

The background features several abstract organic shapes in orange and olive green. A large orange shape is in the top right, a smaller olive green circle is in the top center, and a large orange shape is in the bottom left. Other smaller shapes are scattered around.

Praktijkverbetering TVN Zorgt

ONDERZOEKSVERSLAG
GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG VAN
JEUGDIGEN NAAR AMBULANT BEGELEIDER

Lisa Holwerda
Talitha Locht

Colofon

Auteurs

Naam: Lisa Holwerda

E-mail: l.holwerda@live.nl

Telefoonnummer: 06-19116778

&

Naam: Talitha Locht

E-mail: talithalocht@gmail.com

Telefoonnummer: 06-34441834

Opleiding: HBO Pedagogiek

Opdrachtgever: TVN Zorgt

Afdeling: Ambulant jeugd

Adres: Van Den Havestraat 82, 6521 JT Nijmegen

Begeleidster: Steffy Berkvens, coördinerend begeleider ambulant jeugd

Onderwijsinstelling: HAN University of Applied Sciences

Adres: Kapittelweg 33, 6525 EN Nijmegen

Eerste beoordelaar: Erik Siebenheller

Tweede beoordelaar en coach: Astrid Kempers

Periode: februari 2023 – juni 2023

Voorwoord

Dit onderzoek is uitgevoerd ten behoeve van de module praktijkverbetering binnen de opleiding pedagogiek aan de HAN University of Applied Sciences te Nijmegen, in de periode van februari tot en met juni 2023. De opdrachtgever van dit onderzoek is TVN Zorgt te Nijmegen.

Het thema van de praktijkverbetering is grensoverschrijdend gedrag van jeugdigen naar ambulante begeleiders. Op de volgende onderzoeksvraag wordt antwoord gegeven:

Hoe kan TVN Zorgt omgaan met toenemend grensoverschrijdend gedrag van jeugdigen (4-16 jaar) naar de medewerkers van afdeling specialistisch ambulante jeugd?

Wij willen extra dank uitspreken naar de opdrachtgever van dit onderzoek. Haar enthousiasme was vanaf het begin zichtbaar aanwezig. Daarmee heeft zij ons zeker aangestoken. Gedurende het hele onderzoek was zij beschikbaar voor vragen en overleg. Zij heeft ons voorzien van feedback en een heleboel positieve woorden. Daardoor wisten wij dat we op de goede weg zaten, en konden wij bijsturen waar nodig.

Daarnaast zijn wij dankbaar voor alle mensen die betrokken zijn geweest bij dit onderzoek. Alle medewerkers van TVN Zorgt die wij hebben gesproken, die onze enquête hebben ingevuld, die ons in contact hebben gebracht met jeugdigen. Dankzij hen konden wij mee naar een huisbezoek en hebben we jeugdigen bij een logeeropvang mogen spreken. Allen dank voor jullie betrokkenheid en actief meedenken tijdens ons hele onderzoekproces.

Uiteraard ook dank aan alle jeugdigen die vanuit hun eigen ervaring zo goed konden verwoorden wat zij vinden en nodig hebben. Zonder hen was dit verslag en het uiteindelijke product niets waard geweest.

Onze coach heeft ons toegerust tijdens alle coachlessen en feedbackmomenten. De rust en nuchterheid die zij uitstraalde was zeer helpend. De kritische blik en het wijzen op aandachtspunten hebben bijgedragen aan het onderzoek. Wij zijn dankbaar voor de ruimte die wij hebben gekregen om een eigen invulling te geven aan ons onderzoek.

Tot slot zijn we dankbaar voor de mensen in onze eigen omgeving die ons hebben gesteund in de afgelopen periode. Onze lieve partners, ouders en vrienden.

Leeswijzer

Dit onderzoeksverslag is op de volgende manier opgebouwd. Eerst volgt er een begrippenlijst met termen die terugkomen in het verslag, zodat de definities van de termen helder zijn. In *hoofdstuk 1: Inleiding* komt de aanleiding, pedagogisch relevantie en doelstelling van het onderzoek aan bod. Vervolgens wordt ingegaan op de belanghebbenden en sluit het hoofdstuk af met een korte conclusie. *Hoofdstuk 2: Vraagstelling* bevat de hoofd- en deelvragen en geeft de afbakening van het onderzoek weer. De uitvoering en analyse worden beschreven per deelvraag in *hoofdstuk 3: Uitvoering en analyse*. Dit hoofdstuk sluit af met een conclusie. Tot slot wordt er verwezen naar het innovatieve eindproduct, *hoofdstuk 4: Innovatief product*. En de verantwoordingsvideo, *hoofdstuk 5: Verantwoording*.

Om het onderzoeksverslag goed te kunnen doornemen en begrijpen, wijzen wij u graag op het volgende:

Wij spreken in het verslag over cliënten. Hiermee verwijzen wij zowel naar jeugdigen als opvoeders. Wanneer het expliciet over jeugdigen gaat, benoemen wij in het verslag jeugdigen i.p.v. cliënten.

Om citaten van respondenten duidelijk naar voren te laten komen, hebben wij ervoor gekozen de tekstkleur oranje te maken. Citaten staan tussen dubbele aanhalingstekens. Wanneer een oranje tekst niet tussen aanhalingstekens staat, betreft dit geen woordelijk citaat.

Voorafgaand aan het onderzoeksverslag is een plan van aanpak geschreven. Hier verwijzen wij als volgt naar: (Holwerda & Locht, 2023). Dit doen wij om zelfplagiaat te voorkomen. Het plan van aanpak is te vinden als apart document genaamd: *Plan van Aanpak, Lisa & Talitha.pdf*

In het onderzoeksverslag wordt verwezen naar Bijlagen, deze zijn te vinden in het Bijlagenboek genaamd: *Bijlagenboek Praktijkverbetering TVN Zorgt.pdf*.

Na het lezen van het onderzoeksverslag kan het innovatieve product worden bekeken. Dit is een pdf-bestand genaamd: *Toolbox voor grensoverschrijdend gedrag.pdf*. Het product kan ook bekeken worden door te klikken op de volgende link: <https://edu.nl/awp7b>

De verantwoording is opgenomen in een video. Het is aan te raden om bij het bekijken van de verantwoording het onderzoeksverslag erbij te houden. De verantwoording wordt toegelicht aan de hand van de hoofdstukken van dit onderzoeksverslag. Na het lezen van een hoofdstuk uit het onderzoeksverslag kan de verantwoording van hetzelfde hoofdstuk bekeken worden. Ook kan de verantwoording in één keer bekeken worden na het lezen van het gehele onderzoeksverslag. Beide is mogelijk. De verantwoording is een videobestand genaamd: *Verantwoording Praktijkverbetering TVN Zorgt.mp4*. De video is ook te bekijken via de volgende link: <https://edu.nl/y4dep>

Tot slot bevinden de toestemmingsformulieren zich in een afgesloten map genaamd: *Toestemmingen.pdf*. Dit bestand is alleen zichtbaar voor de onderzoekers en de beoordelaars.

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	6
Hoofdstuk 1: Inleiding	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Pedagogische relevantie	9
1.3 Doelstelling	9
1.4 Belanghebbenden	10
1.5 Conclusie	10
Hoofdstuk 2: Vraagstelling	11
2.1 Hoofd- en deelvragen	11
2.2 Afbakening	11
Hoofdstuk 3: Uitvoering en analyse	12
3.1 Deelvraag 1	12
3.1.1 Enquête	13
3.1.2 Interviews	21
3.1.3 Vertrouwenspersoon	25
3.2 Deelvraag 2	26
3.2.1 Indirect cliëntenperspectief	26
3.2.2 Direct cliëntenperspectief	29
3.3 Deelvraag 3	32
3.3.1 Interviews ambulant begeleiders	32
3.3.2 Interview coördinator kwaliteit	33
3.3.3 Brainstormsessie	34
3.3.4 Bestaande scholingen en trainingen	36
3.3.5 Methodiek vierogenprincipe	37
3.3.6 Samenwerkorganisatie GrandCare	37
3.2 Conclusie	39
Hoofdstuk 4: Innovatief product	40
Hoofdstuk 5: Verantwoording	41
Literatuurlijst	42

Begrippenlijst

Grensoverschrijdend gedrag

Dit begrip wordt op veel verschillende manieren gedefinieerd. Volgens de Van Dale is grensoverschrijdend gedrag iets wat de normen te buiten gaat (Grensoverschrijdend, z.d.).

Volgens Geurts (z.d.) komt grensoverschrijdend gedrag overal voor waar machtsverschillen zijn. “Die kunnen gebaseerd zijn op verschil in leeftijd, positie, sekse, mentaal of lichamelijk overwicht. Tussen kinderen en volwassenen is altijd sprake van deze ongelijkheid, wat een kind extra kwetsbaar maakt voor grensoverschrijdend gedrag. Ook in jouw organisatie kan het dus voorkomen dat de lichamelijke of psychische grenzen van de kinderen die onder je hoede vallen worden overschreden. Voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag zijn ongewenste of ongepaste aanrakingen, pesten, uitschelden, hard vastpakken en discriminatie” (Geurts, z.d.).

Volgens Slachtofferhulp (z.d.) brengt iemand bij grensoverschrijdend gedrag een ander schade toe op fysiek, mentaal of emotioneel vlak. Dit kan zich uiten in bijvoorbeeld seksuele intimidatie, pesterijen, discriminatie of agressie en kan overal voorkomen. Ook binnen organisaties en bedrijven (Slachtofferhulp, z.d.).

TVN Zorgt definieert grensoverschrijdend gedrag in hun eigen gedragscode als volgt:

Het kan gaan om verbale, fysieke of seksuele agressie of ongewenst gedrag, discriminatie of andere vormen. Het kan plaatsvinden in verschillende situaties: agressie of ongewenst gedrag getoond door de cliënt naar andere cliënt(en), door de cliënt naar de mantelzorger of andere(n), door cliënt naar een zorgverlener of vrijwilliger (Intranet TVN Zorgt, persoonlijke communicatie, 2023).

De definities van de Van Dale, Geurts, slachtofferhulp en TVN Zorgt in acht genomen, brengt de onderzoekers tot de volgende definitie:

Wanneer iemands persoonlijke grens wordt overgeschreden spreken wij van grensoverschrijdend gedrag. Hierbij kan het gaan om: verbale, fysieke, seksuele agressie, ongewenst gedrag, discriminatie, intimidatie en manipulatie. Dit gedrag kan vertoond worden door cliënten, netwerk en professionals. Dus ook van cliënt naar begeleider.

Incident

TVN Zorgt definieert een (bijna) incident als een ongewenste gebeurtenis waarbij iemand lichamelijk of psychisch letsel oploopt (of had kunnen oplopen) en waarbij iemand eventueel gezondheidsschade overhoudt. Hieronder vallen onder andere gebeurtenissen waarbij grensoverschrijdend gedrag aan de orde is (Intranet TVN Zorgt, persoonlijke communicatie, 2023). Het NJi (2022) vult deze definitie aan als niet alleen een ongewenste maar ook mogelijk schokkende gebeurtenis. De gebeurtenis roept gevoelens op als verdriet, boosheid, angst, machteloosheid, schuldig. Het brengt mensen in disbalans.

Dit in acht nemend stellen de onderzoekers de volgende definitie vast:

Een (bijna) incident is een ongewenste gebeurtenis die gevolgen voor jou of een ander heeft (of had kunnen hebben). Denk hierbij aan lichamelijke, emotionele, psychische of gezondheidsschade.

Handelingsverlegenheid

Er is sprake van handelingsverlegenheid als er twijfel is om te handelen, als iemand niet weet hoe te handelen of als iemand niet handelt in een situatie. Dit kan verschillende oorzaken hebben, zoals onduidelijkheid over het probleem of de signalen, gebrek aan kennis en ervaring, of als de situatie onveiligheid voelt voor de professional zelf (Nji, 2022). In het verslag wordt ook gesproken van handelingsonzekerheid. Het antoniem hiervan is handelingszekerheid.

Ambulante begeleiding

Dit is een vorm van ondersteuning bij de cliënt thuis. De ondersteuning is mogelijk op verschillende levensgebieden, met als doel meer grip en regie krijgen over het leven. Tevens kan het inhouden dat er gezinsondersteuning wordt ingezet als er meer nodig is dan verzorgen (TVN Zorgt, 2020).

Ambulant begeleider

Dit is de hulpverlener (professional) die ambulante begeleiding biedt bij cliënten thuis.

Specialistische opvoedondersteuner

Iemand met specifieke kennis op gebied van jeugd, opvoeden en opgroeien met ontwikkelingsachterstanden of gedragsstoornissen. Deze vorm van ondersteuning valt onder ambulante begeleiding.

Huisbezoek

Een ondersteuningsmoment bij de cliënt thuis.

Hoofdstuk 1: Inleiding

In de discoverfase van Van 't Veer et al. (2021) is kennis gemaakt met de organisatie en de vraag: hoe om te gaan met grensoverschrijdend gedrag van cliënten naar ambulant begeleiders. Dit is in kaart gebracht op micro-, meso- en macroniveau (Van der Donk & Van Lanen, 2016).

TVN Zorgt is een grootschalige zorgorganisatie in omgeving Arnhem en Nijmegen. Zij biedt onder andere zorg in verpleging, huishouding, onderwijs, behandeling voor jeugd en ambulante begeleiding (TVN Zorgt, 2020). TVN Zorgt wil kwalitatieve zorg en begeleiding bieden op de juiste manier en het juiste moment, zodat dit aansluit bij de cliënt (Holwerda & Locht, 2023).

Dit onderzoek zal zich richten op het thema grensoverschrijdend gedrag van cliënten richting ambulant begeleiders. In de volgende paragraaf wordt de aanleiding van dit onderzoek verder toegelicht.

1.1 Aanleiding

Grensoverschrijdend gedrag komt overal voor waar machtsverschillen zijn (Geurts, z.d.). Het is een actueel en maatschappelijk thema waar veel over wordt gesproken binnen de zorg, zo ook bij TVN Zorgt. Sinds de invoering van de *wet maatschappelijke ondersteuning* (WMO) in 2015 ligt er meer verantwoordelijkheid bij organisaties (*wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, 2022). TVN Zorgt is hierdoor als organisatie snel gegroeid. De zorgvraag en het zorgaanbod is vergroot. Dit maakt dat er meer wordt gevraagd van de medewerkers. Hierbij signaleren zij een toename aan complexe hulpvragen en toename in grensoverschrijdend gedrag van cliënten naar medewerkers (Intranet TVN Zorgt, persoonlijke communicatie, 2023). Ook Adriaansen (2021) stelt dat agressie of ongewenst gedrag vaak voorkomt binnen de zorg- en welzijnssector.

Hulpverleners ervaren de laatste jaren meer klachten zoals stress, depressie en somberheid (Van den Broek et al., 2022). Bij TVN Zorgt is opgemerkt dat medewerkers zich handelingsverlegen voelen (Coördinerend begeleider ambulant jeugd, persoonlijke communicatie, 9 februari 2023). De organisatie wil voor al haar medewerkers en cliënten een veilige (werk)omgeving creëren en deze waarborgen (Intranet TVN Zorgt, persoonlijke communicatie, 2023). Daarnaast wordt geconstateerd dat er nog geen duidelijke teamstructuur en meldcultuur is. Het is een doel van de organisatie om de meldcultuur te verbeteren (Intranet TVN Zorgt, persoonlijke communicatie, 2023).

