



Stappenplan: omgaan met verontrusting

Dit artikel “Stappenplan: omgaan met verontrusting” maakt deel uit en werd integraal overgenomen uit de publicatie Deontologische handleiding voor het jeugdwelzijnswerk (Henkens & Van Oyen, 2019) van © Uit De Marge vzw.



FASE 0

EEN OPEN HOUDING EN ALERTHEID.



Hoe?

Wat belemmert een open houding en alertheid?

FASE 1

ONTSTAAN VERMOEDEN

MAAK OBSERVATIES CONCREET.



Wat te doen bij een vermoeden?

Wat kun je best niet doen bij een vermoeden?



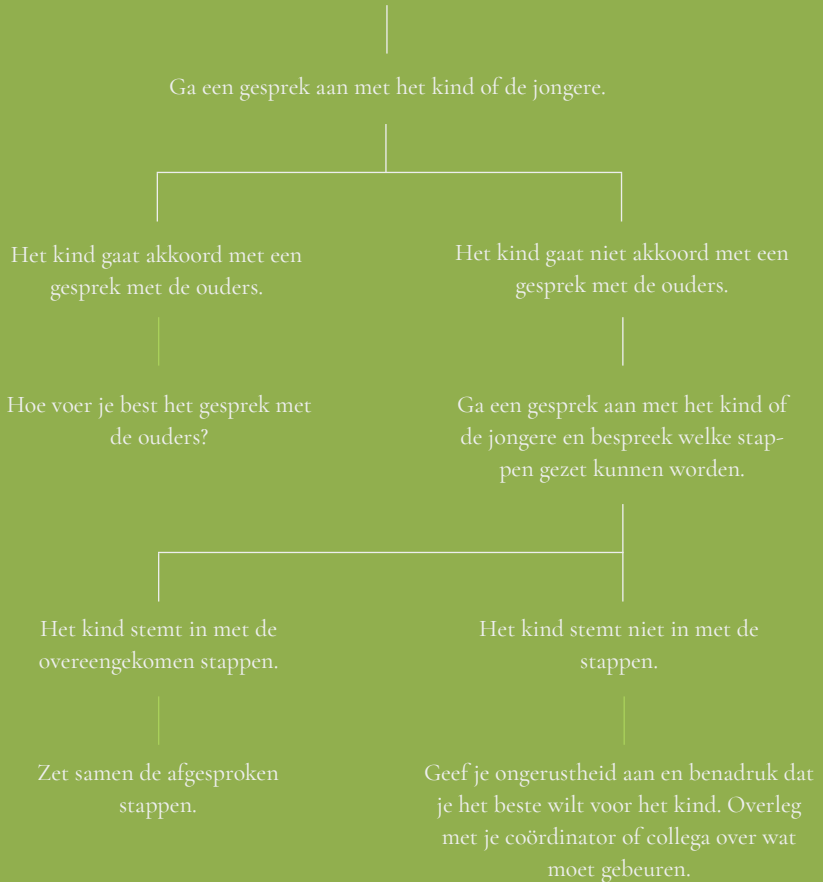
Blijft het vermoeden bestaan?





FASE 2

OVERLEG MET HET KIND EN ALS HET KAN MET DE OUDERS OF VOOGD



FASE 3

DE HULPVERLENING GAAT VAN START.



Fase 0: Een open houding en alertheid

Hoe?

- Heb oog voor algemene gevoelens van welbevinden en onwelbevinden van kinderen en jongeren: observeer hun gedrag in de werking en hoe ze omgaan met anderen (jeugdwerkers, andere kinderen en jongeren, familie, ...). Luister bij plotse veranderingen in gedrag en omgangsvormen naar je buikgevoel.
- Maak ruimte in de werking om in groep en individueel met kinderen en jongeren te praten over het gezinsleven.
- Ga zelf aan de slag rond het thema: heb je er zelf ervaringen mee, wat zijn je persoonlijke normen en waarden over de thematiek, welke angsten en onzekerheden roept het op?

Wat belemmert een open houding en alertheid?

