

Zorg aan risicojongeren vergt goede werkrelaties

Onderlinge 'klik' ook van belang voor behandelaren

Om complexe, goed afgestemde 'integrale' zorg te verlenen aan risicojongeren is niet alleen een vertrouwensrelatie met de jongere nodig. Ook de band tussen professionals onderling is van invloed op de kwaliteit van de zorg. In de manier waarop beide relaties tot stand komen (en beklijven), zitten opvallende overeenkomsten.

• Laura Veerman, Tommie Lambregts, Eva Mulder, Jan Dirk de Jong, Laura Nooteboom

Over de auteurs

L.C.M. Veerman MSc, criminoloog, toegepast psycholoog, onderzoeker bij de Academische Werkplaats Risicojeugd (AWRJ), T.J.A.M. Lambregts MSc, cultureel antropoloog, onderzoeker bij de AWRJ, Prof. dr. E.A. Mulder, psycholoog, werkzaam bij de UvA, AmsterdamUMC en het NJI, directeur AWRJ, dr. J.D.A. de Jong, criminoloog, lector Aanpak Jeugdcriminaliteit bij Hogeschool Leiden, Dr. L.A. Nooteboom, senior onderzoeker, werkt bij IJUMC Curium.
E: l.c.m.veerman@lumc.nl

Trefwoorden

integraal werken, risicojeugd, parallellen, (samen)werkrelaties



Alles begint met de 'klik' met een jongere, weten professionals die werken met risicojongeren. We doelen met deze term op jongeren met problemen op verschillende leefgebieden, zoals hooglopende ruzies thuis, delinquente vrienden en spijbelen (Bevington et al. 2013). Onder meer door eerdere (negatieve) ervaringen met de hulpverlening en fragmentatie van hulp laten deze jongeren zich steeds moeilijker bereiken, waardoor zij soms zorgmijders of hulpweigeraars worden (Bellaart, 2013; Broersen et al. 2020; Dörenberg et al. 2016; Ligtenberg, 2018). Een goede relatie tussen professionals en jongeren

is dan ook het fundament voor effectieve inzet van hulp aan deze groep (Lenkens et al. 2022).

Gezien de ernst van hun problematiek hebben risicojongeren tijdige, passende en samenhangende hulp nodig van verschillende professionals en delen van de zorg- en veiligheidsketen, ook wel bekend als 'integrale aanpak' (Nooteboom et al. 2021).

In de praktijk blijkt zo'n aanpak echter een uitdaging, aangezien deze jongeren te maken krijgen met een aaneenschakeling van (wisselende) professionals en ook nog eens met wachtlijsten (Friele et al. 2018).

Effectiviteit van hulp vraagt niet alleen een goede samenwerkingsrelatie tussen professional en



© Daniel Lafior/peopleimages.com/Stock.adobe.com
Deze afbeelding is illustratief

jongere, maar ook tussen professionals onderling (Nooteboom et al. 2021). Als een van beide ontbreekt, missen zorg en begeleiding coherentie, wat tot minder vertrouwen bij jongeren leidt met, zoals al gezegd, zich onttrekken aan hulp tot gevolg, en dus mogelijke verergering van de situatie (Griffiths et al. 2017). En daarbij: wanneer de samenwerking tussen professionals niet goed verloopt, kunnen ook professionals afhaken, uitvallen of

het contact met elkaar vermijden, met als risico dat de behandeling faalt (De Soet et al. 2023). Dit roept de vraag op hoe de samenwerking tussen professionals beter kan. Moet die fameuze 'klik' er ook zijn tussen de betrokken professionals? Veel van de voorwaarden voor een goede relatie tussen professionals en jongeren worden tenslotte weerspiegeld in de relatie tussen professionals onderling. Sterker nog, zorg aan risicjongeren vraagt van professionals óók

een vertrouwensband onderling (Monson et al. 2021).

In dit artikel gaan we in op de overeenkomsten die we zien in de verhouding tussen professionals in hun werkrelatie enerzijds en de samenwerking tussen jongeren en professionals in het hulpverlening-

Moet die 'klik' er niet ook zijn tussen professionals?

straject anderzijds. We doen dit aan de hand van voorbeelden uit een lopend grootschalig kwalitatief onderzoeksproject van de Academische Werkplaats Risicojeugd (AWRJ) naar integraal werken met risicjongeren in Amsterdam en Utrecht. De AWRJ is een samen-

werkingsverband van praktijkinstellingen, universiteiten, hogescholen, ervaringsdeskundigen en gemeenten. De AWRJ doet praktijkgericht onderzoek door het vergaren, delen, integreren en toepassen van ervaringskennis, praktijkkennis en wetenschappelijke kennis. Zo wil de AWRJ bijdragen aan een gunstiger toekomstperspectief voor zowel jongeren als voor de maatschappij (Academische Werkplaats Risicogeugd, 2023).