In contact met jeugdigen en opvoeders komen ambulant begeleiders in aanraking met grensoverschrijdend gedrag. De meeste ambulant begeleiders werken op ZZP basis. Omdat ambulant begeleiders solistisch naar huisbezoeken gaan, hebben zij het gevoel er alleen voor te staan in dergelijke situaties (Coördinerend begeleider ambulant jeugd, persoonlijke communicatie, 9 februari 2023). Dit komt vooral voor bij specialistisch ambulant begeleiders die opvoedondersteuning bieden voor gezinnen met jeugdigen tussen de 4 en 16 jaar oud. Bij deze jeugdigen is vaak sprake van een onderliggende ontwikkel- of gedragsstoornis (Coördinerend begeleider ambulant jeugd, persoonlijke communicatie, 7 maart 2023). Op deze doelgroep zal het onderzoek zich dan ook richten (Holwerda & Locht, 2023).

1.2 Pedagogische relevantie

In de normale ontwikkeling bij jonge kinderen, moeten zij gedragsalternatieven aangeleerd krijgen. Zo kunnen zij uiting gaan geven aan hun gevoelens. Als het niet lukt om deze gedragsalternatieven aan te leren is dit een risicofactor en kan dit tot problemen leiden in sociale interactie. Zij kunnen agressie ontwikkelen als overlevingstrategie (Valenkamp et al., 2014).

Van der Ploeg (2014) sluit hierbij aan door risicofactoren te noemen met betrekking tot agressie. Jeugdigen die op jonge leeftijd al agressief gedrag vertonen en dat blijven doen, ervaren op latere leeftijd meer problematiek. Eventuele gevolgen betreffen schooluitval, in aanraking komen met politie en justitie en afgewezen worden door leeftijdsgenoten. Daarmee is zeer agressief gedrag op jonge leeftijd een voorspeller voor ernstige aanpassingsproblemen op latere leeftijd.

Als pedagogisch begeleiders is het daarom belangrijk om alert te zijn op dit gedrag. Met dit onderzoek wordt hier aandacht aan besteed. Door dit onderzoek is er aandacht voor het thema, de doelgroep en de pedagogisch ambulant begeleiders. Daarbij worden ambulant begeleiders in hun kracht gezet en kan de zorg voor deze jeugdigen verbeteren.

Als onderzoeker en pedagoog is het belangrijk om ethisch te handelen. Daarom houden wij ons gedurende het onderzoek aan de AVG-wetgeving (Autoriteit Persoonsgegevens, z.d.) en de Nederlandse gedragscode wetenschappelijke integriteit (NWO, 2018). Dit doen wij door aan alle betrokkenen toestemming te vragen voor het gebruiken van hun gegevens en door integer en transparant te handelen. Hoe dit concreet is gedaan, wordt verder toegelicht in de verantwoording.

1.3 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om meer veiligheid te creëren voor alle betrokkenen, zodat cliënten de juiste zorg kunnen krijgen.

Om het gewenste resultaat in kaart te brengen is de methode 'reframing' toegepast (Van 't Veer et al., 2021). Hieruit blijkt dat de praktijkverbetering geslaagd is als de ambulant begeleiders en cliënten veiligheid ervaren in hun (werk)omgeving. Dit is de grootste ambitie van TVN Zorgt met betrekking tot de probleemstelling. Door een praktijkverbetering op beleidsniveau ontstaat er meer veiligheid en een afname van handelingsverlegenheid. Volgens de opdrachtgever zit hier de kern van het probleem (Coördinerend begeleider ambulant jeugd, persoonlijke communicatie, 24 februari 2023).

De praktijkverbetering zou tevens geslaagd zijn als TVN Zorgt ervoor kan zorgen dat begeleiders weten hoe zij om kunnen gaan met grensoverschrijdend gedrag van cliënten. TVN Zorgt geeft aan graag kaders en handvatten te krijgen hoe zij kunnen omgaan met dergelijke situaties. Het is belangrijk dat het product aansluit bij de visie van TVN Zorgt en de wensen van ambulant begeleiders en cliënten.

Voor alle betrokkenen is het ervaren van veiligheid het grootste en overlappende belang. TVN Zorgt wil dat hun medewerkers veilig zijn. De medewerkers willen zich veilig voelen tijdens hun werk. De cliënten willen zich veilig voelen in contact met hulpverleners.

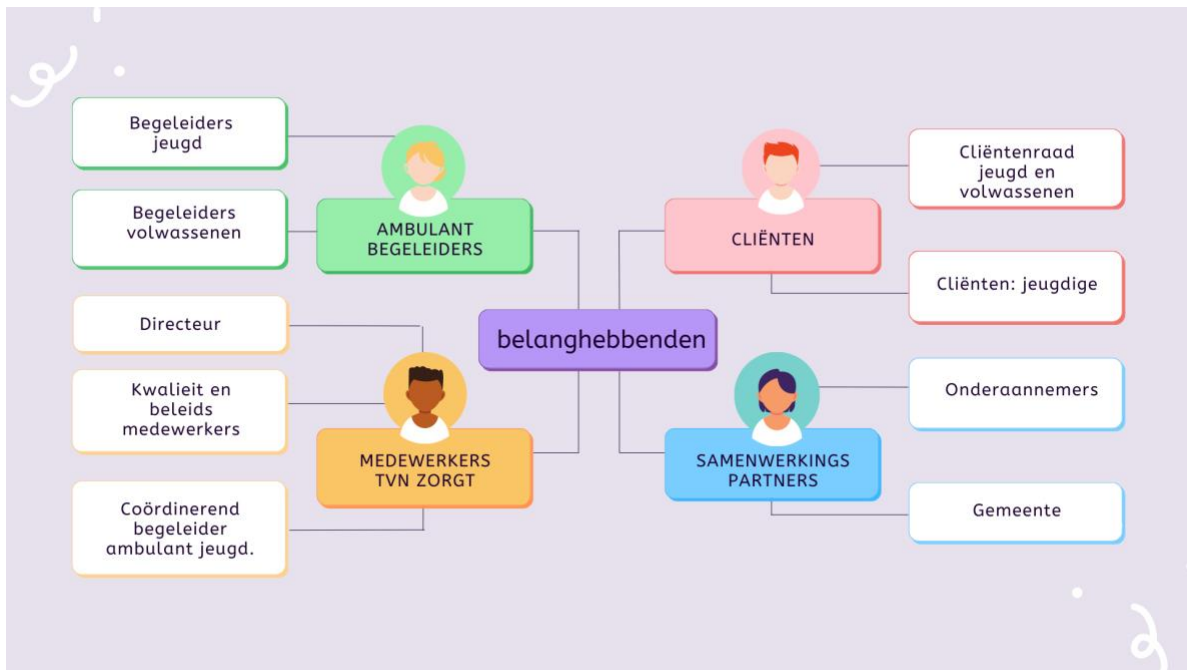
Door dit te verbeteren vinden er minder incidenten plaats. Dit zorgt ervoor dat cliënten beter geholpen kunnen worden. Medewerkers kunnen hun werk blijven doen zoals gewenst is. De

organisatie kan hierdoor succesvolle hulpverlening bieden en blijven ontwikkelen (Holwerda & Locht, 2023).

1.4 Belanghebbenden

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste belanghebbenden en betrokkenen bij dit onderzoek.

Figuur 1
Belanghebbenden



Opmerking. Dit Figuur is gemaakt met behulp van het programma Canva (2023).

In Bijlage C van het plan van aanpak (Holwerda & Locht, 2023) staan alle belanghebbenden verder uitgewerkt.

1.5 Conclusie

Door de groei van de organisatie, verandering in maatschappij en gemeente is er een toename gesignaleerd van grensoverschrijdend gedrag van jeugdigen naar ambulante begeleiders bij TVN Zorgt. Momenteel heeft TVN Zorgt nog te weinig zicht op deze groei en dit thema. De organisatie zou graag willen laten onderzoeken hoe zij zich kan verhouden tot deze ontwikkeling. In samenwerking met alle belanghebbenden zal er een praktijkverbetering tot stand komen die antwoord geeft op de geformuleerde vraagstelling in hoofdstuk 2.

Hoofdstuk 2: Vraagstelling

In dit hoofdstuk wordt de vraagstelling gedefinieerd als onderdeel van de definefase (Van 't Veer et al, 2021).

Voortbouwend op het plan van aanpak (Holwerda & Locht, 2023) en aan de hand van de aanleiding van dit onderzoek, zijn de volgende hoofd- en deelvragen opgesteld. Dit is tot stand gekomen in samenspraak met de coördinerend begeleider ambulant jeugd met behulp van mindmapping (zie Bijlage I).

2.1 Hoofd- en deelvragen

Hoofdvraag

Hoe kan TVN Zorgt omgaan met toenemend grensoverschrijdend gedrag van jeugdigen (4-16 jaar) naar de medewerkers van afdeling specialistisch ambulant jeugd?

Deelvragen

1. Hoe handelen de medewerkers van TVN Zorgt momenteel wanneer sprake is van grensoverschrijdend gedrag?
 - a. Welk grensoverschrijdend gedrag is aanwezig?
 - b. Hoe gaan ambulant begeleiders om met de zorgen die ontstaan door grensoverschrijdend gedrag?
2. Hoe kunnen ambulant medewerkers aansluiten bij de beleving van jeugdigen en opvoeders als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag?
3. Welke verbeteringen kunnen worden doorgevoerd in de organisatie met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag?
 - a. Welke behoeften hebben de ambulant begeleiders?
 - b. Welke bestaande methodieken of handelingskaders van vergelijkbare organisaties en vanuit de literatuur kan TVN Zorgt toepassen?

2.2 Afbakening

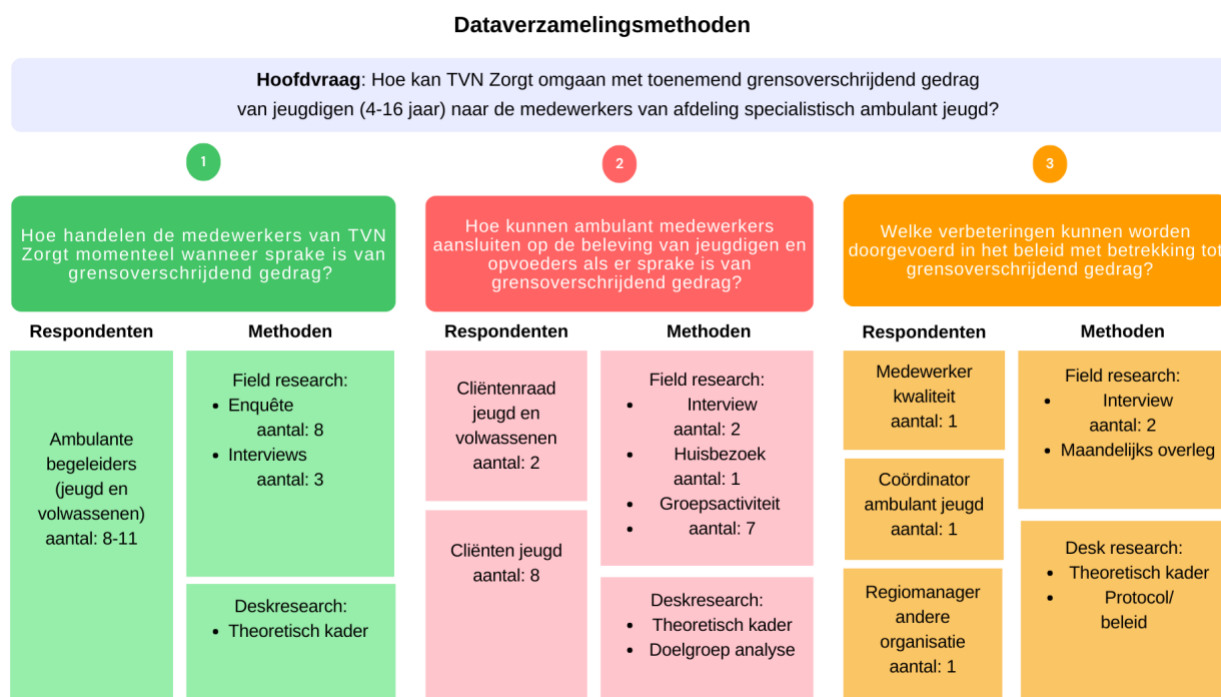
Om een realistisch en haalbaar onderzoek uit te voeren binnen de aangegeven periode is de volgende afbakening opgesteld samen met de opdrachtgever, om te zorgen voor gelijke verwachtingen (Coördinerend begeleider ambulant jeugd, persoonlijke communicatie, 7 maart 2023).

- Het onderzoek richt zich alleen op de afdeling ambulante begeleiding jeugd van TVN Zorgt. De andere afdelingen zoals wijkverpleging en school vallen hier niet onder. TVN Zorgt zou na de uitkomst van het onderzoek zelf de koppeling kunnen maken naar andere afdelingen.
- Het onderzoek richt zich op grensoverschrijdend gedrag van cliënten naar ambulante begeleiders. Grensoverschrijdend gedrag van ambulante begeleiders naar cliënten is niet meegenomen in het onderzoek, evenals grensoverschrijdend gedrag tussen cliënten of hun netwerk.
- Grensoverschrijdend gedrag van cliënten naar ambulant begeleiders betreft directe en indirecte fysieke, verbale of seksuele agressie. Evenals ander ongewenst gedrag.

Hoofdstuk 3: Uitvoering en analyse

In dit hoofdstuk wordt de uitvoering en analyse per deelvraag toegelicht als onderdeel van de definefase (Van 't Veer et al., 2021). Het hoofdstuk eindigt met een conclusie.

Figuur 2
Dataverzamelmethode per deelvraag



Opmerking. Dit Figuur is gemaakt met behulp van het programma Canva (2023).

3.1 Deelvraag 1

Hoe handelen de medewerkers van TVN Zorgt momenteel wanneer sprake is van grensoverschrijdend gedrag?

Deelvraag 1a: Welk grensoverschrijdend gedrag is aanwezig?

Deelvraag 1b: Hoe gaan ambulant begeleiders om met de zorgen die ontstaan door grensoverschrijdend gedrag? (Denk aan: er alleen voor staan, onmacht, ethische dilemma's en grenzen aangeven).

Om antwoord te geven op deze deelvraag is een enquête uitgezet onder gespecialiseerde ambulant begeleiders jeugd. Ter verdieping op deze enquête zijn er drie diepte-interviews afgenomen met ambulant begeleiders. Deze interviews zijn opgenomen, getranscribeerd en gecodeerd.

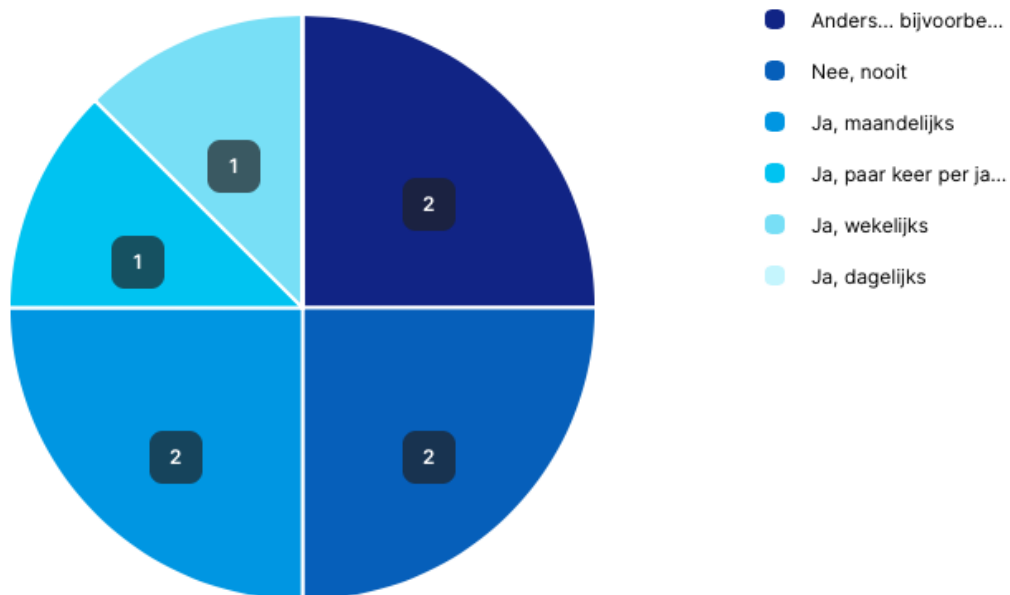
Hieronder volgt eerst een toelichting van de resultaten uit de enquête. Hierna wordt ingegaan op de resultaten uit de interviews.

