



Johanniter Opvang

Christelijke Hogeschool Ede
Opleiding Social Work

Het veeleisende, maar vergeten kind!

Een onderzoek naar de begeleiding aan kinderen en gezinnen in de Maatschappelijke Opvang

Project Innoveren en Ondernemen, SW-8-INNOV-17

Afstudeerbegeleider:

Ruth Vermaat

Auteurs:

Leonie Hertgers en Anneke Linge

Datum:

29 mei 2018

Het veeleisende, maar vergeten kind!

Een onderzoek naar de begeleiding aan kinderen en gezinnen in de Maatschappelijke Opvang

COLOFON

Het veeleisende, maar vergeten kind!

Datum

29 mei 2018

Auteurs

Leonie Hertgers

140691

glhertgers@student.che.nl

Anneke Linge

140040

alinge@student.che.nl

Opdrachtgever

Johanniter Opvang

Pieter Weerd

pweerd@johanniteropvang.nl

Werkveldbegeleider

Johanniter Opvang

Maartje Segers

msegers@johanniteropvang.nl

Bachelor

Social Work – uitstroomprofiel Jeugdzorg

Christelijke Hogeschool Ede

Project Innoveren en Ondernemen, eindverslag, SW-8-INNOV-17

Afstudeerbegeleider

Ruth Vermaat

rrvermaat@che.nl

Aantal woorden (inhoudelijke deel)

14.942



Johanniter Opvang



© 2018 Christelijke Hogeschool Ede. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit onderzoeksrapport mag worden verveelvoudigd of openbaar worden gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs. Deze uitgave is gepubliceerd door Leonie Hertgers en Anneke Linge en is exclusief voorbehouden aan de examinerator van de Christelijke Hogeschool Ede en medewerkers van Johanniter Opvang.

In mei 2017 zagen wij een vacature langskomen op de databank van de Christelijke Hogeschool Ede om af te studeren bij de organisatie Johanniter Opvang. De doelstelling van het afstudeeronderzoek wekte meteen onze interesse: de begeleiding aan de kinderen in de Maatschappelijke Opvang optimaliseren. Al snel kwamen we tot een fijne samenwerking met de organisatie en op dit moment ligt, na een periode van een vergelijkend onderzoek tussen februari 2018 en juni 2018, de scriptie ‘Het veeleisende, maar vergeten kind’ voor u.

Dit onderzoeksrapport is geschreven in het kader van ons afstuderen voor de opleiding Social Work aan de Christelijke Hogeschool te Ede. Tijdens de afstudeerperiode heeft onze afstudeerbegeleider, Ruth Vermaat, ons op een prettige manier weten te begeleiden. Daarnaast stonden onze opdrachtgever en werkveldbegeleider, Pieter Weerd en Maartje Segers, altijd voor ons klaar. Zij hebben onze vragen weten te beantwoorden en het onderzoek is daarom naar onze tevredenheid uitgevoerd. Dank daarvoor!

Daarnaast willen wij graag de volgende personen bedanken, omdat zij het uitvoeren van ons onderzoek mede mogelijk hebben gemaakt:

Henriëtte Elbertsen – Unitmanager Maatschappelijke Opvang, Stichting de Tussenvoorziening

Laila Verbaal – Hoofdbegeleider en coach Krachtwerk, Maatschappelijke Opvang IrisZorg

Hanneke Kuiper – Ouder-kind werker, Maatschappelijke Opvang Leger des Heils

Pieter Weerd – Algemeen Coördinator, Johanniter Opvang

Ariene van der Sluis – Medewerker intake, Johanniter Opvang

Maartje Segers – Crisisbegeleider, Johanniter Opvang

Martine Flikweert – Crisisbegeleider, Johanniter Opvang

Marina Meurs – Crisisbegeleider, Johanniter Opvang

Ook gaat onze dank uit naar onze medeafstudeerders met wie wij altijd konden overleggen tijdens de leerwerkbijeenkomsten. Onze moeders en zusjes willen wij graag bedanken voor het kritisch doorlezen van en feedback geven op de inhoud van onze scriptie.

De periode van jaren studeren zit er voor ons (vooralsnog) op. Een leven van hard werken staat voor ons. Wij hebben zin in uitdaging binnen het werkveld van de Jeugdzorg en zijn benieuwd wat de toekomst ons gaat brengen!

Veel leesplezier!

Anneke Linge & Leonie Hertgers – Ede, juni 2018

Het onderzoeksrapport dat voor u ligt, zal antwoord geven op de vraag die luidt: "Op welke manier moeten de professionals van Johanniter Opvang hun werkwijze professionaliseren om aan de kwaliteitseisen voor *Beschermd wonen* en *Maatschappelijke Opvang* opgesteld door de VNG te kunnen voldoen?" De data is verzameld door het afnemen van interviews bij vergelijkbare organisaties. Daarnaast is iedere professional van Johanniter Opvang, die betrokken is bij de gezinnen, geïnterviewd. Een leidende methodiek is één van de belangrijkste behoeften van de professionals van Johanniter Opvang. Dit blijkt uit de interviews.

Dataverzameling is tevens gedaan door het uitvoeren van een literatuuronderzoek. Vanuit het literatuuronderzoek kwam naar voren dat aandacht voor kinderen in de opvang om verschillende redenen erg belangrijk is. Vanuit dit onderzoek zijn een aantal aanbevelingen gedaan en is een adviesrapport geschreven. Samengevat zijn, onder andere, de volgende aanbevelingen gedaan: Werken aan de hand van een methodiek, kaderen van werkzaamheden en een eenduidige en duidelijke visie en beleid ontwikkelen.

Voorwoord.....	4
Samenvatting	5
Inhoudsopgave.....	6
Leeswijzer	9
Hoofdstuk 1: inleiding.....	10
1.1 Aanleiding.....	10
Hoofdstuk 2: probleemstelling.....	11
2.1 Praktijkprobleem en stakeholdersanalyse.....	11
2.2 Doel van het onderzoek.....	12
2.3 Onderzoeksvraag en deelvragen	12
2.3.1 Onderzoeksvraag.....	12
2.3.2 Deelvragen.....	12
Hoofdstuk 3: aanpak.....	14
3.1 Methoden van dataverzameling en literatuurstudie	14
Hoofdstuk 4: deelvraag 1.....	16
4.1 Inleiding.....	16
4.2 Achtergrond opstellen kwaliteitseisen.....	16
4.3 Inhoud kwaliteitseisen	17
4.4 Literatuur grondslag kwaliteitseisen	20
4.4.1 Zes pijlers voor hulp aan kinderen en gezinnen.....	20
4.4.2 Zeven levensgebieden als randvoorwaarden.....	22
4.5 Deelconclusie.....	24
Hoofdstuk 5: deelvraag 2.....	26
5.1 Inleiding.....	26
5.2 Kwaliteitseisendocument van de VNG	26
5.2.1 Bekendheid en wensen met betrekking tot de kwaliteitseisen	26
5.3 Inhoud van de kwaliteitseisen.....	26
5.3.1 Basiskwaliteitseis.....	27
5.3.2 Cliënt centraal	27
5.3.3 Passende en effectieve ondersteuning	29
5.3.4 Randvoorwaarden	30
5.4 Evaluatie hulpverleningstraject.....	31
Uitvoering.....	31

5.5 Deelconclusie.....	31
Hoofdstuk 6: deelvraag 3.....	33
6.1 Inleiding.....	33
6.2 professioneel werken.....	33
6.2.2 missie beroepsprofiel	34
6.3 Maatschappelijke Opvang en Kwaliteitskader Jeugd	34
6.3.1 Jeugdwet en norm van de verantwoorde werktoedeling	35
6.3.2 Kwaliteitskader jeugd en de WMO.....	37
6.3.3 Deskundig en professioneel werken met de kwaliteitseisen	37
6.4 Deelconclusie.....	38
Hoofdstuk 7: deelvraag 4.....	39
7.1 Inleiding.....	39
7.2 Kwaliteitseisendocument van de VNG	39
7.2.1 Bekendheid en wensen met betrekking tot de kwaliteitseisen	39
7.3 Inhoud van de kwaliteitseisen.....	40
7.3.1 Basiskwaliteitseis	40
7.3.2 Cliënt centraal	40
7.3.3 Passende en effectieve ondersteuning	42
7.3.4 Randvoorwaarden	45
7.4 Deelconclusie.....	45
Hoofdstuk 8: conclusie en aanbevelingen.....	47
8.1 Conclusie	47
8.1.1 Eindconclusie.....	47
8.2 Aanbevelingen.....	47
Hoofdstuk 9: discussie	49
9.1 Relevantie onderzoek	49
9.2 Product- en procesevaluatie	49
9.2.1 Sterke punten	49
9.2.2 Zwakke punten	50
9.3 Evaluatie onderzoeksdoelstelling.....	50
Bibliografie	51
Bijlagen.....	53
Bijlage 1: begrippenlijst.....	53
Bijlage 2: literatuurstudie	58
Bijlage 3: beschrijving geïnterviewde vergelijkbare organisaties	62

Leger des Heils: Het Kompas	62
De Tussenvoorziening	62
IrisZorg.....	62
Bijlage 4: interviewfragmenten vergelijkbare organisaties	63
Fragmentatie interview IrisZorg.....	63
Fragmentatie interview De Tussenvoorziening.....	70
Fragmentatie interview leger des heils	82
Bijlage 5: methodiek De Tussenvoorziening.....	97
Bijlage 6: handleiding ‘toby de eekhoorn’ De Tussenvoorziening.....	98
Bijlage 7: formulier gesprek over ouderschap De Tussenvoorziening.....	99
Bijlage 8: voorbeeld actieplan kind De Tussenvoorziening.....	104
Bijlage 9: interviewfragmenten professionals Johanniter Opvang.....	105
Fragmentatie Martine Flikweert	105
Fragmentatie Ariene van der Sluis	113
Fragmentatie Marina Meurs	122
Fragmentatie Maartje Segers	131
Fragmentatie Pieter Weerd.....	138
Bijlage 10: Adviesrapport aan Johanniter Opvang.....	149
<u>Bijlage 11: verslag en beoordeling eindpresentatie</u>	<u>168</u>
Verslag eindpresentatie afstudeeronderzoek ‘Het veeleisende, maar vergeten kind!’	168
Beoordeling eindpresentatie door opdrachtgever.....	170

In het eerste hoofdstuk wordt de aanleiding en context van het onderzoek beschreven. Hoofdstuk 2 bevat het praktijkprobleem, het doel van het onderzoek, de onderzoeksvraag en de richtinggevende deelvragen. Ook wordt er in hoofdstuk 2 aandacht besteed aan de literatuurstudie die door de onderzoekers is uitgevoerd. Hoofdstuk 3 beschrijft welke onderzoeksmethoden gebruikt zijn. Hoofdstuk 4 geeft antwoord op de eerste deelvraag. Om op deze eerste deelvraag antwoord te kunnen geven, is literatuur bestudeerd. In hoofdstuk 5 wordt deelvraag 2 beantwoord. Daarin staan de uitkomsten van interviews met deskundigen van vergelijkbare organisaties centraal. Hoofdstuk 6 geeft antwoord op de derde deelvraag, waarin ingegaan wordt op het werken als maatschappelijk werker in de *Maatschappelijke Opvang* en de relatie tot het Kwaliteitskader Jeugd. In hoofdstuk 7 worden de uitkomsten van de interviews met de professionals van Johanniter Opvang beschreven. De behoeften van de professionals staan in dit hoofdstuk centraal. Aan het einde van de hoofdstukken 4, 5, 6 en 7 vindt u een tussenconclusie. Daarin wordt de belangrijkste informatie uit het hoofdstuk benoemd. Hoofdstuk 8 is een hoofdstuk waarin de conclusie en aanbevelingen aan Johanniter Opvang centraal staan. In het laatste hoofdstuk is de discussie beschreven. De discussie bestaat uit de evaluatie van het onderzoeksproces.