Veldwerk en interviews

Op basis van een tussentijdse beschouwing op het lopende kwalitatieve onderzoek zijn parallellen in de samenwerking tussen professionals (onderling) en risicjongeren inzichtelijk gemaakt. Met het projectteam hebben we gereflecteerd op de data die zijn opgehaald in de praktijk: 37 interviews met professionals en twaalf maanden veldwerk bij organisaties die integraal werken met risicjongeren. Deze inzichten zijn een vervolg op eerder kwalitatief onderzoek naar bejegening van risicjongeren door De Wit et al. (2019) dat was gebaseerd op driehonderd uur veldwerk en interviews met professionals, jongeren en ketenpartners bij drie verschillende organisaties. Om de parallelle processen inzichtelijk te maken, zijn de inzichten die wij in dit artikel presenteren opgedeeld aan de hand van de drie fasen van bejegening tussen professionals en jongeren (De Wit et al. 2019).

De eerste fase is ontmoeting en is gericht op het opbouwen van het contact. Na de fase van ontmoeting volgt de tweede fase: *omgang* tussen een professional en de jongere. In deze fase is het opbouwen en onderhouden van een band belangrijk. Als binnen deze band of tijdens de ontmoeting grenzen worden overschreden, bijvoorbeeld doordat een jongere agressief gedrag vertoont, kan onrust ontstaan tussen een professional en jongere. Onrust gaat volgens de Wit et al. (2019) over momenten waarop spanningen ontstaan tussen een professional en een jongere, die vaak gepaard gaan met boosheid van beide partijen.

Alle partijen verlangen naar 'echtheid' in hun contact

Wanneer we deze fasen naast de eerste onderzoeksresultaten van het lopende onderzoek van de AWRJ leggen, zien we overeenkomsten in de samenwerking tussen professionals en jongeren, en tussen professionals onderling. We beschrijven ze hierna.

Ontmoeting

Echtheid. Contact begint bij de ontmoeting. Dat geldt zowel voor contact tussen professionals en jongeren als tussen professionals

onderling. We weten inmiddels dat de manier waarop de ontmoeting tussen professionals en jongeren tot stand komt, bepalend is voor het verdere verloop van het contact. Bij de ontmoeting geven jongeren aan 'echtheid' belangrijk te vinden die zij ervaren in de manier waarop zij door professionals worden benaderd (De Wit et al. 2019). Dit betekent dat jongeren in het contact merken dat professionals authentiek zijn als persoon en hun gedrag niet van andere professionals kopiëren. Echtheid helpt om vertrouwen te creëren. Bij de ontmoeting tussen professionals onderling draait het eveneens om authentiek zijn, waarbij het cruciaal is om oprecht geïnteresseerd te zijn in elkaar én in elkaars belang: wat vind jij belangrijk vanuit jouw rol en wat heb jij daarvoor nodig? Wanneer oprechte interesse ontbreekt, kunnen conflicten ontstaan of zullen bepaalde professionals elkaar vermijden in de samenwerking. In het ergste geval stagneert het hulpverleningstraject. Authenticiteit in het contact is dus een belangrijk element in alle relaties binnen het traject.

Bekend gezicht. Om een samenwerkingsrelatie tussen jongeren en professionals op te bouwen, helpt het een 'bekend gezicht' te worden. Als jongeren bekend zijn met professionals durven ze meer van zichzelf te laten zien (De Wit et al. 2019). Zo zegt een professional: "Ze [de jongeren] zagen me vaak, ze konden makkelijk met me praten tijdens voetballen. Als iemand er even uit ging of als we

