

HET VERBETEREN VAN DE SAMENWERKINGSRELATIE IN HET GEDWONGEN KADER VAN DE JEUGDZORG.

Hoe kan daarmee agressie voorkomen worden?

Student:	Niels Schweren
Studentnummer:	2213890
Specialisatie:	Jeugd/Jeugdzorgwerker
Klas:	4V04J
Onderwijseenheid:	Fontys Hogescholen
Opleiding:	Sociale Studies
Vak:	Afstudeeronderzoek
Vakcode:	89V4J-AFOZ
Docent:	Lily van den Dobbelssteen
Datum:	21-06-2019

SAMENVATTING

De samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerkers en ouders binnen het gedwongen kader van de jeugdbescherming staat onder druk. Steeds vaker komt er agressie voor binnen de samenwerkingsrelatie. Dit heeft verschillende oorzaken. Cliënten worden mondiger, er zijn verschillende verwachtingen, de werkdruk wordt steeds hoger en het beeld van de media over de jeugdbescherming is vaak negatief.

Binnen jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y is dit ook het geval. Agressie is steeds vaker een onderwerp van discussie. De vraag die daarbij hoort is hoe de organisatie en de jeugdzorgwerkers hier preventief iets aan kunnen doen. De hoofdvraag voor dit onderzoek die daar uit voort is gevloeid luidt als volgt:

Hoe kunnen jeugdzorgwerkers van jeugdbeschermingsorganisatie x de samenwerkingsrelatie met ouders, die gekenmerkt wordt door agressie, verbeteren en daarmee agressie voorkomen?

Om antwoord te geven op deze hoofdvraag heeft er een kwalitatief onderzoek plaatsgevonden. Dit onderzoek is gekenmerkt door interviews met jeugdzorgwerkers en ouders afgenomen binnen jeugdbeschermingsorganisatie x. De afgenomen interviews waren semigestructureerde interviews. Dit wil zeggen dat ze half waren gestructureerd door middel van het theoretisch kader. In het theoretisch kader zijn de volgende theorieën aan bod gekomen: de alliantie, de competenties van de jeugdzorgwerker, reactance en onvrijwilligheid bij de cliënt en de verschillende soorten agressie die voor kunnen komen in een samenwerkingsrelatie. De afgenomen interviews zijn vervolgens geanalyseerd en gecodeerd, door middel van een codeboom. Hier op volgend zijn de resultaten uitgeschreven.

Vanuit deze resultaten is er een conclusie getrokken die antwoord geeft op de deelvragen en de hoofdvraag van dit onderzoek. De conclusie van dit onderzoek is dan ook als volgt: in de beginfase van de samenwerkingsrelatie is er te weinig aandacht om een stabiele samenwerkingsrelatie te creëren. Er is veel bureaucratie, deadlines en hoge werkdruk, waardoor de gesprekken in het teken staan om zo spoedig mogelijk een plan van aanpak op tafel te hebben in plaats van het aangaan van een stabiele samenwerkingsrelatie. In de beginfase moet hier dus meer aandacht voor zijn en meer ruimte voor het verhaal. Verder komt naar voren dat er een betere koppeling tussen jeugdzorgwerkers en ouders plaats kan vinden. Wanneer er meer wordt gekeken naar eigenschappen van de jeugdzorgwerkers en die van de cliënt en deze beter bij elkaar aansluiten is er meer kans op een stabiele samenwerkingsrelatie. Ook deskundigheid speelt hierbij een rol. Ten slotte is het onderwerp agressie onder de aandacht brengen van belang. Zowel binnen de jeugdbeschermingsorganisatie als binnen de samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerkers.

Van september 2017 tot februari 2019 heb ik stage gelopen binnen jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y. Tijdens deze stage heb ik veel inzicht gekregen in wat er speelt binnen de jeugdzorg. Ik heb veel mogen ervaren en heb gezien met wat voor passie en inzet de jeugdzorgwerkers hun werk doen. Helaas is er door verschillende oorzaken steeds meer agressie in de jeugdzorg. Ook ik heb in mijn stageperiode te maken gehad met agressie tegenover mij en tegenover collega's. Dit thema heeft mij mijn gehele stageperiode getriggerd. Het is een actueel thema, waarin de laatste jaren veel onderzoek naar is gedaan. De onderzoeken gingen dan vooral over waar de agressie vandaan kwam en hoe de agressie eruit ziet. Hier miste ik echter iets. Mijn nieuwsgierigheid bij het onderwerp agressie zit hem vooral in hoe we het kunnen voorkomen en kunnen aanpakken. Welke meningen en bevindingen hebben jeugdzorgwerkers hierover en wat vinden ouders. Door deze twee doelgroepen te interviewen, hoop ik het onderwerp binnen jeugdbeschermingsorganisatie x inzichtelijker te maken dan dat het op dit moment is. Wat kan er preventief gedaan worden in de samenwerkingsrelatie, zodat we agressie kunnen voorkomen? Dat was mijn uitgangspunt toen ik aan de onderzoeksperiode begon.

Uiteraard heb ik dit onderzoek niet alleen kunnen doen. Ik wil daarom een aantal mensen bedanken die een bijdrage hebben geleverd tijdens de onderzoeksperiode. Als eerste wil ik jeugdbeschermingsorganisatie x bedanken voor het openstaan van het uitvoeren van het onderzoek. Daarbij ook alle cliënten en jeugdzorgwerkers die ik heb mogen interviewen. In het bijzonder jeugdzorgwerker Dennis Peters, die mij vanuit jeugdbeschermingsorganisatie x heeft bijgestaan in het proces. Verder wil ik mijn afstudeergroep en afstudeerbegeleider Lily van den Dobbelsteen bedanken voor de nodige feedback. Ten slotte wil ik Kim van Stiphout en Miranda Schweren bedanken voor de taal- en spellingscontrole.

Niels Schweren,

Juni 2019

INHOUD

Samenvatting	2
Voorwoord	3
Inleiding.....	5
Hoofdstuk 1 Context en probleemschets.....	6
1.1 Probleemanalyse	6
1.2 Probleemstelling en verificatie	10
1.3 Onderzoeksdoelstelling	11
1.4 Vraagstelling	11
1.5 Begripsafbakening	11
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	13
2.1 Samenwerkingsrelatie / Alliantie.....	13
2.2 Competenties.....	14
2.3 Onvrijwillige cliënten / gedwongen kader	15
2.4 De verschillende soorten agressie.	16
Hoofdstuk 3: Methodologie	18
3.1 Onderzoekspopulatie en steekproef	18
3.2 Dataverzamelmethode.....	20
3.3 Meetinstrument.....	20
3.4 Data-analyse	22
Hoofdstuk 4: Resultaten.....	23
4.1 Resultaten deelvraag 1	23
4.2 Resultaten deelvraag 2	25
4.3 Resultaten deelvraag 3.	26
Hoofdstuk 5: Conclusie en Aanbevelingen.....	28
5.1 Conclusie van het onderzoek.....	28
5.2 Aanbevelingen voor de praktijk.....	29
Hoofdstuk 6: Discussie	32
6.1 Sterkte- en zwakte analyse	32
6.2 betekenis en bruikbaarheid	33
Literatuurlijst.....	35
Bijlagen.....	38
Bijlage 1	38
Bijlage 2	39
Bijlage 3	43

INLEIDING

Agressie komt steeds meer voor in de gedwongen kader. Jeugdzorgwerkers krijgen steeds meer te maken met scheldpartijen, intimidatie en fysieke agressie (Nationale Zorggids, 2017). Ontwikkelingen en verharding van de samenleving, mondigere cliënten en het gemak wat sociale media biedt om bedreigingen te uiten zijn enkele verklaringen. Ook de doelgroep van de jeugdbescherming heeft hier mee te maken. Jeugdzorgwerkers grijpen vaak in op het gezag van de ouders, daardoor komen er bij deze specifieke doelgroep meer vormen van agressie voor (Jeugdzorg FCB, 2017). Deze oorzaken hebben als gevolg dat de samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerkers en ouders onder druk komen te staan en verdere samenwerking moeizaam gaat. Jeugdzorgwerkers vinden het lastig om actie te ondernemen tegen agressie, omdat dat dan gevolgen heeft voor de band met het gezin, waarmee ze wel verder moeten in de samenwerking (Vroome, 2017).

In jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y lijkt dit ook te spelen. Binnen de casussen komt steeds meer agressie voor, wat leidt tot een moeizame samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerkers en ouders. Hierdoor loopt regelmatig de samenwerking vast wat leidt tot een casus die langer aanhoudt. Ondanks dat jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y weet dat dit onderwerp speelt is er nog niet veel duidelijk over hoe dit verbeterd kan worden. Het is niet duidelijk wat er ingezet kan worden om de samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerker en ouders te verbeteren en daarmee agressie te voorkomen. Het doel van dit onderzoek is om nieuwe inzichten en kennis te verzamelen over hoe jeugdzorgwerkers de samenwerkingsrelatie met ouders kunnen verbeteren en daarmee agressie kunnen voorkomen. Er wordt onderzocht hoe er op dit moment mee om wordt gegaan binnen jeugdbeschermingsorganisatie x, wat jeugdzorgwerkers en ouders graag willen zien en hoe dat te realiseren is binnen de samenwerkingsrelatie.

Dit onderzoek is als volgt ingedeeld:

- In hoofdstuk 1 wordt de probleemschets en de context van het probleem beschreven. Dit gebeurt via een probleemanalyse, probleemstelling en onderzoeksdoelstelling. Daaropvolgend worden de deelvragen en de hoofdvraag vastgesteld. Ten slotte worden de belangrijkste begrippen van dit onderzoek toegelicht en uitgeschreven.
- Hoofdstuk 2 is het theoretisch kader. In dit hoofdstuk worden relevante theorieën beschreven die helpen bij het opstellen van de topiclijst voor de interviews en bijdrage aan het beantwoorden van de deelvragen.
- Hoofdstuk 3 is het methodologiehoofdstuk. Hierin wordt de populatie van het onderzoek beschreven, hoe en welk meetinstrument wordt gebruikt en op welke wijze de dataverzameling en data-analyse wordt uitgevoerd.
- De resultaten van de interviews worden in hoofdstuk 4 beschreven. Dit wordt gedaan aan de hand van de opgestelde deelvragen van het onderzoek. Per deelvraag worden de resultaten beschreven.
- In hoofdstuk 5 komen de conclusies op de deelvragen en op de hoofdvraag aan bod. Ook worden er aan de hand van de conclusies aanbevelingen gedaan.
- Hoofdstuk 6 bevat de discussie. Hierin wordt via een stekte- en zwakteanalyse, betekenis en bruikbaarheid van het onderzoek gekeken naar de interne en externe validiteit van het onderzoek.

HOOFDSTUK 1 CONTEXT EN PROBLEMSCHETS

In het eerste hoofdstuk van dit onderzoek wordt de context en de problemschets van het onderzoek weergegeven. In paragraaf 1.1 wordt de probleemanalyse over het onderwerp beschreven op macro, meso en micro niveau. Op basis van deze probleemanalyse wordt in paragraaf 1.2 een probleemstelling geformuleerd en daaropvolgend in paragraaf 1.3 de onderzoeksdoelstelling. In paragraaf 1.4 staan de hoofd- en deelvragen die in dit onderzoek worden onderzocht. Als laatste is in paragraaf 1.5 de begripsafbakening te vinden.

1.1 PROBLEEMANALYSE

Veranderingen in de jeugdwet

In 2015 is de nieuwe jeugdwet in Nederland ingegaan. Met deze nieuwe jeugdwet moet voorkomen worden dat ouders en jeugdigen verdwalen in het zorgsysteem. Het nieuwe zorgsysteem kent door één wettelijk kader en één financieringssysteem voor de jeugdzorg, meer doelmatigheid. De nieuwe jeugdwet heeft 5 uitgangspunten (Bakker, 2018):

- Preventie en uitgaan van eigen verantwoordelijkheid en eigen mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders, met inzet van hun sociale netwerk;
- De-medicaliseren, zorgen wegnemen en normaliseren door onder meer het opvoedkundig klimaat te versterken in gezinnen, wijken, scholen en in voorzieningen als kinderopvang en peuterspeelzalen;
- Eerder de juiste hulp op maat te bieden om jeugdigen en gezinnen zo snel mogelijk, zo dichtbij mogelijk en zo effectief mogelijk hulp te bieden met aandacht voor de (kosten)effectiviteit van de geboden hulp;
- Integrale hulp aan gezinnen volgens het uitgangspunt één gezin, één plan, één regisseur;
- Meer ruimte voor professionals om de juiste hulp te bieden door vermindering van regeldruk.

Sinds dat de nieuwe jeugdwet in 2015 is ingevoerd, wordt de jeugdbescherming met toenemende mate onderdeel van het jeugdzorgaanbod in de gemeente en jeugdhulpregio. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de jeugdhulp. Zij kunnen de zorg dichter bij de inwoners organiseren, maar ook eenvoudiger en goedkoper. Er is meer samenwerking met de gemeente. Een onderdeel van de jeugdhulp zijn jeugdbeschermingsmaatregelen. Jeugdbescherming is een maatregel die de rechter dwingend oplegt om de bedreiging voor de veiligheid en ontwikkeling van het kind op te heffen. Dat kan door middel van een ondertoezichtstelling (OTS) of een voogdijmaatregel (Bakker, 2018). Bij de OTS beperkt de rechter het gezag van de ouders. De OTS wordt na het onderzoek en het verzoek van de Raad van de Kinderbescherming, uitgesproken door een kinderrechter. De OTS wordt hierna uitgevoerd door een hiertoe gecertificeerde instelling. De uiteindelijke en daadwerkelijke uitvoering wordt gedaan door een professional. Dit is een jeugdzorgwerker/gezinsvoogd (NJI, 2015). Volgens Bakker (2018) kunnen kinderen bij een OTS thuis of elders wonen. De ouders blijven verantwoordelijk voor de opvoeding.

Bij voogdij is het gezag van ouders beëindigd en overgedragen aan een gecertificeerde instelling. Deze maatregel wordt opgelegd als een kind zodanig opgroeit dat het in zijn of haar ontwikkeling ernstig wordt bedreigd en de ouder niet in staat is de verantwoordelijkheid voor de verzorging en opvoeding te dragen of als de ouder het gezag misbruikt (NJI, 2015). Deze hulp wordt gefinancierd door de gemeentes. Wanneer door de kinderrechter een jeugdbeschermingsmaatregel is opgelegd, gaat de jeugdzorgwerker aan de slag met het gezin. De hulp die wordt ingezet, wordt in lijn met het gemeentelijke beleid en het beschikbare aanbod binnen de gemeente ingezet. De jeugdbescherming heeft daarin afspraken gemaakt met de gemeente in hun werkgebied. Als de gespecialiseerde hulp nodig is en de gemeente heeft deze hulp niet ingekocht, gaat de jeugdzorgwerker van de jeugdbescherming in samenwerking met de gemeente op zoek naar een alternatief. (Bakker, 2018).

Agressie neemt steeds meer toe

In Nederland staan er ruim 20.000 kinderen onder toezicht van jeugdbeschermingsinstanties en ongeveer 10 duizend kinderen hebben te maken met een voogdij maatregel (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2018). Het komt steeds vaker voor dat ouders van deze kinderen medewerkers van de Raad van de Kinderbescherming en/of jeugdbeschermingsinstanties lastig vallen en intimideren. Dit omdat ze boos zijn. Dit uit zich in scheldpartijen, intimidatie en geweld tegenover jeugdzorgwerkers van de jeugdbescherming (Nationale Zorggids, 2017). Om agressie jegens jeugdzorgwerkers te verduidelijken is er een rapport van de vakbond van jeugdzorg naar buiten gekomen met een aantal cijfers over de toename van agressie in de jeugdzorg (Jeugdzorg FCB, 2017).

- In 2013 had twee op de drie werknemers in de jeugdzorg te maken met verbale agressie, in 2015 is dit gestegen naar 3 op de 4 werknemers en sindsdien is dit constant gebleven.
- Bij bedreiging en intimidatie is er een stijgende lijn: in 2013 had hier nog 36% mee te maken, in 2018 was dat 42%.
- Bij seksuele intimidatie en fysieke agressie is er over het algemeen een stijgende lijn.
- De mate waarin medewerkers in de jeugdzorg te maken hadden met seksuele intimidatie steeg van 8% in 2013 naar 14% in 2018.
- In die zelfde periode nam fysieke agressie toe van 32% naar 39%.
- In 2018 is voor het eerst gevraagd naar online agressie. 21% van de medewerkers in de jeugdzorg heeft hiermee te maken gehad waarvan 3% (zeer) vaak.

Jeugdzorg Fonds Collectieve Belangen (2017) stelt dat medewerkers in de jeugdzorg fysiek geweld ervaren, maar ook (seksuele) intimidatie en bedreigingen. Hierdoor neemt de werkdruk almaar toe. Jeugdzorg Nederland heeft samen met vakbonden en werkgevers in de jeugdzorg een brandbrief gestuurd naar de Tweede Kamer. Deze brief wordt gesteund door zesduizend medewerkers. Het gaat niet om ouders van kinderen die bijvoorbeeld de jeugd-ggz ingaan, maar vaak om ouders van kinderen die uit huis worden geplaatst. Ouders die het hier niet mee eens zijn, gaan vaak over tot schelden of fysiek geweld. (Jeugdzorg FCB, 2017).

In 2013 is het Landelijk Expertise Team Jeugdbescherming (LET) in het leven geroepen. Wanneer een bedreiging extreem uit de hand loopt of ouders zich extreem agressief opstellen, wordt dit team ingezet. Medewerkers van dit team blijven anoniem en hebben niet-traceerbare auto's. Deze jeugdbeschermers spreken ouders veelal op het politiebureau, onder toezicht. Sinds de oprichting van het LET vallen steeds meer gezinnen onder toezicht van het team, zo bleek vorig jaar al. Gezinnen worden ongeveer een halfjaar begeleid. Zodra de agressie is verdwenen en ouders meer vrede hebben met de situatie, wordt de zaak overgedragen aan de 'reguliere' jeugdbescherming (Nationale Zorggids, 2017).