- Vinden dat alert zijn voor deze thematiek je taak niet is als jeugdwerker.
- Een veroordelende houding aannemen ten aanzien van de plegers (bv. ouders, familieleden). Als een kind of een jongere dat voelt, zal de drempel om signalen te geven vergroten.
- Het niet uitgeklaard hebben van eigen angsten, onzekerheden, normen en waarden.
- Handelingsverlegenheid: het niet durven handelen omdat je bang bent voor de gevolgen of omdat je niet weet welke gevolgen je handelingen kunnen hebben.

Het vertrouwenscontract

Een vertrouwensrelatie opbouwen met kinderen, jongeren en/of ouders is in het jeugdwerk heel belangrijk. We beschermen deze vertrouwensrelatie door de belofte om vertrouwelijke informatie niet zomaar door te geven aan derden.¹ Als we het nodig vinden om vertrouwelijke informatie te delen, betrekken we daarbij de personen in kwestie of vragen we hun toestemming. Er zijn situaties waarbij toestemming vragen niet wenselijk of mogelijk is. Dan mag er, na

1

Lees meer in de [deontologische code](#).



overleg met de coördinator of in team, gehandeld worden zonder toestemming te vragen. Je informeert de betrokkenen wel over je handelingen, achteraf of zo vroeg mogelijk. Alle kinderen/ouders en jongeren moeten op de hoogte zijn van dat principe, liefst voor er feiten plaatsvinden. Maak dus altijd tijd voor een kennismakingsgesprek met jongeren of ouders die nieuw zijn waarbij je dat principe uitlegt (binnen de bredere uitleg over de werking). We raden ook aan om dat af en toe op te frissen bij kinderen/ouders en jongeren die al jaren komen.

Fase 1: Ontstaan vermoeden: maak observaties concreet

Wat doen bij een vermoeden?

- Bespreek dat discreet met je coördinator of de daartoe aangestelde collega. Die persoon beslist ook hoe en of het team verder ingelicht wordt. Discretie binnen het team is belangrijk, maar net daarom is de rol van je leidinggevende dat evenzeer: zonder het probleem uit handen te nemen volgt hij/zij ondersteunend op en helpt jou om beslissingen te maken. Wees steeds transparant naar het kind met wie je welke informatie deelt.
- Omschrijf alle waarnemingen in concrete objectieve beschrijvingen.
- Bel voor een anoniem, vrijblijvend consult naar het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling. Je vraagt advies aan het vertrouwenscentrum, zodat je zelf beter kunt inschatten of je ongerustheid gegrond is. Dat wil zeggen: de verantwoordelijkheid blijft bij jezelf liggen. Als je de naam van het kind vermeldt, deel je de verantwoordelijkheid met het vertrouwenscentrum en kan het oordelen dat er dringend moet ingegrepen worden, ook al ben jij het daar niet mee eens. Maak dus steeds een onderscheid tussen een anoniem consult (adviesvraag) en een melding.
- Maak je observaties meer gericht door met het kind te praten over zijn algemeen welbevinden. Deel je observaties met het kind en zeg dat je je zorgen maakt. Vraag of alles goed gaat. Bijvoorbeeld: “Je bent zo stil de laatste tijd, ik maak me wat zorgen. Scheelt er iets?”. Let op dat je daarbij steeds het tempo van het kind volgt en hem/haar geen woorden in de mond legt of suggestieve vragen stelt (bijvoorbeeld: “Doet X/Y je pijn?”).
- In het gesprek met je coördinator of collega kan je je observaties

aftoetsen aan een reeks signalen.² Let op, de werkelijkheid is te complex om in een lijst te vatten. Het is niet de bedoeling dat individuen op basis van persoonlijke vermoedens die overeenstemmen met signalen uit de lijst alleen tot een melding overgaan. Een gesprek met een collega daarover is noodzakelijk.

- Stel je beschikbaar op tegenover het kind en eventueel tegenover de ouders (“Als er iets is, je weet me te vinden.”).

Wat kun je best niet doen bij een vermoeden?

1. Beloftes maken die je niet kan waarmaken: “Mij kan je vertrouwen, ik zal het aan niemand doorvertellen.”

2. Onderreageren:

- Je bezorgdheden laten opstapelen.
- Het geweld laten voortduren ter bescherming van je vertrouwensrelatie met het kind.

