

Casus Bijzondere Jeugdzorg

Rol directrice Mevr. Verstraeten

Je bent directrice van een organisatie die hulpverlening biedt aan gezinnen in moeilijke opvoedingssituaties. Kathleen werkt al vijf jaar in de organisatie. De relatie tussen jullie is de laatste tijd sterk verzuurd en daarom heb jij een bemiddelaar gecontacteerd.

Het recente incident

Op een zomeravond had jij permanentie. Kathleen belde je tijdens een huisbezoek bij een gezin waar de vader, vermoedelijk onder invloed, dreigde met geweld tegenover haar en de aanwezige kinderen.

Je hebt telefonisch met Kathleen bekeken wat ze kon doen:

- je adviseerde haar om de grootouders te contacteren zodat de kinderen in veiligheid konden worden gebracht;
- je zei haar dat ze zelf zo snel mogelijk het huis moest verlaten;
- aan het einde van het gesprek bedankte Kathleen je voor je hulp.

Voor jou leek de situatie daarmee op dat moment afgehandeld.

Later die avond belde de partner van Kathleen je woedend op. Kathleen was helemaal overstuur thuisgekomen en vond dat jij haar niet gesteund had. Volgens haar had jij **ter plaatse moeten komen**. Haar partner dreigde ermee je te laten vervolgen voor schuldig verzuim.

Intussen heb je gehoord dat Kathleen een advocaat heeft geraadpleegd en dat ze gezegd heeft dat ze het “hier niet bij zal laten”.

Dat begrijp je moeilijk. Tijdens het telefoongesprek had Kathleen niet gezegd dat jouw hulp onvoldoende was. Bovendien beschouw jij permanentie in de eerste plaats als ondersteuning bij het inschatten en aanpakken van moeilijke situaties. Voor jou betekent permanentie niet automatisch dat de persoon van wacht zelf ter plaatse gaat.

Dit staat voor jou niet op zichzelf

Het is zeker niet de eerste keer dat er discussie is tussen jou en Kathleen.

Een jaar geleden was er een aanslepend conflict over **vormingsuren**.

Binnen de organisatie geldt:

- een voltijdse medewerker krijgt 30 uur vorming per jaar;
- voor deeltijdse medewerkers wordt dit aantal aangepast aan hun jobtime;
- Kathleen werkt halftijds.

Kathleen vond dit onrechtvaardig. Volgens haar doet zij even complex en belastend werk als een voltijdse medewerker en heeft zij dus evenveel nood aan opleiding en ondersteuning.

Ze kaartte dit aan via de vakbondsafgevaardigde. Ook de vertrouwenspersoon raakte betrokken en Kathleen zocht steun bij andere deeltijdse medewerkers.

De kwestie zorgde voor veel onrust in de organisatie. Je wilt absoluut vermijden dat de huidige situatie opnieuw op die manier escaleert.

Af en toe sta je uitzonderingen toe op het vormingssysteem, maar vooral bij medewerkers die zich volgens jou ook extra inzetten voor de organisatie. Bij Kathleen heb je eerder het gevoel dat ze vooral veel **vraagt**.

Wanneer ze bij jou komt, gaat het volgens jou vaak over uitzonderingen:

- meer vormingsuren;
- een langere zomervakantie dan volgens de afspraken voorzien;
- overuren laten uitbetalen in plaats van compenseren;
- uitzonderingen op bestaande procedures.

Voor jou begint daar een patroon in te zitten.

Er is ook een professioneel verschil tussen jullie

Kathleen behoort tot een groep medewerkers met een psychotherapeutische achtergrond. Jij vindt dat die manier van werken niet altijd meer aansluit bij wat de organisatie vandaag nodig heeft. Je bent sterk voorstander van oplossingsgericht werken: hulpverlening moet volgens jou leiden tot concrete verandering.

Je zegt bijvoorbeeld:

“Als een kind geen bed heeft om in te slapen, moeten we niet eerst uitgebreid over de jeugdtrauma's van de ouders praten. Dan moeten we ervoor zorgen dat dat kind een bed heeft.”

Je hebt soms het gevoel dat Kathleen en enkele collega's te lang blijven analyseren en praten, terwijl jij meer resultaatgerichtheid verwacht.

Kathleen ervaart jouw visie volgens jou dan weer snel als kritiek op haar professionaliteit.