Organisatorisch beleid

Agressie vormt zoals hierboven vermeld, steeds meer een probleem in de jeugdzorg. Hiervoor zijn verschillende triggers. Oorzaken hiervoor zijn er op organisatorisch gebied, maar ook de media heeft invloed.

Een van deze oorzaken is het personeelstekort (Gisling & Stoutjesdijk, 2018). Volgens Gisling en Stoutjesdijk (2018) is de transitie in 2015 gepaard gegaan met bezuinigingen vanuit de overheid. De inkoop van jeugdhulp heeft ertoe geleid dat instellingen bepaalde hulpvormen niet meer konden aanbieden. Hierdoor zijn er jeugdprofessionals uitgestroomd en ontslagen. Intern heeft de transitie in 2015 ook voor organisatorische en vakinhoudelijke veranderingen gezorgd met als gevolg dat er ontevreden jeugdzorgwerkers de branche hebben verlaten.

Daarnaast spelen factoren zoals werkdruk, administratieve lasten, verzwaarde caseload en een toename van de complexiteit van casussen een rol. Dit personeelstekort is opgevuld met ZZP'ers en flexmedewerkers (Gisling &

Stoutjesdijk, 2018). Deze medewerkers zijn vaak relatief onervaren. Op papier lijkt het echter dat de zorg in het personeel in orde is, in de praktijk laat dit een ander beeld zien. Doordat medewerkers weinig ervaring hebben met de problematiek van de cliënten en de complexiteit van de casus is het lastig om het risico in te schatten. De werkdruk die er is bij veel jeugdbeschermingsinstanties zorgt ervoor dat hier ook weinig aandacht voor is. Omgekeerd kent de cliënt deze personen veelal niet en is er tijd nodig om een werkrelatie op te bouwen. En die tijd is er meestal niet. Verder hebben medewerkers uit deze zogenaamde 'flexibele schil' vaak een enorm gebrek aan kennis en vaardigheid ten aanzien van begeleiding van behandeling van complexe cliënten. Je ziet in zulke situaties vaak dat incidenten en calamiteiten dan toenemen en resulteren in onveilige situaties voor zowel cliënten als medewerkers (Gisling & Stoutjesdijk, 2018).

Het beeld van jeugdbescherming in de media

De jeugdbescherming ligt de laatste jaren in de media onder een vergrootglas. Het werk als jeugdzorgwerker bij een jeugdbeschermingsinstantie staat onder druk. Dit komt mede doordat jeugdbeschermingsinstanties steeds meer te maken krijgen met mondige cliënten. Cliënten hebben steeds meer toegang tot informatie en verwachten behandeld te worden als een gelijke ten aanzien van de jeugdzorgwerker (Van Veer, Francke, & Poortvliet, 2004). Cliënten uiten eerder en sneller hun ongenoegen wanneer organisaties in hun ogen niet de juiste zorg leveren. Wanneer cliënten het oneens zijn met de zorg die er geleverd wordt door de jeugdzorgwerker vormen sociale media een platform om deze kritiek te uiten. Voorbeelden van deze platforms zijn facebook, twitter, YouTube en blogs. Op internet circuleren steeds meer berichten over misstanden in de jeugdzorg. Doordat de sociale media een platform biedt om deze misstanden op een gemakkelijke manier te uiten, staat de relatie tussen jeugdzorgwerker en cliënt soms al voorafgaand onder druk (Johannik & Rensen, 2014). Cliënten verwachten meer verantwoording van de professionals. Cliënten verwachten dat professionals en organisaties gevolg geven aan de kritieken die zij online via sociale media uiten, waardoor ook de besluitvorming wordt beïnvloed (Van Veer, Francke, & Poortvliet, 2004).

Een voorbeeld waarmee jeugdzorgwerkers mee geconfronteerd worden door de sociale media/landelijke media is een krantenkop van Omroep Brabant (2014): 'Jeugdzorg blundert bij aangrijpende uithuisplaatsing jongetje Oss, moeder filmt alles'. In dit krantenartikel staat dat een moeder opnames heeft gemaakt van hoe een jongen uit huis wordt geplaatst door de jeugdbescherming. Deze jongen is erg kwaad en wil niet mee met de medewerkers van de jeugdbescherming. Vervolgens is dit filmpje op YouTube geplaatst. Reacties die op dit filmpje verschijnen zijn: 'Hoe veroorzaak je trauma's'; 'Jeugdzorg helpt alleen maar aan trauma's en maken de jeugd van kinderen kapot'; 'Wat is de meerwaarde van jeugdzorg, als je kinderen alleen maar erger maakt?' (Omroep Brabant, 2014). Dit zorgt ervoor dat ouders en kinderen een lage 'dunk' hebben van de jeugdhulp (Nanninga & Van Eijk, 2018). Er is een bepaalde beeldvorming ontstaan doordat de afgelopen jaren de jeugdbescherming en jeugdzorgwerkers negatief in de media zijn gekomen. Veel ouders verwachten op voorhand dat de voor hen aangeboden jeugdhulp niet zal werken en dat de relatie met de hulpverlener niet goed zal zijn (Nanninga & Van Eijk, 2018). Waar komt deze lage 'dunk' vandaan? Uit het onderzoek van Nanninga & Van Eijk (2018) blijkt dat dit te maken heeft met de fouten die in het verleden zijn gemaakt en die nog steeds worden gemaakt in de jeugdzorg, ook de berichtgeving in de media heeft hier mee te maken. De slechte kanten worden eerder belicht. Gehoorde klachten van ouders zijn volgens Nanninga & Van Eijk (2018): 'Er wordt niet aan waarheidsvinding gedaan'; 'de bureaucratie slaat door'; 'er zijn veel jeugdzorgwerkers met te weinig ervaring'. Deze zaken zorgen voor veel frustraties bij de ouders. Door die frustraties kan de samenwerking met de gezinsvoogden en de jeugdzorgwerkers op scherp komen te staan.

Verder is er een zorg over druk van de maatschappelijke kritiek op de jeugdzorg (Helsloot, Melssen, & Scholtens, 2014). Deze kritiek wordt vaak aangewakkerd bij slecht verlopen casussen. In allerlei media buigen verschillende partijen over elkaar heen bij het uitstorten van kritiek op de jeugdzorg. Cliënten nemen deze kritiek over. Er zijn hiervoor de laatste jaren meerdere aanleidingen geweest: aanhoudende wachtlijsten, ingezonden brieven van de Nationale ombudsman, verontrustende inspectierapporten, een strafzaak tegen een professional (de gezinsvoogd in de zaak van Savanna) of tragische incidenten waarbij kinderen het leven

laten. Bovendien is de kritiek dat jeugdigen met complexe en zware problematiek onvoldoende worden bereikt. Het beeld wordt op deze manier telkens bevestigd dat de jeugdzorg kwalitatief tekort schiet. Hierdoor liggen jeugdzorgwerkers, organisaties en bewindslieden voortdurend onder een vergrootglas en onder vuur (Helsloot, Melssen, & Scholtens, 2014). Dit is een slechte ontwikkeling. Het kleurt het beeld dat mensen en voornamelijk cliënten van de jeugdzorg hebben en daarmee hun verwachtingen van wat hulp kan opleveren. Ook heeft het een schadelijke invloed op het gevoel van eigenwaarde van beroepskrachten en op hun werkplezier (Helsloot, Melssen, & Scholtens, 2014).

Maatschappij veranderd

Dit bevordert de relatie tussen jeugdzorgwerkers en ouders niet. Ouders zijn het niet altijd eens met de beslissingen die een jeugdzorgwerker neemt. Uit het jaarverslag van jeugdbescherming Amsterdam (2016) blijkt dat deze onvrede ertoe heeft geleid dat er een toename is van agressie en bedreiging. Ook de online agressie neemt toe. Uit een nieuwsbericht van de NOS (2016), komt naar voren dat online bedreigingen en online agressie steeds meer voor komt, ook de zwaarte van deze bedreigingen zijn toegenomen. Door de relatieve anonimiteit op internet en berichten die over en weer gaan zonder persoonlijk (face-to-face) contact lijken omgangsvormen en sociale remmingen weg te vallen en neemt ongepast gedrag zoals schelden, beledigen en kwetsen toe. Individualisme viert hoogtij en naast toenemend asociaal gedrag is er ook een vorm van toenemende afkeuring. Deze afkeuring uit men vaak ook in ongepast gedrag, waarbij de één de ander lijkt te willen overschreeuwen om zijn afkeuring duidelijk te maken (Johannik & Rensen, 2014).

De toename van agressie, intimidatie en geweld is eveneens een maatschappelijke trend (Van de Bossche, Van der Klauw, Ybema, De Vroome, & Venema, 2012). Volgens Van den Bossche, Van der Klauw, Ybema, De Vroome & Venema (2012) is opkomen voor je belang met gebruik van bepaalde drukmiddelen voor velen iets gewoons geworden. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn de individualisering van de samenleving en de verzakelijking van de maatschappelijke instituties. Het gebruik van verbaal en fysiek geweld wordt dagelijks via de media aan burgers vertoond alsof het normaal is om het gedrag in te zetten als belangenbehartiging en behoeftebevrediging. Dit heeft zijn weerslag op het gedrag van de cliënt richting de jeugdzorgwerker (Van der Jagt, 2004).

Relatie tussen cliënt en jeugdzorgwerker

Een andere ontwikkeling is het steeds meer eisende gedrag van de cliënt (Huisman, De Vries, & De Werd, 2018). Dit zorgt voor spanning in de samenwerkingsrelatie. Volgens Huisman, de Vries & de Werd (2018) is dat eisende gedrag te omschrijven als gedrag waarmee de cliënt aangeeft dat hij meent recht te hebben op een bepaalde zorgactiviteit. Hier gaat het over de verwachtingen van de cliënt. Ouders verwachten dat je als jeugdzorgwerker steeds vaker en langer bereikbaar bent. Ze doen steeds vaker en meer een beroep op de jeugdzorgwerker en verwachten daarin direct een oplossing. Elke cliënt denkt de enige cliënt te zijn en wanneer er niet snel en adequaat gereageerd wordt door de jeugdzorgwerker, zorgt dit voor irritatie bij de cliënt en kan het invloed hebben op de samenwerkingsrelatie. De houding van de cliënt is hierin veranderd.

In de jaren na de Tweede Wereldoorlog was de cliënt nog geneigd om zich bescheiden en afhankelijk op te stellen, aan het begin van de 21 eeuw is de cliënt veelal mondiger en kritischer geworden. Cliënten hebben irreële verwachtingen van de jeugdzorgwerker, ze weten niet wat de jeugdzorgwerker vermag en realiseren zich onvoldoende welke professionele standaarden de jeugdzorgwerker moet hanteren (Huisman, De Vries, & De Werd, 2018). Dit kan leiden tot frustraties. Deze frustraties hebben invloed op de samenwerkingsrelatie. Voor sommige cliënten is het moeilijk om hun frustraties en vragen op duidelijke en redelijke wijze te verwoorden, of om met de jeugdzorgwerker te overleggen en te onderhandelen (Van der Jagt, 2004).

Van der Jagt (2004) geeft hierbij aan dat ook de jeugdzorgwerker hierin een rol heeft. Om goed om te kunnen gaan met de toegenomen mondigheid van de cliënt hebben jeugdzorgwerkers steeds meer kwalificaties en communicatievaardigheden nodig: vraag- en probleemverheldering, overdragen van informatie, omgaan met

emoties, met fouten en klachten en is conflicthantering steeds belangrijker geworden. Ondanks dat hier aandacht voor is in de opleidingen, is dit niet bij elke jeugdzorgwerker optimaal. Cliënten klagen tevens over dat door de toegenomen bureaucratie en rapporterende taken, minder tijd is voor daadwerkelijk contact en communicatie met de cliënt. Daarnaast weerhoudt volgens Van der Jagt (2004) de hoge werkdruk, de jeugdzorgwerkers van reflectie op hun eigen houding en hun eigen gedrag tegenover de cliënt. Jeugdzorgwerkers hebben veelal andere opvattingen over de omgang met cliënten, waar de een, een wat meer autoritaire en positionerende rol aanneemt, is de andere meer van de samenwerking en het engageren, er is geen eenduidige rol die een jeugdzorgwerker aanneemt richting de cliënt. Dit kan voor verwarring zorgen bij de cliënt. Wat als laatste een trigger kan zijn in de samenwerkingsrelatie tussen cliënt en jeugdzorgwerker is dat jeugdzorgwerkers niet altijd eenduidig kunnen zijn over hun bereikbaarheid en onvoldoende transparant zijn over wat zij kunnen bieden en wat niet. Cliënten weten daardoor niet wat zij kunnen verwachten op het gebied van bereikbaarheid, behandeling en andere zorgactiviteiten. Irreële verwachtingen en daardoor frustraties, kunnen daarvan het gevolg zijn. Goed verwachtingsmanagement is daarin van essentieel belang (Van der Jagt, 2004).

Aanleiding jeugdbeschermingsorganisatie x

Bij jeugdbeschermingsorganisatie x komen steeds meer samenwerkingsrelaties onder druk te staan vanwege de irreële verwachtingen, werkdruk van de jeugdzorgwerkers, mondigheid van de cliënten en de beeldvorming in de media. Hierdoor hebben steeds meer samenwerkingsrelaties bij jeugdbeschermingsorganisatie x te maken met agressie (Peters, 2019). Cliënten uiten hun onvrede over de samenwerkingsrelatie steeds meer via agressie (Vroome, 2017). De agressie waar jeugdbeschermingsorganisatie x mee te maken heeft is verbale agressie, online agressie en bedreigingen (Peters, 2019). De mate van agressie neemt ook steeds meer toe en de grenzen van werknemers vervagen (Verschuren, 2016). Door deze agressie wordt het steeds moeilijker voor de jeugdzorgwerkers en ouders om een goede samenwerkingsrelatie aan te gaan en te onderhouden (Peters, 2019).

1.2 PROBLEEMSTELLING EN VERIFICATIE

Probleemstelling

Het blijkt dat agressie richting jeugdzorgwerkers steeds vaker voorkomt (Jeugdzorg FCB, 2017). De samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerker en cliënt komt hierdoor onder druk te staan (Vroome, 2017). Bij jeugdbeschermingsorganisatie x is er onvoldoende zicht en is het onvoldoende duidelijk hoe deze samenwerkingsrelatie, die gekenmerkt wordt door agressie, tijdens het hulpverleningstraject verbeterd kan worden en wat jeugdzorgwerkers en cliënten nodig hebben om de samenwerkingsrelatie te verbeteren en daarmee agressie in de samenwerkingsrelatie te voorkomen.

Probleemverificatie

De probleemstelling van dit onderzoek is op 26-02-2019 geverifieerd bij jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y. De jeugdbeschermingsorganisatie erkent dat er onvoldoende zicht en onvoldoende duidelijkheid is over hoe de samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerkers en ouders tijdens het hulpverleningstraject verbeterd kan worden en wat jeugdzorgwerkers daarbij nodig hebben. Dit om uiteindelijk agressie in de samenwerkingsrelatie te voorkomen. Agressie is een 'hot item' binnen de jeugdbeschermingsorganisatie en jeugdzorgwerkers en ouders krijgen er steeds vaker mee te maken (Peters, 2019). De jeugdbeschermingsorganisatie geeft aan dat zij veel met agressie te maken hebben, maar dat er nog niet naar is gekeken hoe dit voorkomen kan worden door middel van de samenwerkingsrelatie. Jeugdbeschermingsorganisatie x geeft aan dat ze wel protocollen hebben wanneer er agressie voorkomt of dreiging plaats heeft gevonden, maar dat er geen handvatten liggen om preventief agressie te voorkomen.

binnen de samenwerkingsrelatie. De vraag ligt er wat daarin de verwachtingen zijn van jeugdzorgwerkers en ouders en ze graag willen zien van elkaar binnen de samenwerkingsrelatie.

1.3 ONDERZOEKSDOELSTELLING

De doelstelling van dit onderzoek is het verkrijgen van kennis en inzicht over hoe de samenwerkingsrelatie, die gekenmerkt wordt door agressie, tussen jeugdzorgwerkers en ouders verbeterd kan worden. Het onderzoek wordt uitgevoerd bij jeugdbeschermingsorganisatie x op locatie y. Aan de hand van dit onderzoek zullen er aanbevelingen voor de jeugdzorgwerkers bij jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y worden geformuleerd die zij kunnen dragen om de samenwerkingsrelatie te verbeteren en daarmee agressie te voorkomen.

1.4 VRAAGSTELLING

Hoofdvraag:

Hoe kunnen jeugdzorgwerkers van jeugdbeschermingsorganisatie x de samenwerkingsrelatie met ouders, die gekenmerkt wordt door agressie, verbeteren en daarmee agressie voorkomen?

Deelvragen:

1. Hoe gaan jeugdzorgwerkers en ouders op dit moment om met het aangaan van een samenwerkingsrelatie?
2. Wat zouden jeugdzorgwerkers en ouders graag willen zodat de samenwerkingsrelatie verbeterd kan worden?
3. Hoe is het verbeteren van de samenwerkingsrelatie te realiseren voor ouders en jeugdzorgwerkers?

1.5 BEGRIPSAFBAKENING

Onderstaande begrippen zullen veelvuldig in het onderzoek langskomen en daarom wat nader uitgelegd. De volgende definities worden gehanteerd.

