



Bijeenkomst 7

Gespreksverslag bij ‘Wijzer met de meldcode’-thema:

Informatie delen

Aanwezige sectoren

- Wijkteam
- Veilig Thuis
- GGZ volwassenenzorg
- Onderwijs VO
- Halt
- Leerplicht
- GGD

Functies aanwezigen

- Aandachtsfunctionaris
- Maatschappelijk werker
- Ouder Kind adviseur
- Gezins hulpverlener
- Zorgcoördinator
- Halt-medewerker
- Systeemtherapeut
- Leerplichtambtenaar
- Jeugdarts



Vraagstuk

‘Professionals delen onvoldoende informatie met elkaar. Hoe krijgen we voor elkaar dat professionals informatie beschikbaar stellen en opvragen?’

De gehele groep herkent 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 een aantal punten te merken:

- Er is sprake van open en transparante communicatie met alle betrokkenen.
- De samenwerking met het gezin is het startpunt: ouders en kind/jongere zijn altijd betrokken. Noodzakelijke informatie wordt daarom in samenwerking met de cliënt/patiënt verzameld. De ervaringsdeskundige vult daarop aan: 'Cliënten vinden het niet fijn om hun verhaal keer op keer te vertellen. Telkens geconfronteerd worden met wat er niet goed gaat, is niet helpend. Wanneer een gesprek met verschillende disciplines bij elkaar plaatsvindt en de cliënt één keer zijn of haar verhaal doet, waarbij vervolgens iedereen uitvraagt wat nodig is. Dan kan iedere partij daarop voortbouwen.'
- Partijen zijn op de hoogte van elkaars betrokkenheid en weten elkaar te vinden als dat nodig is. Een deelnemer zegt daarover: 'Niet iedere professional hoeft dezelfde informatie te hebben, maar weten van elkaars betrokkenheid is wel van belang.'
- Er is sprake van samenwerking als iedere partij zich verantwoordelijk voelt en daarnaar handelt. Vanaf de start is er regie/coördinatie.



Drempels

Hoe komt het dat professionals niet vanzelfsprekend informatie met elkaar delen en opvragen? Welke drempels ervaren zij hierbij?

- Een **gebrek aan kennis** is een eerste drempel: professionals weten niet precies wat je wel en niet mag delen, met wie en wanneer. Verschillen tussen beroepscode die niet goed op elkaar aansluiten maken het er niet duidelijker op. Een deelnemer zegt daarover: 'Op de werkvloer zou je het graag willen delen en dan mag dat niet van hogerhand.' De deelnemer uit het onderwijs zegt daarover: 'Partijen verschuilen zich er vaak achter dat ze het niet weten, want dan hoeft je ook geen stappen te nemen.' Steun van de organisatie wordt hierin gemist: deze draagt onvoldoende uit dat informatie delen moet en hoe dat dan moet.
- De **angst om de relatie** met de cliënt/het gezin te beschadigen speelt ook een rol. Mensen weten vaak wel dat ze toestemming moeten vragen, maar voelen zich daar niet altijd toe in staat. Een medewerker van OKT: Ze zijn bang de werkrelatie met de betrokkenen te verliezen en willen niet de kwade pier zijn.'
- Een andere drempel is dat professionals elkaar **moeilijk weten te vinden**. Je moet elkaar kennen, een gezicht hebben bij die ander, weten wie je waarvoor moet hebben. Personeelstekort en de vele personeelswisselingen liggen daaraan ten grondslag.
- **Werkdruk** wordt ook genoemd als drempel om contact te zoeken met betrokken hulpverleners. Er is weinig tijd en er moet al zoveel. De Halt-medewerker: 'We richten ons dan liever op ons eigen stukje en ik hoor daarover vaak terug "maar we mogen toch verwachten van professionals dat ze dat oppakken".'
- Als er sprake is van acute onveiligheid weten partijen vaak wel dat ze informatie moeten delen en contact moeten opnemen met Veilig Thuis. Maar ook in de situaties waar veel aan de hand is en geen acute onveiligheid is, moeten meerdere partijen vaak met elkaar samenwerken en informatie met elkaar delen. Maar juist in dat soort casuïstieken is volgens de deelnemers vaak sprake van een **gemis in verantwoordelijkheidsgevoel van betrokken partijen**.

Een jeugdarts zegt daarover: 'Een casus wordt een soort hete aardappel, omdat niemand zich verantwoordelijk voelt of niet goed weet wat het inhoudt om te overleggen. We blijven dan in rondjes draaien en niemand zet een stap verder. Zeker in de overgang van vrijwillig kader naar gedwongen.' De ervaringsdeskundige zegt daarover: 'Huiselijk geweld is complex, het speelt vaak al jaren en er hebben zich vaak al veel incidenten voorgedaan. Als je dan echt iets gaat vertellen, dan trekken de hulpverleners hun handen van je af en wijzen ze naar elkaar. "Daar ben ik niet van hoor", zeggen ze dan, daarvoor moet je bij die en die zijn. Die daar dan ook weer niet van zegt te zijn. Dan sta je als gezin dus weer alleen.'