Aan dit onderzoeksrapport zijn 10 bijlagen toegevoegd. In bijlage 1 vindt u de begrippenlijst. In de tekst zijn schuingedrukte termen te vinden, die in deze bijlage worden uitgewerkt. Daaropvolgend komt bijlage 2, waarin de literatuurstudie te vinden is. In bijlage 3 worden de vergelijkbare organisaties die zijn geïnterviewd, toegelicht. Bijlage 4 is een bijlage waarin de interviewfragmenten van de interviews met vergelijkbare organisaties te vinden zijn. In bijlage 5, 6, 7 en 8 zijn documenten te vinden die De Tussenvoorziening als ondersteunend gebruiken bij de hulpverlening aan gezinnen. Bijlage 9 bevat de interviewfragmenten van de interviews met de professionals van Johanniter Opvang. In bijlage 10 is het adviesrapport te vinden. De laatste bijlage bestaat uit een verslag en de beoordeling van de eindpresentatie van het onderzoek voor Johanniter Opvang.

1.1 AANLEIDING

In het jaar 2015 is er een nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning¹ tot stand gekomen. In de WMO hebben gemeenten een bredere verantwoordelijkheid gekregen van het Rijk als het gaat om mensen met problematiek of beperkingen die deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Ook de onderdelen *Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang* vallen binnen de nieuwe WMO onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.

Om deze taak zo goed mogelijk uit te voeren, heeft de Vereniging van Nederlandse gemeenten² hierin ondersteund door het ontwikkelen van 'Kwaliteitseisen voor *Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang*' (Vereniging van Nederlandse Gemeenten [VNG], 2016). Deze kwaliteitseisen zijn opgesteld om de kwaliteit van *Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang* te verbeteren en te bevorderen. Deze eisen kan men zien als onder andere een referentiekader om kwaliteit van zorg binnen *Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang* te blijven ontwikkelen (VNG, 2016).

Johanniter Opvang heeft de ondersteuning die zij bieden aan de *kinderen en gezinnen in de crisisopvang* kritisch getoetst aan de kwaliteitseisen. Na een reorganisatie kwam Johanniter Opvang tot de conclusie dat zij een deel van de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroep kinderen en gezinnen verder willen ontwikkelen. Daarnaast kreeg Johanniter Opvang van de ouders, via een evaluatieformulier, terug dat er weinig tot geen aandacht is voor de kinderen in de opvang.

De gemeente Ede is tot op heden tevreden met de zorg die Johanniter Opvang biedt, aangezien er op dit moment geen vergelijkbare organisaties in de regio zijn die deze zorg bieden. Dat neemt niet weg dat de gemeente vindt dat de werkwijze professioneel en deskundig moet zijn en dat Johanniter Opvang moet streven naar het houden aan de kwaliteitseisen.

¹ Nader te noemen WMO

² Nader te noemen VNG

2.1 PRAKTIJKPROBLEEM EN STAKEHOLDERSANALYSE

Johanniter Opvang biedt hulp aan gezinnen in crisis in de gemeente Ede. Zij hebben enkele woningen beschikbaar gesteld gekregen vanuit de gemeente waar zij gezinnen in crisis kunnen opvangen. De volgende partijen zijn betrokken bij het praktijkprobleem van Johanniter Opvang en tegelijkertijd ook stakeholder:

- Professionals van Johanniter Opvang (primaire stakeholder).
Belang: professionele werkwijze verantwoorden, persoonlijke ontwikkeling.
- Gezinnen die tijdelijk in crisisopvang verblijven (primaire stakeholder).
Belang: recht op kwalitatieve zorg, eigen kracht ontwikkelen.
- Rijksoverheid die WMO 2015 opgesteld heeft (secundaire stakeholder).
Belang: transparantie, uitvoeren van de wet.
- Gemeente die de kwaliteitseisen stelt (secundaire stakeholder).
Belang: investering benutten, transparantie richting overheid.
- Betrokken ketenpartners in het werkveld (primaire stakeholder).
Belang: optimale samenwerking, goede zorg bieden richting cliënten.
- Vergelijkbare organisaties voor Maatschappelijke Opvang (secundaire stakeholder).
Belang: Maatschappelijke Opvang landelijk ontwikkelen, eenduidige werkwijze.

Een onderdeel van de WMO is de taak '*Maatschappelijke Opvang*' die vorm gegeven dient te worden door de gemeenten. Om deze taak zo goed mogelijk uit te voeren, heeft de VNG hierin ondersteund door het ontwikkelen van de basiskwaliteitseisen voor *Beschermde Wonen* en *Maatschappelijke Opvang*. Onderdeel hiervan zijn de eisen door onder andere de specifieke doelgroep *kinderen en gezinnen in de crisisopvang*. Hierdoor heeft Johanniter Opvang kritisch naar de kwaliteit van hulpverlening moeten kijken en zijn tot de conclusie gekomen dat de kwaliteitseisen met betrekking tot het bieden van hulp aan de specifieke doelgroep 'kinderen en gezinnen' onvoldoende blijkt te zijn.

Verbetering met betrekking tot het werken met de kwaliteitseisen is van groot belang. Dit blijkt uit eerder onderzoek naar gezinnen in de *Maatschappelijke Opvang*, uitgevoerd door het Trimbos-instituut in 2015. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat tijdens het verblijf in de opvang, de kwaliteit van leven en de veiligheid van kinderen voorop moet staan. Er is de afgelopen jaren geïnvesteerd in meer aandacht en expertise gericht op kinderen in de opvang (Trimbos instituut, 2015). Uit dit onderzoek zijn een aantal verbeterpunten naar voren gekomen. Twee verbeterpunten zijn als volgt: meer aandacht voor de kinderen in de crisisopvang en meer aandacht voor de specifieke problemen van gezinnen. Bovenstaand wordt erkend door crisisbegeleiders en coördinator van Johanniter Crisisopvang. Zij geven aan meer aandacht voor de kinderen in de crisisopvang te willen realiseren, maar weten op dit moment niet hoe zij professioneel kunnen werken aan de hand van de kwaliteitseisen.

Het praktijkprobleem treedt op wanneer nieuwe gezinnen zich aanmelden bij Johanniter Opvang. Eén van de kwaliteitseisen is bijvoorbeeld dat er een kind intake en kind check uitgevoerd moet worden door de professionals van Johanniter Opvang bij een nieuwe aanmelding. Dit gebeurt op dit

moment niet of nauwelijks. Het praktijkprobleem speelt ook wanneer er overwogen wordt andere hulpverlening in te schakelen wanneer dit wenselijk blijkt. Vragen die dan optreden zijn: Welke taak heeft Johanniter Opvang als *Maatschappelijke Opvang* in het verlenen van *Jeugdhulp* en welke taken moeten zij uitbesteden aan de *Jeugdhulpaanbieders/geregistreeerde Jeugdprofessionals*? Hoe leveren de professionals van Johanniter Opvang *verantwoorde hulp*?

Wanneer Johanniter Opvang als *Maatschappelijke Opvang* voldoet aan alle kwaliteitseisen professionaliseren zij de werkwijze van de organisatie optimaal. Door zich intensief te richten op wat de literatuur hen vertelt over het bieden van hulp aan kinderen in crisisopvang, specialiseren zij zich als maatschappelijk werkers. Daarnaast weten zij vervolgens wat hun taak als *Maatschappelijke Opvang* is in het bieden van hulp en ondersteuning aan kinderen in gezinnen en welke taken zij moeten uitbesteden aan betrokken ketenpartners gericht op *Jeugdhulp*. Tot slot is Johanniter Opvang de enige organisatie in de omgeving van Ede die vervolgens optimale individuele zorg kan bieden per gezin in een woning in de wijk wanneer zij voldoen aan de kwaliteitseisen. Dit maakt dat zij zich onderscheiden van andere organisaties in het bieden van crisisopvang.

2.2 DOEL VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoeksdoel en tevens het eindresultaat is een adviesrapport waarin beschreven staat hoe de professionals van Johanniter Opvang hun werkwijze professioneel, dat is volgens de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG, kunnen vormgeven.

2.3 ONDERZOEKSVRAAG EN DEELVRAGEN

2.3.1 ONDERZOEKSVRAAG

Op welke manier moeten de professionals van Johanniter Opvang hun werkwijze professionaliseren om aan de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te kunnen voldoen?

2.3.2 DEELVRAGEN

Deelvraag 1

Waarom zijn de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG, wat houden deze kwaliteitseisen in en welke literatuur ligt ten grondslag aan de inhoud van deze kwaliteitseisen?

Deelvraag 2

Op welke manier voldoen deskundigen van vergelijkbare organisaties voor Maatschappelijke Opvang aan de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG?

Deelvraag 3

Wat is nodig op het gebied van deskundig en professioneel werken voor de crisisbegeleiders van Johanniter Opvang, om de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te realiseren?

Deelvraag 4

Wat hebben de professionals van Johanniter Opvang vanuit de organisatie nodig om hun werkwijze te professionaliseren om aan de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te kunnen voldoen?