Jeugdzorgwerker:

Een jeugdzorgwerker is iemand die zorg draagt voor een adequate hulp- en dienstverlening aan personen en instanties met ernstige en/of complexe problemen bij opvoeden en opgroeien, waarbij de kinderrechter een maatregel voor de kindbescherming heeft uitgesproken (NJI, 2015).

Jeugdbescherming:

Jeugdbescherming is een maatregel die de kinderrechter dwingend oplegt wanneer een gezonde en veilige ontwikkeling van een kind of jongere (ernstig) wordt bedreigd en vrijwillige hulp niet meer voldoende helpt (Van Dijk & Schaafsma, 2015). Jeugdbescherming is het overkoepelende woord voor de jeugdbeschermingsmaatregelen die een kinderrechter kan opleggen.

Ondertoezichtstelling (OTS):

Ondertoezichtstelling is een maatregel die door de kinderrechter wordt opgelegd. Een ondertoezichtstelling valt onder het gedwongen kader in de hulpverlening. Bijvoorbeeld als er in een gezin ernstige problemen zijn met opvoeden. Het gezin krijgt dan begeleiding van een jeugdzorgwerker (Van Dijk & Schaafsma, 2015). Dit is de meest voorkomende jeugdbeschermingsmaatregel.

Samenwerkingsrelatie / Alliantie:

Een professionele werkrelatie waarin sprake is van een emotionele band en taakgerichte overeenstemming over het doel van de samenwerking en de daartoe geëigende aanpak (Pijnenburg, 2010).

Cliënten:

Klanten binnen de hulpverlening worden cliënten genoemd. Ze maken gebruik van diensten die door hulpverleningsinstanties worden aangeboden (Scheffers, 2010). In dit onderzoek zijn dat ouders van kinderen die een jeugdbeschermingsmaatregel opgelegd hebben gekregen. Met ouders worden zowel biologische ouders en alle andere verzorgers die de taak van (primaire) opvoeder op zich hebben genomen bedoeld, zoals pleegouders, grootouders en voogden (Van de Haterd, Hens, Uyttenboogaart, & Zwikker, 2009).

Agressie:

Het welbewust verbaal uiten, gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, gericht tegen een werknemer, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de publieke taak, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, materiële schade, letsel, psychische schade (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2011).

Competenties:

Een (beroeps)competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen waarmee in een beroepscontext op adequate wijzen resultaten behaald kunnen worden. Jeugdzorgwerkers hebben deze competenties nodig om in situaties op de juiste manier te handelen. Dat wil zeggen dat een jeugdzorgwerker in staat moet zijn om de passende procedures te kiezen en toe te passen om de juiste resultaten te behalen (Van de Haterd, Hens, Uyttenboogaart, & Zwikker, 2009).

HOOFDSTUK 2: THEORETISCH KADER

De theorieën die in dit hoofdstuk beschreven worden zijn gericht op het beantwoorden van de deelvragen en de hoofdvraag van dit onderzoek. De theorieën die in dit hoofdstuk aan bod komen vormen de basis voor de topiclijst die wordt ontwikkeld voor de interviews. In paragraaf 2.1 wordt de samenwerkingsrelatie/alliantie beschreven, hoe wordt deze ontwikkeld en wat de gevolgen zijn van een goede of slechte samenwerkingsrelatie/alliantie. In paragraaf 2.2 worden de competenties van de jeugdzorgwerkers uitgelicht. Paragraaf 2.3 gaat over de onvrijwilligheid en reactance van de ouders en over het gedwongen kader. Uiteindelijk wordt in paragraaf 2.4 de verschillende soorten agressie die voorkomen binnen de jeugdzorg en binnen de samenwerkingsrelatie toegelicht.

2.1 SAMENWERKINGSRELATIE / ALLIANTIE

Ouders zijn verantwoordelijk voor een positieve ontwikkeling van hun kind, zij spelen vanzelfsprekend een belangrijke rol in de zorg voor jeugd. In de jeugdbescherming is dit zeker het geval. De hulp die gezinnen krijgen kan direct gericht zijn op ouders, denk bijvoorbeeld aan opvoedondersteuning. Hierbij wordt er aan de ontwikkeling van jeugdigen gewerkt via veranderingen in het gedrag van ouders (Chaffin & Bard, 2011). Ouders spelen daarnaast een wat meer indirecte rol in hulpvormen waarin hulpverleners vooral met jeugdigen aan de slag gaan, zoals bij individuele therapie voor jeugdigen. Hierin zijn ouders dan cruciale partners in het zoeken naar hulp, het stimuleren van de jeugdige en het hanteren van de geleerde theorie in de thuissituatie (De Greef, Van Hattum, Scholte, & Pijnenburg, 2017). Wanneer binnen het gezin de hulp zich richt op het gezinssysteem dan spelen ouders zowel een directe als een indirecte rol in de hulpverlening (De Greef, et al., 2017).

Hoewel ouders dus duidelijk een belangrijke rol hebben in de zorg voor jeugd, bestaat er relatief weinig kennis die jeugdzorgwerkers kunnen gebruiken in het verbeteren van de hulpverleningsprocessen waarin ouders een indirecte of directe rol vervullen (De Greef, et al., 2017). Wat wel duidelijk is, is dat een positieve alliantie tussen ouder en jeugdzorgwerker bijdraagt aan de ontwikkeling van het kind. Het begrip (werk)alliantie verwijst naar de kracht van de samenwerkingsrelatie van cliënt en hulpverlener, die een rol speelt bij de meest uiteenlopende therapeutische programma's en denkrichtingen. Alliantie heeft verschillende elementen, naast de kwaliteit van de emotionele band tussen de partners (persoonlijke alliantie) is overeenstemming van belang over het doel van de professionele samenwerking en een daarvoor geschikte aanpak. In dit kader gaat het over taakalliantie. Een positieve alliantie is een van de beste voorspellers van een goed resultaat (Elvins & Green, 2008).

Het is interessant om te kijken naar wat te doen met de samenwerking tussen cliënt en jeugdzorgwerker, wanneer zich in de startfase geen alliantie ontwikkelt, en dus de kans op succes daalt. Het is een belangrijke vraag die niet of nauwelijks wordt gesteld in de jeugdzorg. Geen goede alliantie in de startfase kan leiden tot frustraties die je niet meer te boven komt. Dit kan leiden tot het afbreken van het contact door cliënten, en dat zulke verschillen ook kunnen samenhangen met klachten over heel praktische zaken als afspraken maken en veranderen, of het ontbreken van mogelijkheden voor tussentijds contact. De kwaliteit van alliantie kan dus variëren. Forse deuken of breuken zijn vaker een regel dan een uitzondering. Wanneer er zo'n breuk optreedt, lopen cliënten daar vaak niet mee te koop. Jeugdzorgwerker moeten hierin vermoedens zelf aankaarten, en vooral ook hun eigen aandeel benoemen. Alleen regelmatig peilen kan voorkomen dat jeugdzorgwerkers zo'n alliantiebreuk missen (Pijnenburg, 2010). Alliantie hangt bij volwassen cliënten nauw samen met factoren als bejegening, tevredenheid over de hulpverlener of voortgang van de hulpverlening (Bickman, Fields, Handelsman, & Karver, 2006).

Bij hulpverlening in het gedwongen kader, melden cliënten zich meestal niet zelf aan. Hierdoor kiezen cliënten niet zelf om een alliantie met de jeugdzorgwerker aan te gaan. De alliantie wordt daardoor niet alleen bepaald door de inzet van de jeugdzorgwerker, maar ook door eigenschappen van de ouder en jeugdzorgwerker en hun

interactie. Ontwikkelingsfactoren en aard van de problematiek kunnen hierbij een rol spelen. Zo kan bij adolescenten de ontwikkeling van alliantie wringen met hun behoefte aan autonomie (Bickman, Fields, Handelsman, & Karver, 2006).

2.2 COMPETENTIES

In de richtlijnen jeugdhulp worden enkele competenties beschreven die de jeugdzorgwerker moet hebben, die bijdragen aan een positieve alliantie tussen ouders en jeugdzorgwerker (Bartelink, Eijgenraam, & Meuwissen, 2015). Hulp is effectiever als gezinnen een actieve bijdrage leveren aan het besluitvormingsproces en als de hulpvragen en jeugdzorgwerker positief en constructief samenwerken (Callahan & Swift, 2009). Factoren bij ouders en jeugdige, de jeugdzorgwerker en in de alliantie tussen gezin en de jeugdzorgwerker dragen bij aan het verloop van de interactie en het uiteindelijke resultaat in de samenwerking. De samenwerkingsrelatie wordt in sterke mate bepaald door het gedrag en de kenmerken van de jeugdzorgwerker dan door het gedrag en kenmerken van de cliënt (Bartelink, Eijgenraam, & Meuwissen, 2015). Hierin zijn er enkele sleutelbegrippen die bijdragen in de samenwerkingsrelatie tussen ouder en de jeugdzorgwerker.

- Onvoorwaardelijke positieve waardering.

De jeugdzorgwerker streeft ernaar om een goede en helpende relatie met de ouders tot stand te brengen. Daarvoor is het nodig dat de jeugdzorgwerker de band tussen ouders en kind en de verantwoordelijkheid van ouders voor de opvoeding erkent. De jeugdzorgwerker gaat in gesprekken met de ouder met al zijn goede en slechte gedragingen, gevoelens en gedachten accepteren zoals hij is. Dat houdt in dat de jeugdzorgwerker respect heeft voor de mens en erkenning van zijn recht om er een veelheid van opvattingen en gedragingen op na te houden. De jeugdzorgwerker laat de ander in zijn waarde en respecteert het eigene van de ouder (Hoek, 2013).

- Echtheid

De jeugdzorgwerker is binnen de relatie met de ouders authentiek, transparant en geïntegreerd. Hierbij moet de jeugdzorgwerker er naar streven om in het contact met de ouders de ideaaltoestand van congruentie te bereiken, oftewel echtheid. De jeugdzorgwerker is ten eerste oprecht en eerlijk tegenover zichzelf. Jeugdzorgwerker mag daarbij allerlei positieve en negatieve gedachten en gevoelens met betrekking tot de ouder toelaten in zijn eigen beleving. Daardoor erkent de jeugdzorgwerker zijn gevoelens en gaat daarbij vervolgens na wat hij er eventueel in contact met de ouder er mee kan doen. Deze transparantie schept duidelijkheid voor de ouder in de relatie met de jeugdzorgwerker (Hoek, 2013).

- Empathie

Bij empathie is het belangrijk dat de jeugdzorgwerker zich dient in te leven in de ouder en zich zo uit te drukken dat blijkt dat hij aanvoelt en begrijpt wat er in hen omgaat. Aansluiting bij gedachten en gevoelens van de ouder is belangrijk voor een goede communicatie, probleemoplossing en samenwerking. Dit vraagt van de jeugdzorgwerker het vermogen om zich zo uit te drukken, dat de ouder ook merkt dat hij hen begrijpt. Het uiten kan zijn via gesproken woord, een gebaar en/of de lichaamshouding. Empathie draagt bij tot de veiligheid van de ouder in de situatie met de jeugdzorgwerker. Empathie komt voort uit de visie dat de jeugdzorgwerker erop moet vertrouwen dat de ouder zelf de meest passende hulp en herstel mogelijkheden vindt. Hierbij is het belangrijk dat de jeugdzorgwerker terughoudend is ten aanzien van zijn eigen oordelen over hetgeen dat de ouder het beste kan doen. De jeugdzorgwerker probeert de gevoelens en feiten die de ouder uit, te ordenen en in hun samenhang te plaatsen hoe de ouder deze beleeft. De jeugdzorgwerker gaat na wat het referentiekader van de hulpvrager is. Hierdoor kan hij beter inschatten hoe de ouder sommige opvattingen en reacties probeert uit te leggen (Hoek, 2013).

Bij hulpverlening in het gedwongen kader en gezinsvoogdij wordt er gewerkt via de deltamethode (PI Research & Van Montfoort, 2009). Deze deltamethode noemt als cruciale gespreksvaardigheden voor de jeugdzorgwerker het engageren en het positioneren en het schakelen tussen deze twee vaardigheden. Engageren is de vaardigheid om de cliënt te motiveren tot actieve medewerking. Positioneren is de vaardigheid om het specifieke wat de kindbeschermingsmaatregel inhoudt, vooral de veiligheid en ontwikkeling van de cliënt, te verduidelijken en kracht bij te zetten. Het is belangrijk voor de jeugdzorgwerker om met beide vaardigheden te werken. Het eenzijdig benadrukken van een van beide aspecten kan leiden tot problemen in de communicatie met gezinnen. Wanneer een jeugdzorgwerker te veel engageert zonder zich te positioneren, kan een jeugdzorgwerker 'ingezogen' raken in het gezin en wanneer een jeugdzorgwerker zich te veel positioneert kan dat leiden tot geen vertrouwen van het gezin. Daarom is het van belang om als jeugdzorgwerker continu te schakelen tussen deze twee vaardigheden (PI Research & Van Montfoort, 2009).

2.3 ONVRIJWILLIGE CLIËNTEN / GEDWONGEN KADER

Onvrijwillige cliënten hebben te maken met formele onvrijwilligheid (Rooney, 1992). Cliënten bij de jeugdbeschermingen komen binnen met formele onvrijwilligheid, dat zijn cliënten die het contact met de jeugdzorgwerker hebben opgelegd gekregen door een juridische uitspraak. Deze formele onvrijwilligheid leidt in objectieve zin tot een bepaalde mate van vrijheidsverlies. Jeugdzorgwerkers kijken bij een ondertoezichtstelling mee met de ouder en zijn medeverantwoordelijk. In de mate waarin cliënten hun onvrijwilligheid ervaren, kunnen zij ook op verschillende manieren specifieke verzetsreacties vertonen. Dit wordt reactance genoemd (Bosker, Krechtig, & Menger, 2016). Reactance is een natuurlijke reactie die cliënten kunnen vertonen als hij zijn vrijheid ziet worden beperkt. Reactance is als basisreactie universeel: elke cliënt uit zich wanneer hij beperkt wordt in zijn vrijheid, ongeacht leeftijd, sociale klasse, ontwikkelingsniveau of culturele achtergrond. Echter spelen er wel persoonsgebonden factoren bij de kracht van de reactance. Mensen met een sterke behoefte aan zelfcontrole en respect reageren in het algemeen sterker (Bosker, Krechtig, & Menger, 2016). Als een persoon verwachtte dat hij onbelemmerd over zijn vrijheid kon beschikken of als een ouder vindt dat hij zelf moet weten hoe hij zijn kind terechtwijst, kan er sterke reactance vertoont worden wanneer de jeugdzorgwerker sterke eisen stelt aan het opvoedingsgedrag van de ouder of dat deze ouder opvoedondersteuning moet krijgen (Bosker, Krechtig, & Menger, 2016).

Reactance verwijst niet naar een bepaald gedrag, maar gaat vaak over beleving of gevoel. Er zijn hierbij drie veelvoorkomende gedragspatronen.

- Direct proberen de verloren vrijheid te herwinnen
- Indirect verzet/sabotage
- Agressie tegen de bron van dreiging.

Voorbeelden van gedragingen die op reactance kunnen wijzen zijn: rechtstreekse boosheid tegen de bron van dreiging (jeugdzorgwerker), vertoon van machteloosheid, bagatelliseren van het probleem, agressie en onverschilligheid (Rooney, 1992).

Jeugdzorgwerkers ondervinden last van deze reactance, echter zijn er ook handvatten om hiermee aan de slag te gaan (Miller & Rollnick, 2013). Het belangrijkste voor de jeugdzorgwerker is om reactance als iets normaal te beschouwen, als iets wat erbij hoort. De jeugdzorgwerker moet het gedrag gaan zien als gedrag dat je zelf ook zou kunnen vertonen wanneer je beperkt wordt in je handelingsvrijheid. Meestal wordt bij weerstand, demotivatie en weigering om mee te werken de cliënt als schuldige gezien. Echter is hierin ook een taak voor de jeugdzorgwerker weggelegd (Miller & Rollnick, 2013). Volgens Bosker, Krechtig & Menger (2016) gaat het er dan ook niet om of de cliënt gemotiveerd is, maar of hij dit kan worden en om vervolgens te gaan kijken hoe de cliënt gemotiveerd kan worden. Het is aan de jeugdzorgwerker om hier werk van te maken. De jeugdzorgwerker heeft te maken met meerdere doelen, niet alleen de doelen van de cliënt zijn sturend, ook de jeugdzorgwerker heeft vanuit zijn opdracht (beschikking) een aantal doelen. Het is van belang om afstemming

te zoeken tussen de verschillende doelen. Dit noemt men motivational congruence (Miller & Rollnick, 2013). Volgens Miller en Rollnick (2013) versterkt motivational congruence de alliantie tussen cliënt en jeugdzorgwerker. Cliënten komen immers pas in beweging en zijn meer bereid om ergens aan te werken als zij vinden dat dit, al is het maar gedeeltelijk, in hun eigen belang is. Doordat motivatie wordt gezien als resultaat van interactie tussen cliënt en jeugdzorgwerker, zal de jeugdzorgwerker vaardigheden moeten gaan aanleren om proactief om te gaan met de reactance van de cliënt.

De jeugdzorgwerker zal de doelen achter het gedrag moeten (h)erkennen en erbij aansluiten zonder de eigen doelen uit het oog te verliezen. Hoewel motiverende gespreksvoering in eerste instantie niet is ontwikkeld voor werken in gedwongen kader, kan deze gespreksmethodiek er wel toe bijdragen dat de motivatie voor verandering vergroot en weerstandsgedrag vermindert (Miller & Rollnick, 2013).

