar soms vragen om zorgen te bespreken met de cliënt/ouders**: ‘Als het mijn zorgen niet zijn, maar de signalen die een ander heeft waargenomen, dan is het heel lastig om daarover een gesprek aan te gaan. Dat doe ik dan ook liever niet.’
- **Onvoldoende kennis en vaardigheden om feiten en meningen te onderscheiden** is ook een drempel. Een deelnemer zegt daarover: ‘We zijn niet goed in het feitelijk rapporteren. Feiten en meningen lopen ook in rapportages te vaak door elkaar.’
- En als we met **kinderen praten**, dan is het soms moeilijk dat kinderen het er niet mee eens zijn. Ze zijn loyaal aan hun ouders, en ook dan moet jij handelen naar feitelijkheden. Dit is een groot dilemma voor professionals.

De weg naar de nieuwe werkelijkheid

De deelnemers is gevraagd voor drie categorieën van drempels goede ideeën te noemen waarmee zij verder kunnen tijdens hun werk. Gericht op het vraagstuk dat centraal staat in deze bijeenkomst.



1. Jezelf kennen

Het is belangrijk je te realiseren dat je **je eigen instrument bent**. Daarvoor moet je jezelf goed kennen en in staat zijn je gevoel serieus te nemen én te gebruiken. Dat kun je benoemen in het gesprek met de cliënt/de ouders. De ervaringsdeskundige zegt daarover: ‘Ik zie het als jij nerveus bent of als dingen je raken. Doe je daar niets mee of heb je het daar niet over, dan voel ik dat en dan haak ik af.’ Dus niet bevriezen of je gevoel negeren, maar eerlijk zeggen: ‘ik weet het even niet, ik vind dit moeilijk,’ etc. Door jouw gevoel mee te nemen in het gesprek, ben je menselijker, eerlijker en voelt de cliënt/de ouders zich beter gezien. Bovendien is het belangrijk dat je niet-veroordelend bent en je jouw eigen normen niet als algemene norm neemt. Daarmee ga je weg van de feiten.

Om jezelf beter te leren kennen zijn **intervisie/collegiale consultatie** belangrijk. Vaker dingen teruggeven aan collega’s, elkaar feedback geven, draagt eraan bij dat we onszelf beter leren kennen.

2. Angst als ik het feitelijk maak

Een oplossing om de angst te verminderen om zorgen feitelijk te bespreken, is in de eerste plaats door **elkaar in een eerder stadium op te zoeken en met elkaar in gesprek te gaan**. Bijvoorbeeld voordat je bij de beschermingstafel bent. Zoals een deelnemer het verwoordt: ‘Dan voel je je ook minder alleen staan.’ Als goed voorbeeld is een collegiaal consultatieteam genoemd ‘zodat er zo weinig mogelijk administratieve last is’. Een ander idee is om niet te wachten tot er signalen zijn, maar juist vooraf al te regelen dat je met anderen kunt sparren. In openheid, met medeweten van ouders. Veilig Thuis geeft aan dat een consultatieteam bij Veilig Thuis ook mogelijk is. Ook intern is iets dergelijks te organiseren: ‘Binnen onze huisartsenpraktijk bespreken we één keer per week met een aantal mensen, onder andere van het wijkteam en de POH, casuïstiek.’

Een andere oplossing zit in **het besef dat je de situatie niet gelijk hoeft op te lossen**. De ervaringsdeskundige zegt daarover: ‘Een gesprek alleen al kan helpend zijn. Je kunt toch niet alles in één keer oplossen. Maar een gesprek kan wel voldoende zijn om ‘zaadjes te planten’. Dus ga het gesprek aan.’ En ze voegt daar nog aan toe: ‘Hou voor ogen en respecteer dat je niet meteen een complete “invasie” inzet op dat wat voor de cliënt vertrouwd is. Het is misschien niet veilig bij hem of haar thuis, maar wel vertrouwd.’

Een andere deelnemer zegt daarover: ‘Het helpt je te realiseren dat je maar een ‘voorbijganger’ bent in het leven van jouw cliënt. En in die rol moet je investeren. Je legt namelijk een basis voor het opbouwen van vertrouwen in de professionals die na jou komen’. Ofwel: elk contact is een investering in het vertrouwen van een cliënt in professionals. Misschien is hij of zij nu nog niet in staat om hulp te vragen, maar wellicht wel aan de professional die na jou komt.