3. Overreageren:

- Je vermoedens met iedereen uit de werking (collega’s, vrijwilligers, vrienden van het kind) delen. Zo ontstaan geruchten.
- Zonder over de mogelijke gevolgen na te denken andere instanties bevragen (bijvoorbeeld naar de school of het dagcentrum bellen).
- Broers of zussen, vriendjes, familieleden expliciet bevragen over je vermoedens als je met hen geen vertrouwensrelatie hebt. Het kan wel zinvol zijn een vertrouwensrelatie met hen op te bouwen en te polsen naar hun algemeen welbevinden, hun relatie met het kind, hoe het thuis gaat, ...
- Zonder na te denken over mogelijke gevolgen de politie bellen.

² Mogelijke signalen zijn letsels, uitspraken over geslagen worden, bang zijn om naar huis te gaan of geslagen te worden, onmogelijke verklaringen voor letsels of pijn, bang zijn voor ouders of andere volwassenen, signalen van lichamelijke verwaarlozing, signalen die kunnen wijzen op emotionele mishandeling en verwaarlozing, signalen van seksueel misbruik, gedrag van het kind, gedragssignalen bij de ouder(s) (Weustenraad, B., z.d.).



UITZONDERING:

Bij een acute gevaarsituatie moet je onmiddellijk ingrijpen. Bied hulp en bel de politie.

Blijft het vermoeden bestaan?

→ Nee, opnieuw naar **fase 0**. We blijven alert. Het kan zijn dat er op een later tijdstip opnieuw een vermoeden ontstaat en je beslist om opnieuw fase 1 in te zetten.

→ Ja. Ga over naar **fase 2**.

Fase 2: Overleg met het kind en als het kan met de ouders of voogd

Ga een gesprek aan met het kind of de jongere.

Voorwaarden:

- Neem je tijd.
- Zorg voor een rustige en veilige plek voor het kind, waar je niet gestoord wordt.
- Nabijheid, op de 'hoogte' van het kind.
- Dit soort gesprekken kunnen je erg aangrijpen, dat is normaal. Het is wel belangrijk dat je laat zien dat je de situatie emotioneel aankan, anders is er het risico dat het kind je in bescherming zal nemen door bepaalde dingen te verzwijgen en te minimaliseren. Je kan wel open zijn over het feit dat de gebeurtenissen je raken. Bijvoorbeeld: "Wat je vertelt vind ik erg, het raakt me. Maar maak je geen zorgen, ik ben sterk genoeg en wordt ondersteund door collega's. Zo kunnen wij jou ook beter helpen."

Inhoud:

- Deel je ongerustheid met het kind. Ook hier, let op dat je het kind geen woorden in de mond legt of suggestieve vragen stelt.
- Probeer de ongerustheid gemeenschappelijk te maken.
- Veroordeel de ouder(s) niet. Toon begrip, iedere ouder wil het beste voor zijn of haar kind, ook in moeilijke situaties.
- Toon betrokkenheid voor het algemeen welbevinden van het gezin.



- Dreig niet met de politie of met plaatsing.
 - Vraag aan het kind wat er volgens hem/haar moet gebeuren.
 - Vraag aan het kind of het een goed idee is dat je daarover met de ouder(s) in gesprek gaat. Zeg welke stappen je samen kan zetten. Maak geen beloftes die je niet kunt waarmaken. Je bent zelf geen hulpverlener.
- Kind stemt toe in gesprek met ouders.
- Kind stemt niet toe in gesprek met ouders.

Gesprek met de ouders of voogd

Probeer ouders zoveel mogelijk te betrekken in het proces. Voorwaarden zijn dat het kind daarmee instemt en dat jij inschat dat je band met de ouders sterk genoeg is om dat gesprek aan te gaan. In eerste instantie delen we met de ouder(s) onze bezorgdheid. We gaan op zoek naar acties waar zowel de jeugdwereldzorgwerker als de ouder(s) achter staan.

Wat te doen?

Ga thuis langs of spreek op een andere plek af waar je rustig kunt praten.

- Vraag de ouder(s) op voorhand wanneer je eens kunt langskomen.
- Zeg vooraf wie met je meekomt (coördinator, collega).
- Vraag aan het kind of het erbij wil zijn.

Wie?