2.4 DE VERSCHILLENDE SOORTEN AGRESSIE.

Agressie is een veel gebruikt begrip op verschillende gebieden, maar vooral in de forensische (jeugd)psychiatrie wordt er vaak naar verwezen. Wat er precies bedoeld wordt met het begrip is niet altijd duidelijk. Verschillende definities van agressie zijn door de jaren naar voren gebracht. Een veelgebruikte definitie en tevens de definitie die in dit onderzoek wordt gehanteerd, is gesteld door Anderson & Bushman (2002). Zij definiëren agressie als elk soort van gedrag gericht tegen een ander individu met de bedoeling schade te veroorzaken. De dader moet daarbij van mening zijn dat het gedrag schade zal opleveren en dat het 'slachtoffer' het gedrag het liefst wil voorkomen. Agressie kan variëren van verbale tot relationele tot aan ernstige fysieke agressie. Er wordt bijvoorbeeld onderscheid gemaakt tussen indirecte en directe agressie en instrumentele en vijandige agressie.

Fysieke en verbale agressie

Agressie kan zich zowel lichamelijk als verbaal uiten. In het eerste geval gaat het om agressie waarbij fysieke kracht wordt gebruikt om een ander lichamelijk te treffen. Deze vorm van agressie heeft ook verschillende varianten. Zo kan het gaan om een klap in het gezicht tot het toebrengen van ernstig en soms dodelijk lichamelijk letsel. Dit is anders bij verbale vormen van agressie. Hierbij kan het gaan om bedreigingen, schelden, het onderdruk zetten van de ander en beledigen (Schopman, 2011).

Openlijke en bedekte agressie

Openlijke agressie is duidelijk zichtbaar en hoorbaar en kan zowel fysiek (slaan) als psychisch (schelden) van aard zijn. Kenmerken voor deze agressie is het openlijke karakter. Hier wordt ook wel gesproken van manifeste agressie. Bedekte agressie heeft betrekking op gedrag dat niet direct als agressie wordt onderkend maar wel degelijk de bedoeling heeft de ander schade te berokkenen. Dit wordt ook wel relationele agressie genoemd. Tot bedekte agressie worden gedragingen gerekend als hardnekkig liegen en aanhoudend tegendraads gedrag. Het kan ook gaan om agressie tegen de maatschappij die zich dan uit in diefstal en vandalisme (Schopman, 2011).

Incidentele en structurele agressie

Waar incidentele agressie nu en dan plaatsvindt, staat structurele of chronische agressie niet op zichzelf, maar is er sprake van een ingeslepen gedragspatroon. In het eerste geval is de agressie sterk gebonden aan de situatie waarin de persoon terecht is gekomen. Als een persoon voortdurend wordt geïjnd en gesard, kan het komen tot een heftige agressieve reactie. Agressie is hier een eenmalige uitschieter en wordt ook wel omschreven als reactieve agressie. Dit in tegenstelling tot chronische of structurele agressie. In dat geval is agressie min of meer een gewoonte geworden in de omgang met andere. Agressie is dan een permanent deel van het gedrag (Schopman, 2011).

Agressie gericht op personen en op zaken

De agressie kan zich niet alleen op verschillende manieren uiten, maar kan ook gericht zijn op verschillende doelen. Het bekendst is de agressie tegen personen. De agressie kan zich echter ook richten op de eigen persoon. Zo kan een persoon zichzelf uitschelden, kleineren en minachten, maar kan hij ook spullen van zichzelf vernielen of zichzelf op verschillende manieren kwetsuren toebrengen. Dat laatste staat bekend als automutilatie. Behalve personen kunnen ook materiële objecten het doel van agressie zijn. Het bekendst zijn het vernielen van andermans eigendommen, zoals fiets of auto, en het beschadigen van openbaar bezit, zoals het bekladden van gebouwen en het vernielen van bushokjes. De laatste vorm van agressie staat bekend als vandalisme (Schopman, 2011).

Frustratieagressie en Instrumentele agressie

Frustratieagressie of reactieve agressie ontstaat uit onvrede, ergernis of irritatie in het verleden. Deze frustratie uit de agressor in agressief gedrag. Deze agressie is vaak invoelbaar, en is door servicegerichtheid of probleemoplossend gedrag te voorkomen, worden beperkt of opgelost. Uiteraard moet tegen agressieve uitingsvormen die alle perken te buiten gaan, worden opgetreden. Instrumentele of proactieve agressie is vaak welbewust en doelgericht. De agressor hanteert agressie om een doel te bereiken. De dader past de vorm en heftigheid aan zijn verwachting dat hij zijn doel kan bereiken. Deze vorm van agressie is vaak lastig te hanteren omdat medewerkers worden geïntimideerd. Instrumentele agressie moet zo snel mogelijk worden begrensd. Het moet de dader duidelijk zijn dat hij zo zijn doel niet bereikt en de negatieve consequenties van zijn gedrag moet aanvaarden (Schopman, 2011).

HOOFDSTUK 3: METHODOLOGIE

In hoofdstuk 3 wordt de methodologie van het onderzoek toegelicht. Hierin wordt de opzet van het onderzoek beschreven, hoe dit bijdraagt aan de beantwoording van de onderzoeksvragen (Baarda, et al., 2013). In paragraaf 3.1 wordt de onderzoekspopulatie en steekproef beschreven. Daarna wordt in paragraaf 3.2 benoemd op welke manier de dataverzameling wordt toegepast. In paragraaf 3.3 wordt het meetinstrument beschreven om vervolgens in paragraaf 3.4 uit te leggen hoe de data-analyse wordt toegepast.

3.1 ONDERZOEKSPOPULATIE EN STEEKPROEF

Binnen een kwalitatief onderzoek worden er uitspraken gedaan over de onderzoekseenheden op basis van de resultaten van het onderzoek (Baarda, et al., 2013). De onderzoekseenheden in dit kwalitatief onderzoek zijn personen. Er is voor personen gekozen, omdat er in dit onderzoeken meningen en ervaringen van personen worden onderzocht. Onderzoekseenheid is een ander woord voor onderzoekspopulatie (Baarda, et al., 2013). Het is belangrijk voor dit onderzoek om helder te hebben wat en wie precies de populatie is, wat zij doen en waar zij zich bevinden. Vanuit de voorgaande hoofdstukken is duidelijk geworden dat dit onderzoek zich richt op jeugdzorgwerkers van de jeugdbescherming en ouders die cliënt zijn bij de jeugdbescherming. Dit onderzoek richt zich op jeugdzorgwerkers en ouders die een samenwerkingsrelatie hebben waarin agressie is voorgekomen. Onder deze populatie is een steekproef gedaan. Er is voor een steekproef gekozen, omdat het niet mogelijk is door de beschikbare tijd van dit onderzoek om de gehele populatie te interviewen. Er zijn een aantal voorwaarden per doelgroep waar aan voldaan moest worden, daardoor is er sprake van een doelgerichte streekproef in dit onderzoek (Baarda, et al., 2013).

In dit onderzoek wordt er expliciet onderzoek gedaan naar het verbeteren van de samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerkers en ouders en daarmee agressie te voorkomen. Het is daarom belangrijk dat de selectie die wordt geïnterviewd ook aan deze typerende kenmerken voldoen. Een typerende doelgroep voorkomt dat er veel tijd en aandacht besteedt wordt aan een geval dat weinig voorkomt en hierdoor komt er geen goed antwoord op de vraagstelling van dit onderzoek (Baarda, et al., 2013).

Jeugdzorgwerkers

Jeugdzorgwerkers bij jeugdbeschermingsorganisatie x werken met kinderen van nul tot 18 jaar en hun ouders/opvoeders. Jeugdzorgwerkers binnen de jeugdbeschermingsorganisatie ondersteunen ouders en kinderen bij een OTS om de ontwikkelingsbedreiging(en) te laten afnemen of zijn voogd van een kind, wanneer er sprake is van een kind die geen ouders meer heeft die belast zijn met het gezag. Jeugdzorgwerkers bij de jeugdbescherming werken bij instellingen die gecertificeerd zijn om kindbeschermingsmaatregelen, die door de kinderrechter worden opgelegd, uit te voeren. Voor dit onderzoek zijn jeugdzorgwerkers en ouders bij jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y gekozen. In totaal werken er 63 jeugdzorgwerkers bij jeugdbeschermingsorganisatie x. De leeftijd varieert van 23 tot 64 jaar. Van de 63 jeugdzorgwerkers zijn er 17 mannen en 46 vrouwen werkzaam. De jeugdzorgwerkers bij jeugdbeschermingsorganisatie x zijn verdeeld over drie teams. Deze teams hebben een eigen en verschillend werkgebied in Zuidoost Brabant. Alle jeugdzorgwerkers bij jeugdbeschermingsorganisatie x beschikken minimaal over een relevant HBO diploma en zijn geregistreerd bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). De geïnterviewde jeugdzorgwerkers hebben minimaal één casus, waarin er agressie in de samenwerkingsrelatie voorkomt. De agressie in de samenwerkingsrelatie is door de jeugdzorgwerkers kenbaar gemaakt in het rapportagesysteem bij jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y.

Verdere kenmerken voor de jeugdzorgwerkers die zijn geïnterviewd in dit onderzoek zijn:

- Er zijn voor dit onderzoek 3 vrouwen en 2 mannen geïnterviewd. Dit is een gemiddelde afspiegeling van de respondenten bij jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y.

- De vijf geïnterviewde jeugdzorgwerkers hebben een verschillende leeftijd. De leeftijd varieert van 23 tot 64 jaar. Er is gekozen om elke leeftijdscategorie aan bod te laten komen om een zo duidelijk mogelijke afspiegeling te krijgen.

Ouders

Voor het onderzoek is het ook relevant om cliënten te betrekken. In dit onderzoek gaat het over de samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerkers en ouders, hierdoor zullen er ook vijf cliënten worden geïnterviewd. De totaliteit van de onderzoekspopulatie cliënten is 1260. Dit betekent dat er 1260 ouders geregistreerd staan bij jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y. Er is gekozen om ouders te interviewen waarvan minimaal één kind onder toezicht staat of onder voogdij staat bij jeugdbeschermingsorganisatie x. De ouders hebben een samenwerkingsrelatie met de jeugdzorgwerker, waarin agressie is voorgekomen. Deze agressie is kenbaar gemaakt binnen jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y. De ouders kunnen zowel mannen als vrouwen zijn, hier is geen onderscheid in gemaakt, omdat agressie bij beide voorkomt.

De leeftijd van ouders varieert van 18 tot 54 jaar. Vanuit deze doelgerichte steekproef zijn vijf ouders geïnterviewd, er is vervolgens met de volgende punten rekening gehouden:

- Er zijn 3 mannen en 2 vrouwen geïnterviewd. Dit om te zorgen voor een gemiddelde afspiegeling van de doelgroep.
- De leeftijd van de geïnterviewde varieert van 18 tot 54 jaar. Er is per leeftijdscategorie een ouder geïnterviewd om een zo duidelijk mogelijke afspiegeling te verkrijgen in dit onderzoek.
- De geïnterviewde ouders hebben zichzelf en vrijwillig aangemeld om deel te nemen aan dit onderzoek.

Ethische verantwoording benadering

Kwalitatief onderzoek wordt in de literatuur wel eens als belastend omschreven, dit omdat er persoonlijke dingen aan de respondenten worden gevraagd (Verhoeven, 2011). Dit onderzoek heeft plaatsgevonden bij een oude stage-instelling van de onderzoeker, jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y in dit geval. Deze jeugdbeschermingsorganisatie beschikte over de contactgegevens van de jeugdzorgwerkers in jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y. Via de mail is er contact gezocht met jeugdzorgwerkers. In deze mail werden de jeugdzorgwerkers verzocht om te laten weten aan de onderzoeker, wanneer men bereid was om deel te nemen aan een interview. Wanneer men geïnteresseerd was werd hierna via de mail of de telefoon afgesproken om datum en tijd vast te leggen om het interview te houden. Voor het verwerven van ouders, heeft de onderzoeker een mail opgesteld. In de mail stond uitleg over het onderzoek en de vraag of ze wilde deelnemen via een interview aan het onderzoek. Deze mail heeft de onderzoeker naar de jeugdzorgwerkers van jeugdbeschermingsorganisatie x gestuurd, met daarbij de vraag of ze deze mail door wilde sturen naar hun cliëntenbestand. De mail is doorgestuurd naar ouders, waarmee de jeugdzorgwerker een samenwerkingsrelatie had, waarbij agressie is voorgekomen. Wanneer ouders hierop reageerde, is er contact gelegd met de onderzoeker. Hierna is er via de mail een tijd en datum afgesproken om het interview te houden. Voorafgaand aan ieder interview vond een korte kennismaking en een introductiegesprek plaats. Ook werd er uitgelegd dat het gesprek wordt opgenomen en wordt gebruikt voor een analyse. Wanneer een respondent aangeeft hier bezwaar tegen te hebben, zal er andere respondent benaderd worden. Wanneer er een afspraak is gemaakt om het interview te houden, zou er nog eens bij aanvang van het interview gevraagd worden naar toestemming om het gesprek op te nemen.

Hierbij zal er ook gevraagd worden om de gegevens uit het interview te mogen gebruiken, analyseren en mogelijk te publiceren. Ook wordt er aan de respondenten duidelijk gemaakt dat zij te allen tijde mogen aangeven dat ze willen stoppen met het interview of dat ze zich willen terugtrekken uit het onderzoek. De onderzoeker geeft voor aanvang van het interview aan dat de respondent geanonimiseerd wordt. Nadat het interview gehouden is, wordt er aan de respondent gevraagd op welke manier er een terugkoppeling gewenst

is. Ook de instelling waarbij het onderzoek is afgenomen, krijgt een terugkoppeling van de resultaten in de vorm van een presentatie. Na de afronding van het onderzoek zullen de interviewgegevens vernietigd worden.

De anonimiteit van de respondenten is gewaarborgd doordat zowel de jeugdzorgwerkers als de ouders een anonimiteitscontract getekend hebben. De audiofragmenten die zijn gemaakt tijdens de interviews worden dan ook niet openbaar gemaakt. De audiofragmenten worden uitsluitend gebruikt voor dit onderzoek. Ook in het resultaten hoofdstuk zijn geen namen gekoppeld aan de antwoorden. Iedere respondent krijgt een nummer. Bij jeugdzorgwerkers is dit J1 tot en met J5 en bij de ouders is dat O1 tot en met O5. Ook de organisatie is anoniem gebleven, tijdens het onderzoek wordt de organisatie weergegeven als jeugdbeschermingsorganisatie x en wordt dus niet bij naam genoemd.

3.2 DATAVERZAMELINGSMETHODE

In dit onderzoek is er voor een kwalitatieve dataverzamelmethode om onderzoekgegevens te verzamelen gekozen. Wanneer er voor een andere dataverzamelmethode gekozen zou worden, zou dit onvoldoende diepgang en inzicht bieden om antwoord te kunnen geven op de vraagstelling (Baarda, et al., 2013). Het kwalitatief onderzoek past bij de hoofdvraag van dit onderzoek, omdat dit onderzoek erop gericht is welke beleving, mening, ervaring en betekenis jeugdzorgwerkers en ouders geven aan de samenwerkingsrelatie en hoe deze verbeterd kan worden om daarmee agressie te voorkomen (Baarda, et al., 2013). De verschillende deelvragen richten zich erop welke competenties jeugdzorgwerkers nodig hebben, wat hierin al goed en minder goed gaat, wat de wensen van beide zijn om de samenwerkingsrelatie te verbeteren en hoe dit te realiseren.

Bij kwalitatief onderzoek wordt er vanuit gegaan dat mensen in verschillende culturen, samenlevingen, groepen, organisaties en/of gezinnen van elkaar afwijkende perspectieven hebben. De onderzoeker trekt hier vervolgens conclusies uit (Baarda, et al., 2013). Om deze perspectieven te onderzoeken, zullen onderzoekers in contact moeten komen met hun doelgroep en steekproef. Hiervoor zijn verschillende methodes. De onderzoeker heeft zich in dit onderzoek niet gericht op cijfers of hoeveelheden, maar op de ervaring, beleving en betekenisgeving van de jeugdzorgwerkers en ouders bij jeugdbeschermingsorganisatie x. De onderzoeker is hiermee geïnteresseerd in de mening en de betekenis die de onderzochte personen, in dit geval jeugdzorgwerkers en ouders bij jeugdbeschermingsorganisatie x, geven aan de situatie. Dit is dan ook het belangrijkste aspect van een kwalitatief onderzoek. Gedurende het onderzoek is de betekenis, wensen, ervaringen en behoefte van een samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerkers en ouders als uitgangspunt genomen. De dataverzameling in dit onderzoek heeft dan ook plaatsgevonden door middel van het houden van semigestructureerde interviews. Dit is een vraaggesprek waarbij de belevingen en meningen van de geïnterviewde centraal staan en het meest van belang zijn (Verhoeven, 2011).

In dit onderzoek is er dus gekozen voor het houden van individuele interviews, dit om te voorkomen dat geïnterviewde elkaars antwoord kunnen beïnvloeden. Het interview wordt mondeling gehouden. Een bijkomend voordeel hiervan is, is dat er doorgevraagd kan worden. Wanneer er doorgevraagd kan worden kan er meer informatie verkregen worden. In totaal zijn er 10 interviews afgenomen aan de hand van een topiclijst. De interviews zijn afgenomen bij jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y in een rustige omgeving.