Hoe jij de situatie vandaag ziet

Voor jou lopen ondertussen verschillende dingen door elkaar:

- het incident tijdens de permanentie;
- de manier waarop Kathleen achteraf heeft gereageerd;
- eerdere discussies over regels en uitzonderingen;
- het inschakelen van vakbond, vertrouwenspersoon en nu een advocaat;
- verschillen in visie op goede hulpverlening;
- en de vraag of Kathleen zich eigenlijk nog wel kan vinden in de richting van de organisatie.

Je vraagt je soms oprecht af waarom iemand in een organisatie blijft werken als ze op zoveel zaken kritiek heeft.

Tegelijk wil je niet dat dit conflict opnieuw de hele organisatie meesleept. Daarom hoop je dat de bemiddeling de situatie kan helpen uitklaren en ervoor kan zorgen dat jullie opnieuw op een werkbare manier met elkaar omgaan.

Hoe je de rol speelt

Je bent **koel, rationeel en sterk oplossingsgericht**.

- Je vertelt feiten graag chronologisch en hebt zelf vrij snel een verklaring voor wat er misloopt.
- Je praat gemakkelijker over regels, afspraken en gebeurtenissen dan over emoties.
- Als de bemiddelaar vraagt wat iets met jou doet, wijk je eerder uit naar: *“Het gaat niet over hoe ik mij voel, het gaat erom dat we dit opgelost krijgen.”*
- Je hebt de neiging verschillende incidenten met elkaar te verbinden en te zeggen: *“Dit is typisch Kathleen.”*
- Je vindt dat je al behoorlijk veel geduld hebt gehad.
- Je ziet jezelf niet onmiddellijk als onderdeel van het probleem.
- Wanneer de bemiddelaar heel precies doorvraagt naar wat er feitelijk gebeurde, kan je wel nuanceren. Zo moet je erkennen dat Kathleen tijdens het telefoongesprek zelf niet expliciet heeft gevraagd dat jij ter plaatse zou komen.
- Je bent ook niet helemaal zeker of binnen de organisatie ooit heel duidelijk is afgesproken **wat medewerkers precies van de permanentie mogen verwachten** in een situatie zoals deze.

Je wilt vooral snel naar een oplossing. Als de bemiddelaar lang bij gebeurtenissen of verschillende perspectieven blijft stilstaan, kan je wat ongeduldig worden:

“Ik begrijp dat u alles wilt uitklaren, maar ik wil vooral weten hoe we hier nu verder mee moeten.”

Casus Bijzondere Jeugdzorg

Rol Kathleen

Je werkt al vijf jaar in een organisatie die hulpverlening biedt aan gezinnen waar kinderen opgroeien in moeilijke en soms onveilige situaties. Je doet regelmatig huisbezoeken in multiprobleemgezinnen, met onder andere verslavings-, gewelds-, misbruik- en armoedeproblematieken.

Het incident tijdens de permanentie

Deze zomer was je op huisbezoek bij een gezin waar de vader, vermoedelijk onder invloed, agressief werd en dreigde met geweld tegenover jou en de aanwezige kinderen.

Omdat je de situatie onveilig vond, belde je de directrice. Zij had op dat moment permanentie.

Voor jou is die permanentie er net om medewerkers te ondersteunen wanneer zij buiten de gewone werkuren in moeilijke of gevaarlijke situaties terechtkomen.

Je hebt met de directrice besproken wat er aan de hand was. Zij adviseerde je:

- de grootouders te contacteren zodat de kinderen in veiligheid konden worden gebracht;
- zelf zo snel mogelijk het huis te verlaten.

Daarmee was het gesprek voor haar volgens jou afgelopen.

Je hebt haar aan het einde van het telefoongesprek bedankt, maar dat betekent voor jou niet dat je je goed geholpen voelde. Op dat moment zat je midden in een bedreigende situatie en probeerde je vooral te handelen.

Achteraf kwam de schrik pas echt binnen.

Je voelde je **volledig in de steek gelaten**. Je had veel meer ondersteuning verwacht. Voor jou was het in zo'n situatie vanzelfsprekend dat de directrice minstens zou overwegen om zelf ter plaatse te komen of concreter mee verantwoordelijkheid te nemen.

Je partner zag hoe overstuur je thuis kwam en heeft de directrice die avond zelf opgebeld.

Je hebt ondertussen ook een advocaat geraadpleegd. Je hebt gezegd dat je het "hier niet bij zal laten".

Voor jou staat dit niet op zichzelf

Dit incident bevestigt voor jou iets wat al langer speelt in de relatie met de directrice.

Een jaar geleden was er bijvoorbeeld een aanslepend conflict over **vormingsuren**.

Binnen de organisatie geldt:

- een voltijdse medewerker krijgt 30 uur vorming per jaar;
- voor deeltijdse medewerkers wordt dit aantal verminderd in verhouding tot hun jobtime;
- jij werkt halftijds.