3.1 METHODEN VAN DATAVERZAMELING EN LITERATUURSTUDIE

Dit onderzoek bij Johanniter Opvang is een vergelijkend en kwalitatief onderzoek. De data die voortkomen uit kwalitatief onderzoek, zijn minder gestructureerde data en heeft als doel gedetailleerde informatie te verkrijgen van de respondenten (Donk & Lanen, 2015, p. 136). Het doel van dit vergelijkend en kwalitatief onderzoek is om de overeenkomsten en verschillen tussen de theorie en praktijk vast te stellen. Het gaat hierbij om de manier van werken binnen Johanniter Opvang. Om die reden bestuderen de onderzoekers voor twee hoofdstukken literatuur en voor de overige hoofdstukken duiken de onderzoekers de praktijk in. Dit onderzoek gaat in op hoe verschillende vergelijkbare organisaties de theorie van de kwaliteitseisen toepassen in de praktijk (Donk & Lanen, 2015, p. 53). De onderzoekers hebben het thema vanuit meerdere perspectieven bekeken door onder andere verschillende tekstbronnen te bestuderen (Donk & Lanen, 2015, p. 137) en respondenten, door middel van interviews, te bevragen over het in de praktijk brengen van de kwaliteitseisen (Donk & Lanen, 2015, p.142).

Deelvraag 1 en 3

Tekstbronnen vanuit databanken

Om deze deelvragen te kunnen beantwoorden, hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van de digitale bibliotheek via de Christelijke Hogeschool Ede. Via deze digitale bibliotheek kunnen de onderzoekers gelijktijdig in meer dan 20 databanken zoeken. Dit deden de onderzoekers omdat zij dan diverse informatiebronnen kregen. Zij wisten van tevoren niet uit welke databank de beste informatie gehaald kon worden.

Kwaliteitseisen bestuderen

Om deelvraag 1 te kunnen beantwoorden bestudeerden de onderzoekers het document 'Kwaliteitseisen voor *Beschermd Wonen* en *Maatschappelijke Opvang*', opgesteld door de VNG. De bronnen die de VNG gebruikt heeft, worden in het document genoemd. Al deze bronnen zijn de onderzoekers nagegaan en hebben zij bestudeerd.

Deelvraag 2 en 4

Respondenten

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zijn respondenten geïnterviewd. De onderzoekers interviewden drie vergelijkbare organisaties met een *Maatschappelijke Opvang* die zich aan dezelfde kwaliteitseisen moeten houden als Johanniter Opvang.

De onderzoekers interviewden:

- Een crisisbegeleider van de *Maatschappelijke Opvang* van het Leger des Heils te Gouda
- De coördinator van crisisopvang IrisZorg te Nijmegen
- De coördinator van crisisopvang De Tussenvoorziening te Utrecht

De onderzoekers zijn tot deze selectie gekomen door de reputatiemethode (Donk & Lanen, 2015, p. 156). Dat betekent dat de onderzoekers hebben uitgezocht wie de reputatie heeft goed op de hoogte te zijn van het onderwerp. De onderzoekers hebben respondenten geselecteerd die een grotere

groep zouden kunnen vertegenwoordigen en over het onderwerp kunnen meepraten. Een coördinator is op de hoogte van de ontwikkelingen die spelen op het gebied van de kwaliteitseisen. Worden deze gehanteerd en zo ja, hoe? Zij vertegenwoordigen de crisisbegeleiders die zouden moeten werken volgens de kwaliteitseisen. Bij Het Leger des Heils was het niet mogelijk een coördinator te spreken. Om toch een beeld te krijgen hebben de onderzoekers er voor gekozen om een crisisbegeleider te interviewen.

Daarnaast interviewden de onderzoekers alle medewerkers van Johanniter Opvang. Dit doen zij om zo de werkwijze van de verschillende crisisbegeleiders te vergelijken en te analyseren.

Deelactiviteiten voor het interviewen van respondenten

Allereerst hebben de onderzoekers voor de interviews een interviewleidraad opgesteld, welke te vinden is in het bronnenboek. De interviewleidraad is voor de validiteit van het onderzoek getest. De interviewleidraad bleek geschikt te zijn en tijdens het testinterview zijn de antwoorden gekregen waar de onderzoekers op doelden. Daardoor zijn de interviewvragen niet meer aangepast. Na het afnemen van de interviews, zijn de interviews letterlijk uitgeschreven (ruwe data te vinden in het bronnenboek). Het uitgeschreven interview is nagelezen door de respondent. Ook dit is om de validiteit van het onderzoek te waarborgen. Vervolgens zijn de betekenisvolle tekstfragmenten uitgezocht. Daaropvolgend is er open gecodeerd. De tekstfragmenten die geen relatie hebben met de onderzoeksvraag en deelvraag zijn weggelaten. Vanuit de bestaande tekst zijn de categorieën ontstaan. Dit wordt ook wel een inductieve werkwijze genoemd (Donk & Lanen, 2015, p. 243).

De data uit de literatuurstudie, uitgevoerd voorafgaand aan het onderzoek, zijn systematisch verzameld en ordelijk verwerkt (bijlage 2).

Waarom zijn de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG, wat houden deze kwaliteitseisen in en welke literatuur ligt ten grondslag aan de inhoud van deze kwaliteitseisen?

4.1 INLEIDING

Om op bovenstaande vraag antwoord te kunnen geven is een literatuuronderzoek uitgevoerd. In dit hoofdstuk zullen de kwaliteitseisen centraal staan. Dit hoofdstuk bestaat uit drie paragrafen. De achterliggende reden voor het opstellen van de kwaliteitseisen wordt beschreven in de eerste paragraaf. Daaropvolgend wordt er in de tweede paragraaf aandacht besteed aan hoe de kwaliteitseisen eruit zien. In de laatste paragraaf wordt beschreven welke literatuur ten grondslag ligt aan de inhoud van de kwaliteitseisen.

4.2 ACHTERGROND OPSTELLEN KWALITEITSEISEN

Op 1 januari 2015 hebben er decentralisaties van zorg, werk en *Jeugdhulp* plaatsgevonden. Het Rijk heeft toen besloten verschillende taken in het sociale domein over te dragen naar de gemeenten in Nederland. Het uitgangspunt van deze decentralisaties is dat de gemeenten in Nederland de taken beter en efficiënter kunnen organiseren. De decentralisatie van de zorg (en ondersteuning) is vastgelegd in de WMO 2015. De *Maatschappelijke Opvang* en de zorg die daarbij komt kijken, valt daardoor onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten.

In de Wetgeving voor Zorg en Welzijn (Thuis & Simons, 2017) staat de WMO 2015 inhoudelijk beschreven. Opvallend is dat hoofdstuk 3 van de WMO de kwaliteit van hulpverlening uitgebreid beschrijft. Dit betekent dat er veel waarde gehecht wordt aan de kwaliteit van hulpverlening. In artikel 3.1 1 staat beschreven dat de aanbieder er zorg voor draagt dat de voorziening van goede kwaliteit is. Daarnaast wordt in artikel 3.1 2c benoemd dat elke voorziening van goede kwaliteit moet zijn en dat deze in elk geval versterkt wordt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard. Deze wetsartikelen liggen onder andere ten grondslag aan de kwaliteitseisen.

De kwaliteitseisen voor *Beschermd Wonen* en *Maatschappelijke Opvang* opgesteld door de VNG (VNG, 2016) zijn ontwikkeld om uitvoering te geven aan de nieuwe wetgeving. De VNG heeft opdracht gegeven om deze kwaliteitseisen op te stellen. Er hebben verschillende betrokken partijen³ meegewerkt aan het opstellen van dit kwaliteitseisendocument. In het document wordt beschreven hoe de kwaliteit van hulpverleners binnen *Beschermd wonen* en *Maatschappelijke Opvang* kan worden gewaarborgd en bevorderd. Daarnaast kunnen de gemeenten de kwaliteitseisen als leidraad gebruiken bij het opstellen van de kwaliteitsparagraaf over *Beschermd Wonen* en *Maatschappelijke Opvang* in hun beleid. Ook kunnen de kwaliteitseisen worden toegevoegd aan de afspraken die de gemeenten maken met de aanbieders van zorg. Door deze afspraken te maken, kunnen de gemeenten de aanbieders opleggen dat zij zich conformeren aan deze kwaliteitseisen en is het een

³ De betrokken partijen die hebben meegewerkt zijn: Federatie Opvang, GGZ Nederland, Landelijk Platform GGZ, RIBW Alliantie, COMO G4, Werkplaats MO, Straat Consulaat, De Achterban, VEZC en VNG.

referentiekader bij kwaliteitstoezicht (VNG, 2016). Interessant om te noemen is dat het kwaliteitsdocument bruikbaar is voor partijen op de verschillende niveaus. Hiermee wordt bedoeld dat het een nuttig document is op het niveau van aanbieden van zorg (organisaties) als wel het monitoren van de aangeboden zorg (gemeenten).

4.3 INHOUD KWALITEITSEISEN

De kwaliteitseisen zijn onderverdeeld in diverse categorieën. Allereerst worden de basiskwaliteitseisen *Beschermd Wonen* en *Maatschappelijke Opvang* beschreven. In de kwaliteitseisen wordt gesproken over kwaliteit in de beschermde woonvormen en opvang. Hier worden aspecten mee bedoeld die minimaal geregeld moeten zijn, oftewel 'kwaliteitseisen die zorgaanbieders doorvoeren en die gemeenten als voorwaarden stellen en monitoren' (VNG, 2016).

Daarnaast zijn er de specifieke kwaliteitseisen *Beschermd Wonen* en *Maatschappelijke Opvang*. Dit zijn de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroepen en voorzieningen. De kwaliteitsaspecten die hieruit voortkomen gelden dan ook alleen voor de betreffende specifieke doelgroepen en voorzieningen. Er zijn specifieke kwaliteitseisen voor onderstaande doelgroepen en voorzieningen opgesteld:

- *Nacht- crisisopvang*
- *Kinderen en gezinnen in de crisisopvang*
- *Jongeren in de opvang*

Er wordt ingegaan op basiskwaliteitseis 5 en de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroep *kinderen in gezinnen in de crisisopvang* 8 tot en met 11, 21 tot en met 23 en randvoorwaarde 41 (zie afbeelding 1 tot en met 4). Dit omdat de onderzoekers een onderzoek uitvoeren voor een organisatie die zorg biedt aan *kinderen en gezinnen in een crisisopvang/Maatschappelijke Opvang*. Bovenstaande eisen zijn van toepassing op deze doelgroep kinderen en gezinnen in de crisisopvang/Maatschappelijke Opvang.