3.1.1 Enquête

De enquête heeft acht respondenten opgeleverd. Per vraag worden de resultaten uiteengezet en geanalyseerd. De enquête en de figuren zijn opgezet middels Survio (2023).

Figuur 3

Enquêtevraag 1. Ik heb te maken met grensoverschrijdend gedrag van jeugdige cliënten.



Opmerking. Dit Figuur is gemaakt met behulp van het programma Survio (2023).

Zoals te zien in bovenstaand tabel hebben vier respondenten te maken met grensoverschrijdend gedrag van jeugdigen in verschillende frequentie; wekelijks, maandelijks of een paar keer per jaar. Twee respondenten hebben te maken met agressie van ouders. Twee respondenten maken geen grensoverschrijdend gedrag mee. Een van deze twee geeft bij vraag 2 wel aan direct verbale en indirect fysieke agressie mee te maken.

Figuur 4

Enquêtevraag 2. Wat voor soort grensoverschrijdend gedrag kom je tegen?

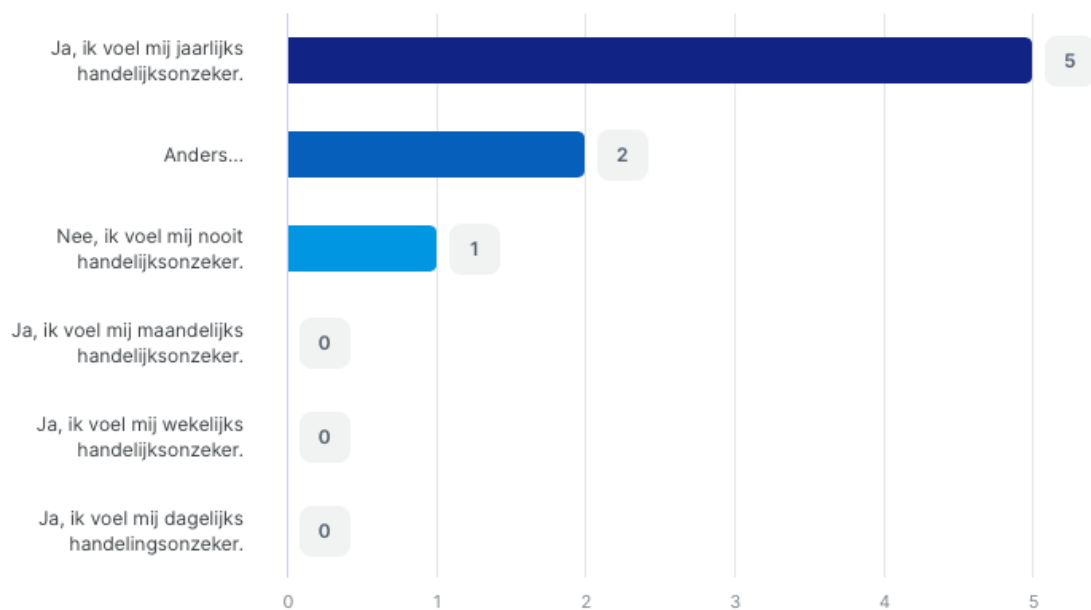
ANTWOORD	ANTWOORDEN	RATIO
Directe verbale agressie, bijvoorbeeld schreeuwen, schelden, beledigen, bedreigen, intimidatie of discriminatie	6	75%
Indirecte fysieke agressie, bijvoorbeeld spullen kapot maken of gooien met spullen	3	37.5%
Anders...	2	25%
Directe fysieke agressie, bijvoorbeeld slaan of schoppen	2	25%
Indirect verbale agressie, bijvoorbeeld manipulatie, via iemand anders of schriftelijk / telefonisch.	0	0%

Opmerking. Dit Figuur is gemaakt met behulp van het programma Survio (2023).

Omdat ambulant begeleiders meerdere vormen van grensoverschrijdend gedrag mee kunnen maken, betreft dit een meerkeuzevraag. Zes respondenten geven aan direct verbale agressie mee te maken. Eén hiervan betreft agressie van ouders. Drie respondenten geven aan indirect fysieke agressie mee te maken. Twee respondenten maken direct fysieke agressie mee en twee respondenten geven aan dat de vraag niet van toepassing is onder de optie 'anders'.

Figuur 5

Enquêtevraag 3. Ik voel mij weleens handelingsonzekeer tijdens het werk wanneer grensoverschrijdend gedrag voorkomt.



Opmerking. Dit Figuur is gemaakt met behulp van het programma Survio (2023).

Vijf respondenten voelen zich jaarlijks handelingsonzekeer, hoewel twee van deze vijf respondenten maandelijks agressie meemaken en één van de vijf respondenten wekelijks. Twee respondenten

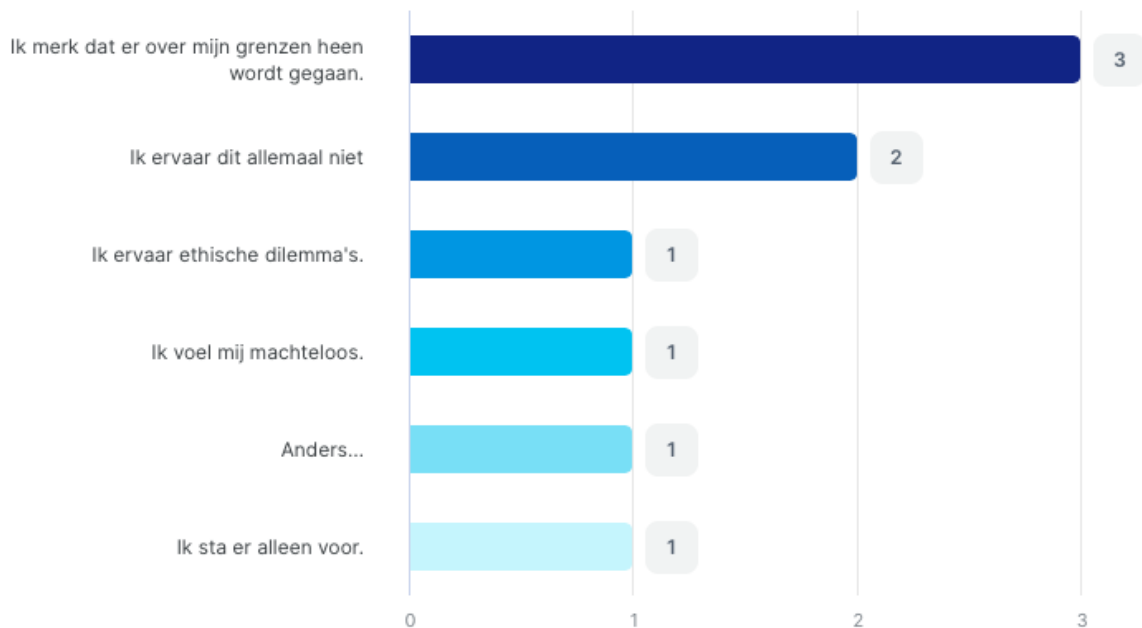
vullen bij de optie 'anders' het volgende in:

“Het is heel erg op maat hierop reageren, het voelt voor mij niet als onzekerheid, maar meer als onderzoekend naar wat de beste aanpak is/wat helpt is.”

“Ik voelde me maar een keer handelingsonzeker toen ik te maken had met verbale agressie.”

Figuur 6

Enquêtevraag 4. Kies welke stellingen passen bij jou, in aanraking met grensoverschrijdend gedrag:



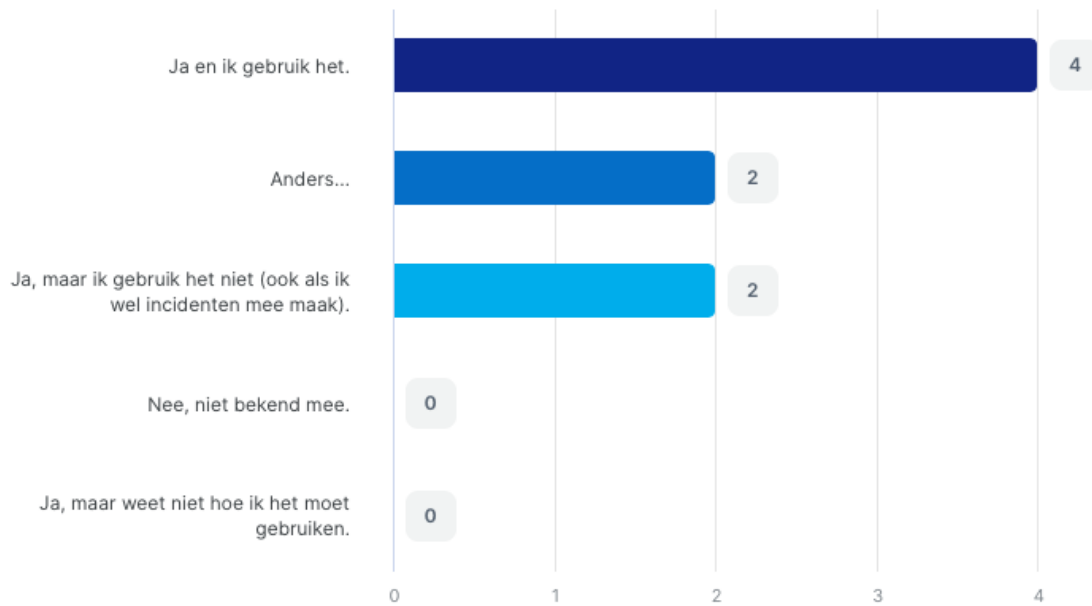
Opmerking. Dit Figuur is gemaakt met behulp van het programma Survio (2023).

Dit betreft een meerkeuzevraag. Het persoonlijke aspect van grenzen komt duidelijk naar voren. Drie respondenten ervaren namelijk dat hun grens wordt overschreden. Een respondent ervaart ethische dilemma's. Een respondent voelt zich machteloos. Een respondent heeft het gevoel er alleen voor te staan. Een respondent vult bij de optie 'anders' het volgende in:

“Voor mij gaat het hier over op maat reageren.”

Figuur 7

Enquêtevraag 5. Ben je bekend met het beleid incidenten cliëntenzorg (MIC)?



Opmerking. Dit Figuur is gemaakt met behulp van het programma Survio (2023).

Het beleid incidenten cliëntenzorg (MIC) betreft het meldsysteem over incidenten. Wanneer grensoverschrijdend gedrag voorkomt moeten medewerkers dit melding middels een MIC-melding in het cliëntensysteem. Elk jaar wordt een rapport uitgebracht over de MIC-meldingen (Intranet TVN Zorgt, persoonlijke communicatie, 2023).

Vier respondenten kennen en gebruiken de MIC. Twee respondenten kennen de MIC maar gebruiken deze niet, ook als zij wel incidenten meemaken. Twee respondenten vullen bij de optie 'anders' het volgende in:

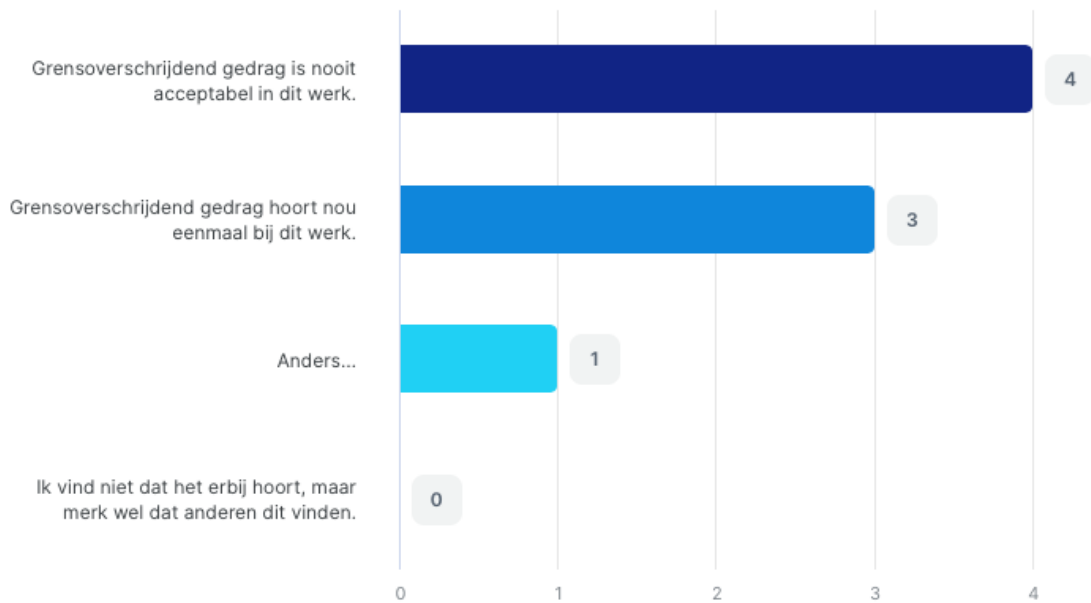
"Ik ken het maar gebruik het niet als het niet ernstig genoeg is. In rapportage vermeld ik het."

"Nog niet hoeven gebruiken bij TVN Zorgt"

Het eerste citaat laat een afweging zien die wordt gemaakt. Voor het tweede citaat is het onbekend of deze persoon wel bekend is met de MIC of deze wel zou gebruiken in geval van een incident.

Figuur 8

Enquêtevraag 6. Welke stelling komt het meest overeen met jouw mening?



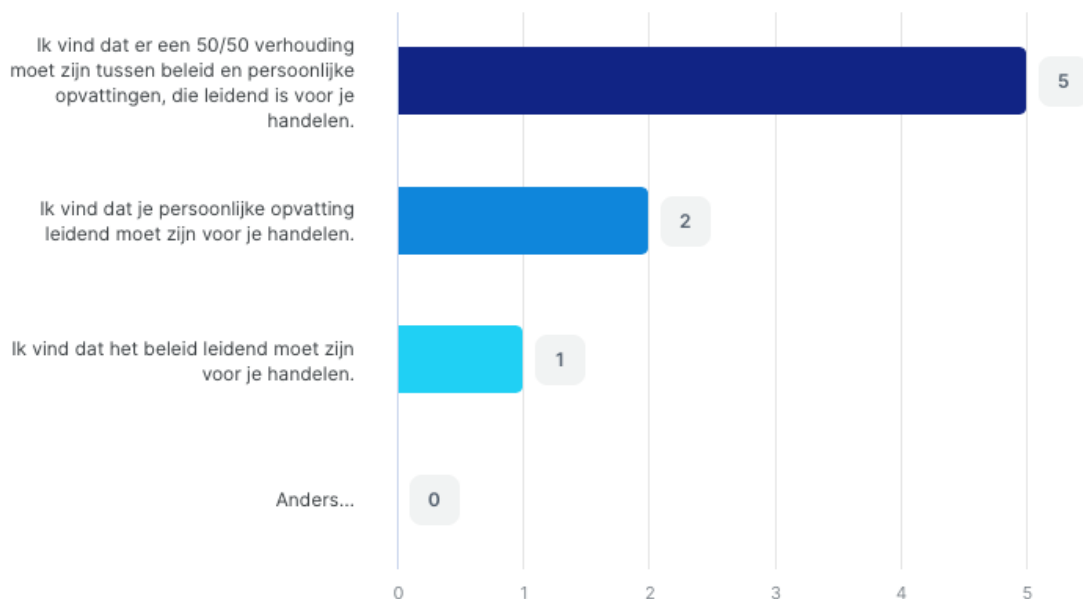
Opmerking. Dit Figuur is gemaakt met behulp van het programma Survio (2023).