Praat erover

Wij roepen op tot het volgende: maak tijd in je organisatie om het gesprek hierover te voeren. Creëer bewustwording over de processen in de samenwerkingsrelatie. Idealiter stellen wij ons voor dat er regelmatig op vaste momenten reflectie plaatsvindt op de samenwerking (Nootboom et al. 2020b). Plan bijvoorbeeld maandelijks een afspraak in, waarin de aandacht uitgaat naar vragen als: hoe ervaren wij de samenwerking met de jongere(n) én met de betrokken professionals? Regelmatig terugkerende aandacht voor dit onderwerp verlaagt de drempel om ervaringen met moelzame en stroef verloopende samenwerkingen te delen. Dit delen is een belangrijke voorwaarde om ervan te kunnen leren. Ten tweede, voer deze gesprekken op het moment dat er relatieve rust is in de samenwerkingsrelaties en niet in het 'heetst van de strijd'. Rust zorgt ervoor dat je je goed in elkaar kan verplaatsen en van elkaar kan leren op het moment dat er spanningen zijn of er sprake is van een conflict. Tot slot, om het gesprek te kunnen voeren, moeten alle betrokkenen de vrijheid voelen om zich uit te spreken: leg met elkaar de nadruk op met elkaar leren van de samenwerking vanuit wederzijds respect, en niet vanuit een behoefte aan controle of afrekening (Nootboom et al. 2020b). Door in gesprek regelmatig, rustig en in een 'veilige' setting aandacht te besteden aan de samenwerking tussen professionals (onderling) en jongeren creëren we kansen voor betere zorg.

gingen rouleren, hadden we toch een gesprekje, niet altijd over voetbal, maar over: hoe gaat het? Dus ik werd nóg meer het vertrouwde gezicht." Het belang van een bekend gezicht geldt ook voor professionals onderling. Professionals die vertrouwd met elkaar zijn, zoeken elkaar meer op (Nootboom et al. 2020a). Interviews en observaties uit ons lopende onderzoek bevestigen dit: in meerdere casussen waarin de samenwerking tussen professionals niet naar behoren verliep, bleken professionals elkaar niet goed te kennen. Als dit wel zo was geweest, had dit volgens professionals een wezenlijk verschil gemaakt in de geboden hulp. Toch vinden sommige professionals dat

bekendheid met elkaar niet nodig zou moeten zijn om goed samen te werken; zij verwachten daarin een bepaalde mate van 'professionaliteit'. Dit roept de vraag op of professionals andere standaarden hanteren in het investeren in contact met jongeren ten opzichte van hun investering in contact met andere professionals.

Omgang

Een goede klik. Om een samenwerkingsrelatie op te bouwen, is het van belang om te kijken naar de 'klik' tussen twee personen: het maakt uit met wie je samenwerkt. Naast 'wat werkt?' tussen jongeren en professionals zien we daarom toenemende aandacht voor 'wie werkt?' (Denkers en De Jong 2020).

In het veld zien we dat professionals veel investeren in vertrouwensopbouw. Ze willen vooroordeelen overstijgen in gevallen waarbij jongeren professionals zien als mensen die hen 'toch niet begrijpen'. Bij professionals onderling bestaat dezelfde behoefte aan een klik. Maar waar professionals vanzelfsprekend investeren in hun contact met jongeren, lijken zij sneller te kiezen voor beëindiging of vermindering van de samenwerking als de klik ontbreekt met andere professionals. Of zoals een professional samenvatte: "Ik probeer altijd mezelf te zijn. Als ik dat niet kan zijn, ben ik weg. Zo simpel is het." Deze professional onderstreept dat wanneer je niet 'jezelf' kan zijn in een organisatie, het volgens hem uiteindelijk beter is om weg te gaan. Hoewel het soms legitiem kan zijn dat een professional kiest voor beëindiging of vermindering van de samenwerking met andere professionals kan dit nadelige gevolgen hebben voor de zorg. Denk aan de continuïteit van de zorg die in het geding komt, maar ook aan het tanende vertrouwen van jongeren in hulpverlening (Naert et al. 2017).

Bereikbaarheid. Een ander belangrijk element in de omgang is bereikbaarheid; die draagt bij aan de relatie tussen jongere en professional (De Wit et al. 2019). Een professional zegt daarover het volgende: "De basis is bij mij meestal connectie. [...] Als hij de ene hulpverlener kan bellen tot vijf uur, kan hij mij bellen om twaalf uur 's avonds." Als we kijken naar de bereikbaarheid tussen



© Lumos.sp/Stock.adobe.com.
Deze afbeelding is illustratief.

professionals onderling zegt een andere professional: "Ik ben twee keer gebeld in de tussentijd, [maar] dat zijn collega's, dus die boeien me niet echt (lacht). Als het jongeren waren, had ik misschien wel opgenomen." Hierin zien we dat professionals verschillende standaarden kunnen hanteren met betrekking tot het contact tussen professionals onderling en met jongeren. Tegelijkertijd is bereikbaarheid bij professionals onderling, net als bij jongeren, van groot belang voor de voortgang en continuïteit van zorg voor jongeren (Naert et al. 2017).