5	Bij aanmelding van een cliënt/cliëntsysteem voert de professional altijd een kindcheck uit, waarin de professional toetst: • of er jeugdbeschermingsmaatregelen zijn • gezagsverhoudingen binnen het gezin • of er kinderen mee komen en of er kinderen niet mee komen • de veiligheidssituatie van kinderen die niet meekomen De professional doet, conform de 'meldcode', melding bij de Veilig Thuis organisatie²⁷ indien de situatie van wel en/of niet meegekomen kinderen (vermoedelijk) onveilig is. NB. De inventarisatie behoort niet altijd tot de activiteiten van de zorgorganisatie, omdat de gemeenten in sommige gevallen de inventarisatie uitvoert.
----------	---

Afbeelding 1. Basiskwaliteitseis 5 VNG. Overgenomen uit 'Kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang' van Vereniging van Nederlandse Gemeenten, (2016). Copyright 2016, Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Cliënt centraal - specifieke kwaliteitseisen Kinderen en gezinnen in de crisisopvang ²⁸	
8	Bij intake van een kinderen/gezinnen voert de professional van de organisatie minimaal de volgende inventarisaties uit (bij alle leden van het gezin): • veiligheidssituatie van alle leden van het gezin • acute problematiek en onderliggende problematiek • hulpvraag op alle levensgebieden • situatie rond de kinderen, waaronder onderwijs • ouderschap en opvoeding De uitkomsten van de inventarisaties legt de organisatie vast in het cliëntplan. Indien de veiligheid het toelaat wordt ten behoeve van de inventarisatie ook contact gezocht met andere leden van het cliëntsysteem.
9	De organisatie toont aan op welke wijze zij toegang tot van jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg faciliteert voor cliënten die de organisatie ondersteunt. Waarbij minimaal in gegaan wordt op: • begeleiden van cliënten naar jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg • afspraken met jeugdhulp en (jeugdzorg)gezondheidszorgaanbieders • wegwijzen van cliënten naar jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg
10	De organisatie toont aan op welke wijze zij onderwijs toegankelijk maakt voor kinderen en jongeren, waarbij minimaal ingegaan wordt op: • afspraken met onderwijsorganisaties • het organiseren van onderwijsactiviteiten
11	De organisatie toont aan op welke wijze zij zorgt voor zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor gezinnen.

Afbeelding 2. Kwaliteitseisen 8-11 VNG. Overgenomen uit 'Kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang' van Vereniging van Nederlandse Gemeenten, (2016). Copyright 2016, Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Passende en effectieve ondersteuning – specifieke kwaliteitseisen Kinderen en gezinnen in de crisisopvang	
20	In het cliëntplan zijn afspraken en doelen vastgelegd met het hele gezin en voor de individuele leden van het gezin. In het cliëntplan is ook de niet meegekomen de ouder/gezaghebber opgenomen.
21	De organisatie toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan de ondersteuning aan kinderen. Ter inspiratie: Effectieve ondersteuning aan kinderen in de opvang, om duurzame verandering tot stand te brengen richt zich (naast systeemgerichte ondersteuning aan ouders) op de zes pijlers voor hulp aan kinderen: • Veiligheid • Stabiliteit & Continuïteit • Hechting • Psycho-educatie • Traumaverwerking & Herstel • Toekomst <i>Bron: 'Veilige Toekomst. Doen wat nodig is voor kinderen in de opvang' van de Werkgroep Veilige Toekomst, Stichting Kinderpostzegels Nederland en Federatie Opvang (oktober 2015).</i>
22	Voordat een gezin uitstroomt is de veiligheidssituatie van de kinderen bij vervolg/uitstroom in kaart gebracht en vastgelegd in het cliëntplan.
23	De organisatie draagt zorgt voor voldoende medewerkers die professioneel en deskundig kunnen handelen op het gebied van de ondersteuning aan kinderen. Hierbij wordt hulp georganiseerd voor kinderen die getuige zijn geweest van geweld en is er aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling van kinderen. Tip: Denk aan het doorbreken van intergenerationele overdracht van huiselijk geweld en armoede.

Afbeelding 3. Kwaliteitseisen 20-23 VNG. Overgenomen uit 'Kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang' van Vereniging van Nederlandse Gemeenten, (2016). Copyright 2016, Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

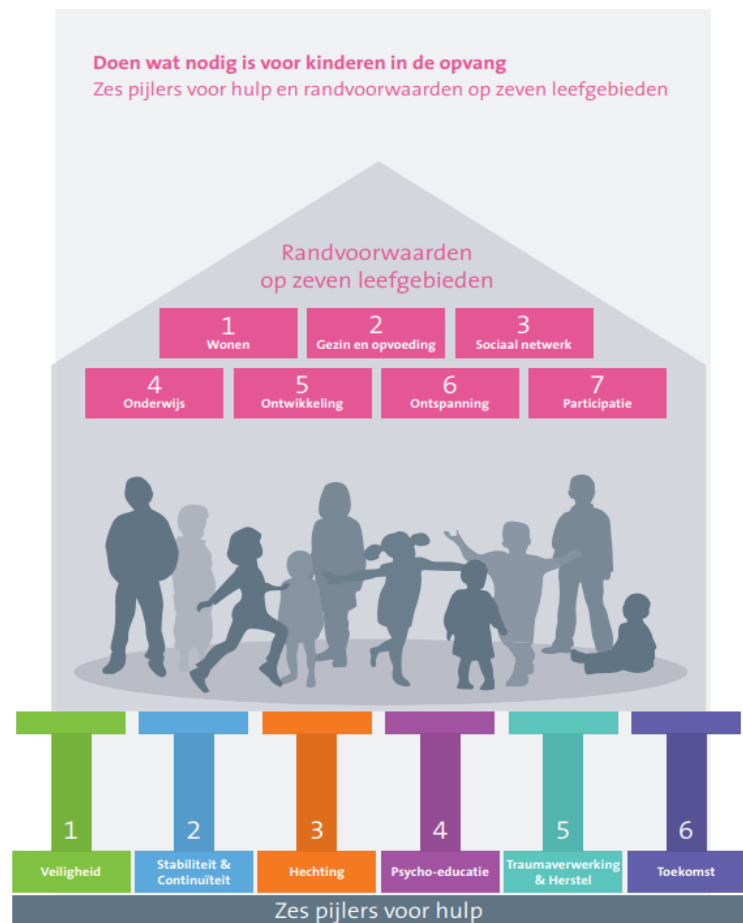
41	De organisatie toont aan dat zij een veilige en kindvriendelijke ruimte, locatie en omgeving heeft. Tip: In het boekje Veilige Toekomst. Doen wat nodig is voor kinderen in de opvang' staat een concrete uitwerking van een kindvriendelijke organisatie.
----	--

Afbeelding 4. Randvoorwaarde 41 VNG. Overgenomen uit 'Kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang' van Vereniging van Nederlandse Gemeenten, (2016). Copyright 2016, Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

4.4 LITERATUUR GRONDSLAG KWALITEITSEISEN

Er ligt veel literatuur ten grondslag aan de inhoud van de kwaliteitseisen. Er is door de VNG bij het opstellen van de kwaliteitseisen gebruik gemaakt van het boekje 'Veilige Toekomst, doen wat nodig is voor de kinderen in de opvang' (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015). In deze paragraaf worden onder andere de zes pijlers en zeven randvoorwaarden beschreven.

Om te kunnen doen wat nodig is voor kinderen in de opvang zijn de zes pijlers en randvoorwaarden op zeven leefgebieden beschreven (zie afbeelding 5) (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015). De opvang is gericht op het herstel van het leven van de kinderen en de gezinnen. Naast het bieden van systeemgerichte hulpverlening voor met name de ouders en het voorkomen van *intergenerationele overdracht*, is het ook belangrijk de kinderen effectieve hulp te bieden. Deze hulp is gebaseerd op de zes pijlers. Om deze zes pijlers te kunnen realiseren binnen de opvang is het van belang dat de opvang aan de zeven leefgebieden als randvoorwaarden voldoet.



Afbeelding 5. Zes pijlers voor hulp en randvoorwaarden op zeven leefgebieden. Overgenomen uit 'Veilige toekomst, doen wat nodig is voor kinderen in de opvang' van Werkgroep Veilige Toekomst, (2015). Copyright 2015, Werkgroep Veilige Toekomst.

4.4.1 ZES PIJLERS VOOR HULP AAN KINDEREN EN GEZINNEN

Veiligheid

De belangrijkste pijler is misschien wel de veiligheid van een kind in de opvang. Een voorwaarde, voor het leren en ontwikkelen van een kind, is het in vertrouwen open kunnen staan tot anderen. Wanneer kinderen zich niet veilig voelen, is het moeilijker om allerlei soorten van emoties te kunnen en te mogen uiten naar de buitenwereld. 'Pas als een kind zich in de buitenwereld veilig voelt, kan hij zich richten op zijn binnenwereld' (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015). De focus binnen de opvang moet dan ook liggen op het feit dat een kind veilig is en dat een kind zich ook daadwerkelijk veilig voelt. Hiervoor is nodig dat ieder kind een eigen veiligheidsplan inclusief risicotaxatie heeft en dat er

een duurzame veiligheid ontstaat door het minimaliseren van *intergenerationele overdracht* (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015) (Lünneman & Pels, 2013).

Stabiliteit & continuïteit

Om de focus te kunnen leggen op een zo georganiseerd mogelijk leven voor een kind is een vast dagelijks ritme in routine erg belangrijk. Een kind heeft een voorspelbare leefomgeving nodig. Er zijn in het leven van een kind in de *Maatschappelijke Opvang* al zoveel veranderingen geweest. Te denken valt aan met name verhuisbewegingen. Er zijn wellicht ook veel verschillende betrouwbare en niet betrouwbare mensen in het leven van een kind geweest. Dat maakt dat het belangrijk is om zo min mogelijk hulpverleners toe te wijzen aan een kind. Het is belangrijk dat kinderen niet steeds nieuwe problemen tegenkomen, want dan blijft een kind stress en over- alertheid ervaren. Daarbij valt wel op te merken dat het belangrijk is dat de hulpverlener die betrokken is bij het kind op een bekwaame manier het kind weet te ondersteunen (Struik, 2011).

Hechting

‘Een hechtingsfiguur is iemand die onvoorwaardelijk van het kind houdt, verantwoordelijkheid voor het kind neemt, emotioneel betrokken is bij het kind en beschikbaar is voor het kind om hem of haar te steunen en te troosten. Als de ouders niet beschikbaar zijn, kan ook een andere persoon die direct betrokken is bij het kind de centrale hechtingsfiguur zijn’ (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015).