Vier respondenten vinden dat grensoverschrijdend gedrag nooit acceptabel is in dit werk. Drie respondenten vinden dat het nou eenmaal hoort bij dit werk. Een respondent vult bij de optie 'anders' het volgende in:

"Het hangt af van de leeftijd van het kind."

Figuur 9

Enquêtevraag 7. Welke stelling komt het meest overeen met jouw mening?

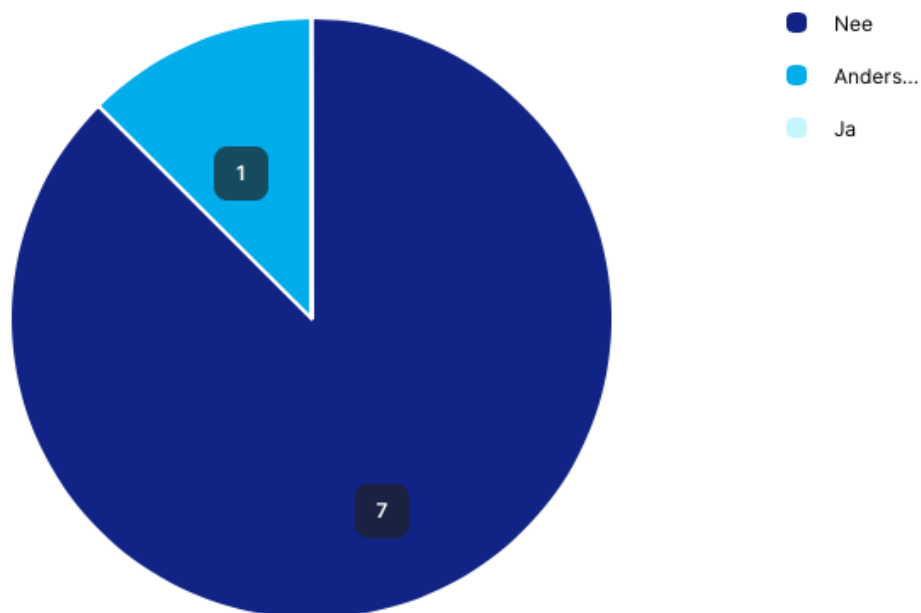


Opmerking. Dit Figuur is gemaakt met behulp van het programma Survio (2023).

Vijf respondenten (meer dan de helft) vinden dat er een gelijke verhouding moet zijn tussen beleid en persoonlijke opvattingen, die leidend is voor je handelen. Twee respondenten vinden dat persoonlijke opvattingen leidend moeten zijn. Een respondent vindt dat het beleid leidend moet zijn. Er lijkt dus een grote behoefte te zijn aan ruimte voor eigen opvattingen en wijze van handelen.

Figuur 10

Enquêtevraag 8. Zou je meer handvatten willen vanuit de organisatie om met grensoverschrijdend gedrag om te gaan?

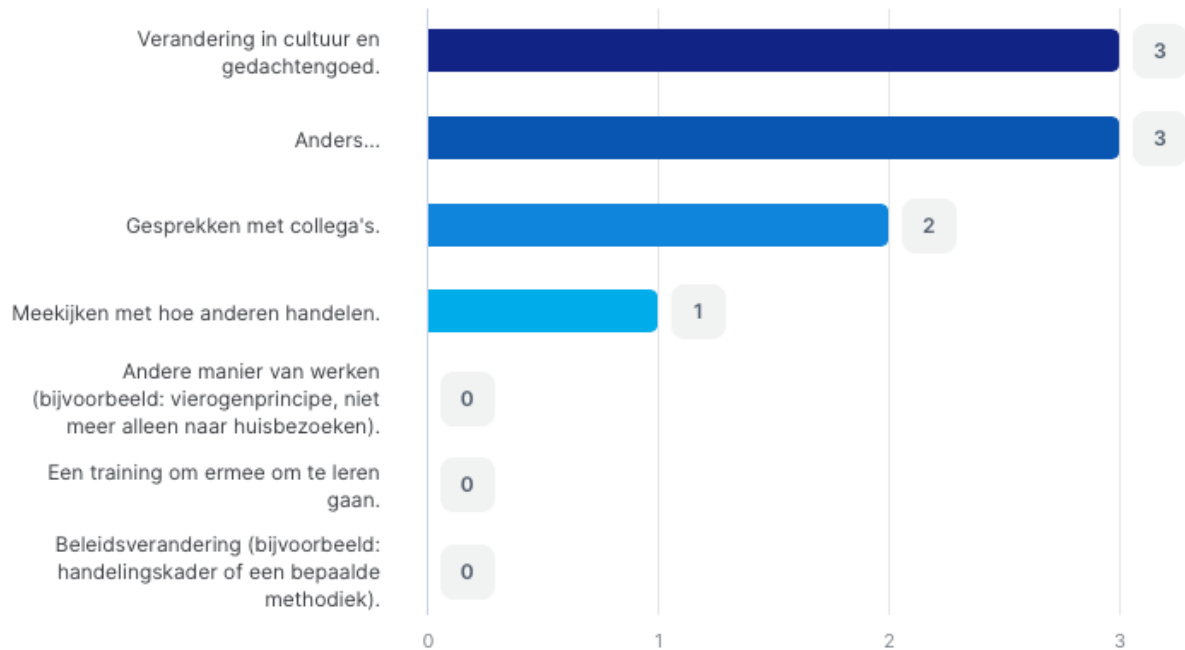


Opmerking. Dit Figuur is gemaakt met behulp van het programma Survio (2023).

Zeven respondenten geven aan geen behoefte te hebben aan meer handvatten vanuit de organisatie, hoewel er bij de volgende vraag wel respons is op concrete handvatten. Een respondent vult bij de optie 'anders' het volgende in:

“Als het nut heeft en van toepassing is, maar elke situatie is uniek en de kracht zit hem in op maat kunnen blijven werken.”

Figuur 11
Enquêtevraag 9. Wat voor handvatten zou je willen?



Opmerking. Dit Figuur is gemaakt met behulp van het programma Survio (2023).

Drie respondenten willen een verandering in cultuur en gedachtengoed. Er wordt ingegaan op de inhoud en betekenis daarvan bij deelvraag 3. Twee respondenten zouden gesprekken met collega's willen. Een respondent zou mee willen kijken met hoe anderen handelen. De optie 'anders' betreft tweemaal niet van toepassing. Een respondent vult daar het volgende in:

"Belangrijk dat er 'back-up' is, dat er overleg kan zijn en organisatie weet wat er speelt."

Vraag 10: Wil je nog iets kwijt over dit onderwerp?

Drie respondenten hebben hier de volgende opmerkingen gedaan:

"Ik merk door (levens)ervaring dat ik meer rust heb gekregen en dat deze rust die ik uitstraal dan weer de-escalerend werkt. Grensoverschrijdend gedrag wil ik nooit goedkeuren, maar ik zie dat iemand vaak niet anders kan/heeft aangeleerd (dus onmachtig is)."

"Het is een ingewikkeld onderwerp en gaat heel erg over verschillende situaties. Veiligheid vind ik ontzettend belangrijk. Dat het bespreekbaar blijft en dat je daarin je grenzen goed aan blijft geven en goed reflecteert op wat een situatie met je doet."

"Het hangt erg af van leeftijd of je grensoverschrijdend gedrag als een dreiging ervaart of als gewoon erbij horend."

Aspecten die uit deze opmerkingen terug komen zijn: levenservaring die zorgt dat de ambulante begeleider rust uitstraalt wat de-escalerend werkt. Grensoverschrijdend gedrag hoeft niet

goedgekeurd te worden, maar een begeleider kan inzien wat de oorzaak van het gedrag is. Bijvoorbeeld onmacht. Veiligheid en het bespreekbaar maken van het onderwerp zijn belangrijk. Daarnaast is het voor respondenten belangrijk om te kunnen reflecteren. Tot slot is grensoverschrijdend gedrag leeftijdsafhankelijk. Dit wordt bevestigd vanuit de literatuur. Een zekere mate van agressie is op een bepaalde leeftijd normaal. Dit is afhankelijk van de leeftijd en het ontwikkelingsprofiel. Wanneer de grens van wat acceptabel is, wordt overschreven moet dit in acht worden genomen en moeten grenzen worden bewaakt door opvoeders en professionals (Valenkamp et al., 2014).

3.1.2 Interviews

Naast de enquête zijn interviews gehouden met drie verschillende ambulante begeleiders. Zij worden A., B. en C. genoemd. Voor de interviews is gebruik gemaakt van een vooraf opgestelde interviewgids (zie Bijlage II.I). De interviews zijn getranscribeerd (zie Bijlage III) en vervolgens gecodeerd (zie Bijlage V). Elk label uit de codering van de transcripten wordt toegelicht in onderstaande weergave van de resultaten en analyse. Er wordt beschreven wat gezegd is over de desbetreffende labels. Wanneer dat van toepassing is, staat er hoe vaak een label voorkomt en of dit label een positieve of negatieve lading heeft. De analyse wordt versterkt met citaten.

Grensoverschrijdend gedrag

Dit label betreft het hoofdthema van dit onderzoek en komt in elk gesprek, in verschillende frequentie voor. Het is duidelijk dat het thema speelt bij de begeleiders.

Bij A. komt dit label 13 keer voor. De sublabels met betrekking tot de vorm van grensoverschrijdend gedrag betreffen:

- Vijf keer direct fysiek (slaan, schoppen, aan haren trekken).
- Drie keer seksueel (knijpen in borst). Deze drie keer gaan over hetzelfde incident.
- Vier keer direct verbaal (schreeuwen, schelden).
- Eenmaal indirect verbaal (manipuleren).

“En eigenlijk is haar gedrag altijd grensoverschrijdend. Ik zie haar eigenlijk nooit dat het niet grensoverschrijdend is.” (Ambulant begeleider A., Bijlage V.I).

Bij B. komt dit label 11 keer voor.

- Negen keer indirect verbaal (een ouder die telefonisch verbale agressie toonde). B. noemt bij dit sublabel dat zij de manier van bejegenen als grensoverschrijdend ervaart.
- Eenmaal direct verbaal (schelden).
- Eenmaal kwam de term gaslighting voorbij. Dit is een vorm van emotionele manipulatie (Slachtofferwijzer, 2022).

“En dat werd echt wel verbaal geweld, zeg maar: aan de telefoon, continu appjes sturen, continu bellen.” (Ambulant begeleider B., Bijlage V.II).

Bij C. komt dit label drie keer voor, waarbij het gaat over indirect verbaal/seksueel. Namelijk een seksueel getinte opmerking naar een voorbijganger in het bijzijn van de professional. Daarnaast ging het om ongevraagd een video-opname maken van een huisbezoek.

“Een keer bij een kennismaking bij een cliënt, die had een opname gemaakt.” (Ambulant begeleider C., Bijlage V.III).

“Dat je met een cliënt in gesprek bent in een openbare ruimte. Dat gebeurt ook wel eens bij mij in een wijkcentrum bijvoorbeeld. En dat deze persoon dan zegt: ‘Oh, die heeft een lekker kontje.’” (Ambulant begeleider C., Bijlage V.III).

In totaal wordt grensoverschrijdend gedrag 26 keer genoemd tijdens de interviews met betrekking tot de vormen direct fysiek, direct en indirect verbaal en seksueel. Tevens het gevoel gegaslight te worden.

Gevoel

In aanraking komen met grensoverschrijdend gedrag kan verschillende gevoelens oproepen. Dit is duidelijk geworden uit alle interviews. De definitie van een incident zoals het NJi (2022) die omschrijft, bevestigt dit. Een ongewenste of schokkende gebeurtenis roept gevoelens op zoals boosheid, verdriet, angst of machteloosheid (Nji, 2022).

A. voelt zich handelingszeker. Zij ervaart geen ethische dilemma's omdat zij zelf kiest voor dit werk als ZZP'er. Als A. in loondienst zou zitten en dit gedrag moest incasseren, zou zij een dilemma ervaren. A. ervaart een gevoel van veiligheid omdat zij fysiek sterker is dan de jeugdige en dit kan laten merken door af en toe te stoeien of te waarschuwen.

Daarnaast beschrijft A. de gevoelens boos, pissig, geschrokken zijn en pijn tijdens een incident.

“Ja, [lacht] ik onthoud het wel, ja. Maar als zij echt ineens aan mijn haar gaat trekken, dan geef ik zo'n duidelijke grens aan. Ik was ook echt pissig vanuit mezelf. Je bent natuurlijk heel vaak professioneel, maar toen dacht ik echt van 'Snot... Wat doe jij?' Dus dan voelt zij ook wel echt van 'Oeh.' Weet je wel? Dan merkt zij wel, dat ik ook echt heel boos ben.” Ambulant begeleider A. over jeugdige die aan haar haren trok tijdens autorijden (Bijlage V.I).

Bij B. komt gevoel 20 keer terug. Dit betreffen verschillende gevoelens. Sommigen komen vaker terug. Met name zich kwetsbaar en alleen voelen. Deze zijn acht keer genoemd. Daarnaast zich zorgen maken en verantwoordelijk voelen, worden beide tweemaal genoemd. Het zorgen maken gaat over de kinderen van de ouder die grensoverschrijdend gedrag vertoont. B. verteld dat zij de desbetreffende casus en het grensoverschrijdende gedrag als pittig en impactvol ervaart. B. heeft er slecht van geslapen, vervelende weken gehad en tegen een burn-out aan gezeten. Tegenover anderen (netwerk van cliënt en professionals buiten TVN Zorgt) heeft B. het gevoel zich te moeten verdedigen. B. heeft zich handelingsonzeker gevoeld. Tot slot noemt zij een gevoel wat een voorgaande hulpverlener wellicht heeft gehad: angst dat de casus niet opgepakt zou worden bij een gedetailleerdere overdracht.

Bij C. komt gevoel drie keer terug. Bij grensoverschrijdend gedrag heeft C. zich verrast gevoeld. In gesprek met collega's voelt zij zich gehoord. Daarnaast benadrukt zij het gevoel van veiligheid.

“Want je kan niet professioneel handelen als je je niet veilig voelt.” (Ambulant begeleider C., Bijlage V.III).

Normen, waarden en overtuigingen

Dicht bij gevoel liggen de normen, waarden en overtuigingen die het handelen van een professional vormen.

Bij A. komt dit label 15 keer terug. Het sublabel 'hoort bij het werk' komt 10 keer terug en heeft een positieve lading vanwege de vrije keuze die A. ervaart. Als ZZP'er heeft zij zelf de keuze voor deze casus gemaakt en voelt zij zich verantwoordelijk. Dit geeft ruimte om dit werk te kunnen blijven

doen. A. noemt daarnaast dat haar eigen normen zijn aangepast.