3.3 MEETINSTRUMENT

Zoals op pagina 20 beschreven staat is het afnemen van interviews de methode waarmee er data wordt verzameld in dit onderzoek. Interviews zijn er in verschillende soorten. In dit onderzoek is er gekozen om gebruik te maken van semigestructureerde interviews. Bij een semigestructureerd interview liggen de onderwerpen en belangrijkste vragen vast (Baarda, et al., 2013). Een onderzoeker is bij een semigestructureerd interview vrij om af te wijken van de vraagvolgorde en de vraagformulering wanneer dat uitkomt, ook het doorvragen ligt niet vast. De onderzoeker laat zich inspireren door de antwoorden van de respondent. Hierdoor

is het mogelijk dat de interviews anders verlopen. De onderzoeker houdt echter wel in de gaten of alle vragen van de topiclijst aan bod komen. In dit onderzoek is voor semigestructureerde interviews gekozen, omdat dit de onderzoeker een stukje houvast geeft om alle vragen en onderwerpen aan bod te laten komen, maar ook de vrijheid geeft om door te vragen. Door vaststaande vragen en topics te behandelen, komen in alle interviews dezelfde vragen en onderwerpen aan bod. Een topiclijst is essentieel bij het houden van semigestructureerde interviews. In de topiclijst staan onderwerpen en vragen die in het interview aan bod moeten komen (Baarda, et al., 2013). De onderwerpen en vragen in de topiclijst van dit onderzoek zijn gericht op het beantwoorden van de deelvragen. De onderwerpen en vragen op de topiclijst zijn ontstaan vanuit het theoretisch kader van dit onderzoek. De topiclijst is na het afnemen van een proefinterview, definitief vastgesteld. De topiclijst is leidend geweest tijdens de interviews en alle topics zijn aan bod gekomen in de afgenomen interviews. Per doelgroep is er een topiclijst samengesteld. De meeste topics overlappen elkaar, maar bij sommige punten is het wat anders. Dit komt doordat sommige vragen jeugdzorgwerker of ouders afhankelijk zijn. Bijvoorbeeld de topic over welke tools vanuit jeugdbeschermingsorganisatie x, de jeugdzorgwerkers beschikt. Hier kan enkel de jeugdzorgwerker het antwoord op geven en daarom is dit topic ook weggelaten bij de topiclijst van de ouders. De topiclijsten zijn terug te vinden in bijlage 2.

Betrouwbaarheid en validiteit

Met betrouwbaarheid wordt bedoeld wat de mate is waarin het door de onderzoeker verkregen gegeven en informatie consistent zijn. Hoe minder de resultaten van het onderzoeken per toeval zijn verkregen, hoe betrouwbaarder het onderzoek is (Baarda, et al., 2013). Wanneer de uitkomsten van de dataverzameling hetzelfde zijn, wanneer het onderzoek opnieuw gedaan zou worden, kan men vaststellen dat het onderzoek betrouwbaar is (Baarda, et al., 2013). Daardoor is het belangrijk dat de interviews in dezelfde setting etc. worden gehouden. Tijdens de interviews wordt er de verkregen informatie teruggekoppeld aan de respondent om zo de informatie te controleren en daarmee de betrouwbaar te waarborgen. Dit wordt gedaan door te luisteren, door te vragen en daarna samen te vatten wat de geïnterviewde op dat moment vertelt. Hierdoor voorkomt de onderzoeker dat het iets vergeet of het verkeerd interpreteert. De topiclijst is doorgenomen door professionals uit het werkveld, hierdoor is er gekeken of de topiclijst niet alleen bij de theorie, maar ook in de praktijk aansluit.

Ook de validiteit van dit onderzoek is belangrijk. Doordat de respondenten uit twee verschillende doelgroepen bestaat, zorgt het voor meerdere invalshoeken en benaderingen. Dit bevordert de validiteit van het onderzoek (Baarda, et al., 2013). Validiteit is de mate waarin de manier van werken ons in staat stelt waarheidsgetrouwe uitspraken te doen over het object van onderzoek (Baarda, et al., 2013). Hierbij gaat het erom dat wat er onderzocht wordt wat er beoogd wordt te onderzoeken. Na het afnemen van een proefinterview bleek dat bepaalde topics niet relevant waren voor dit onderzoek, deze topics zijn daarom aangepast met als doel om te onderzoeken wat er wordt beoogd te onderzoeken (Baarda, et al., 2013).

Om verder de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek te waarborgen wordt er gebruik gemaakt van triangulatie. Dat wil zeggen dat er verschillende methodes voor de dataverzameling worden gebruikt. Naast het afnemen van interviews, zijn er ook wetenschappelijke onderzoeken en professionals geraadpleegd om informatie te verkrijgen (Baarda, et al., 2013). Van wetenschappelijke onderzoeken is gebruik gemaakt in de probleemanalyse, het theoretisch kader en in de topiclijst. Informatie van professionals is gebruikt in de verificatie van de praktijk en in de feedback op het onderzoek. Bij triangulatie gaat het erom dat de verschillende dataverzamelmethodes elkaars zwakheden compenseren, hierdoor kan dit als betrouwbaar worden gezien. Wanneer antwoorden uit de interviews aansluiten bij de theorie, kan men vaststellen dat dit bijdraagt aan de betrouwbaarheid. Ook de validiteit wordt gewaarborgd door triangulatie. Door verschillende methodes te gebruiken die het onderwerp van dit onderzoek op verschillende manieren kunnen aantonen is er sprake van een completer beeld over dit onderwerp (Baarda, et al., 2013).

3.4 DATA-ANALYSE

De data-analyse wordt omschreven als de zoektocht naar antwoorden op de hoofd- en deelvragen van dit onderzoek (Baarda, et al., 2013). De onderzoeker maakt zelf een model waarin het materiaal en informatie wat uit de interviews komt, wordt verwerkt. Dit wordt de codeboom genoemd. Hieruit vloeien dan de resultaten die in het volgende hoofdstuk worden beschreven. Wanneer de interviews zijn gedaan door de onderzoeker, beschikt de onderzoeker over veel ruw materiaal. Dit worden ook wel de transcripten genoemd (Baarda, et al., 2013). De onderzoeker bestudeert deze transcripten goed en geeft vervolgens betekenis aan de gegeven antwoorden. Deze antwoorden zijn belangrijke elementen die antwoorden geven op de hoofd- en deelvragen.

De data-analyse bestaat uit activiteiten die elkaar afwisselen. Dit zijn waarnemen, verwerken en analyseren en Bij waarnemen wordt het ruwe materiaal van de interviews verzameld (Baarda, et al., 2013). In dit onderzoek wordt dat gedaan aan de hand van semigestructureerde interviews, zoals in de hierboven paragraaf beschreven wordt. De interviews worden zo snel mogelijk nadat ze zijn afgenomen, uitgetypt. Hierdoor gaan de belangrijkste details niet snel verloren. Baarde et al (2013) beschrijft dat wanneer de interviews worden uitgeschreven, de interviews niet direct kunnen worden geanalyseerd. Er zal eerst een ordening in de data aangebracht moeten worden.

De belangrijkste methode om ordening in de data te krijgen is het coderen (Baarda, et al., 2013). Bij het coderen wordt er onderscheid gemaakt tussen verschillende thema's in het ruwe materiaal van het onderzoek. Deze thema's worden ook wel een code genoemd (Baarda, et al., 2013). Door gebruik te maken van deze verschillende codes, wordt de inhoud van het materiaal getypeerd, er wordt onderscheid gemaakt tussen het materiaal. Een code legt daarin verband tussen het conceptuele kader en het empirisch materiaal (Baarda, et al., 2013). Dat wil zeggen dat er een verband wordt gelegd tussen de theorie uit het theoretisch kader en de informatie van de respondenten. Ten eerste wordt er gecodeerd via een open codering. Hierin wordt er gekeken welke informatie voor dit onderzoek relevant is en wat niet gebruikt kan worden. Wat niet kan worden gebruikt, wordt verwijderd. De informatie die wel relevant is wordt gecodeerd aan de hand van topics en gekoppeld aan de deelvragen. Wanneer er bijvoorbeeld een fragment uit een interview veel informatie bevat wordt deze gecodeerd aan de hand van meerdere codes. Bij dit onderzoek ontstonden er bijvoorbeeld de volgende coderingen: kleinere caseload, minder bureaucratie. Nadat deze losse codes kenbaar waren, werd er een onderliggende structuur aangebracht. Dit noemt men axiaal coderen. Hier worden de losse codes, bij elkaar geplaatst en gegroepeerd. Zo werden de losse codes 'kleinere caseload' en 'minder bureaucratie' onder de codering gewenste positieve samenwerkingsrelatie geplaatst. Het resultaat van dit coderen was een lijst met codes, geordend in een tabel en gekoppeld aan de deelvragen. Hieruit ontstond een codeboom die is terug te vinden in bijlage 3. Een codeboom zorgt ervoor dat de onderzoeker de beschikbare informatie makkelijk kan herleiden en hanteerbaar wordt voor het onderzoek (Baarda, et al., 2013).

Via het gebruik van de codeboom worden de resultaten van dit onderzoek beschreven. Dit gebeurt in het volgende hoofdstuk. Uit de verschillende interviews zijn ook citaten gehaald die deze resultaten hebben versterkt. Uiteindelijk is ook het theoretisch kader aan de resultaten gekoppeld om tot een zo compleet mogelijke resultaatbeschrijving te komen.

HOOFDSTUK 4: RESULTATEN

In hoofdstuk 3 is beschreven hoe de uitkomsten van de interviews worden geanalyseerd. In dit hoofdstuk worden de resultaten per deelvraag beschreven. De vijf interviews met jeugdzorgwerkers worden aangeduid met J1 tot en met J5 en de vijf interviews met ouders worden aangeduid met O1 tot en met O5. Verder wordt er per deelvraag een koppeling gemaakt met het theoretisch kader. In paragraaf 4.1 wordt deelvraag 1 behandeld, in paragraaf 2 wordt deelvraag 2 behandeld en ten slotte wordt in paragraaf 4.3 deelvraag 3 behandeld.

4.1 RESULTATEN DEELVRAAG 1

De eerste deelvraag van dit onderzoek luidt als volgt: ‘Hoe gaan jeugdzorgwerkers en ouders op dit moment om met het aangaan van een samenwerkingsrelatie?’. Aan de hand van de tien respondenten in de interviews wordt deze vraag beantwoord.

Alle ouders geven aan dat op dit moment de samenwerkingsrelatie tussen ouders en jeugdzorgwerkers soms lastig wordt ervaren. Hierbij gaat het vooral over de start van een ondertoezichtstelling. *“Ik merk dat ik weinig ruimte krijg om mijn verhaal te vertellen, de jeugdzorgwerker gaat niet op mijn tempo verder, maar meer op zijn eigen tempo”* (O2). Vier van de vijf ouders geeft aan dat er te weinig aandacht is om een samenwerking te starten en drie van de vijf jeugdzorgwerkers zien dit ook zo. *“Ik merk dat er tijdens de eerste gesprekken dat de jeugdzorgwerker erg bezig is met hun riedeltje en wat ze gezegd moeten hebben vanuit de organisatie, er is daarin te weinig aandacht voor ons als ouders”* (O3). De jeugdzorgwerkers geven aan dat ze op dit moment weinig ruimte hebben om iedere casus evenveel aandacht te geven. *“Op dit moment kan ik te weinig aandacht geven aan de samenwerkingsrelatie dan ik zou willen, er zijn daarvoor teveel casussen die aandacht nodig hebben”* (J4). Vier van de vijf geïnterviewde jeugdzorgwerkers geven daarbij dat ze op dit moment proberen om begrip te tonen voor de situatie en daardoor vertrouwen te krijgen van de ouders, echter is hier weinig tijd voor in het proces. *“Tijdens het begin van een ondertoezichtstelling vindt ik het belangrijk om open te staan voor het verhaal van de cliënt/ouders, ik ga zoveel mogelijk objectief het gesprek in en probeer vanuit daar een vertrouwde samenwerkingsrelatie aan te gaan met de cliënt”* (J3).

Vier van vijf jeugdzorgwerkers zeggen dat ze tijdens het aangaan van een samenwerkingsrelatie, zich proberen in te lezen in de cliënt. *“Iedere cliënt is anders en vraagt om een andere aanpak, door mij van te voren in te lezen, hoop ik de aansluiting te vinden”* (J3). Drie van de vijf ouders proberen er zonder vooroordeel de samenwerkingsrelatie in te gaan, de overige twee ouders kunnen hun emoties niet aan de kant zetten en vertellen dat ze wel met vooroordelen de samenwerking in gaan. Deze vooroordelen zijn volgens de ouders geschetst door de media en door verhalen van andere gelijkgestemde. *“Ik lees ook op een forum hoe het er aan toe gaat bij de jeugdbescherming, dit neem ik mee wanneer ik een samenwerkingsrelatie in ga”* (O1). Alle jeugdzorgwerkers merken dit *“we zien wanneer een cliënt met vooroordelen binnen komt, het dan lastig is om tijdens de eerste gesprekken op één lijn te komen, de cliënt is vaak al erg gekleurd en daarin kunnen wij soms niks goed doen”* (J1).

Jeugdzorgwerkers hebben vanuit de jeugdbeschermingsorganisatie ook enkele tools ter beschikking om in te zetten tijdens het aangaan van een samenwerkingsrelatie. Drie van de vijf jeugdzorgwerkers geeft aan deze te gebruiken. *“Bij het startgesprek hebben we een checklist met wat we allemaal moeten bespreken tijdens het startgesprek, dit geeft me houvast en daarbij kan ik meteen de verwachtingen aangeven tegenover de cliënt”* (J4). De overige twee jeugdzorgwerkers geven juist aan deze met opzet niet in te zetten, dit om de aansluiting te houden met de cliënt. *“De checklist laat ik achterwegen, het voelt voor mij als het aflopen van een riedeltje, vooral tijdens de eerste gesprekken vindt ik het belangrijk om aansluiting te zoeken en door deze checklist creëer je alleen maar afstand, er is weinig ruimte om te luisteren naar het verhaal van de cliënt”* (J1). Drie van de vijf geïnterviewde ouders kunnen zich hierin vinden. *“Zo’n checklist heeft voor mij geen*

meerwaarde, vanaf het begin merk je dan de afstand. Ik wil gewoon het gesprek aangaan, we zijn allemaal mensen en laten we vooral zo met elkaar omgaan”(O1).

Wanneer de samenwerkingsrelatie niet goed verloopt en als negatief wordt beschouwd door de jeugdzorgwerkers of ouders wordt hier op verschillende manieren mee omgegaan. Het bespreekbaar maken van de negatieve samenwerking wordt door zowel vier van de vijf jeugdzorgwerkers als vier van de vijf ouders gezien als beste manier om mee om te gaan. Dit wordt op dit moment te weinig gedaan volgens de jeugdzorgwerkers. *“Ik weet dat het belangrijk is om dit bespreekbaar te maken, echter is de samenwerkingsrelatie op dat moment zo slecht, dat hier geen ruimte voor is”* (J5). Andere redenen om hiermee om te gaan zijn: duidelijk maken wat de kaders zijn en waarom de ondertoezichtstelling uitgesproken is (vier van de vijf jeugdzorgwerkers) en het switchen van de jeugdzorgwerker (vier van de vijf ouders).

Als laatste is er tijdens de interviews gevraagd of het gedwongen kader invloed heeft op het aangaan van een samenwerkingsrelatie en hoe daarmee omgegaan wordt. Alle respondenten geven aan dat het invloed heeft tijdens het aangaan van de samenwerkingsrelatie. *“Het gedwongen kader wordt vaak gezien als laatste redmiddel, ouders komen binnen en verwachten dat de jeugdzorgwerker het maar even oplost, terwijl in het gedwongen kader ouders nog steeds verantwoordelijk zijn, ook hierbij is het belangrijk om de verwachtingen tijdens de eerste gesprekken dus goed te verwoorden en uit te spreken”* (J2). Ook ouders geven aan dat het gedwongen kader invloed heeft. *“Doordat de samenwerking die ik aan moet gaan met de jeugdzorgwerker niet vrijwilliger is, ga ik er toch een beetje ongemotiveerd in. De uitspraak ligt er al en nu moet ik dus van alles. Dit vond ik op het begin erg lastig om daarin de samenwerking te zoeken, omdat ik en de jeugdzorgwerker niet op dezelfde lijn zitten”(O3).* Andere redenen die invloed en belemmeringen hebben op de samenwerking in het gedwongen kader zijn: de onvrijwilligheid van de cliënt (vijf ouders en drie jeugdzorgwerkers) en de verschillende verwachtingspatronen van cliënt en jeugdzorgwerker (vier ouders en twee jeugdzorgwerkers).

Koppeling aan de theorie

Het is van belang om tijdens de startfase van een samenwerkingsrelatie de basis te leggen, wanneer er geen goede alliantie in de startfase is, kan dat leiden tot frustraties die je niet meer te boven komt (Pijnenburg, 2010). Dit wordt door allen respondenten bevestigd. De samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerker en volwassen cliënten hangt nauw samen met factoren als bejegening, tevredenheid over de hulpverlener en/of de voortgang van de het traject (Bickman, Fields, Handelsman, & Karver, 2006). De antwoorden van de respondenten in dit onderzoek sluiten daarbij aan. Bijna alle respondenten geven aan, wanneer de aansluiting er in de beginfase van de samenwerkingsrelatie niet is en er geen tevredenheid is, wordt het lastig om een basis te leggen voor een goede samenwerking tijdens het traject.

Onvrijwilligheid van cliënten en het samenwerken in het gedwongen kader leidt tot bepaalde verzetsacties. Dit wordt reactance genoemd. Het gedwongen kader leidt tot een bepaalde soort van vrijheidsverlies van keuzes (Bosker, Krechtig, & Menger, 2016). Het verlies van vrijheid heeft volgens de respondenten invloed op de samenwerking. Twee van de vijf jeugdzorgwerkers en alle vijf de ouders geven aan dat de onvrijwilligheid van de cliënt invloed heeft op de samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerker en ouder.