Een stabiel hechtingsfiguur is onder andere cruciaal voor het aangaan van positieve relaties. Daarnaast is het belangrijk voor het hanteren van de eigen emoties van het kind. Wanneer een kind geen stabiel hechtingsfiguur heeft, wordt het overspoeld door gevoelens en gedachten die het kind niet kan uiten of vertellen tegen die personen waar het zich veilig bij voelt (Struik, 2011).

Psycho-educatie

Het is belangrijk kinderen en ouders *psycho-educatie* te geven over de situatie waarin het kind en het gezin zich bevindt. Meestal is opname binnen een crisisopvang een stressvolle periode voor het gehele gezin.

‘Door hun uitleg te geven over de gevolgen van traumatisering, gaan kinderen zichzelf en hun stressreacties beter begrijpen. Ook ouders kunnen daardoor hun kind beter begrijpen en hun gedrag aanpassen’ (Struik, 2011).

Psycho-educatie helpt bij het voorkomen van gedragsproblemen en sociaal-emotionele problemen van het kind. Het komt vaak voor in de praktijk dat kinderen de schuld van alle problematiek binnen het gezin op zichzelf schuiven. Psycho-educatie kan hen hierbij helpen te begrijpen dat geweld of andere gezinsproblematiek niet hun eigen schuld is (Augeo, Bernard van Leer, & Kinderpostzegels, 2014).

Traumaverwerking & Herstel

De focus in de *Maatschappelijke Opvang* moet liggen op het feit dat het kind hulp krijgt bij traumaverwerking en hechtingsstoornissen. Het niet op tijd aanpakken van trauma's in de kindertijd, kan zorgen voor levenslange ernstige gevolgen voor de gezondheid en ontwikkeling van een kind. Te denken valt aan affectontregeling, depressie, emotionele verdoving of dissociatie en een kind kan irrationele opvattingen over oorzakelijke verbanden ontwikkelen om het leven weer onder controle te krijgen en voorspelbaar te maken (zichzelf beschuldigen) (Cohen, Mannarino, & Deblinger, 2008).

Hiervoor is nodig dat elk kind een eigen herstel- of hulpverleningsplan krijgt. Om professionele hulp te kunnen bieden aan kinderen met trauma's, moeten medewerkers in de opvang voldoende toegerust en deskundig zijn in het herkennen van vroegkinderlijke traumatisering en hechtingsproblematiek (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015). Het herkennen van trauma's en hechtingsproblematiek lijkt vanzelfsprekend, maar dat is het niet. De symptomen van traumatisering lijken op symptomen van stoornissen zoals ADHD, angststoornis of depressiviteit. Vaak wordt over het hoofd gezien dat kinderen die opgroeien in een gezin waar sprake is van chronische stress en een opeenstapeling van problemen (armoede, schulden etc.), ongeveer even vaak een hechtingsstoornis ontwikkelen als kinderen die slachtoffer zijn van mishandeling (Van IJendoorn, Cyr, Euser, & Bakermans- Kranenburg, 2010).

Toekomst

Belangrijk voor het stabiel maken van de toekomst van kinderen en gezinnen is het versterken van beschermende factoren. Door deze factoren te versterken, kan worden voorkomen dat het kind of het gezin (weer) slachtoffer wordt van geweld of van andere situaties die de ontwikkeling van het kind en het gezin in gevaar brengen (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015). Enkele belangrijke beschermende factoren zijn:

- Toegang hebben tot adequate hulpverlening
- Het kunnen aangaan van vriendschappen met leeftijdsgenoten
- Het hebben van steun uit het sociale netwerk
- Het kunnen uiten van gevoelens en emoties (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015).

Het is vooral belangrijk te blijven beseffen dat niet alle hulp geboden kan worden binnen de *Maatschappelijke Opvang*, maar dat vervolghulp nodig is. Gezinnen die in moeilijke situaties hebben verkeerd, kunnen altijd risicogezinnen blijven. Dit vraagt van hulpverleners binnen de *Maatschappelijke Opvang* een goede overdracht naar andere hulpverleningsinstanties of ambulante hulp te blijven bieden wanneer de gezinnen de *Maatschappelijke Opvang* verlaten (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015).

4.4.2 ZEVEN LEVENSGEBIEDEN ALS RANDVOORWAARDEN

Wonen

Het is belangrijk dat kinderen een eigen, veilige plek hebben in de opvang waar zij zich kunnen terugtrekken als zij even alleen willen zijn of het hen te veel wordt. Als kinderen een eigen slaapvertrek hebben en er per gezin een woonunit beschikbaar is, zullen kinderen niet extra belast worden met de problemen van andere cliënten in de opvang. Voor de ontwikkeling van kinderen is het noodzakelijk om binnen- en buitenspeelmogelijkheden te hebben (Instituut voor natuureducatie en duurzaamheid, 2014). Op die manier is er ruimte voor ontspanning en afleiding. Het is belangrijk dat kinderen in de opvang ook daadwerkelijk 'kind' kunnen zijn. Tieners zijn in een andere fase van ontwikkeling en willen zich graag afscheiden van volwassenen. Voor tieners is het dus belangrijk dat zij een plek hebben waar zij met vrienden kunnen zitten en praten, waar geen volwassenen bij zijn (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015).

Gezin en opvoeding

De opvoed- en gezagsrelatie tussen kind en ouder is één van de belangrijkste zaken omtrent de ontwikkeling van kinderen. Deze opvoed- en gezagsrelatie is bij veel gezinnen in de opvang verstoord. Dit kan onder andere komen doordat ouders op meerdere gebieden problemen hebben en daardoor weinig of zelfs geen omkijken meer hebben naar de kinderen. In sommige gevallen is er sprake van *parentificatie*. Dat staat het 'kind zijn' en de ontwikkeling van de kinderen in de weg. Gezinnen in de opvang zijn vaak eenoudergezinnen als gevolg van scheiding. Veelal hebben kinderen in de opvang daarom geen contact meer met de afwezige ouder. Hierin is begeleiding nodig vanuit de opvang (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015).

Sociaal netwerk

Naast cruciale punten in de ontwikkeling op het gebied van wonen, gezin en opvoeding, is een sociaal netwerk voor kinderen ook onmisbaar. Kinderen in de opvang hebben een andere leefomgeving dan kinderen die in een eigen huis met alleen het eigen gezin opgroeien. Kinderen schamen zich vaak voor hun situatie en voelen zich daardoor eenzaam. Zij gedragen zich op school anders, waardoor meer dan 80 procent van de kinderen in de opvang het slachtoffer is van pesten (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015). Kinderen die slachtoffer zijn van pesten hebben een groter risico op psychische problemen. Daarnaast heeft het pesten een nadelige invloed op de lichamelijke gezondheid, het cognitief functioneren en de kwaliteit van leven (Wolke, Copeland, Costello, & Lereya, 2015). Kinderen in de opvang hebben daarom zonder twijfel ondersteuning nodig door onder andere trainingen op het gebied van sociale vaardigheden en sociale weerbaarheid (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015).

Onderwijs

Kinderen in de opvang zijn net als alle andere kinderen in Nederland leerplichtig. Wanneer kinderen in de opvang terechtkomen verandert er voor deze kinderen van alles. Het is ondanks dat alles nodig dat kinderen in de opvang binnen acht dagen weer naar school gaan (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015). Hiervoor is belangrijk dat de opvang contact heeft en onderhoudt met de scholen in de omgeving zodat zij ouders, in het zoeken van een school voor de kinderen, kunnen ondersteunen.

Als het gaat om onderwijs heeft vroegkinderlijk trauma negatieve effecten op de prestaties van kinderen op school. Het niveau waarop kinderen functioneren die getraumatiseerd zijn, ligt lager dan het niveau waarop de kinderen normaal zouden kunnen functioneren. Het is belangrijk dat er op scholen en in de opvang rekening wordt gehouden met de impact van een trauma op het leervermogen en de leerprestaties van kinderen. Daarin is een samenwerkingsrelatie tussen de ouder, de opvang en de school voor het kind onmisbaar (Covington et al., 2002).

Ontwikkeling

Een ontwikkelingsrijke omgeving voor kinderen is meer dan nodig. Een ontwikkelingsrijke omgeving komt tot uiting in de aanwezigheid van binnen- en buitenspeelruimten, uitdagend speelgoed en de mogelijkheid tot het ondernemen van activiteiten met andere kinderen. Het is dan belangrijk dat de opvang zorgt voor activiteiten voor de kinderen. Hierbij kan gedacht worden aan lidmaatschap bij een sport- of cultuurvereniging. Daar ontmoeten kinderen elkaar, wat op zijn eigen manier weer bijdraagt aan het sociale netwerk van een kind (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015).

De tieners mogen niet vergeten worden in de opvang. Ook zij zijn nog volop in ontwikkeling. Tieners voelen zich nog eenzamer dan de jongere kinderen in de opvang. Bij jongeren gaat de persoonlijke ontwikkeling gepaard met sociale activiteiten met leeftijdsgenoten. Zij hebben daarom behoefte aan faciliteiten waarbij zij andere jongeren kunnen ontmoeten. Niet alleen leeftijdsgenoten, maar daarnaast lotgenoten waarmee de jongeren kunnen praten, zijn zeer betekenisvol. Dit kan de opvang faciliteren door middel van internet, door het organiseren van andere activiteiten of door sociale ontmoetingsplaatsen (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015).

Ontspanning

Uit onderzoek is gebleken dat kinderen die leven in een groene omgeving meer zelfvertrouwen hebben en de negatieve gevolgen van nare levenservaringen minder heftig zijn. Kinderen die in een groene en natuurlijke omgeving wonen, zijn beter bestand tegen stressvolle situaties (Evans & Wells, 2008). Ook kunnen kinderen die contact hebben met de natuur zich beter concentreren, hebben deze kinderen minder last van psychische problemen en is er meer zelfbeheersing aanwezig (Instituut voor natuureducatie en duurzaamheid, 2012).

Participatie

Vaak wordt er over de kinderen gepraat en voor hen besloten. Dat kinderen zelf niets wordt gevraagd, heeft grote gevolgen op het gevoel van zelfbeeld en gevoel van basisveiligheid. Kinderen krijgen het gevoel dat zij zelf geen controle kunnen uitoefenen op hun eigen bestaan. Vanaf het moment dat kinderen vier jaar zijn, kunnen zij al aangeven wat zij nodig hebben en wat zij belangrijk vinden. Daarom verdienen kinderen zeggenschap en actieve betrokkenheid bij zaken die hen aangaan. In de opvang is het van belang dat de hulpverleners met de kinderen praten in plaats van over de kinderen met bijvoorbeeld de ouders. Dit kan de opvang onder andere vormgeven door een eigen intake voor ieder kind. Op deze manier geven zij stem aan de kinderen. Ook de kinderen in de opvang hebben hulp nodig en ook aan hen moet de ruimte geboden worden om uit te spreken waar zij mee zitten of wat zij nodig hebben (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015).