“Ik werk zelf al 25 jaar in de hulpverlening. Ik schrik ook niet meer zo gauw, want ik heb al zoveel grensoverschrijdend gedrag gezien dat je ook je eigen normen soms wat aanpast. Ik denk, ja, dat is nou eenmaal part of the job.” (Ambulant begeleider A., Bijlage V.I).

Het sublabel ‘persoonlijke grens’ noemde A. zeven keer. Dit wordt geplaatst onder het label overtuigingen omdat dit voor iedereen anders is.

A. noemt dat haar cliënt respect dient te tonen voor haar regels wanneer zij alleen zijn. In bijzijn van de ouders toont A. respect voor hun regels en grenzen.

B. vindt fatsoen en respect belangrijk, zo komt naar voren in het interview. Driemaal kwam het sublabel persoonlijke grens terug.

“Ja, dit was echt de grens. Ja, en ik heb het een aantal keren netjes gevraagd. Ik heb het ook wel eens een beetje wat bozer gezegd. En als dat allemaal niet helpt, dan stopt het gewoon.” (Ambulant begeleider B., Bijlage V.II).

C. noemt tweemaal het sublabel ‘persoonlijke grens’. Dit is tevens hoe C. grensoverschrijdend gedrag definieert. Tweemaal noemt C. de overtuiging ‘het hoort bij het werk’. Dit doet zij in het kader van MIC-meldingen. C. is ervan overtuigd dat het doen van MIC-meldingen onderdeel is van het werk. Echter noemt zij dat het gedrag wat zij tegenkomt ook bij het werk hoort en daarom vergeet zij het pad van melden te bewandelen. Eenmaal zegt C. dat zij vindt dat grensoverschrijdend gedrag niet bij het werk hoort.

“Ik denk dat ik dat best wel snel heb, dat ik denk van: ‘Het hoort er niet bij’. Alleen wat ik gewoon heel belangrijk vind is dat je heel erg het onderscheid maakt tussen je professionele rol en je persoonlijke rol.” Ambulant begeleider C. over grensoverschrijdend gedrag (Bijlage V.III).

Handelen

Kijkend naar het ijsberg model van McClelland (NPAL, 2017) liggen gevoelens, normen, waarden en overtuigingen onder de oppervlakte. Wat zichtbaar is, is iemands gedrag, kennis en vaardigheden. Daar gaat het label ‘handelen’ over. Professionals handelen continu op verschillende niveaus. In relatie tot de cliënt, andere professionals zoals collega’s, coördinatoren en samenwerkingspartners, en in relatie tot zichzelf. Hieronder volgt een opsomming en toelichting over het label handelen en de daarbij horende sublabels.

A. noemt handelen 22 keer.

- In relatie tot cliënten doet zij het volgende: reguleren, begrenzen, een professionele houding aannemen, grenzen aangeven, een duurzaam netwerk creëren, uitleggen en overleggen met ouders.
- In relatie tot andere professionals heeft A. contact met haar coördinator. Daarnaast legt zij nadruk op het belang van met twee begeleiders een casus draaien.
- In relatie tot zichzelf is reflecteren en zelfzorg belangrijk voor A. De zelfzorg maakt dat het mogelijk is om dit werk te blijven doen. Het maakt het makkelijker om te incasseren.

“Het begint bij mij gewoon bij heel goed voor mezelf zorgen. Ik denk dat dat voor elke hulpverlening goed zou zijn. Heel goed voor jezelf zorgen, waardoor je goed weet waar je staat en wat je wel en niet kan handelen.” Ambulant begeleider A. over zelfzorg (Bijlage V.I).

B. noemt handelen 27 keer.

- In relatie tot cliënten doet B. het volgende: grenzen aangeven, ergens een andere draai aan geven, uitleggen, gedrag niet accepteren, handelen vanuit zorgplicht, het telefoonnummer van de cliënt blokkeren, stoppen met de casus, zichzelf verdedigen en de cliënt confronteren met diens gedrag.
- In relatie tot andere professionals heeft ook B. contact met haar coördinator. Zij legt de casus terug bij haar leidinggevenden. B. noemt de beperkte overdracht van voorgangers. Zelf rapporteert zij zorgvuldig en draagt zij een casus over. Tot slot verdedigt B. zichzelf ten opzichte van andere professionals.
- In relatie tot zichzelf deelt B. situaties met haar persoonlijk netwerk. Sommige soorten casussen pakt B. niet op en zij wil voorbereid zijn.

“Ik heb het ook letterlijk wel eens tegen haar gezegd, van: ‘Ik wil gewoon niet op deze manier behandeld worden.’” Ambulant begeleider B. over grenzen aangeven (Bijlage V.II).

C. noemt handelen 12 keer.

- In relatie tot cliënten doet C. het volgende: rustig blijven, grenzen aangeven, signaleren (wat zegt dit over het gedrag van de cliënt?), observeren, een spiegel voorhouden, vertrouwen creëren, alert zijn, maatregelen treffen voor een huisbezoek en een professionele houding aannemen.
- In relatie tot andere professionals rapporteert C. zorgvuldig en trekt zij bij anderen aan de bel.
- In relatie tot zichzelf vindt C. het volgende belangrijk: gedrag relativeren (vanwege problematiek), intuïtie volgen en zelfzorg.

MIC-meldingen

A. noemt de MIC zeven keer. Zij is er wel bekend mee maar gebruikt het niet. Zij maakt de afweging in samenspraak met haar coördinator om geen MIC-meldingen te maken maar ‘MIC’ in haar rapportages neer te zetten. Dit doet A. niet elke keer als grensoverschrijdend gedrag voorkomt, tenzij A. dit extra meldingswaardig vindt. MIC-meldingen vragen veel tijd. A. rapporteert in haar eigen tijd en krijgt dit niet vergoed. Zij rapporteert grensoverschrijdend gedrag wel omdat zij zich verantwoordelijk voelt om het gedrag inzichtelijk te maken voor een eventuele overdracht.

“Dat is waar bijna alle hulpverleners tegenaan lopen. Alles wat er omheen bij komt kijken. En bijna niemand vindt dat ‘Oh leuk, we gaan ook nog even rapporteren en meldingen maken’. Dus ja, om dat goed en efficiënt te doen en eenvoudig. Dat is denk ik de kracht.” Ambulant begeleider A. over rapporteren en MIC-meldingen (Bijlage V.I).

Bij B. is het eenmaal over de MIC gegaan. B. is niet bekend met de MIC en gebruikt deze niet. B. verward de MIC met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

“Nee, heb ik niet gedaan en ik ben er eigenlijk ook niet bekend mee.” Ambulant begeleider B. over de MIC (Bijlage V.II).

C. noemt de MIC driemaal. C. is er wel bekend mee maar gebruikt het niet. C. twijfelt over het wel of niet inzetten van de MIC. De afweging gaat volgens C. over de ernst van het gedrag. Bij agressie zou zij eerder melden. Momenteel vergeet C. de MIC te gebruiken. Wel vindt C. dat het hoort bij het werk. De MIC zou meer onder de aandacht gebracht mogen worden.

3.1.3 Vertrouwenspersoon

Wanneer begeleiders te maken hebben met grensoverschrijdend gedrag zou een van de stappen kunnen zijn om contact te zoeken met de vertrouwenspersoon. Om deze reden en gezien het kwetsbare thema, is het perspectief van de vertrouwenspersoon toegevoegd aan het onderzoek. Hieronder volgt een toelichting van het gesprek met de vertrouwenspersoon van TVN Zorgt. Er is te lezen wat Z. vanuit haar expertise en ervaring heeft verteld. Zie Bijlage II.IV voor de interviewguide van dit gesprek en Bijlage VI.III voor de volledige samenvatting.

Huidige situatie

In het eerste contact gaf vertrouwenspersoon Z. aan geen signalen te hebben gehad over dit thema. Z. licht in het gesprek toe weinig, zes à zeven meldingen te hebben gehad in de afgelopen jaren binnen de gehele organisatie. Z. heeft geen signalen gehad binnen de populatie ambulante begeleiders van cliënt naar begeleider, rondom thema grensoverschrijdend gedrag. De meldingen die zij krijgt zijn voornamelijk uit de zorg en niet de ambulante hulpverlening.

Zij hoopt dat eventuele problemen intern opgelost worden. Zij ziet TVN Zorgt als een open organisatie waar problemen bespreekbaar zijn. De vertrouwenspersoon komt in beeld wanneer de problemen niet intern opgelost kunnen worden.

Belangrijke punten

In een organisatie is het belangrijk dat er openheid en geen schaamte is. Z. benoemt dat begeleiders er soms alleen voor staan. De ervaring leert dat je bij één-op-één begeleiding een bepaalde vertrouwensband opbouwt. Daar moet je voorzichtig mee zijn. Soms gaat het dan de grens te buiten, ook al is het goed bedoeld. Het blijft het belangrijkste om als begeleider je grenzen te bewaken. Het kan een eigen leven gaan leiden, waarbij je iets normaal gaat vinden wat niet normaal is. De vragen: 'hoe wordt dit gecontroleerd?' en 'hoe controleer je jezelf?' komen dan aan bod.

Z. benoemt dat begeleiders in deze tijd niet alles hoeven accepteren. Laat niet over je heen lopen. Deze doelgroep is niet de makkelijkste en kan verbaal behoorlijk pittig zijn. Cliënten zijn soms manipulatief en weten je te bescapen. Als begeleider moet je best goed met beide benen op de grond kunnen staan en toch invoelend zijn. En hierbij wel blijven kijken of dit acceptabel is, normaal is of niet.

Belangrijk is dat leidinggevenden juist op de één-op-één begeleiders letten. Z. raadt aan om dergelijke situaties met je teamgenoten te bespreken. Dit sluit aan bij de behoefte aan meer contact met collega's, zoals benoemd in de interviews met ambulant begeleiders. Z. vindt het belangrijkste dat vanuit TVN Zorgt iedereen weet dat hij ergens terecht kan. Ook al werk je solistisch. Er is altijd iemand waarop je moet kunnen terugvallen binnen de organisatie, los van je privénetwerk.

Daarnaast geeft Z. aan dat het misschien wel goed is dat er ook meer gemeld wordt. Als je er niet uitkomt is er misschien toch nog iemand waar je dan wat aan hebt. Het zou best goed zijn als men nog eens een keer hoort dat de vertrouwenspersoon bestaat. Ook voor onderaannemers.

In de ideale situatie voelt iedereen zich veilig.

Ideale situatie

Aansluitend op het al genoemde is het voor de ideale situatie belangrijk dat iedereen weet waar je terecht kan en zelf nadenkt bij wat hij/zij doet: 'kan dit, mag dit, of ga ik toch een beetje te ver?' En hierbij niet denken: 'achja, maar het is die persoon'. Weet als er iets is dat men gewoon bij TVN Zorgt terecht kan, om daar te delen en hulp te krijgen. Met de organisatie als achterban, om werk zelfstandig te kunnen doen. In de ideale situatie voelt iedereen zich veilig.

3.2 Deelvraag 2

Hoe kunnen ambulant medewerkers aansluiten bij de beleving van jeugdigen en opvoeders als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag?

Om antwoord te geven op deze deelvraag is er direct en indirect informatie verzameld van cliënten. Bij deelvraag 2 staat het perspectief van de cliënt, jeugdigen en opvoeders, centraal.

Indirect is er informatie verzameld over cliënten door de interviews ambulant begeleiders, gesprekken met cliëntenraadslid jeugd en cliëntenraadslid volwassenen. De cliëntenraad vertegenwoordigt de stem van de cliënt. Mogelijke oorzaken van grensoverschrijdend gedrag worden toegelicht. Evenals ondersteunend gedrag van de begeleiders.

Daarnaast is er direct informatie verzameld in gesprekken met diverse jeugdigen. Dit door middel van een huisbezoek bij een jeugdige met ambulante begeleiding en een georganiseerde groepsactiviteit met jeugdigen op een deskundige logeeropvang. De jeugdigen die daar komen, hebben vaak ambulante begeleiding. Tijdens deze momenten zijn gesprekken gevoerd over het thema grenzen en grensoverschrijdend gedrag. Er is gekeken naar wat voor jeugdigen helpend is in dergelijke situaties. Op deze manieren is de stem van de jeugdigen in beeld gebracht.

3.2.1 Indirect cliëntenperspectief

Interviews ambulant begeleiders

Door middel van de eerdere interviews met ambulant begeleiders is er informatie over cliënten, jeugdigen en opvoeders, verzameld. Onder het codelabel 'cliënt' kwamen mogelijke oorzaken en ondersteunend handelen aan bod. Voor het indirecte cliëntenperspectief kijken wij alleen naar wat er in de interviews is gezegd met betrekking tot de cliënten vanuit de visie van de begeleider. Zie Bijlage II.I voor de interviewgids en Bijlage V voor de gecodeerde transcripten van de interviews ambulant begeleiders.

Professionals baseren hun handelen op basis van wat de cliënt doet of wat die nodig heeft. Dit komt terug in de coderingen. Professionals stemmen hun handelen af op het perspectief of mogelijke oorzaken van gedrag van cliënten. Daarom is dit meegenomen in de analyse.

"Vertrouwen is de basis om je enigszins veilig te kunnen voelen. Waardoor je ook ander gedrag kan laten zien. En dat het verkeerde gedrag soms ook voort kan komen uit je onveilig voelen. Ja, hoe gek het ook is." Ambulant begeleider C. over de oorzaak van grensoverschrijdend gedrag (Bijlage V.III).

Oorzaken

Ambulant begeleider A. geeft aan dat de oorzaak van haar cliënt bij de diagnoses ligt. Daarnaast ook overprikkeling, tics of het feit dat gedrag een impuls is. Daarnaast constateert A. dat het hulpverleningsaanbod niet altijd aansluit. Het is moeilijk om iemand te vinden die dit op wil pakken of kan bieden wat de cliënt nodig heeft.

Volgens B. ligt de oorzaak van het gedrag van haar cliënt bij mogelijke trauma's, diagnoses en onvermogen. Eventueel speelt de migratieachtergrond mee. Inlevend in het perspectief van de cliënt speelt paniek waarschijnlijk mee. Daarnaast ontkent de cliënt haar gedrag wanneer B. dit met haar wil bespreken.

Ambulant begeleider C. denkt dat het gedrag van haar cliënt voortkomt uit diagnoses. Er is angst, wantrouwen en behoefte aan controle. Een cliënt kan grensoverschrijdend gedrag vertonen vanuit het gevoel van onveiligheid.

Cliëntenraad jeugd

Cliëntenraadslid jeugd deelt vanuit haar ervaring op haar werk en met haar eigen zoons en brengt een paar belangrijke aspecten naar voren over het contact met cliënten en de behoeften van cliënten. Hieronder volgt een toelichting van het gesprek met cliëntenraadslid jeugd (Y.). Er is te lezen wat Y. vanuit haar expertise en ervaring heeft verteld. Zie Bijlage II.III voor de interviewgids en Bijlage VI.II voor de samenvatting van het gesprek met cliëntenraadslid Y.

Handelen

Y. brengt naar voren dat je als begeleider de jeugdige moet leren kennen. Y. geeft aan dat het belangrijk is om aan te sluiten bij de beleavingswereld en interesses van de jeugdige. Dit kan door iets actiefs of creatiefs te gaan doen, terwijl je een gesprek voert. Zoals muziek, bord- of balspel.