Je vindt die regeling fundamenteel onrechtvaardig.

Je doet immers hetzelfde soort zware hulpverleningswerk als voltijdse collega's. Volgens jou heb je dus niet half zoveel nood aan opleiding, supervisie of ondersteuning omdat je halftijds werkt.

Je hebt dit aangekaart via de vakbondsafgevaardigde. Ook de vertrouwenspersoon raakte betrokken en je hebt met andere deeltijdse collega's gesproken die tegen hetzelfde probleem aanlopen.

Voor jou werd dat conflict uiteindelijk **van tafel geveegd** zonder dat er echt naar je argumenten werd geluisterd.

De directrice ervaart jouw aanpak blijkbaar als het mobiliseren van anderen. Jij ziet het anders: als individuele medewerker krijg je volgens jou weinig beweging en moet je soms andere kanalen gebruiken om gehoord te worden.

Ook professioneel botsen jullie

Je bent psychotherapeutisch opgeleid.

In je werk vind je het belangrijk om niet alleen naar het zichtbare probleem te kijken, maar ook te begrijpen wat er onder gedrag zit en waarom gezinnen telkens opnieuw in bepaalde patronen terechtkomen.

Je hebt het gevoel dat de directrice vooral concrete, snelle en oplossingsgerichte resultaten wil zien.

Voor jou hoeft dat niet tegenover elkaar te staan. Natuurlijk moet een kind dat geen bed heeft een bed krijgen. Maar je vindt dat goede hulpverlening méér is dan praktische problemen oplossen.

Je ervaart opmerkingen over “te veel praten” of “te lang analyseren” dan ook snel als een afwijzing van jouw deskundigheid.

Je hebt steeds sterker het gevoel dat jouw manier van werken eigenlijk niet meer gewenst is binnen de organisatie.

Hoe jij de situatie vandaag ziet

Voor jou lopen verschillende zaken in elkaar over:

- wat er tijdens het huisbezoek en de permanentie gebeurde;
- het gebrek aan steun dat je toen hebt ervaren;
- eerdere conflicten over vorming en andere afspraken;
- het gevoel dat regels heel strikt worden toegepast wanneer jij iets vraagt;
- verschillen in visie op goede hulpverlening;
- en het gevoel dat de directrice jou liever ziet vertrekken.

Je vindt haar **koel en rationeel**. Volgens jou ontwijkt ze alles wat met emoties te maken heeft en vertaalt ze problemen heel snel naar regels, procedures of oplossingen.

Dat staat haaks op hoe jij jezelf ziet: je zet je met hart en ziel in voor de organisatie en voelt je sterk verantwoordelijk voor de kinderen en gezinnen waarmee je werkt.

Hoe je de rol speelt

Je bent betrokken en emotioneel veel sterker geraakt door de situatie dan de directrice volgens jou beseft.

- Je vertelt het incident tijdens de permanentie snel als bewijs dat de directrice je in de steek laat.
- Je maakt gemakkelijk de sprong van één gebeurtenis naar een breder patroon: *“Zo gaat het altijd.”*
- Wanneer gevraagd wordt naar concrete feiten, blijkt dat je tijdens het telefoongesprek **niet letterlijk hebt gevraagd of de directrice ter plaatse wilde komen**. Voor jou had zij zelf moeten begrijpen dat dit nodig was.
- Je hebt haar op het einde van het gesprek inderdaad bedankt. Als de bemiddelaar daarnaar vraagt, reageer je bijvoorbeeld: *“Wat moest ik anders? Ik stond daar midden in die situatie.”*
- Je bent ervan overtuigd dat permanentie meer betekent dan telefonisch advies geven, maar je kunt niet precies zeggen waar dat formeel zo afgesproken staat.
- Je voelt je snel niet serieus genomen wanneer de bemiddelaar te sterk focust op procedures of op wat jij zelf anders had kunnen doen.

- Als je ruimte krijgt om je verhaal volledig te doen, komen ook eerdere incidenten snel mee op tafel.
- Je gebruikt stevige woorden als *“in de steek gelaten”*, *“van tafel geveegd”* en *“ze wil mij hier eigenlijk niet meer”*.

Je wilt dat duidelijk wordt dat dit voor jou **niet over één telefoongesprek gaat**.

Wanneer de bemiddelaar te snel vraagt wat je nu als oplossing wilt, kun je reageren:

“Ik wil eerst dat er eindelijk eens echt gekeken wordt naar wat hier allemaal gebeurd is.”