Wanneer je als jeugdwereldzorgwerker alleen gaat, schept dat een sfeer van vertrouwen. Je moet je wel zelfzeker genoeg voelen om het gesprek te voeren. Overleg op voorhand met je coördinator of collega hoe je het best aanpakt. Je kan ook samen gaan met je coördinator of de daartoe aangestelde collega, liefst iemand die ook het vertrouwen heeft van het gezin.

Waarover?

- Deel je ongerustheid met de ouder(s).
- Probeer de ongerustheid gemeenschappelijk te maken. Iedere ouder wil het beste voor zijn of haar kind, ook in moeilijke situaties.



- Veroordeel de ouder(s) niet. Gooi geen verwijten naar hun hoofd. Toon begrip en pols naar het algemeen welbevinden van de ouders.
 - Dreig niet met de politie of met plaatsing.
 - Vraag aan de ouder(s) wat er volgens hen moet gebeuren. Betrek het perspectief van het kind (op basis van het gesprek met het kind).
 - Zeg welke stappen je samen kan zetten.
- Ouders gaan akkoord. Je zet samen de afgesproken stappen.
- Ouders gaan niet akkoord.
- Je geeft aan dat je ongerustheid niet voorbij is. Je benadrukt dat je het beste wil voor het kind en dat je gelooft dat de ouder(s) dat ook wil(len).
 - Je bespreekt opnieuw met je coördinator of collega wat moet gebeuren.
 - Je brengt de ouder(s) op de hoogte van de genomen beslissing.

Kan je een hulpverlener meenemen naar dit gesprek? Liever niet. Het gesprek dient om met alle partijen af te stemmen wat de nodige stappen zijn. Door een hulpverlener mee te nemen, sla je dat stukje ‘afstemming’ over.

Kind wil geen gesprek met de ouder(s) of voogd

Het kind of de jongere wil liever niet dat je met de ouder of voogd praat of je krijgt geen of weinig contact met de ouders. Je schat in dat het ter sprake brengen onvermijdelijk tot conflict leidt.

Wat te doen?


Ga een gesprek aan met het kind of de jongere.

- Zeg welke stappen je samen kan zetten en wat de gevolgen van mogelijke keuzes kunnen zijn.
 - Maak geen beloftes die je niet kan waarmaken. Je bent zelf geen hulpverlener.
- Kind gaat akkoord. Je zet samen afgesproken stappen.
- Kind gaat niet akkoord.
1. Je geeft aan dat je ongerustheid niet voorbij is en je benadrukt dat je



het beste wil voor het kind en dat je gelooft dat de ouder(s) dat ook wil(len). Je kan de keuze om alsnog in te grijpen en het gesprek met de ouders aan te gaan eventueel verantwoorden door te verwijzen naar de deontologische code. Daarin staat duidelijk dat wanneer de fysieke en seksuele integriteit in gevaar is, de jeugdwelzijnswerker zijn discretieplicht moet breken.

2. Vraag aan het kind ook wat volgens hem/haar de consequenties kunnen zijn van een gesprek. Op die manier zijn zowel jij als het kind beter voorbereid op wat er eventueel kan gebeuren. Dat kan ook aan het einde van het gesprek met de ouders ter sprake gebracht worden: bijvoorbeeld “X/Y verwacht dat u erg van streek zal zijn door dit gesprek en dat er misschien fysiek geweld zal gebruikt worden. Is dat iets waar we ons zorgen over moeten maken? Kunnen we samen met u nadenken hoe we dat kunnen vermijden?” of “Hoe zal u straks met het kind omgaan, na het gesprek? Kunnen we daar samen over nadenken?”. Deze vragen kunnen een beschermend effect hebben en impulsieve reacties afremmen.
3. Je bespreekt opnieuw met je coördinator of collega wat moet gebeuren. Je brengt het kind op de hoogte van de genomen beslissing. Je legt uit waarom je de beslissing genomen hebt. Houd het kind zoveel mogelijk op de hoogte van de stappen die je onderneemt. Op die manier behoudt hij of zij zoveel mogelijk controle over wat er gebeurt. Licht het kind bijvoorbeeld in wanneer bepaalde gesprekken zullen plaatsvinden.

 Kan je een situatie melden zonder het kind of de jongere daarvan op de hoogte te brengen?