Cliënten krijgen graag rust en duidelijkheid. Zij ervaren soms veel prikkels van buitenaf, wat impact heeft op de cliënt. Jeugdigen zitten veel achter schermen. Op sociale media zien zij wat vrienden doen. Zij vergelijken zichzelf veel meer met anderen.

Communicatie tussen begeleiders is heel belangrijk in het team. Vanuit daar kan duidelijk gecommuniceerd worden naar cliënten. Het is volgens Y. belangrijk om als team sterk te staan en samen gedragsregels na te streven. Door hetzelfde te handelen ontstaat duidelijkheid richting cliënten. Dat is iets wat zij nodig hebben.

De ene cliënt vertoont bepaald gedrag vanuit onwetendheid dat iets niet acceptabel is. De ander vanuit behoefte aan affectie en aandacht. De reden erachter verschilt en maakt ook dat het gevoel wat je erbij hebt, verandert.

Oorzaken

Het gedrag van cliënten komt vaak voort uit onmacht, niet weten hoe zij zich moeten gedragen. Cliënten weten niet altijd hoe het wél moet, of hoe zij moeten omgaan met emoties. Dit kan als oorzaak hebben dat zij dit thuis zo hebben geleerd of meegekregen. Als je vroeger geslagen of geknepen werd, wordt dat iets vanzelfsprekends. Dat gedrag afleren is dan heel lastig. Dan moet je als team en ambulant begeleider heel duidelijk zijn en afspraken maken om nieuwe vaardigheden en sociaal wenselijk gedrag aan te leren.

Verschillende cliënten roepen verschillende gevoelens op. Bij de een kan je meer hebben dan bij de ander. Een andere professional kan dit juist andersom ervaren. Ieders grens ligt ergens anders. De ene cliënt vertoont bepaald gedrag vanuit onwetendheid dat iets niet acceptabel is. De ander vanuit behoefte aan affectie en aandacht. De reden erachter verschilt en maakt ook dat het gevoel wat je erbij hebt, verandert.

Dit sluit aan bij literatuur uit het vakgebied. Adriaansen (2021) schrijft dat gedrag veroorzaakt kan worden door psychiatrische stoornissen. Wanneer de oorzaak echter onduidelijk is, spreekt men van onbegrepen gedrag. Waarbij het ook mogelijk kan zijn dat de oorzaak te maken heeft met een opbouw van spanning omdat er iets onverwachts gebeurt.

Voor cliënten kan het niet leuk zijn om in gesprek te gaan over grensoverschrijdend gedrag of anderen moeilijke gebeurtenissen. Het kan voelen als verwijt. Zij hebben even tijd nodig maar het landt vaak wel. Zij hebben even 'puzzeltijd' nodig zoals Y. het noemt. Het helpt om te spiegelen, zodat zij zich meer kunnen inleven in de ander en daardoor beter begrijpen dat bepaald gedrag niet fijn is. Zij willen zelf namelijk ook niet dat een ander zo doet.

Ideale situatie

Y. ziet als ideale situatie dat jeugdigen vooral meer rust en duidelijkheid hebben in hun leven. Jeugdigen moet zoveel van anderen maar ook van zichzelf. Het is een hele pittige maatschappij voor hen. Y. zou het hen toewensen om sterk bij zichzelf te blijven. Dus niet meegezogen worden door alle dingen om zich heen. Dat zij geaccepteerd worden voor wie zij zijn en dat er gekeken wordt naar hun verhaal en verleden.

Cliëntenraad volwassenen

Cliëntenraadslid volwassenen heeft verplegende zorg gehad voor zichzelf en voor haar man. Door haar lange betrokkenheid bij TVN Zorgt is haar gevraagd om deel te nemen aan de cliëntenraad. Hieronder volgt een toelichting van het gesprek met cliëntenraadslid volwassenen (X.). Er is te lezen wat X. vanuit haar perspectief als cliëntenraadslid heeft verteld in het gesprek. Zie Bijlage II.III voor de interviewgids en Bijlage VI.I voor de samenvatting van het gesprek met cliëntenraadslid X.

Handelen

Ambulant professionals gaan vaak alleen op huisbezoek en komen in een benarde positie door ontkennend gedrag van personen. Duidelijk moet voor de professional zijn naar wat voor gezin of persoon je gaat, wat je te wachten staat en of het verantwoord is om het bezoek alleen of met twee personen af te leggen. Betrek bepaalde netwerken zoals de school wanneer het kinderen betreft.

Een iemand zou het voortouw moeten nemen, maar een tweede begeleider zou mee moeten gaan, omdat die toch andere dingen kan zien. Ambulant professionals moeten steun krijgen en niet alleen de confrontatie aangaan volgens X. Met z'n tweeën sta je sterker. Dan is het namelijk niet het woord van de een tegen de ander.

De ambulante zorg kan helpen om structuur aan te brengen. Dit is wel een lang traject. Ambulant begeleiders leren ouders hoe zij dingen kunnen aanpakken en hebben een begeleidende rol.

Melden is zeer belangrijk. Volgens X. is het aan te raden om contact op te nemen binnen en/of buiten je werk. Veiligheid van mensen staat voorop. Per situatie kan het nog verschillen wie je

ergens naartoe stuurt. Kijk naar wie past bij de gemelde situatie. Er zal een vertrouwensband moeten ontstaan.

Er is vaak een opstapeling aan problemen bij jeugdigen.

Oorzaken

Er is vaak een opstapeling van problemen bij jeugdigen. Door corona voelen jongeren meer beperkingen en hebben het gevoel dat zij twee jaar in moeten halen. Sociale media spelen daarin een grote rol. Daarnaast spelen vaak psychische factoren. Wanneer er bij ouders psychische problemen spelen, werkt dat ook door. Ruzie tussen ouders, of scheidingen hebben impact. Daarnaast kunnen financiële problemen een rol spelen. Kinderen kunnen daar ook dingen van meekrijgen. Vaak komt er pas hulp als het te laat is. Het zou mooier en beter zijn als er eerder preventieve hulp is.

De oorzaak van grensoverschrijdend gedrag is vaak gerelateerd aan ervaringen van ouders: een rugzak, minder stabiliteit, minder structuur hebben en geen duidelijkheid kunnen scheppen.

Ideale situatie

De ideale situatie volgens X. is een maatschappij waarbij wij bepaald gedrag niet normaal vinden en tolereren. Een samenleving die gezamenlijk zijn ogen openhoudt, signaleert, niet wegkijkt en anderen durft aan te spreken.

3.2.2 Direct cliëntenperspectief

Huisbezoek jeugdige

Voor het directe cliëntenperspectief heeft er een huisbezoek met een jeugdige en diens ambulant begeleider plaatsgevonden. Tijdens het huisbezoek heeft de jeugdige (Q. 10 jaar) vanuit haar perspectief kunnen vertellen hoe zij omgaat met grenzen en wat haar helpt in dergelijke situaties. Hieronder volgt een toelichting van het gesprek met Q. Er is te lezen wat Q. vanuit haar beleving heeft verteld. Zie Bijlage VI.IV voor de samenvatting van het gesprek met jeugdige Q.

Vroeger kon zij dan wel schoppen of spullen kapot maken.

In gesprek met Q. vertelt zij dat zij soms boos kon worden, vooral vroeger. Zij gaf aan dat zij nu niet vaak meer boos wordt. Vroeger kon zij dan wel kon schoppen (bijvoorbeeld naar broer) of spullen kapot maken. Als iemand zich ergens mee bemoeit of zegt wat Q. moet doen, vindt zij dat vervelend en wordt zij boos. Q. vond het lastig om een specifieke situatie te benoemen. Echter gaf zij duidelijk (meerdere keren) aan dat als zij boos wordt, zij behoefte heeft aan rust. Zij wil dan alleen zijn in een rustige omgeving.

Ook helpt het de jeugdige om afleiding te zoeken, door iets leuks te doen. Voor Q. is dit gamen (GTA, Fortnite), Sociale Media (TikTok, YouTube) en muziek luisteren (rapmuziek van Boef, Travis Scott, XXXTentacion). Dit zijn dingen die voor de jeugdige fijn zijn om te doen na een situatie waarin de jeugdige boos was.

Niet iets saais doen of iets wat de jeugdige niet leuk vindt.

Q. gaf als tip om als begeleider aan te sluiten bij de interesse van de jeugdige: niet iets saais doen of iets wat de jeugdige niet leuk vindt.

NJi geeft in hun positief jeugdbeleid aan dat de belevingswereld van de jongeren centraal moet staan. Door aan te sluiten, creëer je verbinding. Waardoor je gaat werken vanuit de vraag van de cliënt. Ook benadrukken zij dat spelen niet alleen ontspanning is maar ook leren. Je ondersteunt hiermee positieve ontwikkeling van kinderen en jongeren (Oenen et al., 2010).

Logeeropvang jeugdigen

Om op grotere schaal direct contact te hebben met cliënten voor hun perspectief heeft er een bezoek aan een aangesloten organisatie plaats gevonden. Deze organisatie biedt onder andere logeerplekken voor jeugdigen. De jeugdigen van de logeeropvang hebben vaak ambulante begeleiding. Er is een activiteit georganiseerd om samen met jeugdigen in gesprek te gaan over het thema grenzen en grensoverschrijdend gedrag. Waarbij de nadruk vooral lag op wat de jeugdigen helpt bij deze situaties. Op deze manieren is de stem van de jeugdigen in beeld gebracht. Er is gesproken met zeven jeugdigen, allemaal rond de 10 jaar. De jeugdigen zijn onderverdeeld in twee groepen: groep 1 bestaande uit drie jeugdigen en groep 2 bestaande uit vier jeugdigen.

Figuur 12
Schema van de mindmaps met kleurcodes.

Groep 1		Groep 2	
Ik...	De ander...	Ik...	De ander...
Emotie eruit laten	Even weggaan	Ergens tegenaan slaan	Met rust laten
Huilen	Andere server of andere game (meespelen)	Rust krijgen	Rustig blijven
Schreeuwen & schelden	Me met rust laten	Tv kijken	Eerlijk doen
Agressief / agressie uiten	Met rust laten en mij weer laten lopen	Buitenspelen	Gewoon bespreken en vertellen wat er gebeurt is.
Ik wil even weg lopen van de situatie		Lego	
Alleen op een plek iets rustigs doen			
Gamen, roblox			
Naar begeleider / docent			

Met de jeugdigen is gesproken over grenzen en de jeugdigen hebben mindmaps ingevuld. Figuur 12 bevat een schema van de twee mindmaps met kleurcodes van de verschillende labels. De termen in het schema zijn woordelijk overgenomen van de door jeugdigen ingevulde mindmaps. Zie Bijlage VII voor de originele mindmaps ingevuld door de jeugdigen.

Op de mindmaps hebben de jeugdigen aangegeven wat helpt in een situatie waarbij over iemands

grens is gegaan. De mindmap is te verdelen in twee delen. Linkerkant: wat zij zelf doen of kunnen doen. Rechterkant: wat een ander en begeleider kan doen, om te helpen. Aan de hand van de verzamelde informatie, met betrekking tot wat de jeugdige zelf kan doen, worden de volgende drie labels onderscheiden:

1. *Emotie uiten*
De termen van de jeugdigen: emotie eruit laten, huilen, schreeuwen, schelden, agressief/agressie tonen, ergens tegenaan slaan.
2. *Rustige omgeving*
De termen van de jeugdigen: ik wil even weglopen van de situatie, alleen op een plek iets rustigs doen.
3. *Afleiding*
De termen van de jeugdigen: gamen, roblox, lego, buitenspelen, tv kijken.

Ik wil even weglopen van de situatie.

Daarnaast wordt toegevoegd dat naar een begeleider of docent gaan, kan helpen. Aan de rechterkant is aangegeven wat een ander en begeleider kan doen om de jeugdige te helpen. Het gaat hier om het handelen van de begeleider. De verzamelde informatie kan onderverdeeld worden in twee labels:

1. *Afstand nemen/ruimte geven*
De termen van de jeugdigen: Even weggaan, mij met rust laten, rust krijgen en mij weg laten lopen.
2. *In contact*
De termen van de jeugdigen: Andere server of andere game (meespelen), rustig blijven, eerlijk doen, gewoon bespreken en vertellen wat er gebeurd is.

Rust staat centraal in het geheel. Voor de jeugdigen is het fijn om naar een rustige plek te kunnen gaan of iets rustigs te doen wat afleiding geeft. De begeleider kan de jeugdige die rust geven, even met rust laten of zelf rustig blijven.

Aansluitend hierbij worden in het onderzoek van Jongepier et al. (2010), de volgende aspecten benoemd door jongeren voor een goed leefklimaat: vertrouwen in de begeleider, zich veilig voelen, met respect behandeld worden en ruimte krijgen (Jongepier et al., 2010).

3.3 Deelvraag 3

Welke verbeteringen kunnen worden doorgevoerd in de organisatie met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag?

Deelvraag 3a: Welke behoeften hebben ambulant begeleiders?

Om antwoord te geven op deze vraag zijn drie ambulant begeleiders geïnterviewd om hun behoeften in kaart te brengen. Daarnaast heeft een brainstormsessie plaatsgevonden met betrokkenen.

3.3.1 Interviews ambulant begeleiders

Hieronder volgt een toelichting van de aangegeven behoeften van de geïnterviewde ambulant begeleiders. Zie Bijlage II.I voor de interviewguides en Bijlage V voor de gecodeerde transcripten van de ambulant begeleiders.

Beleid

In het interview benoemt begeleider A. de beleidsverbetering van een eenvoudigere MIC-melding. Daarbij noemt zij specifiek dat het maken van een MIC-melding efficiënt en eenvoudig moet zijn. Zij zou graag vergoeding willen voor reistijd en rapporteren. Deze uren vallen niet onder direct cliëntcontact en worden daarom niet vergoed vanuit de gemeente.

Beleid zou volgens A. niet te strak moeten zijn. Ruimte krijgen van de werkgever om te ontdekken wat werkt in heftige casussen is belangrijk voor A. Daarbij gaat het voor A. om zelfzorg. Van daaruit kan zij de heftigheid aan. Het is nodig dat de werkgever tijd en ruimte geeft zodat je als medewerker goed voor jezelf kan zorgen. Bij oudere kinderen zou A. het fijn vinden om back-up te krijgen vanuit TVN Zorgt.

Contact

Ambulant begeleider B. noemt 11 keer het label 'contact'. Wat vooral terugkomt was de behoefte aan een sparringpartner en contact met collega's, coördinatoren, vertrouwenspersoon of kwaliteitsmedewerkers. Het doel daarvan is sparren, evalueren, verhaal kwijt kunnen en steun ervaren. Er is behoefte aan duidelijkheid over waar je terecht kan, zonder dat het gevoel aanwezig is dat je de ander lastigvalt. Als het nodig is, is het fijn dat coördinatoren besluiten dat de casus wordt overgenomen wanneer de begeleider het niet meer aan kan. Daarnaast is een goede overdracht en screening van belang. Vijf keer noemt B. het belang van iets wat wij labelen als het vierogenprincipe. B. zegt dat het soms nodig is om met twee begeleiders betrokken te zijn of niet solistisch naar een huisbezoek te gaan. Daarnaast noemt zij de beleidsverbetering van duidelijke richtlijnen en behoefte aan dossierinzage.

Bij C. komt het label 'contact' driemaal terug. Het belang van sparren, evalueren en verwerken in contact met collega's. Coördinatoren en leidinggevende moeten op de hoogte zijn, maar sparren is het prettigst met iemand die zo dicht mogelijk bij de casus staat.