4.5 DEELCONCLUSIE

Door de decentralisatie van de zorg en ondersteuning, heeft het Rijk besloten verschillende taken in het sociale domein over te dragen aan de gemeenten in Nederland. Een deel van deze decentralisatie op het gebied van de Maatschappelijke Ondersteuning is onder andere vastgelegd in een nieuwe wetgeving; namelijk de WMO. Opvallend is dat hoofdstuk drie van de WMO uitgebreid aandacht geeft aan de kwaliteit die aanwezig moet zijn binnen de *Maatschappelijke Opvang*.

Naar aanleiding van deze nieuwe wetgeving is er door de VNG een kwaliteitseisendocument ontwikkeld die beschrijft hoe de kwaliteit van het bieden van zorg en ondersteuning binnen onder andere de *Maatschappelijke Opvang* kan worden gewaarborgd en bevorderd. Dit betekent dat het kwaliteitsdocument niet alleen bruikbaar is voor de verschillende gemeenten om aan de hand hiervan een beleid op te stellen, maar dat het ook bruikbaar is voor de zorgaanbieders om te streven naar een zo kwalitatief mogelijke manier van ondersteunen binnen de *Maatschappelijke Opvang*.

Uit de onderzochte literatuur blijkt dat de groep kinderen binnen de *Maatschappelijke Opvang* om een aantal redenen nauwelijks opvalt. Naar aanleiding van het geschreven boekje 'Veilige Toekomst,

doen wat nodig is voor kinderen in de opvang', kan geconcludeerd worden dat er al eerder onderzoek gedaan is naar wat de kinderen nodig hebben binnen de *Maatschappelijke Opvang*. Een vervolg conclusie is dat de doelgroep kinderen speciale aandacht, zorg en ondersteuning op verschillende leefgebieden nodig heeft. Wat opvalt is dat de literatuur vooral aandacht geeft aan het feit dat kinderen zich veilig en stabiel moeten voelen binnen de opvang en dat hiervoor nodig is dat ieder kind een eigen veiligheidsplan inclusief risicotaxatie heeft en zo min mogelijk wisseling van hulpverleners. Daarbij valt wel op te merken dat een hulpverlener die betrokken is op een bekwame, professionele en deskundige manier moet kunnen signaleren en eventueel de gepaste hulp bieden. Ook verdienen kinderen het om te kunnen participeren binnen de *Maatschappelijke Opvang*. Dit houdt in dat zij zeggenschap krijgen en actief betrokken worden bij de zaken die hen aangaan. Het is belangrijk dat de professionals niet alleen praten met de ouders over de kinderen, maar dat zij vooral praten met de kinderen zodat zij een stem krijgen. Op die manier wordt er ruimte geboden aan de kinderen om uit te spreken waar zij mee zitten of wat zij denken nodig te hebben.

Op welke manier voldoen deskundigen van vergelijkbare organisaties voor Maatschappelijke Opvang aan de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG?

5.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk staat bovenstaande deelvraag centraal. Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, zijn er een drietal deskundigen van vergelijkbare organisaties⁴ geïnterviewd. Er is bij het schrijven van dit hoofdstuk gebruik gemaakt van de interviewfragmenten (bijlage 4). In de eerste paragraaf wordt aandacht besteed aan de bekendheid van en de wensen met betrekking tot het kwaliteitseisendocument van de VNG. De tweede en derde paragraaf richten zich op hoe de vergelijkbare organisaties voldoen aan de kwaliteitseisen. Tot slot wordt beschreven hoe de verschillende deskundigen een evaluatie uitvoeren met de gezinnen.

5.2 KWALITEITSEISENDOCUMENT VAN DE VNG

5.2.1 BEKENDHEID EN WENSEN MET BETREKKING TOT DE KWALITEITSEISEN

Bij twee van de drie deskundigen zijn de kwaliteitseisen, genoemd in hoofdstuk 4 paragraaf 3, herkenbaar. Opvallend is, dat zij dit document beiden nog nooit zo op papier hebben gezien. Beide organisaties werken met de kwaliteitseisen (A2.5, A3.6).

De deskundige vanuit Iriszorg wist tijdens het interview geen wensen te benoemen met betrekking tot de kwaliteitseisen (A1.36).

De deskundige vanuit de Tussenvoorziening geeft aan dat het zichtbaar maken van de kwaliteitseisen één van haar wensen is (A2.38). Daarnaast vertelt de deskundige dat het belangrijk is om als organisatie een drive te hebben in het ontwikkelen van het beleid van de ondersteuning en zorg aan de kinderen. Zonder drive kom je niet zo ver als organisatie, geeft de respondent aan. Een belangrijk onderdeel van succes is volgens haar het hebben van een visie als organisatie (A2.39).

De deskundige vanuit het Leger des Heils geeft aan dat zij afgelopen tijd veel bezig is geweest met de praktische zaken rondom de kinderen. In de toekomst wil de organisatie ook gaan voldoen aan de kwaliteitseisen. Het streven is daarom bijvoorbeeld om een apart plan voor de kinderen te ontwikkelen zodat de kinderen meer in beeld worden gebracht (A3.44).

5.3 INHOUD VAN DE KWALITEITSEISEN

De onderzoekers hebben de kwaliteitseisen met de deskundigen geanalyseerd op de volgende gebieden: welke kennis en vaardigheden bezitten de deskundigen al, wat is nog nodig en wat kan verbeterd worden in de uitvoering van de kwaliteitseisen? De verkregen informatie uit de interviews wordt hieronder per eis beschreven.

⁴ In bijlage 3 wordt beschreven hoe de vergelijkbare organisaties de opvang aan de gezinnen vormgeven.

5.3.1 BASISKWALITEITSEIS

EIS 5: KINDCHECK

De kindcheck is één van de onderdelen van de kwaliteitseisen. De drie organisaties voeren alle drie de kindcheck uit. De deskundige vanuit IrisZorg vertelt dat alle medewerkers een kindcheck uit kunnen voeren, maar dat zij niet inhoudelijk weet hoe dat precies gaat (A1.11, A1.12). Dit is omdat de deskundige geen crisisbegeleider, maar coördinator is.

De deskundige vanuit de Tussenvoorziening geeft aan dat de kindcheck in de methodiek ‘*Veerkracht*’ (A2.1, A2.2) verwerkt zit en zij de kindcheck niet standaard uitvoeren (A2.8, A2.9). Daarnaast volgen zij de stappen van de *meldcode* als de situatie daar om vraagt (A2.10).

Het Leger des Heils voert een kindcheck uit bij de intake of bij aanmelding van een gezin. De kindcheck wordt standaard uitgevoerd (A3.14). De kindwerker van de organisatie heeft een training gevolgd over de *meldcode*. Daarin kwam naar voren dat de kindcheck ontzettend belangrijk is. Zij geeft aan dat je als organisatie geen ouders in het pand kunt hebben zonder dat je weet of zij de zorg hebben voor de kinderen (A3.11).

5.3.2 CLIËNT CENTRAAL

EIS 8: INTAKE

Bij twee van de drie organisaties is het voeren van kindgesprekken onderdeel van de methodiek ‘*Veerkracht*’ (A2.1, A2.4, A3.1).

Binnen de Tussenvoorziening worden alle kinderen apart gesproken (A2.12). Ook krijgen de kinderen gedurende het traject kindgesprekken die gedaan worden aan de hand van een apart actieplan (bijlage 8) voor de kinderen. De intake wordt niet gedaan door de gezinsbegeleider, maar door een regisseur die het hele traject meeloopt met het gezin. De regisseur maakt ook een plan met daarin de doelen waar de gezinsbegeleider met het gezin aan kan werken (A2.11).

Het Leger des Heils heeft een uitgebreid intake formulier (A3.15). Vanaf zes jaar is er een kind intake. De organisatie kijkt naar wat nodig is voor een kind en aan de hand daar van gaan zij wel of niet in gesprek met een kind (A3.18, A3.19). Het netwerk van een gezin wordt uitgevraagd en worden waar nodig bij de hulpverlening betrokken. Ook is er aandacht voor een eventuele niet meegekomen ouder (A3.16).

De deskundigen binnen IrisZorg voeren geen standaard aparte intake gesprekken met de kinderen. Wel worden de kinderen gezien als zij met de ouders meekomen bij aanvang van het hulpverleningstraject (A1.15, A1.16, A1.17). Bij de centrale aanmelding krijgt het gezin een gesprek met de zorgmakelaar, daarbij wordt er met ouders gesproken over de kinderen (A1.14).

EIS 9: JEUGDHULP

Interessant te noemen is dat alle drie de organisaties de toegang tot *Jeugdhulp* en Jeugdgezondheidszorg op een andere manier faciliteren voor cliënten. IrisZorg is een samenwerkingsverband aangegaan met *Entrea*; een instelling voor Jeugdzorg, onderwijs en onderzoek. De medewerkers van *Entrea* draaien spreekuren en hebben contact met ieder gezin

(A1.9). Alle gezinnen krijgen bij opname een gesprek met de medewerkers van *Entrea* en aan de hand van dat gesprek wordt gekeken of er nog meer nodig is aan ondersteuning in het gezin (A1.25). De medewerkers van *Entrea* kunnen de gezinnen blijven begeleiden als de gezinnen uitstromen en in de regio blijven (A1.18). De gespecialiseerde hulp die *Entrea* kan bieden als *Jeugdhulpaanbieder*, bleek de organisatie zelf niet te kunnen bieden (A1.19, A1.20).

De Tussenvoorziening doet het anders dan IrisZorg. Er wordt veel samengewerkt met de *William Schrikker Groep* en de Jeugdzorg. Een voorbeeld hiervan is dat de organisatie regelmatig een *moreel beraad* organiseert waarbij de verschillende instanties kunnen aansluiten en mee kunnen denken over het beleid in een casus (A2.14).