- Een **gebrek aan regie/coördinatie** speelt daarin ook een rol. In veel casuïstieken is onduidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is en dan wijzen partijen vaak naar elkaar of wachten af. De deelnemer uit de jeugdzorg: 'Mensen wijzen vaak naar ons, dat jeugdzorg er inzet en het maar moet oplossen. Maar dat maakt heel eenzaam, wij hebben anderen nodig.'

De weg naar de nieuwe werkelijkheid

De deelnemers is gevraagd voor de drempels goede ideeën te noemen waar zij verder mee kunnen tijdens hun werk. Dit is gericht op het vraagstuk dat centraal staat in de bijeenkomst.



Wat betreft de drempels op **persoonlijk niveau**, noemen de deelnemers de volgende oplossingen en goede voorbeelden:

- **Oefen gesprekstechnieken**, niet alleen met ouders en betrokkenen, maar ook hoe je praat met professionals onderling.
- **Maak het persoonlijk**: je maakt als mens contact met elkaar, niet als organisatie. Daarvoor is geen algemene werkwijze of richting te geven. Het is belangrijk dat je jouw eigen manier zoekt, maar wees open en transparant: 'Als het niet botert, intern of extern, maak dat dan direct bespreekbaar. Dat verlaagt de drempel.'
- **Oefen met goede verslaglegging**. De deelnemer uit het onderwijs: 'Dat kan je ook van elkaar leren. Vraag eens aan een collega die dat goed kan: "hoe doe jij dat? Kijk eens mee."'
- **Bereid een overleg** met ketenpartners/een MDO voor met betrokken gezinsleden. 'Wat wil jij dat er besproken wordt, wat is jouw wens voor de toekomst?' Zodat die punten van tevoren al zijn vastgelegd.
- Doe in het eerste gesprek met een cliënt meteen aan **verwachtingsmanagement en wees transparant**: leg duidelijk uit welke informatie je wanneer wel of niet met wie gaat delen en waarom. 'Daarmee versterk je de relatie met- en het vertrouwen van de cliënt alleen maar.' De ervaringsdeskundige bevestigt dat: 'Ik vind dat misschien niet leuk om te horen als cliënt, en ik reageer daar misschien ook wel emotioneel op, maar door eerlijke uitleg voel ik mij wel gezien en serieus genomen.'
- Daaraan gekoppeld is de tip om **de tijd te nemen** om een gezin 'mee te krijgen'. Dat betekent dat je niet moet doordrammen, maar dat je je niet laat afschrikken door een eerste negatieve reactie. Durf te incasseren en ga niet sneller dan je cliënt. Stem af op de persoon die tegenover je zit, deze 'dealt' hier al lang mee. 'Je hoeft de situatie echt niet binnen twee weken op te lossen.'
- Als je als aandachtsfunctionaris kennis met je collega's wilt delen, dan kan je af toe een Kahoot (quiz) inzetten tijdens werkoverleg. Een aandachtsfunctionaris zegt daarover: 'Het komt wel eens voor dat collega's contact met mij opnemen omdat ze twijfelen of ze de meldcode moeten opstarten. Ik zeg dan: "Je bent heel goed bezig, je zit al in stap 2 van de meldcode en hebt deze dus al opgestart. Je hoeft niet meteen te melden, maar noteer vooral alle stappen die je zet. En ga zo door."'

Wat betreft de drempel rondom informatie delen **op organisatieniveau**, noemen de deelnemers de volgende oplossingen en goede voorbeelden:

- Het is belangrijk **jezelf zichtbaar** te maken, zowel binnen- als buiten de organisatie, dus leg contact met anderen. De jeugdarts zegt daarover: 'Ik ga in mijn regio bijvoorbeeld zoveel mogelijk bij huisartsen langs, zodat zij er eerder aan denken informatie met de jeugdarts te delen.'
- Wees duidelijk wat je als **organisatie te bieden** hebt, bijvoorbeeld op je website en laat dat ook zien in je handelen.
- Laat de **informatie die je vastlegt in het dossier checken** door degene die de informatie verstrekt heeft, dus door ketenpartners, maar ook door cliënten. Klopt het wat ik hier heb opgeschreven, kan je hiermee instemmen? Dan kloppen de dossiers ook met elkaar.
- Doe moreel beraad, zodat je kunt laten zien dat jouw informatie klopt en je alles gedaan hebt zoals het hoort.
- **Samen leren van casuïstiek**: evalueer een casus op samenwerkingsniveau met elkaar. Hoe is het verlopen, wat ging goed, hadden we al eerder iemand kunnen betrekken?
- **Integreer de meldcode in je werkwijze**. Om te voorkomen dat het als 'weer een ding erbij' wordt ervaren. En hang de afwegingen binnen de meldcode boven je bureau, zodat je die steeds langs kunt gaan.
- **Wees ongehoorzaam**, kleur buiten de lijntjes en laat dat zien om verandering te creëren. 'Kom met praktische voorbeelden hoe het wél kan, denk in kansen en oplossingen, ook als dat niet precies binnen de kaders past.'