In het algemeen zou het een verbetering zijn als het onderwerp grensoverschrijdend gedrag meer onder de aandacht is en wordt geïmplementeerd.

“Ja toch wel nabespreken. Dus dat je ergens een punt kan maken van dat je alles even evalueert en naloopt. Ook om de situatie gewoon nog eens te belichten, maar ook jouw rol en aandeel daarin om het ook ergens weer te kunnen wegzetten, hè? Dus dat je het eigenlijk weer kan afronden en het gevoel hebt dat je het goed kan parkeren.” Ambulant begeleider C. over contact met collega’s (Bijlage V.III).

3.3.2 Interview coördinator kwaliteit

Middels een interview is het perspectief van de coördinator kwaliteit in kaart gebracht. Dit interview is opgenomen, getranscribeerd en gecodeerd. Net zoals bij de interviews met ambulant begeleiders, wordt de informatie per label toegelicht. Hieronder volgt een toelichting van het gesprek met coördinator kwaliteit (K.). Er is te lezen wat K. vanuit haar expertise en ervaring heeft verteld. Zie Bijlage II.II voor de interviewguide en Bijlage V.VI voor het gecodeerde transcript.

Huidige situatie

In de huidige situatie blijkt dat het beleid is verouderd. Er is geen beleid of instructie over hoe begeleiders concreet om kunnen gaan met grensoverschrijdend gedrag. Binnen de teams worden meldingen over grensoverschrijdend gedrag wel besproken en is nazorg een belangrijk onderdeel wat binnen het team wordt opgepakt. Bij het team jeugd is het echter zo dat zij zo groot zijn dat dit onvoldoende gebeurt. Nazorg is niet formeel in het beleid opgenomen. Er wordt vanuit gegaan dat medewerkers daarin naar elkaar omzien en voor elkaar zorgen. Het initiatief moet volgens K. bij coördinatoren liggen en niet bij degene die het overkomt. Ook dit omschrijft K. als een ongeschreven regel en geen formele afspraak binnen de organisatie. Wie het aanspreekpunt is, is ook niet vastgelegd in het beleid. Er is geen beleid over het preventief voorkomen van grensoverschrijdend gedrag. Wat wel is opgenomen in het beleid is de gedragscode waarin staat beschreven hoe verwacht wordt dat er met elkaar wordt omgegaan. Deze gedragscode is gericht op medewerkers en cliënten. Er worden trainingen gegeven over grensoverschrijdend gedrag, zoals de workshop ‘Sterk in je werk’ waar meer over uitgeweid wordt in dit hoofdstuk.

In casuïstiek waar grensoverschrijdend gedrag voorkomt, wordt vaak te laat aan de bel getrokken. Dan blijkt tevens dat er weinig dossieropbouw is. Een casus kan niet zomaar worden stopgezet wegens zorgplicht. Omdat cliënten recht hebben op inzage en mee kunnen lezen in het dossier, wordt grensoverschrijdend gedrag niet altijd gerapporteerd.

Het is lastig om medewerkers van ambulant jeugd te bereiken en te spreken. Vooral omdat het ZZP’ers zijn.

MIC

Uit het interview met K. blijkt dat grensoverschrijdend gedrag en het melden daarvan is toegenomen. Ook het MIC-beleid blijkt verouderd en bestaat uit een niet compact boekwerk. Er is geïnvesteerd in het verbeteren van de meldcultuur (Intranet TVN Zorgt, persoonlijke communicatie, 2023). Dit heeft TVN Zorgt gedaan door het MIC-beleid onder de aandacht te brengen in teams via de coördinatoren. Het resultaat is een kleine groei. Vaak worden incidenten nog niet gemeld. K. weet niet zeker of iedereen van het team ambulant jeugd op de hoogte is van het MIC-beleid. Daarnaast is het de vraag of medewerkers grensoverschrijdend gedrag als incident zien.

Praktijkverbetering

K. geeft verschillende zaken aan die verbeterd kunnen worden met betrekking tot het thema van dit onderzoek. Ten eerste noemt K. het belang van een compacter en eenvoudiger MIC-beleid. Daarnaast zouden medewerkers meer getraind kunnen worden in het gebruik van de MIC. In het beleid zouden de volgende onderwerpen opgenomen moeten worden:

- 1) Heldere definities en instructie over omgaan met grensoverschrijdend gedrag.
- 2) Duidelijke procedure en nazorg.
- 3) Meer contact en overleggen tussen alle ambulant begeleiders.
- 4) Een vast aanspreekpunt zou van toegevoegde waarde kunnen zijn. Of er moet vastgelegd worden hoe collegiaal contact vorm krijgt.

Het initiatief moet bij coördinatoren liggen als een medewerker een vervelende ervaring heeft gehad op het gebied van grensoverschrijdend gedrag. Uit een medewerkers-tevredenheidsonderzoek blijkt volgens K. dat er behoefte is aan meer kaders. De handelingszekerheid mag groeien. Het is belangrijk dat medewerkers weten hoe te handelen. Er moet meer duidelijkheid komen over hoe TVN Zorgt medewerkers kan beschermen en hoe grensoverschrijdend gedrag voorkomen kan worden. En als het wel voorkomt, moet nazorg geboden worden.

3.3.3 Brainstormsessie

Om via co-creatie een passende praktijkverbetering te ontwikkelen is een brainstormsessie georganiseerd. Op deze manier sluit de praktijkverbetering ook aan bij de behoefte van de medewerkers. Om belanghebbenden uit te nodigen, is de volgende flyer gemaakt en verspreid op de Teamsomgeving, Intranet, via de mail en fysiek op kantoor (zie Figuur 13).

Figuur 13

Flyer uitnodiging brainstorm overleg



Opmerking. Dit Figuur is gemaakt met behulp van het programma Canva (2023).

Bij de brainstorm waren de onderzoekers en vier medewerkers aanwezig vanuit verschillende functies: coördinator kwaliteit, vertrouwenspersoon, ambulant begeleider jeugd en begeleidend

coördinator ambulant jeugd. In de verdere tekst wordt naar hen verwezen als aanwezigen.

Tijdens de brainstorm is gesproken over concrete praktijkverbeteringen. Aan de hand van de analyse waren er vooraf opgestelde thema's: meer contact, beleidsontwikkeling, cultuur en gedachtengoed. Ook was er ruimte om andere 'overige' ideeën toe te voegen. Alle punten zijn één voor één gezamenlijk besproken en opgeschreven op vellen papier. Hierbij is kritisch gekeken naar de mogelijk positieve en negatieve effecten van de praktijkverbetering. Ook is er gekeken hoe deze verbeteringen het beste te implementeren zijn in de praktijk. Zie Bijlage VIII voor de ingevulde vellen tijdens de brainstormsessie.

Meer contact

Vooraf opgestelde voorbeelden, aan de hand van de uitkomsten van de analyse, van 'meer contact' betreffen: contact met collega's, coördinatoren en vertrouwenspersoon. Bijvoorbeeld om te sparren, gesprekken te voeren, verwerking of te evalueren.

Voorbeelden die naar voren werden gebracht door de aanwezigen zijn: casussen bespreken met elkaar, meekijken met elkaar, bij de start van een casus met meerdere (twee) starten. Daarnaast is het volgende concrete voorbeeld besproken: een vast contactpersoon om één keer per zes weken contact te hebben. Het gaat hierbij om een afgesproken moment om met elkaar even contact te hebben. Dit biedt ruimte om elkaars casussen te bespreken. Wie deze persoon is maakt weinig verschil. Dit kan een collega zijn of een coördinator. Er is vooral gesproken over het koppelen van collega's aan elkaar, bijvoorbeeld in de vorm van een buddy.

Als nadeel van meer contact met collega's wordt aangegeven dat medewerkers hun eigen werkwijze hebben. Hierdoor kan het soms als onprettig worden ervaren. Bijvoorbeeld wanneer medewerkers met elkaar meekijken.

Beleidsontwikkeling

Vooraf opgestelde voorbeelden, aan de hand van de uitkomsten van de analyse, van 'beleidsontwikkeling' betreffen: twee begeleiders voor één casus, meer zicht van bovenaf en vereenvoudigen of veranderen van het MIC-beleid en richtlijnen.

De volgende concrete verbeteringen zijn opgeschreven door de aanwezigen. Ten eerste moet duidelijk zijn waar het MIC-beleid, het meldingsformulier daarvan en bestaande richtlijnen te vinden zijn. Ten tweede is er behoefte aan een vast moment waarop contact wordt opgenomen door TVN Zorgt om te sparren. Dit initiatief moet liggen bij de organisatie en niet bij de ambulant begeleiders. Daarnaast is het momenteel nog onduidelijk waar de grenzen liggen volgens TVN Zorgt. De definitie van grensoverschrijdend gedrag die TVN Zorgt momenteel hanteert, is nog niet duidelijk of concreet, waardoor ambulant begeleiders dit zelf afwegen. Mede daardoor is het onduidelijk wanneer er een MIC-melding gemaakt moet worden. Er worden geen nadelen gezien van deze verbeteringsuggesties door de aanwezigen.

Cultuur en gedachtengoed

Vooraf opgesteld thema 'cultuur en gedachtengoed' komt voort uit de analyse. Drie enquête-respondenten hebben aangegeven behoefte te hebben aan verandering daarin. Om dit concreet te maken en de inhoud daarvan in kaart te brengen, wordt dit besproken tijdens de brainstormsessie. Dit onderwerp is aangekaart middels een open vraag: 'hoe ziet dat er voor jou uit?'

Aanwezigen geven aan dat de lijnen nu onduidelijk zijn. Er is behoefte aan duidelijkere lijnen. Met deze lijnen worden richtlijnen bedoeld en lijnen in de organisatie: bij wie kun je waarvoor terecht? Allen benoemen dat ambulante begeleiding solistisch werk is. Er is behoefte aan meer contact onderling. Er is nu te weinig informatie over bepaalde expertise. Zij zitten met de vraag: 'hoe vind ik een specifieke expertise?' Vanwege de grootte van de organisatie is er een grote hoeveelheid aan deskundigheid en eigenaarschap, maar is deze niet goed vindbaar tussen medewerkers.

Aanwezigen noemen dat er in het verleden een bestand is aangemaakt met alle expertises. Echter verdwijnt dit bestand dan in de digitale omgeving en wordt deze weinig geraadpleegd. Het is dus niet onder de aandacht.

Men bespreekt dat het niet altijd duidelijk is wanneer iemand moet melden. Iedereen heeft een andere persoonlijke grens. Met de ontbrekende richtlijnen, maakt iedereen afzonderlijke afwegingen.

Soms ervaren begeleiders tijdens het werk een dilemma wanneer zij willen stoppen met een casus. De aanwezigen noemen dat er niet of laat gemeld wordt. Er is weinig toezicht, waardoor men laat aan de bel trekt. Niet altijd is er toezicht vanuit de organisatie wanneer een ambulant begeleider zich onveilig voelt in casuïstiek. Hieruit volgt de suggestie voor de praktijkverbetering om iedereen te koppelen aan een buddy (zoals besproken bij onderdeel 'meer contact').

Andere ideeën

Overige verbetersuggesties, naar voren gebracht door de aanwezigen, betreffen: meer scholing in omgaan met onveiligheid en grensoverschrijdend gedrag, ondersteuning aan zorgverleners om handelingszekerheid te bevorderen en het onder de aandacht brengen dat medewerkers terecht kunnen bij de vertrouwenspersoon. TVN Zorgt heeft al een aantal workshops die vrijwillig gevolgd kunnen worden. Deze zijn geen verplicht onderdeel van het inwerkproces. Op deze workshops zal in worden gegaan in de volgende paragraaf.

Deelvraag 3b: Welke bestaande methodieken of handelingskaders van vergelijkbare organisaties en vanuit de literatuur kan TVN Zorgt toepassen?

3.3.4 Bestaande scholingen en trainingen

Onder scholing vallen trainingen die worden gegeven door externen waar medewerkers aan deel kunnen nemen. Dit is op vrijwillige basis. Een van de trainingen die wordt gegeven is de training 'Sterk in je werk'. Tijdens deze drie daagse training over grenzen voelen en grenzen stellen, worden medewerkers zich bewust van hun persoonlijke grenzen. Medewerkers leren deze grenzen te bewaken. Voorbeelden van aspecten die worden behandeld zijn: hoe zeg je op een nette manier 'nee'? Hoe kom je onder een ongemakkelijke situatie uit? Wat kunnen medewerkers zelf doen om de werkomgeving fijner en werkbaarder te maken? (Intranet TVN Zorgt, persoonlijke communicatie, 2023). Deze training werd goed bezocht door circa 40 mensen in maart 2023 (Coördinator kwaliteit K., persoonlijke communicatie, 24 maart 2023). Uit deze opkomst blijkt dat er animo is voor een training over dit thema.

Daarnaast is de workshop 'Geweldloos verzet' gegeven tijdens de periode van dit onderzoek. De onderzoekers hebben hieraan deelgenomen vanwege de relatie met het onderwerp. De workshop zat vol en werd bezocht door met name ambulant begeleiders jeugd. Deze workshop gaat over interventies met betrekking tot je geweldloos verzetten tegen negatief en destructief gedrag

(Intranet TVN Zorgt, persoonlijke communicatie, 2023). Movisie (2013) beschrijft de methodiek als een nieuwe vorm van gezag waarbij opvoeders leren om destructief gedrag niet meer te accepteren, zonder dat dit tot escalatie leidt. Hierbij wordt het netwerk versterkt en het isolement doorbroken. De methodiek, die tevens kan worden gezien als een nieuwe houding die opvoeders aannemen, kan vormgeven aan de manier van omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Niet alleen voor ouders maar ook voor ambulant begeleiders. Begeleiders kunnen namelijk ook worden aangeduid als opvoeders.

3.3.5 Methodiek vierogenprincipe

Het vierogenprincipe is een methodiek die vaak gebruikt wordt in de kinderopvang. We lichten de methodiek toe, omdat deze in de analyse naar voren is gekomen vanuit verschillende perspectieven als ideale situatie.

Het uitgangspunt is dat er altijd meer dan twee ogen of oren aanwezig zijn om veiligheid te garanderen. Het is een voorwaarde dat er altijd een volwassene mee moet kijken of luisteren met een medewerker. De invulling van dit principe kan op ieder kinderdagverblijf verschillen (Rijksoverheid, z.d.).

Echter is dit niet mogelijk vanwege het gebrek aan financiële middelen, mankracht en solistische werkwijze van TVN Zorgt. Hoewel dit dus niet realistisch is, biedt de methodiek perspectief voor een nieuwe manier van omgang met complexe casuïstiek die aansluit bij de organisatie. Dit zou wellicht kunnen door de methodiek in een andere vorm te implementeren. Bijvoorbeeld door met twee begeleiders betrokken te zijn in een casus. Met name ambulant begeleider B. en cliëntenraadslid X. hebben over deze verbetering gesproken in gesprek met de interviewers. Zie bijlage V.II voor het gecodeerde transcript van B. en bijlage VI.I voor de samenvatting van het gesprek met X.

3.3.6 Samenwerkorganisatie GrandCare

Gezien andere soortgelijke organisaties ook ontwikkelingen doormaken op het gebied van grensoverschrijdend gedrag. Hebben wij contact gezocht met deze organisaties om hun invalshoek mee te nemen. Soortgelijke organisaties kunnen van elkaar leren en hoeven niet allemaal opnieuw het wiel uit te vinden. Met de regiomanager van samenwerkorganisatie GrandCare is er telefonisch en via de mail gesproken over grensoverschrijdend gedrag bij deze organisatie. Hieronder volgt een toelichting van het gesprek de regiomanager van GrandCare. Er is te lezen wat de regiomanager vanuit zijn expertise en ervaring heeft verteld. Zie Bijlage VI.V voor de samenvatting van het gesprek met regiomanager GrandCare.