Onrust

Druk uitoefenen. Het belang van een goede samenwerkingsrelatie komt extra duidelijk naar voren als het spannend wordt: als een jongere grenzen overgaat of wanneer een traject vastloopt. Om een doorbraak in een casus te forceren, lijkt het

soms nodig om de druk op te voeren, bijvoorbeeld door grenzen te stellen of iemand achter de broek te zitten. In het contact tussen jongeren en professionals is grenzen stellen uit 'boosheid met liefde' van belang (Denkers en De Jong 2020; De Jong et al. 2022). Zo omschrijft een professional dat het helpt om grensoverschrijding aan te geven vanuit persoonlijke betrokkenheid: "Wat flik je me nu door met dit glas te gooien?" Dan laat je jezelf zien en weten de jongens dat het je menens is. [...] Als je jezelf laat zien, kan die jongere zichzelf laten zien." Jezelf op die manier laten zien en dit met elkaar 'doorwerken', kan een doorbraak in de relatie veroorzaken en de relatie zelfs verbeteren (Staal, 2023).

Wanneer professionals op soortgelijke wijze druk uitoefenen op elkaar kan zorg die eerst niet op gang kwam, soms wél worden gerealiseerd. Tegelijkertijd kan de

samenwerkingsrelatie beschadigd raken. Zo vertelt een gezinsvoogd aan een andere professional: "Ik heb je gestalkt en heb je ook uitgelegd waarom ik dat gedaan heb: ik wilde een plek voor hem. Dat je mij af en toe irritant vond, so be it. We hebben nu wel een plek." Professionals onderling accepteren die pressie in sommige gevallen minder dan jongeren van professionals. De posities verschillen: de ene professionals forceert – zoals in dit voorbeeld – een beslissing en maakt inbreuk op de autonomie van de andere, terwijl jongeren zich terecht aangesproken kunnen voelen door een professional die tenslotte de taak heeft om dit te doen.

Hoewel druk uitoefenen soms nodig is, heeft de spanning die hierdoor ontstaat, invloed op de relaties; zowel die tussen professionals en jongeren als tussen professionals onderling.

Reflectie. Reflecteren op de spanning en druk binnen de samenwerkingsrelatie is een belangrijke vaardigheid. Een professional vertelde hoe druk een rol kan spelen in samenwerkingsrelaties met jongeren: "Bij sommige jongens ben jij het laatste redmiddel, dus moet jij van alles en nog wat voor ze regelen, vinden zij. [...] En dan voel jij soms, bewust of onbewust, ook die druk en ga jij automatisch voor hen rennen." De professional kon de houding van bepaalde jongeren beter begrijpen door zich in hen te verplaatsen. Onbewust voelde hij persoonlijke druk om tot een oplossing te komen. Reflectie zorgde voor bewustwording van die druk en een gesprek daarover met de jongeren leidde tot meer onderling begrip in de werkrelatie. Het belang van dit proces zien we tevens bij professionals onderling. Een professional beschrijft dat druk uitoefenen soms nodig is. Dat neemt niet weg dat je, om elkaar beter te begrijpen, uiteindelijk meer bereikt door je kwetsbaar op te stellen en het gesprek aan te gaan: "Het [druk uitoefenen] is iets wat je soms kan overkomen. Dat het zo geëscaleerd is, vond ik wel spijtig. En nou ja, dat [excuus aanbieden en langsgaan] werd erg op prijs gesteld." Deze professional kon door zich kwetsbaar op te stellen en zijn excuses aan te bieden in het vervolg weer op een fijne manier met deze professionals samenwerken. Reflecteren kan helpen jezelf te verplaatsen in een ander en je bewustzijn van je handelen te vergroten. Door onder

andere reflectie, kan een relatiebreuk worden voorkomen tussen professionals en jongeren, maar ook tussen professionals onderling (Monson et al. 2021).