Het Leger des Heils verwijst cliënten direct door als er bij de intake gesignaleerd wordt dat er specialistische hulp nodig is (A3.20). Er wordt veel samengewerkt met het *Centrum voor Jeugd en Gezin*⁵. Vanuit het CJG is er een verpleegkundige verbonden aan de organisatie die alle gezinnen begeleidt. Daarnaast onderhoudt de organisatie contact met de coördinator van het CJG, zodat zij op de hoogte is van cursussen en trainingen die relevant zijn voor de gezinnen in de opvang (A3.21, A3.32). Ook wordt er samengewerkt met een orthopedagoog vanuit de organisatie zelf. Het idee is om samen inloopspreekuren in de ochtenden te creëren voor ouders, zodat zij de mogelijkheid krijgen om opvoedvragen te stellen (A3.22, A3.24).

EIS 10: ONDERWIJS

Het lijkt erop dat alle drie de organisaties bewust bezig zijn met het thema: ‘onderwijs toegankelijk maken voor kinderen in de opvang’. Binnen IrisZorg melden de maatschappelijk werkers de cliënten, waar nodig, aan bij de basisscholen in de buurt. Als er sprake is van zorg rondom kinderen, onderhouden de medewerkers van *Entrea* contact met de basisscholen (A1.21).

De deskundige vanuit de Tussenvoorziening geeft aan dat de organisatie het contact met scholen belangrijk vindt. De gezinsbegeleiders hebben contact met de leerkracht van het kind. Er worden afspraken gemaakt en er wordt besproken dat het kind in de *Maatschappelijke Opvang* verblijft (A2.16).

De deskundige van het Leger des Heils geeft aan dat zij actief betrokken is bij het zoeken van een geschikte school. Zij probeert er voor te zorgen dat de overgang voor de kinderen zo goed mogelijk verloopt (A3.34).

EIS 11: VERHUISBEWEGINGEN

Alle drie de organisaties geven aan dat je er niet omheen kunt dat de gezinnen nog een aantal keer moeten verhuizen. Twee organisaties geven aan dat binnen het pand in ieder geval zo min mogelijk wordt verhuisd. Dit wordt alleen gedaan bij flinke conflicten tussen twee gezinnen die naast of bij elkaar wonen. Wanneer dat gebeurt, wordt dat in goed overleg met de gezinnen gedaan (A1.22, A3.25, A3.26).

De Tussenvoorziening geeft aan dat zij zo min mogelijk leegstand willen. Als er een huis leeg staat, zal er een gezin moeten verhuizen. De deskundige vertelt dat dit niet fijn is voor de gezinnen en de kinderen, ook al krijgen ze er soms een beter huis voor terug (A2.17). Interessant te noemen is dat de

⁵ Nader te noemen CJG

organisatie wil ontwikkelen op het gebied van verhuisbewegingen. De deskundige van de organisatie geeft aan dat de organisatie graag een *omklapconstructie* willen realiseren (A2.18).

De deskundige van het Leger des Heils geeft niet alleen aan dat er bij flinke conflicten verhuisd wordt, maar let ook op verhuizingen die ouders soms teweegbrengen. De organisatie geeft aan dat dit niet bevorderlijk is voor de kinderen. Hier gaan zij dan het gesprek over aan met de ouder (A3.25).

5.3.3 PASSENDE EN EFFECTIEVE ONDERSTEUNING

EIS 20: CLIËNTPLAN

Opmerkelijk bij deze eis is dat de antwoorden van de verschillende organisaties uiteenlopen. Twee organisaties geven aan dat op dit gebied nog ontwikkelpunten liggen.

De deskundige vanuit IrisZorg geeft aan dat ouders in het cliëntplan centraal staan. De doelen van kinderen worden daarom niet standaard in het cliëntplan opgenomen. Dit wordt alleen gedaan als er bij aanvang of tijdens het hulpverleningstraject gesignaleerd wordt dat er doelen behaald moeten worden door kinderen (A1.24). Ook de niet meegekomen ouder wordt niet in het plan meegenomen (A1.23).

De deskundige vanuit de Tussenvoorziening vertelt dat de niet meegekomen ouder niet meegenomen wordt in het cliëntplan en laat daar bij weten dat dit voor hen wel een leerpunt is. Zij merken dat dit eerder opgepakt moet worden en het niet mag blijven liggen. De deskundige noemt een praktijkvoorbeeld (A2.13, A2.20), waarna zij beseft dat het echt anders moet (A2.19).

Daarnaast is er bij het Leger des Heils niet voor ieder kind een apart plan. Dit is wel wat zij in de toekomst graag willen realiseren (A3.28). De reden die de deskundige daarvoor geeft, is dat het kind als volwaardig cliënt moet worden gezien. Het draait niet alleen om de ouders. Wat de organisatie belangrijk vindt, is dat een kind de hulp krijgt die het nodig heeft (A3.29).

EIS 21: ONDERSTEUNING AAN KINDEREN

IrisZorg heeft de ondersteuning aan kinderen overgedragen aan de *Jeugdhulpaanbieder Entrea*, zoals eerder in dit hoofdstuk ook beschreven (A1.25).

De deskundige vanuit de Tussenvoorziening vertelt kort iets over ieder onderdeel van de zes pijlers die genoemd worden in de kwaliteitseis. Bij iedere pijler geeft de organisatie aan wat zij daarin doen (A2.21, A2.22, A2.23, A2.24, A2.25). De organisatie is er bewust mee bezig en werkt samen met verschillende hulpverleningsinstanties, onder andere *Youké*. Vooral op het gebied van hechting kan *Youké* verschillende modules inzetten (A2.23).

Het Leger des Heils verwijst door naar andere hulpverlening, wanneer tijdens de intake bijvoorbeeld al blijkt dat er meer specialistische *Jeugdhulp* nodig is dan de organisatie kan bieden (A3.30, A3.31).

EIS 22: VEILIGHEIDSSITUATIE BIJ UITSTROOM

Binnen de Tussenvoorziening mag een gezin niet vertrekken als de organisatie de veiligheid bij uitstroom als onvoldoende inschat (A2.26). Zij schatten dit in aan de hand van een kindcheck en

bespreken deze kindcheck gedurende het hulpverleningstraject. Ook wordt de veiligheidssituatie van gezinnen besproken tijdens themabesprekingen, casuïstiekbesprekingen en intervisie (A2.27).

Het Leger des Heils doet een mondelinge overdracht aan vervolghulpverlening. Tijdens de mondelinge overdracht worden zorgen en uitdagingen voor de kinderen in kaart gebracht (A3.33, A3.35). Daarnaast wordt er bij doorstroom een ambulant begeleider aan het gezin gekoppeld (A3.33).

EIS 23: PROFESSIONEEL EN DESKUNDIG HANDELEN IN BEGELEIDING AAN KINDEREN

De deskundige vanuit IrisZorg geeft aan dat zij een goede samenwerking hebben met *Entrea* (A1.29). Voor hen is het belangrijk dat je als hulpverlener specialistische hulp kan bieden aan kinderen en dit niet moet doen wanneer je hier niet bekwaam genoeg voor bent. Ook geeft de organisatie aan dat zij een melding doen bij de organisatie *Veilig Thuis*, wanneer dat nodig blijkt te zijn (A1.30).

De deskundige vanuit de Tussenvoorziening lijkt ‘professioneel en deskundig handelen’ meer te koppelen aan het bieden van cursussen en trainingen. De kindwerkers van de organisatie krijgen intervisie (A2.28). Daarnaast wordt er gewerkt met de *meldcode* (A2.29) en is er een aandachtfunctionaris voor kinderen die de trainingen in de methode ‘*Veerkracht*’ volgt. De organisatie geeft aan dat zij vinden dat de organisatie minimaal één keer per jaar hierin getraind moet worden, omdat gesprekken met kinderen totaal anders zijn dan gesprekken met volwassenen (A2.30). Wat de deskundige doet, is kijken naar wat collega’s nodig hebben en dat bieden (A2.31). Daarnaast is er een vakgroep ‘kind en gezin’ waar mensen van verschillende onderdelen van de organisatie meedenken over het professionaliseren van het team gezinsbegeleiding (A2.32).

Binnen het Leger des Heils is de deskundige recent als *Jeugdhulpaanbieder* aangenomen die de zorg en verantwoordelijkheid kan dragen voor de ondersteuning aan de kinderen. Vroeger was het kind namelijk meer een ‘bijhangsel’ van de ouder en dat wilde de organisatie graag anders zien (A3.36).

Als het gaat om SKJ (Stichting Kwaliteitskader Jeugd) registratie hebben twee van de drie organisaties daar iets over gezegd. Beiden vragen zich af of een SKJ registratie voor het hele team wel haalbaar is. De deskundige vanuit de Tussenvoorziening geeft aan dat zij vinden dat het uiteindelijk wel moet als je met kinderen werkt, omdat het ergens niet ethisch verantwoord is (A2.33, A2.34).

Binnen het Leger des Heils is alleen de recent aangenomen *Jeugdhulpaanbieder* SKJ geregistreerd (A3.37). De beslissing of het hele team geregistreerd moet zijn, wordt besloten door directie en bestuur van de organisatie (A3.38).

5.3.4 RANDVOORWAARDEN

EIS 41: VEILIGE, KINDVRIENDELIJKE RUIMTE EN OMGEVING

Alle drie de organisaties hebben een speciale speelkamer voor de kinderen. Wel hebben de organisaties dit allemaal op een eigen manier vormgegeven. IrisZorg heeft een speelkamer waar de ouders de kinderen op gezette tijden kunnen brengen (A1.32). De Tussenvoorziening op een aantal locaties een speelkamer voor de kinderen (A2.35). Het Leger des Heils heeft een speelkamer die open is. Daar kunnen de kinderen ten alle tijden heen (A3.39, A3.42).

De respondent vanuit IrisZorg vertelt dat zij naast een speelkamer ook een huiskamer hebben waar kinderen, onder toezicht van de ouders, terecht kunnen (A1.32). Daarnaast bevindt de crisisopvang zich in een woonwijk dus is er van alles in de buurt. Te denken valt aan een sporthal, park, winkels en nog veel meer (A1.31). Het lijkt erop dat de organisatie de gezinnen zo veel mogelijk, een 'normaal' gezin willen laten zijn. Dit doen zij door onder andere de crisisopvang in een woonwijk te plaatsen.

De Tussenvoorziening richt zich als organisatie vooral op het verkrijgen van fondsen en zorgt met behulp van het geld daaruit, voor een kindvriendelijke omgeving (A2.35).

5.4 EVALUATIE HULPVERLENINGSTRAJECT

UITVOERING

Een tweetal organisaties hebben geen eindevaluatie met de gezinnen (A2.40, A3.45). De Tussenvoorziening voert geen evaluatie uit, maar doet wel ieder half jaar een evaluatie met de trajectmanager, een overdracht bij uitstroom en een eindgesprek (A2.40, A2.41, A2.42).