Ik heb de indruk dat bij ons grensoverschrijdend gedrag is toegenomen in een periode van drie jaar.

Grensoverschrijdend gedrag

De regiomanager van GrandCare heeft de indruk dat ook daar grensoverschrijdend gedrag is toegenomen in een periode van drie jaar. Dit laat zien dat niet alleen TVN Zorgt, maar ook andere zorgorganisaties dit probleem herkennen. De vormen grensoverschrijdend gedrag die GrandCare tegenkomen zijn vooral verbaal: vloeken, schelden, intimideren, bedreiging en negatieve feedback online. In drie jaar tijd is er tweemaal fysieke agressie geweest: kopstoot, bij arm gepakt en uit het huis gezet. GrandCare treft diverse maatregelen om grensoverschrijdend gedrag zoveel mogelijk te voorkomen en begeleiders te ondersteunen wanneer dit voorkomt.

De maatregelen van GrandCare

Ten eerste vindt een standaard screening van de casus plaats. Casussen waarbij al sprake is geweest van grensoverschrijdend gedrag, worden niet aangenomen. Voor GrandCare is agressie een contractindicatie. Intakegesprekken vinden altijd met twee begeleiders plaats. Bij de eerste tekenen van bedreiging legt GrandCare de hulpverlening stil en wordt het gesprek aangegaan met alle partijen om te kijken of de zorg op een veilige manier kan worden voortgezet.

Ten tweede worden medewerkers tweejaarlijks geschoold in omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Medewerkers hebben vier keer per jaar casuïstiekbesprekingen en intervisie. Tijdens deze bijeenkomsten kan grensoverschrijdend gedrag een onderwerp zijn.

Ten derde zijn er spoedbeveiligers aanwezig voor noodsituaties. In het kantoor zijn drukknoppen om deze beveiligers in te schakelen. Een enkele keer worden beveiligers direct ingezet als ingeschat wordt dat een situatie kan escaleren.

Tot slot is er een begeleiders omgangsruijnte. Dit is een veilige ruimte om kantoor om te gebruiken bij uitzonderingen.

Het onveilig voelen van een ambulant begeleider is leidend.

Werkcultuur

Naast bovengenoemde maatregelen licht de regiomanager toe hoe GrandCare op verschillende aspecten werkt aan een fijne cultuur in de organisatie. Het gaat erom dat de begeleider op zijn intuïtie kan en mag vertrouwen. GrandCare creëert een cultuur waarbij de begeleider dit aan durft te geven bij zijn leidinggevende. Regiomanagers respecteren de grenzen van de begeleiders. Het onveilig voelen van een ambulant begeleider is leidend. De organisatie neemt elk signaal van onveiligheid serieus.

GrandCare creëert een fijne en open sfeer doordat het een laagdrempelige organisatie is. Er is weinig bureaucratie. Onder de regiomanager vallen de teams. Medewerkers weten de regiomanager makkelijk te vinden. Managers draaien mee in caseload. Er zijn besprekingen in teams en intervisies. Tijdens deze overleggen kan grensoverschrijdend gedrag besproken worden. Een keer in de twee jaar vindt training plaats over omgaan met agressie. Met deze training wordt bewustwording gecreëerd dat dit gedrag niet normaal is. Gedachtengoed als: 'achja, dat is de doelgroep' wordt voorkomen. Bedreiging of agressie is nooit normaal.

Bureaucratie niet altijd de oplossing voor de regiomanager. Er zijn protocollen en regels, maar het is fijner dat het in de cultuur zit. Een formuleertje, daar ga je het niet mee redden. Als organisatie kan men beter zorgen dat het vanzelfsprekend is dat je voor veiligheid zorgt. Het is belangrijk elkaar te helpen door te verwijzen en aandringen om het hoger op te pakken.

3.2 Conclusie

Onderzocht is hoe TVN Zorgt kan omgaan met toenemend grensoverschrijdend gedrag van jeugdigen (4-16 jaar) naar de medewerkers van afdeling specialistisch ambulante jeugd.

Door middel van deelvraag 1 is het perspectief van de ambulante begeleiders onderzocht. Grensoverschrijdend gedrag naar medewerkers vanuit jeugdigen, maar ook vanuit ouders, komt voor. De meerderheid van alle respondenten heeft te maken met verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag en komt dit in verschillende mate tegen. Zowel direct als indirect fysiek en verbaal geweld. Daaronder kan ook intimidatie of seksueel grensoverschrijdend gedrag vallen. In sommige casuïstiek komt grensoverschrijdend gedrag wekelijks voor. Bij andere casussen is dit maandelijks of jaarlijks. De meeste medewerkers voelen zich handelingszeker. Zij hebben veel vaardigheden die zij toepassen in contact met cliënten. Maar soms voelen zij ook onzekerheid, onveiligheid en staan zij er alleen voor.

Hoewel grensoverschrijdend gedrag voorkomt, is de mate hiervan niet terug te zien in het aantal MIC-meldingen. De meeste medewerkers zijn wel bekend met het MIC-beleid, maar maken de keus om deze niet toe te passen. In andere gevallen wordt het vergeten. In enkele gevallen is de MIC niet bekend. De reden van het niet toepassen van de MIC verschilt. Voor sommige medewerkers is dit te tijdrovend. In andere gevallen is niet duidelijk genoeg wanneer een melding gemaakt moet worden. Daarnaast is de MIC niet genoeg onder de aandacht. Ook bij de vertrouwenspersoon zijn geen signalen van grensoverschrijdend gedrag binnengekomen. Dit kan betekenen dat de vertrouwenspersoon niet bekend is, of dat situaties intern worden opgelost.

Hoewel er behoefte is aan duidelijkheid, geeft een meerderheid aan dat er ruimte moet zijn voor persoonlijke opvattingen die leidend zijn voor het handelen. Een gelijke verhouding tussen beleid en eigen opvattingen heeft de voorkeur.

Daarnaast is een terugkomend aspect in de enquête en interviews dat iedereen persoonlijke grenzen heeft. Per persoon en situatie kan dit verschillen. Dat grensoverschrijdend gedrag leeftijdsafhankelijk is, heeft hier mee te maken. Dit wordt bevestigd vanuit de literatuur. Een zekere mate van agressie is op een bepaalde leeftijd normaal. Dit is afhankelijk van de leeftijd en het ontwikkelingsprofiel.

Typisch voor TVN Zorgt is het solistisch werken. Medewerkers ervaren dit zowel positief als negatief. ZZP'ers ervaren eigenaarschap en grote mate van zelfstandigheid. Er is veel ruimte voor een eigen werkwijze en manier van handelen. Tegelijkertijd staan medewerkers er soms alleen voor, omdat zij weinig in contact staan met elkaar.

Deelvraag 2 richtte zich op het perspectief van de cliënten. Uit de analyse is gebleken dat het gedrag van cliënten verschillende oorzaken kan hebben zoals: onmacht, onwetendheid, diagnoses, trauma's, leeftijd en niveau. Ook kan het een opstapeling van dergelijke problemen zijn.

De behoefte vanuit cliënten is voornamelijk rust. Zij gaan graag naar een rustige omgeving, willen even met rust gelaten worden of vinden het fijn als een begeleider een rustige houding aanneemt. Verder is het belangrijk om aan te sluiten bij de belevingswereld en interesses van jeugdige cliënten. Zij krijgen graag ruimte om hun emotie kwijt te kunnen. Voor vele is dit in de vorm van afleiding of iets leuks doen. Daarnaast hechten zij veel waarde aan duidelijkheid van de begeleider.

Tot slot is er met behulp van deelvraag 3 gekeken naar gerichte verbetermogelijkheden. Er is gekeken naar de behoeften van medewerkers, het bestaand beleid en bruikbare methodieken.

In alle onderdelen is terug te zien dat er behoefte is aan meer contact tussen medewerkers. Voor enkelen houdt dit ook verandering in cultuur en gedachtengoed in.

Op het gebied van beleid is er behoefte aan een vereenvoudigd MIC-beleid en meer scholing over grensoverschrijdend gedrag en het omgaan hiermee. Idealiter wordt benoemd om het vierogenprincipe toe te passen tijdens huisbezoeken. Deze manier van werken is terug te zien is bij de soortgelijke organisatie GrandCare. Daar wordt het intakegesprek altijd met twee begeleiders uitgevoerd. Echter is dit bij TVN Zorgt vanwege financiële reden, aantal personeel en de verschillende werkwijze van begeleiders niet realistisch. GrandCare benadrukt het belang van een fijne werkcultuur in combinatie met beleid.

Door het analyseren van de deelvragen kunnen wij antwoord geven op de hoofdvraag: hoe kan TVN Zorgt omgaan met toenemend grensoverschrijdend gedrag van jeugdigen (4-16 jaar) naar de medewerkers van afdeling specialistisch ambulante jeugd?

Het terugkomende antwoord binnen alle deelvragen is de behoefte en het belang van meer contact. Door het bevorderen van het contact kunnen daarna ook anderen onderdelen worden aangepakt. Zoals het vereenvoudigen van het MIC-beleid, scholing en vernieuwd passend beleid.

Hoofdstuk 4: Innovatief product

Het innovatieve document is een document geworden. Medewerkers kunnen dit document direct online raadplegen. Daarnaast is het document ook een opstap voor nieuw beleid. Het document betreft een toolbox met handvatten, adviezen en verbeteringen. De inhoud is gebaseerd op de uitvoering en conclusie van dit onderzoek. De bronnen waarmee het product is onderlegd, zijn daarmee terug te vinden in dit onderzoeksverslag.

Het innovatief product is als los bestand toegevoegd aan het portfolio onder de naam: *Toolbox voor grensoverschrijdend gedrag.pdf*

Het document is tevens terug te vinden via deze link te klikken: <https://edu.nl/awp7b>

Hoofdstuk 5: Verantwoording

In de verantwoording lichten wij toe waarom wij welke keuzes hebben gemaakt. Ook komt betrouwbaarheid, validiteit en discussie aan bod.

Wij raden aan om bij het bekijken van de verantwoording het onderzoeksverslag erbij te houden. De verantwoording is toegelicht aan de hand van de hoofdstukken van dit onderzoeksverslag. Na elk hoofdstuk kan de verantwoording over het hoofdstuk worden bekeken. Ook kan de verantwoording worden bekeken na het lezen van het gehele onderzoeksverslag. Beide is mogelijk.

De verantwoording is apart als video toegevoegd onder de naam: *Verantwoording Praktijkverbetering TVN Zorgt.mp4*. Of door te klikken op deze link: <https://edu.nl/y4dep>

Literatuurlijst

- Adriaansen, M. (2021, 19 oktober). Agressie en geweld in de zorg. *TVZ magazine 2021* (uitgave 5). Geraadpleegd op 7 maart 2023, van <https://link.springer.com/article/10.1007/s41184-021-1031-7>
- Autoriteit Persoonsgegevens (z.d.). *Mag u persoonsgegevens verwerken?* Geraadpleegd op 7 maart 2023, van <https://edu.nl/m4amy>
- Canva (2023). *Wat ga je vandaag ontwerpen?* Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.canva.com/>
- Geurts, E. (z.d.). *Wat doe je bij grensoverschrijdend gedrag?* Geraadpleegd op 24 februari 2023, van <https://edu.nl/yfupm>
- Grensoverschrijdend (z.d.). In *Van Dale Online*. Geraadpleegd op 24 maart 2023, van <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/grensoverschrijdend#.ZB0jw3ZBw2w>
- Holwerda, L., & Locht, T. (2023). *Plan van aanpak: praktijkverbetering TVN Zorgt*. HAN University of Applied Sciences.
- Jongepier, N., Struijk, M., & Van der Helm, P. (2010). *Zes uitgangspunten voor een goed pedagogisch klimaat*. Geraadpleegd op 30 mei 2023 van, <https://link-1springer-1com-1t1dk4egy6117.stcproxy.han.nl/article/10.1007/BF03089308>
- Movisie, (19 maart 2013). *Geweldloos verzet in gezinnen*. Geraadpleegd op 19 mei 2023, van <https://www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/geweldloos-verzet-gezinnen>
- NJi (2022). *Kindermishandeling: Ondersteuning van uitvoerend professionals*. Geraadpleegd op 24 maart 2023, van <https://www.nji.nl/kindermishandeling/ondersteuning-van-uitvoerend-professionals>
- NPAL (2017, 13 juli). Geraadpleegd op 30 mei 2023, van <https://edu.nl/ucfcg>

NWO (2018). *Nederlandse gedragscode wetenschappelijke integriteit*. Geraadpleegd op 04 juni 2023, van https://www.nwo.nl/sites/nwo/files/documents/Nederlandse%2Bgedragscode%2Bwetenschappelijke%2Bintegriteit_2018_NL.pdf

Oenen, S., & van Westering, Y. (2010). *Een solide basis voor positief jeugdbeleid*. Geraadpleegd op 30 mei 2023 van, <https://www.nji.nl/sites/default/files/2021-05/%28302025%29-Een-solide-basis-voor-positief-jeugdbeleid.pdf>

Rijksoverheid (z.d.). *Veiligheid kinderopvang*. Geraadpleegd op 19 mei 2023, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvang/veiligheid-kinderopvang-verbeteren#:~:text=Vierogenprincipe%3A%20altijd%20%20ogen%20%C3%B3f,op%20ieder%20kinderdagverblijf%20anders%20zijn.>

Slachtofferwijzer (2022). *Gaslighting: betekenis, symptomen en voorbeelden*. Geraadpleegd op 30 mei 2023, van <https://slachtofferwijzer.nl/nieuws/gaslighting-betekenis-symptomen-en-voorbeelden/>

Slachtofferhulp (z.d.). *Grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer*. Geraadpleegd op 18 april 2023, van <https://www.slachtofferhulp.nl/professionals/praktische-ondersteuning/quickscan-grensoverschrijdend-gedrag/>

Survio (2023). *Enquête maken*. Geraadpleegd op 8 juni 2023, van <https://www.survio.com/nl>

TVN Zorgt (2020). *TVN Zorgt: voor zorg en begeleiding*. Geraadpleegd op 1 maart 2023 van <https://tvnzorgt.nl/>

Valenkamp, M., Neve, L., Sondeijker, F., Flos, M. & Verheij, F. (2014). *Omgaan met agressie in de jeugdzorg*. Uitgeverij Garant.

Van den Broek, A., Van Dam, A., Bongers, I., Stikkelbroek, Y., Bachrach, N., & De Vroege, L. (2022). *Alarmerend beeld onder personeel ggz; uitputting, angst- en somberheidsklachten met mogelijk vertrek uit de ggz als gevolg: wat kan de ggz doen?* Geraadpleegd op 21 februari 2023, van https://www.rinozuid.nl/documents/224/Artikel_TSG_AvandenBroek_etal_Alarmerend_Beeldd_GGZ.pdf

Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2016). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Uitgeverij Coutinho.

Van der Ploeg, J. (2014). *Agressie bij kinderen*. Uitgeverij Bohn Stafle van Loghem.

Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M. & Van der Lugt, R. (2021). *Ontwerpen voor zorg en welzijn*. Uitgeverij Coutinho.

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (2022, 1 juli). Overheid.nl. Geraadpleegd op 21 februari 2023, van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2022-07-01>