Meestal wordt bij weerstand, demotivatie en weigering om mee te werken de cliënt als schuldige gezien. Echter is hierin ook een taak voor de jeugdzorgwerker weggelegd (Miller & Rollnick, 2013). Ook in dit onderzoek geven de jeugdzorgwerkers vooral aan dat de schuld hiervan bij de ouders ligt. Vier van vijf jeugdzorgwerkers gaat dan ook kijken wanneer de samenwerking niet goed loopt of wanneer er weerstand is, hoe de cliënt gekaderd moet worden in het proces en hoe de cliënt gaat veranderen.

4.2 RESULTATEN DEELVRAAG 2

In deze paragraaf wordt deelvraag 2 behandeld. De gehele deelvraag luidt als volgt: 'Wat zouden jeugdzorgwerkers en ouders graag willen zodat de samenwerkingsrelatie verbeterd kan worden?'

Voor een gewenste positieve samenwerkingsrelatie geven alle vijf de respondenten van beide steekproeven aan dat ze meer tijd en aandacht per gezin willen besteden. *"Ik merk dat ik door mijn volle caseload niet de aandacht aan een gezin kan besteden die ik graag wil besteden. Doordat we elkaar soms maar 1x per maand of zelfs nog langer niet zien, merk ik dat het frictie oplevert in de samenwerkingsrelatie"* (J2). Ook ouders geven aan dat ze graag frequenter contact willen met de jeugdzorgwerker. *"Op dit moment loopt mijn ondertoezichtstelling meer dan één jaar, ik wil heel graag stappen zetten, maar door de vakanties, de wachttijden bij instellingen en het weinige contact met de jeugdzorgwerker, merk ik dat ik niet verder kom en dat daardoor ook de ondertoezichtstelling is verlengd"* (O4). Een antwoord wat hierop aansluit is dat jeugdzorgwerkers graag een kleinere caseload willen, zodat ze de gewenste aandacht per gezin ook kunnen geven (drie van de vijf jeugdzorgwerkers). Ook zouden vier van de vijf ouders en twee jeugdzorgwerkers graag wat minder met deadlines willen werken. *"Binnen zes weken moet er een plan van aanpak liggen over mijn kind, tijdens deze zes weken hebben we elkaar maar één keer gezien, hoe kan er dan een kloppend plan van aanpak liggen? Zo is er toch geen goede start om problemen op te lossen"*. Andere antwoorden die aansluiten bij de vraag hoe de gewenste samenwerkingsrelatie eruit zou zien zijn: meer beschikbaar zijn voor ouders (vijf jeugdzorgwerkers) en minder bureaucratie (twee jeugdzorgwerkers en drie ouders).

Ook de gewenste competenties die bijdrage aan het verbeteren van de samenwerkingsrelatie kwamen ter sprake. Hierbij komt het empathie en het tonen van begrip voor de situatie weer naar voren. *"Ik mis bij jeugdzorgwerkers de competentie van empathie en begrip tonen, ik heb een paar keer letterlijk aangegeven hoe ik me voel in deze casus en wat er op me afkomt, hier wordt dan overheen gewalst en niet bij stil gestaan, even later krijg ik wel te horen dat ik het proces stagneer en niet met me samen te werken valt"* (O1). Drie van de vijf jeugdzorgwerkers geven aan dat ze vinden dat de aansluiting zoeken bij de cliënt het belangrijkste is, alle ouders kunnen zich hierin vinden. *"Aansluiting zoeken kan op verschillende manieren, dit kan cultureel, maar ook door aan te voelen wanneer een gesprek luchtig of juist serieus moet zijn"* (J1).

Alle geïnterviewde ouders sluiten zich hierbij aan, empathie en begrip voor de situatie vinden ouders belangrijk om te krijgen van de jeugdzorgwerkers bij het aangaan van een ondertoezichtstelling en bij het aangaan van een samenwerkingsrelatie. *"Het stoort me als een jeugdzorgwerker niet neutraal het gesprek binnen komt lopen, ik heb ook mijn redenen waarom ik nu bij de jeugdbescherming zit en ik vind het belangrijk dat ik vanaf nul kan beginnen en dat er begrip is voor mijn situatie"* (O5).

Andere gewenste competenties zijn: het goed afstemmen van het positioneren en engageren (vijf jeugdzorgwerkers), verwachtingen uitspreken zodat er geen loze verwachtingen zijn naar elkaar (drie jeugdzorgwerkers en één ouder), dat jeugdzorgwerkers meer kennis en deskundigheid hebben over de maatregel (één jeugdzorgwerker en drie ouders). Naar elkaar luisteren (vijf jeugdzorgwerkers en drie ouders), tempo van dit cliënt volgen (twee jeugdzorgwerkers en drie ouders), openheid en eerlijkheid naar elkaar toe (vier jeugdzorgwerkers en vijf ouders) en aansluiting vinden met de cliënt (vier jeugdzorgwerkers).

Wat verder bij zou kunnen dragen aan het verbeteren van de samenwerkingsrelatie tussen ouders en jeugdzorgwerkers is het stilstaan en het omgaan met agressie. Alle jeugdzorgwerkers geven aan dat ze vanuit de organisatie graag meer aandacht willen over het onderwerp agressie tijdens de samenwerking. *"Agressie is steeds meer een hot item en komt helaas steeds vaker voor, ik merk dat de grenzen vervagen en dat we als jeugdzorgwerkers steeds meer toelaten. Ik denk dat het belangrijk is om hier vaker bij stil te staan, zodat we de samenwerking tussen ouders en ons ook kunnen verbeteren en dat er dan minder agressie voorkomt"* (J5) Deze aandacht kan via scholing (drie jeugdzorgwerkers), presentaties (twee jeugdzorgwerkers) en door met elkaar in gesprek te gaan over het onderwerp (drie jeugdzorgwerkers en één ouder). Verder geven jeugdzorgwerkers

aan dat het positioneren hierbij erg belangrijk is. Vier van de vijf jeugdzorgwerkers geeft aan dat ze steeds meer gaan positioneren/kaderen wanneer er agressie bij komt kijken. *“ Doordat de grenzen vervagen is het juist steeds belangrijker om stil te staan bij agressie en het direct af te kappen. Ik ga het gesprek niet verder vervolgen wanneer de cliënt agressief is, ben me bewust dat ik daarin steeds meer positoneer”*(J2).

Koppeling aan de theorie

In de theorie worden enkele competenties beschreven die van invloed zijn op de samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerker en ouder. Hoek (2013) geeft aan dat empathie tonen en begrip hebben voor de situatie twee belangrijke competenties zijn. Vier van de vijf ouders en drie van de vijf jeugdzorgwerkers geven aan dat empathie tonen inderdaad erg belangrijk is. Verder is aansluiting zoeken een van de kernbegrippen in de richtlijnen voor de jeugdzorgwerker (Bartelink, Eijgenraam, & Meuwissen, 2015). Drie respondenten geven aan dat aansluiting zoeken erg belangrijk is in de samenwerkingsrelatie. Agressie heeft ook steeds meer invloed op de samenwerkingsrelatie. Voorbeelden van gedragingen die vanuit de reactance kunnen wijzen zijn: rechtstreekse boosheid tegen de bron van dreiging (jeugdzorgwerker), vertoon van machteloosheid, bagatelliseren van het probleem, agressie en onverschilligheid (Rooney, 1992). Alle jeugdzorgwerkers geven aan dit terug te zien in de samenwerkingsrelatie.

Het positioneren en engageren zijn twee belangrijke begrippen vanuit de Deltamethode die invloed hebben op de samenwerkingsrelatie. Het eenzijdig benadrukken van een van beide aspecten kan leiden tot problemen in de communicatie met gezinnen. Wanneer een jeugdzorgwerker te veel engageert zonder zich te positioneren, kan een jeugdzorgwerker ‘ingezogen’ raken in het gezin en wanneer een jeugdzorgwerker zich te veel positioneert kan dat leiden tot geen vertrouwen van het gezin. Daarom is het van belang om als jeugdzorgwerker continu te schakelen tussen deze twee vaardigheden (PI Research & Van Montfoort, 2009). Vijf respondenten geven inderdaad aan dat dit een belangrijke competentie is voor de jeugdzorgwerker en die sterke invloed heeft op de samenwerkingsrelatie.

4.3 RESULTATEN DEELVRAAG 3.

Als laatste wordt de informatie vanuit de respondenten verwerkt om antwoord te geven op deelvraag 3. Deelvraag 3 is als volgt beschreven: ‘Hoe is het verbeteren van de samenwerkingsrelatie te realiseren voor ouders en jeugdzorgwerkers?’

Bijna alle respondenten geven aan dat door geld en tijd het probleem opgelost kan worden. *“ Ik vind inderdaad dat er meer tijd aan mijn casus besteed moet worden, echter ben ik me er ook van bewust dat dit een geld kwestie is. De overheid moet hier echt iets in veranderen, want mijn kind zie ik alleen maar afglijden”* (O3). Ook jeugdzorgwerkers zien hierin problemen voor de toekomst die ze graag anders zouden zien *“ Als ik naar het grote geheel kijk dan is het op te lossen door wanneer ik meer tijd kan besteden aan een gezin, natuurlijk zijn we het dan niet altijd eens etc., maar de irritaties die komen door tijdgebrek hebben denk ik grote invloed op de samenwerking. Wanneer deze irritaties weggenomen kunnen worden, kunnen we ons meer richten op de inhoud van de casus”* (J3).

Ook op organisatorisch gebied zijn er verschillende oplossingen, geven zowel jeugdzorgwerkers als ouders aan. Drie van de vijf jeugdzorgwerkers en ouders geven aan dat er betere koppeling tussen jeugdzorgwerkers en ouders moet plaatsvinden. *“ Vanuit het raadsrapport komen we soms al meer te weten over de casus, er kunnen verschillende problematieken spelen in het gezin. Wanneer hier van te voren meer naar gekeken wordt, kunnen jeugdzorgwerkers die goed zijn in het aansluiten bij bepaalde problematieken gekoppeld worden aan desbetreffende casus, hierdoor zoek je preventief al meer naar de aansluiting met de cliënt”* (J1). Ook ouders vinden inderdaad dat er naar de deskundigheid van jeugdzorgwerkers gekeken moet worden wanneer men een casus krijgt. *“ Mijn gezin heeft meerdere problemen en mijn kind heeft autisme, toen de jeugdzorgwerker binnenkwam had ik niet het gevoel dat ze wist wat er speelde en hoe ze om moest gaan met mijn kind, hierdoor*

is er vanaf het begin geen goede samenwerking geweest, dit had wat mij betreft anders moeten zijn. Ik verwacht van zo'n organisatie ook wat meer deskundigheid" (O4).

Wanneer de samenwerking niet goed verloopt, is er ruimte voor verbetering. Het vaker stilstaan bij de samenwerking en te evalueren met elkaar is daarbij een oplossing volgens twee van de vijf ouders, wel wordt ook hier aangegeven dat dit met tijd en geld te maken heeft.

Drie van de vijf jeugdzorgwerkers geven aan dat ze graag minder bureaucratie als een oplossing zien om de samenwerking te verbeteren. *" Doordat we elk telefoontje en gesprek moeten rapporteren vanuit onze kant, zijn we eigenlijk continu aan het beoordelen. Ik denk dat het een oplossing kan zijn om de laptop mee te nemen naar een gesprek en de cliënt zelf te laten rapporteren. Je haalt zo de druk bij ons weg en je maakt het kind/ouders mede eigenaar van hun eigen proces. Ze raken meer betrokken en hebben het gevoel ook invloed te hebben" (J3).* Twee van de vijf ouders geven ook aan dat ze graag meer betrokken willen worden. *"De rapportages, de verzoeken en het plan van aanpak wordt allemaal over ons ingevuld in plaats van met ons. Hierdoor lees ik soms dingen terug, waar ik het totaal niet mee eens ben en dit zorgt voor irritaties in de samenwerking" (O5).* Andere oplossingen die worden voorgedragen om het verbeteren van de samenwerking tussen ouders en jeugdzorgwerkers te realiseren, zijn: casussen met twee jeugdzorgwerkers oppakken (twee jeugdzorgwerkers) en de grenzen strakker aanhalen en niet laten vervagen (vier jeugdzorgwerkers).

Koppeling vanuit de theorie.

Forse deuken of breuken zijn vaker een regel dan een uitzondering. Wanneer er zo'n breuk optreedt, lopen cliënten daar vaak niet mee te koop. Jeugdzorgwerker moeten hierin vermoedens zelf aankaarten, en vooral ook hun eigen aandeel benoemen. Alleen regelmatig peilen kan voorkomen dat jeugdzorgwerkers zo'n alliantiebreuk missen (Pijnenburg, 2010). Twee van de vijf jeugdzorgwerkers geven aan dat een negatieve samenwerking bespreekbaar gemaakt moet worden en dat er meer geëvalueerd moet worden. Bij hulpverlening in het gedwongen kader, melden cliënten zich meestal niet zelf aan. Hierdoor kiezen cliënten niet zelf om een alliantie met de jeugdzorgwerker aan te gaan. De alliantie wordt daardoor niet alleen bepaald door de inzet van de jeugdzorgwerker, maar ook door eigenschappen van de ouder en jeugdzorgwerker en hun interactie (Bickman, Fields, Handelsman, & Karver, 2006). Drie van de vijf jeugdzorgwerkers vinden dat er inderdaad gekeken moet worden naar de eigenschappen van ouders en jeugdzorgwerkers en dat vanuit daar een koppeling gemaakt moet worden. Zeker omdat door de eigenschappen van de beide de samenwerkingsrelatie kan worden bepaald.

HOOFDSTUK 5: CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk wordt er aan de hand van de resultaten uit hoofdstuk vier een conclusie van dit onderzoek getrokken. In paragraaf 5.1 wordt er antwoord gegeven op de deelvragen en de hoofdvraag. Vervolgens wordt in paragraaf 5.2 naar aanleiding van de resultaten en conclusie, aanbevelingen gedaan op zowel macro, meso en microniveau.

5.1 CONCLUSIE VAN HET ONDERZOEK

Bij deelvraag 1 is er onderzocht hoe jeugdzorgwerkers en ouders bij jeugdbeschermingsorganisatie x op dit moment omgaan met het aangaan en onderhouden van een samenwerkingsrelatie. In de probleemstelling van dit onderzoek komt naar voren dat het verwachtingspatroon van beide kanten invloed heeft op het aangaan van de samenwerking. De resultaten uit het onderzoek sluiten hier gedeeltelijk bij aan. Wat duidelijk naar voren komt is dat de start van de samenwerking het belangrijkste is, hier wordt de basis gelegd voor een stabiele samenwerkingsrelatie. Daarbij komt naar voren dat ouders van de jeugdzorgwerkers verwachten dat er ruimte moet zijn om hun verhaal te vertellen en dat er empathie getoond moet worden over de situatie. Jeugdzorgwerkers geven aan dat ze graag het gesprek aan willen gaan. De tools en methodes die de jeugdzorgwerkers ter beschikking hebben bij de start van de samenwerking, gebruiken de meeste jeugdzorgwerkers niet. Ruimte bieden voor het verhaal en het naar elkaar luisteren is meer gebruikelijk, dan een bepaalde methode hanteren. Wanneer tijdens de eerste gesprekken de juiste verwachtingen naar elkaar worden uitgesproken, is er de basis om een stabiele samenwerkingsrelatie te onderhouden.

Deelvraag 2 onderzoekt wat jeugdzorgwerkers en ouders bij jeugdbeschermingsorganisatie x graag verbeterd zien in de samenwerkingsrelatie. Hierbij komt duidelijk naar voren dat zowel ouders als jeugdzorgwerkers graag meer tijd en aandacht willen besteden per gezin/casus. Wanneer ouders en jeugdzorgwerkers elkaar vaker zien en meer aandacht voor elkaar hebben, kunnen er meer dingen besproken worden en kan er ook meer aandacht zijn voor de samenwerkingsrelatie. Uit de resultaten blijkt dat ouders en jeugdzorgwerkers frequenter contact willen dan dat er op dit moment is. Verder komt uit de resultaten dat er minder agressie voor moet komen tijdens een samenwerkingsrelatie. Uit de probleemstelling blijkt ook dat agressie steeds vaker voor komt tijdens de samenwerkingsrelatie (Jeugdzorg FCB, 2017). Dit moet volgens de jeugdzorgwerkers verbeterd worden door meer scholing over het onderwerp of door meer met elkaar in gesprek te gaan over agressie.

Tot slot is er bij deelvraag 3 onderzocht hoe de verbeterpunten te realiseren zijn voor ouders en jeugdzorgwerkers. Uit dit onderzoek blijkt dat het veel met geld en tijd te maken heeft. Wanneer er meer geld beschikbaar is om een kleinere caseload te kunnen draaien en daardoor meer aandacht te hebben voor een casus, kunnen er veel irritaties weggenomen worden en kan er meer aandacht gestoken worden in de inhoud van de casus. Bijna alle respondenten stellen dit. Ook speelt hierbij de bureaucratie een rol. Wanneer er minder hoeft te worden gerapporteerd etc. kan er meer aandacht zijn voor elkaar en voor de samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerker en ouder. Wat verder naar voren komt vanuit de resultaten is dat er meer gekeken kan worden naar een koppeling tussen ouders en jeugdzorgwerkers, wanneer er gekeken wordt naar de eigenschappen van een ouder en jeugdzorgwerker kan dit ervoor zorgen dat de 'klik' en daardoor de samenwerkingsrelatie stabiel is.

De centrale vraagstelling van dit onderzoek luidt als volgt: *Hoe kunnen jeugdzorgwerkers van jeugdbeschermingsorganisatie x de samenwerkingsrelatie met ouders, die gekenmerkt wordt door agressie, verbeteren en daarmee agressie voorkomen?* Het antwoord hierop is dat er in de beginfase meer aandacht moet zijn voor het aangaan van een samenwerking tussen ouders en jeugdzorgwerkers. In de praktijk blijkt dat jeugdzorgwerkers en ouders door deadlines, bureaucratie, te volle caseloads en tijd te weinig aandacht hebben

voor het aangaan van een samenwerkingsrelatie, waardoor er meer kans is op weerstand in het vervolg van de samenwerkingsrelatie.