Dat kan, maar het druist in tegen het uitgangspunt van het vertrouwenscontract. Je schendt het vertrouwen dat het kind of de jongere in jou gesteld heeft. Het is weinig respectvol om achter de rug van het kind of de jongere te handelen. Bovendien kan je niet meer op een eerlijke manier met het kind of de jongere over zijn/haar situatie praten. Verwacht ook niet van de hulpverlening dat ze jou op de hoogte houden. Zij hebben immers beroepsgeheim.

Fase 3: De hulpverlening gaat van start, de jeugdwereldzjnswerker observeert welbevinden

- De hulpverlening doet haar werk.
- De jeugdwereldzjnswerker verzorgt zijn vertrouwensrelatie met het kind en de ouders.
- De jeugdwereldzjnswerker polst geregeld bij het kind naar zijn of haar welbevinden en het verloop van de hulpverlening.

? Wat als de hulpverlening niet van start gaat?

Door wachtlijsten, procedures, enz. kan je het gevoel krijgen dat de hulpverlening te laat van start gaat.

- Wees aanwezig: toon aan het kind of de jongere dat hij/zij terecht kan bij de jeugdwereldzjnswerker als vertrouwensfiguur (niet als hulpverlener).
- Houd de communicatie van het kind of de jongere met de hulpverlening zo open mogelijk.
- Inschatting van een gevaarsituatie: als de jeugdwereldzjnswerker inschat dat de situatie gevaarlijk is, kan er dringend overleg met de coördinator of een collega zijn. Hak samen de knoop door: moeten we de politie inschakelen?

Het herstel van vertrouwen na de interventie bij acute gevaarsituaties

Soms is er geen tijd voor overleg. Wanneer acuut gevaar dreigt moet onmiddellijke actie ondernomen worden en belt de jeugdwereldzjnswerker de hulpdiensten. Achteraf zal de jeugdwereldzjnswerker aan zijn coördinator of de daartoe aangeestelde collega moeten kunnen verantwoorden waarom hij van oordeel was dat er dringend opgetreden moest worden.

Wanneer de jeugdwereldzjnswerker betrokken raakt in een acute gevaarsituatie en daarnaar handelt, dan is er iets fundamenteel veranderd in de relatie tussen de jeugdwereldzjnswerker en het kind of de jongere en de ouders.

Het kind of de ouders kunnen boos zijn op de jeugdwereldzjnswerker omdat ze vinden dat hij fout ingegrepen heeft. Het kind of de ouders kunnen zich schamen voor wat gebeurd is, waardoor ze de stap naar de werking niet meer durven



zetten. Het kind kan de jeugdwelzijnswerker ook dankbaar zijn, maar voelt zich daardoor niet loyaal tegenover zijn ouders, enz. Er is hoe dan ook nood aan een herstel van de vertrouwensrelatie in een context vol heftige emoties.

- Houd contact. Ga samen met je coördinator na hoe je best contact kunt houden met het kind en/of met de ouders. Op bezoek gaan is een andere aanpak dan een sms'je sturen.
- Stel je bescheiden op. Je hebt enkel geïntervenieerd omwille van de gevaarsituatie, nu keer je opnieuw terug naar de rol van aanwezigheid (nabij zijn). Dat gaat zowel over wat je zegt als over wat je doet en wat je uitstraalt (houding).
- Houd contact met kinderen die langdurig geplaatst worden, zodat ze zich nog steeds betrokken voelen als ze opnieuw naar huis keren.
- Veroordeel nooit personen. Je kan wel gedrag veroordelen als het kind je mening daarover vraagt, maar zeg er dan bij dat je daarmee de persoon (bv. de ouder) niet veroordeelt. Heb respect voor de emoties van het kind of de jongere als hij of zij zelf mensen veroordeelt, maar bevestig deze uitspraken niet.





Mogelijke signalen zijn letsels, uitspraken over geslagen worden, bang zijn om naar huis te gaan of geslagen te worden, onmogelijke verklaringen voor letsels of pijn, bang zijn voor ouders of andere volwassenen, signalen van lichamelijke verwaarlozing, signalen die kunnen wijzen op emotionele mishandeling en verwaarlozing, signalen van seksueel misbruik, gedrag van het kind, gedragssignalen bij de ouder(s) (Weustenraad, B., z.d.)