Wat betreft de drempels rondom **gebrek aan regie/coördinatie** noemen de deelnemers de volgende oplossingen en goede voorbeelden:

- Ga met alle betrokken hulpverleners en het gezin **rond de tafel** en bepaal dan samen wie de regie houdt en wat dat inhoudt. Maak het klein en praktisch, per casus. De medewerker van het wijkteam: 'Kom na zes weken weer bij elkaar en kijk wat er van de doelen behaald is. Niet op organisatieniveau en van bovenaf bepalen wie wat moet doen, maar per casus bekijken wat het beste is.' Hiermee is ervaring opgedaan bij SamenDoen in Amsterdam. Helaas bestaat dit niet meer.
- De medewerker van jeugdzorg voegt toe: 'Bij de start bespreken we samen met de ouders wie er betrokken is en met wie we om tafel willen. Het is dan wel belangrijk dat er afspraken worden gemaakt, dat duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en dat ook oppakt.' Belangrijke toevoeging: 'Blijf vooral kijken naar wat er nodig is, wat goed gaat en hoe dat uit te bouwen. Dus niet blijven hangen in zorgen en problemen, maar werk oplossingsgericht.'
- Als er een wachtlijst is voor de hulp, is het belangrijk dat de andere betrokken partijen niet gaan afwachten. De ervaringsdeskundige: 'Het is voor een gezin zo belangrijk dat je dan niet wacht tot de aangewezen in actie komt. Daar wordt het gezin de dupe van. Kijk wat je zelf kunt doen voor een gezin. "Waar blijf ik anders en waar blijven mijn kinderen? Dan weet ik het ook niet meer."'
- De deelnemer uit het onderwijs zegt daarover: '**Maak het een vast agendapunt** tijdens casusbespreking: "Wat doen we in de tussentijd als er een gezin op een wachtlijst terecht komt of als het nog even duurt voordat hulp opstart?"'
- De jeugdarts voegt toe: '**Onderneem zelf actie**, stap op betrokkenen af en bespreek samen wat je kunt doen om een volgende stap te nemen. Ook als het niet helemaal conform jouw werkcode is; heb het lef om buiten de lijntjes te kleuren.'
- Om de lijnen te verkorten en eerder hulp te bieden zou **specialistische hulp binnen een andere organisatie** helpen. Zorg bijvoorbeeld voor ondersteuning binnen school of andere plekken waar de kinderen en ouders komen, zoals wijkteams en gezondheidscentra. Dan kunnen preventief meer stappen worden gezet en hoeven verdere stappen vaak niet genomen te worden. De deelnemer van het onderwijs: 'Wij moeten elke dag weer met gezinnen met hele complexe problemen dealen, maar we zijn er niet voor ingericht.' De jeugdarts voegt daaraan toe: 'Zorg voor een POH-GGZ op school. Die hebben we bij de huisarts, dus waarom niet op school?'

Tot slot een oproep aan de politiek: 'Doe gemeentegrenzen weg, daar hebben we vooral last van.'



Wat neem je mee uit deze bijeenkomst en ga je morgen al in de praktijk brengen?

- Zet jongeren en ouders altijd centraal en verhelder met hen welke informatie je waarom met wie deelt.
- Zichtbaar zijn voor ketenpartners.
- 'Outreaching' blijven werken vanuit je professie.
- Afspraken maken over regievoering.
- Afspraken maken over wat je voor een gezin doet in de tussentijd.
- Laat informatie checken voor akkoord.
- Transparantie; altijd!
- Werken voor- en met mensen. Werk vanuit je hart.
- Heb vooral aandacht voor wat er goed gaat.
- Toon professionele moed (op alle vlakken - in contact met partners, gezinnen, collega's).
- Kleur buiten de lijntjes.
- Van elkaar leren faciliteren en inplannen.
- Processen vastleggen in één document, met alle betrokkenen, zodat planmatig handelen voor alle deelnemers zichtbaar is.