Wanneer er tijdens de beginfase van een samenwerking minder vanuit de checklist wordt gewerkt, maar meer ingezet kan worden op het gesprek en het luisteren naar elkaars verhaal, dan zorgt dit ervoor dat er een stabielere samenwerkingsrelatie is en dat er minder weerstand komt in de samenwerkingsrelatie. De competenties die daarbij horen voor een jeugdzorgwerker zijn empathie tonen, luisteren en duidelijk naar elkaar zijn. Deze competenties passen bij de deltamethode en bij positioneren en engageren (PI Research & Van Montfoort, 2009). Echter is het belangrijk dat jeugdzorgwerkers in de beginfase van de samenwerkingsrelatie minder inzetten op het positioneren, maar meer aandacht hebben voor het engageren, het samenwerken.

Verder komt er naar voren dat er meer koppeling plaats moet vinden tussen jeugdzorgwerkers en ouders voorafgaand aan de casus. Wanneer er vanuit het raadsrapport kan worden nagegaan wat eigenschapskenmerken, het verleden van ouders en het voorafgaande hulpverleningstraject van de ouders zijn, dan is het belangrijk om vanuit de gegevens na te gaan welke jeugdzorgwerker daar bij past. Wanneer een jeugdzorgwerker in het verleden heeft deelgenomen aan een agressie regulatie training of er speelt een autismespectrumstoornis bij de cliënt, kunnen jeugdzorgwerkers binnen hun team kijken wie deze expertise bezit en het beste bij deze casus past? Dit bevordert de start voor een stabiele samenwerkingsrelatie.

Ten slotte is aandacht hebben voor de agressie in de samenwerkingsrelatie van belang. Jeugdzorgwerkers dienen meer scholing te hebben over het thema agressie en hoe hier mee om te gaan, zodat er meer tools beschikbaar zijn in het omgaan met agressie. Ook is het belangrijk om agressie een onderwerp van gesprek te laten zijn tussen ouders en jeugdzorgwerkers, maar ook tussen jeugdzorgwerkers onderling en in overlegmomenten.

5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE PRAKTIJK

De aanbevelingen in deze paragraaf komen voort uit de conclusies en onderzoeksresultaten van dit onderzoek. De aanbevelingen dragen bij aan het verbeteren van de samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerkers en ouders binnen jeugdbeschermingsorganisatie x en daarbij agressie te voorkomen.

Meer scholing op het gebied van agressie.

Zorg ervoor dat het thema agressie meer besproken wordt binnen de organisatie. Uit de probleemstelling en uit de resultaten blijkt dat dit een steeds groter item is binnen de jeugdzorg en dat dit invloed heeft op de samenwerkingsrelatie. Het krijgen van cursussen en trainingen helpt hierbij. Tijdens een training gaan jeugdzorgwerkers leren hoe om te gaan met agressie, hoe zijn kunnen leren hun grenzen aan te geven en het herkennen van agressie. Ook wordt er bij deze training gekeken hoe de relatie met de cliënt behouden kan worden, wanneer er agressief gedrag heeft plaatsgevonden (KsH training en consult, 2018).

Casussen met twee medewerkers oppakken i.p.v. een werknemer.

Uit de resultaten blijkt dat ouders en jeugdzorgwerkers vinden dat er te weinig tijd beschikbaar is per gezin. Hierdoor loopt de samenwerkingsrelatie niet goed en ontstaat er weerstand. Uit de probleemstelling komt naar voren dat ouders het belangrijk vinden dat jeugdzorgwerkers steeds meer beschikbaar zijn. Met het oppakken van een casus door twee jeugdzorgwerkers, kan dit probleem verholpen worden. Door één casus met twee jeugdzorgwerkers op te pakken zorg je voor continuïteit van het hulpverleningstraject. Volgens Bureau Jeugdzorg Limburg (2018) gebeurt dit al steeds vaker. Hierbij zijn enkele voordelen te noemen:

- Er is meer beschikbaarheid van de jeugdzorgwerkers → vakanties worden op elkaar afgestemd en de werkdagen kunnen bij elkaar worden aangevuld. Dit zorgt ervoor dat ouders bij vragen of opmerkingen sneller en vaker terecht kunnen bij de jeugdzorgwerker.

- één melding is genoeg → Het verhaal hoeft maar één keer gedaan te worden, wanneer er onverhoopt een jeugdzorgwerker weggaat, blijft er een andere stabiele factor over die de nieuwe collega hierover kan inlichten. Hierdoor hoeft niet elke keer het verhaal opnieuw gedaan worden, wanneer er een jeugdzorgwerker uitvalt.
- situatie blijft doorlopen → Door meer beschikbaar te zijn kan het hulpverleningstraject door blijven lopen en is het minder afhankelijk van elkaar agenda's (Bureau Jeugdzorg Limburg, 2018).

Investeer tijd in het aangaan van de samenwerkingsrelatie.

Tijdens de start van de samenwerking en tijdens het startgesprek wordt de basis gelegd van een goede samenwerkingsrelatie (De Greef, Van Hattum, Scholte, & Pijnenburg, 2017). Het is daarom belangrijk om te investeren in deze samenwerkingsrelatie. Op dit moment wordt het startgesprek erg formeel uitgevoerd binnen jeugdbeschermingsorganisatie x. Er is een checklist en aan de hand daarvan wordt een gesprek gevoerd (zie bijlage 3). Uit de resultaten blijkt dat hier veel kritiek op is, het is onpersoonlijk en dit zorgt voor een valse start. Hierdoor is het belangrijk om de tijd te nemen voor het opbouwen van een samenwerkingsrelatie. Een relatie moet groeien. Jeugdzorgwerkers moeten deze tijd claimen in hun werkzaamheden en neem deze tijd om elkaar te leren kennen en vanuit daar afspraken te maken over het hulpverleningstraject (Verweij, Van Arum, & Van der Veer, 2018).

Inwerkingstraject nieuwe jeugdzorgwerkers aanpassen.

Op dit moment is er tijdens het inwerktraject van nieuwe werknemers geen aandacht voor het aangaan van een samenwerkingsrelatie met een cliënt. Omdat bij jeugdbeschermingsorganisatie x vanuit het gedwongen kader wordt gewerkt en dit zorgt voor een andere dimensie in de samenwerkingsrelatie is het belangrijk om hier bij stil te staan. Uit de resultaten blijkt dat door het gebrek aan deskundigheid bij jeugdzorgwerkers er weerstand kan komen in de samenwerkingsrelatie. Door het aanbieden van een cursus op dat gebied in het inwerktraject kan de nieuwe jeugdzorgwerker hier mee aan de slag. In deze cursus wordt er geleerd om een stevige samenwerkingsrelatie aan te gaan en positieve interactie te hebben met je cliënt in het gedwongen kader (Movisie, 2018).

Ouders mede-eigenaar maken van de rapportage.

In andere zorgsectoren gebeurt dit al vaker. Ga de rapportage over de voortgang van het proces samen invullen. Jeugdzorgwerkers geven aan in de resultaten dat door de vele rapportages en bureaucratie er minder tijd over blijft voor de cliënt. Wanneer je de ouders mede-eigenaar maakt van de rapportage en na het gesprek samen de rapportage invult, ben je *met* de ouders de rapportage aan het maken in plaats van *over* de cliënt. Door het ontwikkelen van een nieuw digitaal cliënten systeem ga je niet meer over de cliënt rapporteren om je collega's te informeren, maar ga je samen werken rondom de behoeften en wensen om zo nog betere persoonsgerichte zorg te kunnen bieden. Het uitgangspunt is anders en daarmee ook het gedrag van een ieder en dit zorgt voor minder weerstand en irritaties over de rapportages.

Koppeling Jeugdzorgwerker- Ouders.

Uit de resultaten blijkt dat er te weinig wordt gekeken naar een goede koppeling van jeugdzorgwerker en ouders, terwijl dit stap één is om te komen tot een goede samenwerkingsrelatie (Elvins & Green, 2008). Hierbij kan er op verschillende factoren worden gekeken. De ondersteuningsbehoefte van de cliënt en de deskundigheid van de jeugdzorgwerker is hierin van belang, maar ook andere factoren spelen mee. Denk aan, leeftijd, geslacht, geloof, levenservaring, persoonlijke kenmerken en interesses. Het is belangrijk om op zoek te gaan naar raakvlakken die er voor kunnen zorgen dat de start van de samenwerkingsrelatie positief is (Verweij, Van Arum, & Van der Veer, 2018).

Reflecteer op de samenwerkingsrelatie.

Bouw momenten tijdens de samenwerking in om te evalueren en te reflecteren over de samenwerking. Uit de resultaten is naar voren gekomen dat ouders en jeugdzorgwerkers hier behoefte aan hebben, maar dat hier niet of nauwelijks iets mee wordt gedaan.

HOOFDSTUK 6: DISCUSSIE

In dit hoofdstuk wordt de interne en externe validiteit van het onderzoek beschreven. Dit gebeurt aan de hand van een sterkte- en zwakteanalyse en er wordt gekeken naar de betekenis en bruikbaarheid van het onderzoek.

6.1 STERKTE- EN ZWAKTE ANALYSE

In de sterkte- en zwakteanalyse van een onderzoek wordt de interne validiteit van het onderzoek beschreven. Hierin gaat het er over dat dit onderzoek vrij moet zijn van structurele en grove fouten (Baarda, et al., 2013). Dit wordt uitgelicht aan de hand van de respondenten, de interviews en de triangulatie van het onderzoek (Baarda, et al., 2013).

De respondenten

Tijdens dit onderzoek zijn er twee verschillende doelgroepen respondenten geïnterviewd. De doelstelling om vijf jeugdzorgwerkers en vijf ouders/cliënten te interviewen is behaald. In het methodologie hoofdstuk is beschreven waar deze respondenten aan moesten voldoen, er zijn zowel mannelijke als vrouwelijke jeugdzorgwerkers en ouders geïnterviewd. De eisen en eigenschappen vanuit de steekproef die in het methodologie hoofdstuk zijn beschreven zijn dan ook voldaan. Bij alle respondenten was er sprake van een samenwerkingsrelatie waarbij agressie is voorgekomen met een jeugdzorgwerker of ouder. Door het gebrek aan tijd zijn er dus in het totaal tien respondenten geïnterviewd. Wanneer het onderzoek grootschaliger zou worden uitgevoerd had het onderzoek over jeugdbeschermingsorganisatie x in het algemeen kunnen gaan. Nu is het gespecificeerd op jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y. Als er meer tijd zou zijn geweest om jeugdzorgwerkers en ouders te interviewen zou er ook gericht onderzoek gedaan kunnen worden op specifieke persoonskenmerken zoals gender, culturele achtergrond. Hebben bijvoorbeeld vrouwelijke jeugdzorgwerkers andere behoeftes in het aangaan en verbeteren van een samenwerkingsrelatie met ouders, dan mannelijk jeugdzorgwerkers of hoe ga je om met agressie, is dat anders bij een moeder dan bij een vader. Door het gering aantal respondenten is er in dit onderzoek te weinig informatie beschikbaar om op die vragen antwoord te geven.

De interviews

Bijna alle interviews hebben plaatsgevonden bij jeugdbeschermingsorganisatie x locatie y. Eén interview heeft plaatsgevonden bij jeugdbeschermingsorganisatie x locatie z. Alle interviews hebben plaats gevonden in een vergelijkbare ruimte. Dit houdt in dat het interview in een aparte en afgesloten ruimte is afgenomen, waar zo min mogelijk afleidingen aanwezig waren. Omdat de interviews over de samenwerkingsrelatie gaat en dit persoonlijk en privé is zijn de interviews één op één afgenomen en er was verder niemand aanwezig in de ruimte. Doordat de interviews één op één zijn afgenomen verhoogt dit de betrouwbaarheid op de antwoorden en wordt de kans op het geven van sociaal wenselijke antwoorden tijdens het interview verkleind (Baarda, et al., 2013). Alle interviews zijn tijdens kantooruren afgenomen, er is rekening gehouden met de agenda's van de respondenten en aan de hand daarvan is een tijdstip afgesproken, hierdoor is er geen rekening gehouden met het humeur en werkdruk van de respondenten wat invloed kan hebben op het interview en daardoor op de validiteit.

De interviews zijn afgenomen aan de hand van eenzelfde topiclijst per doelgroep, er is sprake geweest van semigestructureerde interviews, waardoor er soms op andere momenten is doorgevraagd. Na elk interview heeft de onderzoeker gereflecteerd op het interview zelf. Wat zijn factoren geweest die invloed hebben gehad op het interview en waar kan rekening mee gehouden worden in het volgende interview. Hierdoor is er zoveel als mogelijk op dezelfde momenten doorgevraagd bij antwoorden die de respondenten gaven om de validiteit van het onderzoek te bewaken.

Doordat de interviews door dezelfde persoon zijn afgenomen heeft dit invloed op de validiteit. De interpretatie van antwoorden en de nadruk leggen op bepaalde vragen wordt daardoor op dezelfde manier gedaan door de onderzoeker. Het gedurende anderhalf jaar voordat dit onderzoek is gestart heeft de onderzoeker stage gelopen bij jeugdbeschermingsorganisatie x. Hierdoor heeft de onderzoeker veel kennis over het werkveld. Tijdens de interviews is daardoor bewust doorgevraagd, wanneer de onderzoeker onbewust aannames deed over de mogelijke antwoorden van de respondenten. Hierdoor is ervoor gewaakt dat de onderzoeker teveel is gaan invullen tijdens de interviews, door hier bewust van te zijn en daardoor bewust de vragen open te blijven stellen is de validiteit van het onderzoek op peil gebleven.

Triangulatie

Tijdens de onderzoeksperiode is er sprake geweest van triangulatie van het onderzoek, dit houdt in dat er tijdens het proces van het onderzoek kritische feedback is gegeven op het onderzoek. Deze feedback is besproken en wanneer nodig ook verwerkt. Het onderzoek is begeleid door zowel professionals uit het werkveld, afstudeerdocenten en mede-afstudeerders, door deze personen is de kritische feedback gegeven en besproken. Dit wordt gedaan om te voorkomen dat het onderzoek structurele en systematische fouten bevat (Baarda, et al., 2013).

6.2 BETEKENIS EN BRUIKBAARHEID

In de conclusie is beschreven hoe jeugdzorgwerkers de samenwerkingsrelatie, die weerstand bevat, met ouders kunnen verbeteren en daarmee agressie kunnen voorkomen. Hierin zijn resultaten naar voren gekomen die nog niet aan het licht waren gekomen voordat dit onderzoek heeft plaatsgevonden. Aan de hand van de conclusie en resultaten zijn aanbevelingen beschreven die in de toekomst bij kunnen dragen aan het probleem uit de probleemanalyse, waardoor agressie voorkomen kan worden. De uitkomst van dit onderzoek biedt handvaten om de samenwerkingsrelatie tussen jeugdzorgwerker en ouders te verbeteren en daarmee agressie te voorkomen. Het onderzoek is toegespitst op jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y. De aanbevelingen en uitkomsten van dit onderzoek zijn dan ook bruikbaar voor deze locatie, echter kunnen de uitkomsten en inzichten die dit onderzoek geven ook ter kennis worden genomen op andere locaties van jeugdbeschermingsorganisatie x. Het is onderzoek is dan wel niet op die locaties afgenomen, de kennis en uitkomsten die hieruit voortkomen, kunnen ook daar relevant zijn. De respondenten uit dit onderzoek kunnen worden vergeleken met de onderzoekspopulatie op de andere locaties. Het is dan ook aannemelijk dat agressie in de samenwerkingsrelatie op andere locaties ook voorkomt, op de andere locaties van jeugdbeschermingsorganisatie x wordt immers dezelfde globale werkwijze gehanteerd. Het onderwerp agressie en weerstand binnen een samenwerkingsrelatie is dan ook een breed maatschappelijk probleem binnen de jeugdzorg (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2018).

Het is niet helemaal duidelijk of het onderzoek ook toegepast kan worden op andere jeugdbeschermingsorganisaties in Nederland. Hoewel de deltamethode een landelijke methode is, die de jeugdbeschermingsorganisaties in Nederland toepassen (PI Research & Van Montfoort, 2009), geeft elke jeugdbeschermingsorganisatie hier haar eigen draai aan. Daardoor kunnen jeugdzorgwerkers bij andere jeugdbeschermingsorganisaties in Nederland andere ondersteuningsbehoeftes hebben op het gebied van agressie en weerstand binnen een samenwerkingsrelatie. Ook is het niet duidelijk of er bij de andere jeugdbeschermingsorganisaties al aandacht is voor dit onderwerp. Daarvoor zou er een andere onderzoek gehouden moeten worden, waar meer tijd en geld voor beschikbaar is.

De uitkomsten en aanbevelingen die voortvloeien uit dit onderzoek zijn kenbaar gemaakt aan professionals uit het werkveld. Dit is gebeurt via een presentatie die de onderzoeker van dit onderzoek heeft gegeven aan jeugdzorgwerkers binnen jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y. Reacties op dit onderzoek, waren dat de jeugdzorgwerkers het een mooie inkijk vinden hoe ouders en jeugdzorgwerkers naar de samenwerkingsrelatie kijken. Doordat het onderzoek is toegespitst op twee doelgroepen geeft het een duidelijke en originele inkijk over hoe de samenwerkingsrelatie wordt gezien door beide. De jeugdzorgwerkers van jeugdbeschermingsorganisatie x, locatie y gaven hier bij wel aan, dat voor een completer beeld, meer interviews met beide partijen nodig zijn.