Het **normaliseren van praten over zorgen en over huiselijk geweld** kan ook helpen om de drempel om het gesprek aan te gaan te verlagen. Een kraamverzorgende zegt daarover: ‘Het helpt als je vanaf dag één de opvoeding van de baby al onderdeel van jouw werk laat zijn. Dat je daar niet mee wacht tot de achtste dag, maar het opneemt in jouw werkproces. Dan kun je gemakkelijker zorgelijke signalen bespreken.’ Om het onderwerp te normaliseren zou het ook binnen de scholen een normaal onderwerp moeten zijn. Zorg dan ook dat het normaal is om hierover in gesprek te gaan.

3. Vaardigheden, feiten en mening scheiden

Tot slot is het nodig om **te leren feiten en meningen te scheiden** door dat te trainen. Veilig Thuis noemt als voorbeeld dat medewerkers getraind worden in het voeren van methodische gesprekken. ‘En dan blijven oefenen en trainen met elkaar hoe je dit met cliënten wilt bespreken.’ Ook Moreel Beraad is genoemd als een methode om met elkaar en van elkaar te leren over gesprekken over een lastig onderwerp als huiselijk geweld.

Oefenen in **werkoverleg** en vaker aan collega’s vragen: ‘Hoe zou jij dit doen? Hoe zou jij dit verwoorden?’ Een medewerker van de jeugdbescherming voegt toe: ‘Aan een collega kun je ook vragen mee te kijken met jouw rapportage. “Hoe schrijf ik dit goed op?” En ook je cliënt laten meekijken. Dat dwingt je om feiten en meningen te scheiden – en als check of jij je observatie goed hebt opgeschreven. Zodat ook de keten verder kan met deze rapportage.’

Andere ideeën die genoemd zijn: tijdens het werkoverleg een keer **een ervaringsdeskundige uitnodigen**, het thema huiselijk geweld vast opnemen in werkagenda, het onderdeel laten zijn van het overleg.

Goede kennis is belangrijk. Je moet weten wat Veilig Thuis voor jou kan betekenen, en je moet weten hoe de meldcode jou kan ondersteunen.



Vraagstuk 2

‘Professionals delen onvoldoende informatie met elkaar. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat zij eerder informatie opvragen én geven?’

Alle deelnemers herkennen het vraagstuk. We gaan direct door naar mogelijke oplossingen en goede voorbeelden.

De weg naar de nieuwe werkelijkheid

Deelnemers noemen de volgende oplossingen en goede voorbeelden als het gaat om ‘eerder informatie met elkaar delen’:



- Collegiaal consulteren van het team, bijvoorbeeld bij Veilig Thuis.
- Vanaf de start contact met de professionals. Bijvoorbeeld in de geboortezorg standaard informatie delen tussen kraamzorg, verloskundige en huisarts.
- Zorg dat juridische kaders bij iedereen helder zijn.
- Warme overdrachten. Een verloskundige zegt daarover: ‘Wij hebben een standaard overdrachtsmoment na twaalf weken, aan het consultatiebureau en aan de huisarts. Daar nemen we de cliënt ook in mee. Dat is nooit een probleem, omdat we het er gewoon over hebben en uitleggen waarom wij dat doen.’
- Het helpt ook als je jouw cliënt vraagt welke informatie je mag delen en dat je vertelt wat jij waarom wilt delen. De ervaringsdeskundige zegt daarover: ‘De cliënt kan dan juist ook informatie toevoegen. Die is immers expert van zijn eigen situatie. En zo kan hij of zij ook voorkomen dat het de verkeerde kant opgaat.’
- Om eerder informatie bij elkaar te krijgen, kan het wijkteam een belangrijke rol spelen. Bijvoorbeeld ingeschakeld door school of de huisarts. Zij weten al of er ergens hulp in zit.
- Houd het feitelijk.
- Tot slot een tip: ‘Wees voorzichtig met anoniem overleg. Mensen gaan speculeren over welk gezin het gaat, weten dat soms ook en voor je het weet is een case niet meer anoniem. Óf het leidt tot persoonsverwarring, omdat je denkt te weten over wie het gaat. Maar het gaat over iemand anders en dan heb je het per ongeluk over de verkeerde.’ Kortom: een deugdelijk doel en het betrekken van de cliënt zijn van belang bij het delen van informatie met elkaar.