Conclusie

De zorg voor risicjongeren is gebaat bij goede samenwerking tussen de betrokkenen. Waar professionals hun relaties met jongeren als de kern van hun werk zien, lijken professionals het contact met andere professionals anders te waarderen. Dit zien we

Collega die belde 'boeide niet echt'; jongere had hij wél opgenomen

terug in drie fasen: ontmoeting, omgang en onrust. Professionals en jongeren zien tijdens de ontmoetingsfase echtheid en 'een bekend gezicht worden' als fundamenteel voor het aangaan van een relatie. Professionals lijken daar onderling minder aandacht aan te besteden. Pas wanneer de samenwerking niet goed verloopt, blijkt dat professionals elkaar niet kennen of niet vertrouwd zijn met elkaar. Als het gaat om de tweede fase, *omgang*, zijn professionals ervan doordrongen dat een klik tussen hen en de

jongere ontzettend belangrijk is en inzet vraagt. Ten aanzien van collega's lijkt het erop dat professionals op een andere manier in het contact met hen investeren dan zij bij jongeren doen. Sommige professionals investeren minder vanzelfsprekend in de relatie met andere professionals, terwijl een relatie van wezenlijk belang is om tot goede hulp te komen. Bij de laatste fase *onrust*, ontstaat regelmatig onrust als er druk wordt uitgeoefend. Dit geldt zowel voor jongeren die zich onder druk gezet voelen, als voor professionals die dit in de onderlinge samenwerking ervaren. Reflectie op de reden waarom professionals deze druk ervaren of uitoefenen, is cruciaal om in verbinding met elkaar te blijven.

Elke fase roept ook vragen op. Zo is de vraag bij de fase 'ontmoeting' of professionals dezelfde inspanning moeten leveren om een bekend gezicht te worden bij jongeren als bij hun collega's. Hoewel we zien dat bekend zijn met elkaar helpt in beide relaties, is het de vraag hoe ver professionals daarin moeten gaan. Kunnen we van professionals verwachten dat zij zich evenzeer inzetten voor het opbouwen van banden met hun collega's als met jongeren, of mogen we verwachten dat professionals vanwege hun professionaliteit zonder elkaar te kennen met elkaar kunnen samenwerken?

In de fase 'omgang' roept de bereikbaarheid een vraag op. Natuurlijk helpt het in de samenwerking met jongeren en professionals dat professionals onmiddellijk

klaar staan, maar mogen we van deze beroepsgroep verwachten dat ze altijd bereikbaar zijn? Bij de fase 'onrust' is het de vraag of professionals dezelfde druk moeten uitoefenen op elkaar als ze doen in de omgang met jongeren, gegeven de andere onderlinge verhoudingen. Hoewel in sommige situaties een doorbraak wordt geforceerd, leidt het uitoefenen van druk wellicht te vaak tot beschadigde samenwerkingsrelaties en inbreuk op de autonomie van de ander.

Met andere woorden, hoe vinden professionals een evenwicht tussen druk uitoefenen om resultaten te behalen en het behoud van goede samenwerkingsrelaties? Het is van belang om onderling op deze vragen te reflecteren om de samenwerkingsrelaties tussen jongeren en professionals (onderling) duurzaam vorm te geven.

Bij de begeleiding van risicjongeren is een goede samenwer-

kingsrelatie cruciaal. Een goede samenwerkingsrelatie tussen professionals die samen zorg en begeleiding aan risicjongeren bieden, is minstens zo belangrijk.

Professional kan ook afhaken als werkrelatie stroef verloopt

Professionals hebben elkaar nodig om goede zorg te leveren. De parallelle processen in de samenwerkingsrelaties tussen jongeren en professionals (onderling) meer aandacht, zowel in vervolgonderzoek als in de praktijk.

Kernreferenties

- de Wit, N., De Jong, J., Mulder, E. (2019). *Gewoon Normaal*. Amsterdam: Brave New Books.
- Monson, K., Herrman, H., Moeller-Saxone, K., Humphreys, C., Harvey, C. (2021). How can mental health practitioners collaborate with child welfare practitioners to improve mental health for young people in out of home care? *Early Intervention in Psychiatry*, 15, 1768-1776. <https://doi.org/10.1111/eip.13118>
- Nooteboom, L.A., Mulder, E.A., Kuiper, C.H.Z., Collins, O.F., & Vermeiren, R.R.J.M. (2021). Towards integrated youth care: a systematic review of facilitators and barriers for professionals. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 48, 88-105. <https://doi.org/10.1007/s10488-020-01049-8>

De volledige literatuurlijst is beschikbaar via www.kaponline.nl.