Door het beperkte aantal van 10 interviews blijft de uitkomst relatief. De aanbevelingen worden met enthousiasme ontvangen door de jeugdzorgwerkers. Het onder de aandacht brengen van agressie door cursussen en themadagen te organiseren vinden de jeugdzorgwerkers belangrijk. De jeugdzorgwerkers zijn zich ervan bewust dat de samenwerkingsrelatie onder druk staat, echter wordt hier binnen de jeugdbeschermingsorganisaties nog niet veel meegedaan. Ook wordt erkend dat de start van een samenwerkingsrelatie tijd nodig heeft en daarin geïnvesteerd moet worden, de checklist die nu binnen de organisatie wordt gehanteerd is onpersoonlijk en de aanbeveling die hier over gaat, kan dan ook zeker uitgevoerd worden. De aanbeveling over de rapportage en het oppakken van een casus met twee jeugdzorgwerkers is iets voor de langere termijn, denken de jeugdzorgwerkers. Dit moet nog verder onderzocht worden of dit haalbaar is en wat hier voor nodig is. Dat het bij draagt aan een stabielere samenwerkingsrelatie, daar is men het eens. Of het haalbaar is heeft met tijd en geld te maken. Tijd en geld zijn daarin terugkomende onderwerpen waar het in de jeugdzorg vaak om draait.

LITERATUURLIJST

- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., Van der Velden, T., & De Goede, M. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Bakker, R. (2018). *Jeugdzorg voor en na de jeugdwet*. Den Haag: CBS.
- Bartelink, C., Eijgenraam, K., & Meuwissen, I. (2015). *Richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp voor jeugdhulp en jeugdbescherming*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Bickman, L., Fields, S., Handelsman, J., & Karver, M. (2006). Meta-analysis of therapeutic relationship variables in youth and family therapy. The evidence for different variables in the child and adolescent treatment outcome literature. *Clinical Psychology Review*, 26, 50-65.
- Bosker, J., Krechtig, L., & Menger, A. (2016). *Werken in gedwongen kader. Methodiek voor het forensisch sociaal werk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Bureau Jeugdzorg Limburg. (2018). *Naar een toekomstbestendige jeugdbescherming en jeugdreclassering Midden- Limburg*. Weert.
- Callahan, J., & Swift, J. (2009). The impact of client treatment preferences on outcome: A meta-analysis. *Journal of Clinical Psychology*, 65, 368-381.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2018). *Jeugdbescherming en Jeugdreclassering 1e halfjaar 2018*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Chaffin, M., & Bard, D. (2011). Changes in parental depression symptoms during family preservation services. *Child abuse & Neglect*, 448-458.
- De Greef, M., Van Hattum, M., Scholte, R., & Pijnenburg, H. (2017). Een goede samenwerkingsrelatie. *Vakblad sociaal werk*, 25-27.
- Elvins, R., & Green, J. (2008). The conceptualization and measurement of therapeutic alliance: An empirical review. *Clinical Psychology Review*, 28, 1167-1187.
- Gisling, R., & Stoutjesdijk, F. (2018). *Personeelstekorten in het 'zwaardere segment' van de Jeugdhulp in Amsterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Helsloot, I., Melssen, N., & Scholtens, A. (2014). *Risico's en incidenten in de jeugdzorg*. Renswoude: Crisislab.
- Hoek, M. (2013). *Deze steun heb ik nodig: Ouders over 'goed' ouderschap en gewenste ondersteuning*. Utrecht: LOC/LCFJ.
- Huisman, D., De Vries, M., & De Werd, H. (2018). *Scenario-analyse langdurige zorg*. Amersfoort: Jester Strategy.
- Jeugdzorg FCB. (2017). *Factsheet Agressie*. Utrecht: Jeugdzorg FCB.
- Johannik, R., & Rensen, J. (2014). *Sociale media veranderen het veiligheidsdomein*. Arnhem: Instituut Fysieke Veiligheid.

- KsH training en consult. (2018). *Training omgaan met agressie voor: Jeugdhulpverlening - Jeugdzorg*. Opgehaald van KsH training: https://www.kshtaining.nl/agressietraining-jeugdhulpverlening_jeugdzorg.php
- Miller, W., & Rollnick, S. (2013). *Motivational interviewing: Helping people change*. New York: Guilford Press.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2011). *Handreiking Agressie en Geweld*. Den Haag: OBT.
- Movisie. (2018). *Client en professional: 5 aanbevelingen voor een stevige alliantie*. Opgehaald van Movisie: <https://www.movisie.nl/artikel/client-professional-5-aanbevelingen-stevige-alliantie>
- Nanninga, M., & Van Eijk, L. (2018, December 19). *Ouders en kinderen hebben een lage dunk van jeugdhulp*. Opgehaald van Sociale vraagstukken: <https://www.socialevraagstukken.nl/ouders-en-kinderen-hebben-een-lage-dunk-van-jeugdhulp/>
- Nationale Zorggids. (2017, November 27). *Agressie tegen medewerkers jeugdzorg blijft toenemen*. Opgehaald van Nationale Zorggids: <https://www.nationalezorggids.nl/zorgpersoneel/nieuws/40530-agressie-tegen-medewerkers-jeugdzorg-blijft-toenemen.html>
- NJI. (2015). *Jeugdbescherming, Wie doet wat?* Opgehaald van Nederlands Jeugdinstituut: <https://www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/Jeugdbescherming/Jeugdbescherming-Wie-doet-wat>
- NJI. (2015). *Jeugdbescherming. Ondertoezichtstelling*. Opgehaald van Nederlands Jeugd Instituut: [https://www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/Jeugdbescherming/Maatregelen-van-jeugdbescherming-Ondertoezichtstelling-\(OTS\)](https://www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/Jeugdbescherming/Maatregelen-van-jeugdbescherming-Ondertoezichtstelling-(OTS))
- Omroep Brabant. (2014, juni 12). *Jeugdzorg 'blundert' bij aangrijpende uithuisplaatsing jongetje uit Oss, Moeder filmt alles*. Opgehaald van Omroep Brabant: <https://www.omroepbrabant.nl/nieuws/177465/Jeugdzorg-blundert-bij-aangrijpende-uithuisplaatsing-jongetje-uit-Oss-moeder-filmt-alles>
- Peters, D. (2019, Februari 26). Soorten agressie binnen jeugdbeschermingsorganisatie x. (N. Schweren, Interviewer)
- PI Research & Van Montfoort. (2009). *Handboek Delthamethode Gezinsvoogdij*. Utrecht: Maatschappelijke ondernemings groep.
- Pijnenburg, H. (2010). *Zorgen dat het werkt: Werkzame factoren in de zorg voor jeugd*. Amsterdam/Nijmegen: SWP en Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Rooney, R. (1992). *Strategies for work with involuntary clients*. New York: Columbia University Press.
- Scheffers, M. (2010). *Sterk met een vitaal netwerk*. Bussum: Coutinho.
- Schopman, T. (2011). *Reactieve en proactieve agressie bij adolescenten met ernstige gedragsproblemen in combinatie met psychiatrische stoornissen*. Utrecht.
- Van de Bossche, S., Van der Klauw, M., Ybema, J. F., De Vroome, E., & Venema, A. (2012). *Agressie op het werk*. Hoofddorp: TNO.
- Van de Haterd, J., Hens, H., Uyttenboogaart, A., & Zwikker, N. (2009). *Jeugdzorgwerker*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

- Van der Jagt, E. (2004). *Eisend gedrag en agressie van zorgvragers*. Zoetemeer: Centrum voor Ethiek en Gezondheid.
- Van Dijk, B., & Schaafsma, K. (2015). *Stelselwijziging jeugdbescherming*. Den Haag: Transitiebureau Jeugd.
- Van Veer, A., Francke, A., & Poortvliet, E. P. (2004). Mondige cliënten vereisen andere bekwaamheden. *TVZ*, 32-33.
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Verschuren, I. (2016). *Omgaan met emotioneel en agressief gedrag*. Amsterdam: Expertisecentrum William Schrikker.
- Verweij, S., Van Arum, S., & Van der Veer, K. (2018). *Client en professional in vertrouwen samenwerken aan een oplossing*. Utrecht.: Movisie.
- Vroome, E. (2017). *Agressie tegen jeugdwerkers loopt uit de hand*. Utrecht: Jeugzorg Nederland.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Email naar beoogde respondenten

Beste.....,

Ik ben Niels Schweren en studeer sociale studies op de Fontys in Eindhoven. Ik zit op dit moment in het vierde en laatste jaar en ben bezig met mijn afstudeeronderzoek.

Mijn afstudeeronderzoek gaat over de samenwerkingsrelatie tussen de gezinsvoogd en de ouder(cliënt) bij Jeugdbescherming Brabant Helmond. Ik ben aan het onderzoeken wat er nog verbeterd kan worden in de samenwerking. Door bepaalde omstandigheden merken we dat agressief gedrag in de verschillende vormen niet voldoende kunnen voorkomen. Om er achter te komen of de gezinsvoogd daar nog meer aan kan doen zou ik graag met ouders in gesprek gaan. Vandaar dat ik, via de gezinsvoogd, deze mail naar u stuur. Dat u deze uitnodiging krijgt, zegt niet dat u agressief bent of bent geweest. Ik denk wel dat u mee zou kunnen denken over wat agressief gedrag kan 'uitlokken'.

Dus heeft u de afgelopen jaren te maken gehad met een verstoorde/ moeilijke samenwerking met de gezinsvoogd (en is daarbij agressie voorgekomen.) Dan zou ik graag met u in gesprek hierover willen gaan. Dit om te onderzoeken wat er in de samenwerkingsrelatie tussen u en de gezinsvoogd verbeterd kan worden. Wat verwacht u van de gezinsvoogd en hoe komt het dat er agressie is voorgevallen of waarom is dat juist voorkomen. Dit gesprek duurt ongeveer drie kwartier tot één uur. Als u hierover met mij in gesprek wil gaan, kunt u dit laten weten aan uw gezinsvoogd. Het gesprek wordt uitsluitend gebruikt voor mijn studie en binnen Jeugdbescherming Brabant en u blijft daarbij anoniem.

Met vriendelijke groet,
Niels Schweren

BIJLAGE 2

Topiclijsten

Topiclijst jeugdzorgwerker

1. Introductie

2. Kenmerken geïnterviewde.

- Leeftijd.
- Geslacht.
- Jaren werkzaam bij instelling x.
- Opleiding.
- Jaren werkzaam in de hulpverlening.

3. Samenwerkingsrelatie / alliantie

- Hoe zet je nu in op een positieve samenwerkingsrelatie?
 - Wat doet instelling x op dit moment op de samenwerkingsrelatie te stimuleren?
 - Waar moet volgens u een positieve samenwerkingsrelatie aan voldoen?
 - Wat verwacht u daarbij van ouders?
 - Wat verwacht je daarbij van jezelf?
 - Draagt een positieve samenwerking bij aan een positief resultaat?
 - Waar merkt u dit aan?
 - Hoe merkt u dat er een positieve samenwerking is met ouders? En hoe merk je dat dit niet zo is?
 - Hoe ga je om met een negatieve samenwerkingsrelatie?
 - Hoe kan volgens u de samenwerkingsrelatie verbeterd worden?
 - Wat kunt u daar preventief aan doen?
- ##### 4. Competenties van de jeugdzorgwerker.
- Welke competenties dragen bij aan de samenwerking?
 - Welke zet u bewust in?
 - Is dit jeugdzorgwerker/persoons afhankelijk?
 - Hoe draagt de deltamethode bij aan het inzetten van deze competenties?
 - Denk aan positioneren / engageren

- Hoe schakel je tussen deze twee?

5. Gedwongen kader

- Denk u dat door het gedwongen kader, de samenwerkingsrelatie anders is?

- Waar merkt u dat wel of niet aan?

- Wat zijn volgens u belemmerende factoren in het gedwongen kader?

- Wat zijn je anders doen in het vrijwillige kader t.o.v. het gedwongen kader in de samenwerking.

6. Agressie

- Is er sprake geweest van agressie tijdens uw samenwerking met de cliënt?

- Hoe uitte zich deze?

- Had dit voorkomen kunnen worden?

- Zo, ja? Hoe?
- Zo, nee? Waar lag dat aan/

- Is er een verband tussen agressie en gedwongen kader?

- Wat kan volgens u bijdrage aan het voorkomen van agressie in de samenwerkingsrelatie?

7. Afsluiting

Topiclijst cliënt/ ouders

1. Introductie

2. Kenmerken geïnterviewde

- Leeftijd
- Geslacht
- Hoelang cliënt?

3. Samenwerkingsrelatie / Alliantie

- *Hoe vind u de samenwerkingsrelatie op dit moment?*

- *Hoe komt het dat die negatief/positief is?*

- Wat doet instelling x op dit moment op de samenwerkingsrelatie te stimuleren?

- Waar moet volgens u een positieve samenwerkingsrelatie aan voldoen?

- Wat verwacht u daarbij van de jeugdzorgwerker
- Wat verwacht je daarbij van jezelf?

- Brengt een positieve samenwerking bij aan een positief resultaat?

- Waar merkt u dit aan?

- Hoe kan volgens u de samenwerkingsrelatie verbeterd worden?

- Wat kunt u daar preventief aan doen?
- Wat kan de jeugdzorgwerker daar preventief aan doen?
- Wat kan u daar zelf op dit moment aan doen?
- Wat kan de jeugdzorgwerker daar op dit moment aan doen?

4. Competenties

- Welke competenties/vaardigheden verwacht u van de jeugdzorgwerker tijdens de samenwerking?

- Welke zet hij op dit moment in?
- Welke zet hij op dit moment niet in?

- - welke tips zou je de jeugdzorgwerkers geven? Wat is goed en wat gaat minder goed?

5. Gedwongen kader

- Denk u dat door het gedwongen kader/onvrijwilligheid, de samenwerkingsrelatie anders is?

- Waar merkt u dat wel of niet aan?

- Roept het gedwongen kader meer weerstand op?

- Zo, ja?
Op welke manier uit zich dat? Welk gedrag laat u hierbij zien?
Hoe komt dat?
Hoe zou deze weerstand weggenomen kunnen worden?
Wat kan de jeugdzorgwerker daarin betekenen?
- Zo, nee?
Hoe komt dat?

- Merk je verschil en het vrijwillige en gedwongen kader.

6. Agressie.

- Is er sprake geweest van agressie tijdens uw samenwerking met de cliënt?

- Hoe uitte zich deze?

- Had dit voorkomen kunnen worden?

- Zo, ja? Hoe?
- Zo, nee? Waar lag dat aan/

- Is er een verband tussen agressie en gedwongen kader?

- Wat kan volgens u bijdrage leveren aan het voorkomen van agressie in de samenwerkingsrelatie?

- wat doet en deed de jeugdzorgwerker wat jouw hielp om het gevoel van weerstand te verminderen/ vergroot het.

- welke tips zou je de jeugdzorgwerkers geven? Wat is goed en wat gaat minder goed?

7. Afsluiting.

BIJLAGE 3

Codeboom

Deelvraag.	Thema.	Code.
Deelvraag 1: Hoe gaan ouders en jeugdzorgwerkers op dit moment om met het aangaan van een samenwerkingsrelatie?	Ervaring	Begin is lastig (O1,O2,O3,O4,O5)
		Te weinig aandacht voor de samenwerking (O2,O3,O4,O5 & J2,J3,J4)
	Voorafgaand.	Inlezen in de cliënt. (J2,J3,J4,J5)
		Met vooroordeel (O1, O5)
		Zonder vooroordeel (O2,O3,O4)
		Inlezen van het raadsrapport (J1,J2,J3,J4,J5)
	Vanuit de organisatie.	Startgespreklijst (J1,J4,J5)
		Inlezen van het raadsrapport (J1,J2,J3,J4,J5)
	Omgaan met negatieve samenwerkingsrelatie.	Kaders blijven noemen (J1,J2,J4,J5)

		Empathie en begrip tonen (J2,J3,J4 & O1,O3,O4,O5) Aansluiting vinden (J1,J4,J5) Luisteren naar elkaar (J1,J2,J3,J4,J5 & O1,O2,O4) Verwachtingen van te voren uitspreken (J1,J2,J4 & O1) Begrip voor de situatie (J2, J4, J5 & O1,O2,O3,O5) Aansluiting vinden (J2,J3,J4,J5) Tempo van de cliënt volgen (J3, J4 & O3,O4,O5) Openheid & Eerlijkheid (J1,J2,J3,J4 & O1, O2, O3, O4, O5) Duidelijke kaders stellen (J1,J3,J4,J5) Scholing (J1, J3, J5) Presentaties (J2, J4, J5) Vanuit de organisatie (J1,J3,J4,J5) Ouders meer erop aan kunnen spreken. (J3,J5)
	Meer aandacht voor het onderwerp agressie.	

		Meer trainingen over agressie (J1,J2,J5) In gesprek met elkaar over het onderwerp (J1,J2,J3 & O1)
Deelvraag 3: Hoe is het verbeteren van de samenwerkingsrelatie te realiseren voor ouders en jeugdzorgwerkers?	Bij de start van de samenwerking. Wanneer de samenwerking niet goed verloopt. In het algemeen.	Tijd en geld (J1,J2,J3,J4,J5 & O1, O3, O4,O5) Betere koppeling tussen jeugdzorgwerkers en ouders (J2,J4,J5 & O1,O2,O4) Koppeling van jeugdzorgwerker naar casus (J2,J3 & O4, O5) Meer evalueren (J2 & O2, O4) Benoemen dat het niet goed verloopt (O2, O5) Minder bureaucratie (J1,J3,J4) Meer betrokkenheid bij de zaak (O1,O5) Casussen met twee jeugdzorgwerkers oppakken (J1, J4) Grenzen strakker aanhalen en niet laten vervagen tijdens samenwerking. (J2,J3,J4,J5)

--	--	--