De deskundige vanuit IrisZorg geeft aan dat zij geen specifieke vragen hebben voor de kinderen (A1.37).

Alle deskundigen geven aan dat ze daarin kunnen en willen verbeteren. Dit willen zij doen door in de toekomst te evalueren met de gezinnen en daarin ook specifieke vragen op te nemen voor de kinderen. Zo krijgen de kinderen een stem (A1.37, A2.42, A3.45).

5.5 DEELCONCLUSIE

Wanneer het gaat om het voldoen aan de kwaliteitseisen door de organisaties kunnen een aantal conclusies getrokken worden. Alle organisaties borgen (deels) de kwaliteitseisen op een andere manier. Wat blijkt is dat de organisaties de afgelopen jaren allemaal een kleine of grote reorganisatie hebben meegemaakt. Hierdoor zijn zij kritisch gaan kijken naar hoe zij de ondersteuning aan kinderen op een kwalitatief goede manier kunnen vormgeven. De conclusie kan getrokken worden dat de vergelijkbare organisaties waarde hechten aan een duidelijke visie op en een beleid voor ondersteuning aan kinderen en gezinnen.

Een andere conclusie die getrokken kan worden, is dat de organisaties op beleidsniveau, met betrekking tot de zorg en ondersteuning voor de kinderen in de opvang, bewuste en te verantwoorde keuzes maken. De Tussenvoorziening en het Leger des Heils werken met de methodiek 'Veerkracht', omdat dit een specifieke methode is voor de kinderen in de crisisopvang. Mede doordat de bovengenoemde organisaties zijn aangesloten bij de Federatie Opvang, werken zij aan de hand van de methodiek 'Veerkracht'. In deze methodiek komen de kwaliteitseisen gericht op kinderen en gezinnen terug. Wanneer er zorgvuldig en aan de hand van de methodiek 'Veerkracht' wordt gewerkt, zijn de kwaliteitseisen voor de kinderen en gezinnen over het algemeen gewaarborgd. IrisZorg daarentegen besteedt bewust de hulp en ondersteuning voor de kinderen uit aan een *Jeugdhulpaanbieder*, omdat zij gespecialiseerd zijn in het bieden van *Jeugdhulp*. IrisZorg waarborgt op deze manier de kwaliteitseisen die gericht zijn op kinderen en gezinnen.

Tot slot kan geconcludeerd worden dat geen van de organisaties bewust bezig is met het stellen van evaluatievragen bij uitstroom van de gezinnen en dat hierin volgens hen verbetering nodig is. Zij willen graag wel evaluatievragen stellen aan de gezinnen en hierin specifieke vragen voor de kinderen opnemen.

Wat is nodig op het gebied van deskundig en professioneel werken voor de crisisbegeleiders van Johanniter Opvang, om de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te realiseren?

6.1 INLEIDING

Om op bovenstaande vraag antwoord te kunnen geven, is een literatuuronderzoek uitgevoerd. Daarnaast is er bij het schrijven van dit hoofdstuk gebruik gemaakt van interviewfragmenten uit de interviews met de vergelijkbare organisaties (bijlage 4). In de eerste paragraaf worden de taken en rollen van een professional in de *Maatschappelijke Opvang* beschreven. Het deskundig en professioneel werken wordt in dit onderzoek gerelateerd aan het werken met de doelgroep *kinderen en gezinnen in de crisisopvang*. Om die reden zullen de onderzoekers in paragraaf twee ingaan op de relatie tussen het werken in de *Maatschappelijke Opvang* en het 'Kwaliteitskader Jeugd' (2016).

6.2 PROFESSIONEEL WERKEN

6.2.1 TAAKGEBIEDEN, KERNTAKEN EN TAKEN

Het beknopte beroepsprofiel van de maatschappelijk werker (BPSW, 2016) omschrijft drie taakgebieden, kerntaken en taken van de maatschappelijk werker. Deze taakgebieden zijn als volgt:

- Directe en indirecte hulp- en dienstverlening
- Werken vanuit een arbeidsomgeving
- Het werken aan professionaliteit en professionalisering.

Een kerntaak die volgens de onderzoekers opvalt, is 'werken met en namens cliënten/psychosociale hulpverlening'. Deze kerntaak omvat een combinatie van onder andere de volgende taken die worden omschreven in het beroepsprofiel (BPSW, 2016): ondersteunende- en stabiliserende begeleiding, onderzoek en rapportage, uitbouwen en ondersteunen van sociale netwerken en crisisinterventie.

Onder het tweede taakgebied valt de opvallende kerntaak 'werken in de eigen instelling of organisatie'. Deze kerntaak omvat een combinatie van de volgende taken die worden beschreven in het beroepsprofiel (BPSW, 2016): bijdragen aan beleidsuitvoering en beheer, bijdragen aan beleidsontwikkeling, intercollegiaal samenwerken en (laten) begeleiden van werken en leren.

Tot slot valt onder het tweede taakgebied de kerntaak 'werken in externe samenwerkingsverbanden'. Deze kerntaak omvat een combinatie van de volgende taken die worden beschreven in het beroepsprofiel (BPSW, 2016): opzetten van en deelnemen aan samenwerkingsverbanden, eigen beroep en beroeps handelen profileren en kunnen verantwoorden, consulteren, adviseren en coachen van andere professionals. Tegenwoordig werken veel professionals vanuit verschillende werkvelden (te denken valt aan *Jeugdhulp* en Geestelijke Gezondheidszorg) met elkaar samen om zo tot een optimaal en passend hulpaanbod te komen voor een cliënt.

6.2.2 MISSIE BEROEPSPROFIEL

De missie en plaatsbepaling van het beroep wordt beschreven in het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker.

‘De missie van het maatschappelijk werk is kort gezegd: bevorderen dat mensen in onze samenleving tot hun recht komen, als mens en als burger. Maatschappelijk werkers streven ernaar dat mensen zich in wisselwerking met hun sociale omgeving zo goed mogelijk kunnen ontplooiën, naar hun eigen aard, behoeften en opvattingen, en dat ze rekening houden met anderen met wie zij samenleven’ (BPSW, 2016).

Om deze missie zichtbaar te maken in de werkwijze van de maatschappelijk werker, is professionalisering van belang. ‘Het werken aan professionalisering betekent het blijvend werken aan de eigen beroepsidentiteit en aan het vermogen om in ruimere zin bijdragen te leveren aan het beroep en de beroepsontwikkeling’ (Notten & Spiering, 2012).

6.2.3 PROFESSIONALISERINGSBENADERING

Het werk van een maatschappelijk werker is breed en complex. Daarom vraagt het om een brede professionaliseringsbenadering. Die kent de volgende drie dimensies (Bootsma, 2002):

- De normatieve professionaliteit gaat uit van het feit dat de opstelling van een maatschappelijk werker nooit ‘neutraal’ is maar waarde gebonden. Dit betekent dat de maatschappelijk werker de cliënt altijd serieus neemt en in alle situaties respectvol is.
- De technisch- instrumentele professionaliteit is zichtbaar in het beheersen van de nodige kennis en kunde van de probleemgebieden die men tegenkomt in het werkveld. Daarnaast ook het beheersen van de methodische vaardigheden.
- Tot slot is de persoonlijke professionaliteit onderdeel van deze benadering. Het beknopte beroepsprofiel van de maatschappelijk werker (BPSW, 2016) beschrijft dat de persoon van de maatschappelijk werker zijn belangrijkste instrument is.

De professional heeft in de maatschappelijke opvang te maken met de doelgroep kinderen en gezinnen. Dit vraagt om een andere professionalisering op het gebied van de technisch-instrumentele professionaliteit. Het is van belang dat de professional de nodige kennis en kunde bezit om kinderen en gezinnen te kunnen begeleiden. In de volgende paragraaf wordt beschreven wat de professional in de maatschappelijke opvang nodig heeft om te kunnen werken met de doelgroep kinderen en gezinnen.

6.3 MAATSCHAPPELIJKE OPVANG EN KWALITEITSKADER JEUGD

Johanniter Opvang biedt opvang aan kinderen, als onderdeel van het gezin, in crisissituaties. Vervolgens begeleiden en ondersteunen de crisisbegeleiders deze gezinnen, met als doel dat deze gezinnen op de lange termijn een zelfstandig leven kunnen leiden. Een leven waarin op verschillende levensgebieden, zo min mogelijk problemen ervaren worden. Dit heeft tot gevolg dat de crisisbegeleiders van Johanniter Opvang voldoende toegerust moeten zijn om verantwoorde hulp te kunnen bieden aan, met name, de kinderen. Het spanningsveld ontstaat wanneer gesteld wordt dat een *Maatschappelijke Opvang* geen organisatie is die *Jeugdhulp* biedt. Tegelijkertijd wordt wel gewerkt met een doelgroep (kinderen en gezinnen) die regelmatig om gespecialiseerde hulp vraagt.

De Jeugdwet en het Kwaliteitskader Jeugd beschrijven wanneer en waarom het van nut is dat professionals die werken met kinderen beroeps geregistreerd zijn.

6.3.1 JEUGDWET EN NORM VAN DE VERANTWOORDE WERKTOEDELING

In vergelijking met een aantal jaar geleden vraagt de maatschappij tegenwoordig meer van professionals die in het *Jeugddomein* werken. Het *Nederlands Jeugdinstituut* stelt in het Kwaliteitskader Jeugd (2016) dat de Jeugdwet, omschreven in afbeelding 6, allerlei verschillende vormen van hulp aan jeugdigen, die nu nog vanuit verschillende sectoren wordt geboden, onder één nieuw begrip schaaft:

Jeugdhulp.

Jeugdhulp wordt in de wet als volgt omschreven (artikel 1.1, Jeugdwet):

- a. ondersteuning van en hulp en zorg, niet zijnde preventie, aan jeugdigen en hun ouders bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen en stoornissen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de jeugdige, of opvoedingsproblemen van ouders
- b. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van jeugdigen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem en die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt, en
- c. het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van de persoonlijke verzorging gericht op het opheffen van een tekort aan zelfredzaamheid bij jeugdigen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of een somatische of psychische aandoening of beperking, die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt, met dien verstande dat de leeftijdsgrens van achttien jaar niet geldt voor jeugdhulp in het kader van jeugdstrafrecht.

Afbeelding 6. Omschrijving Jeugdhulp. Overgenomen uit 'Kwaliteitskader Jeugd' van Nederlands Jeugdinstituut, (maart 2016). Copyright 2016, NJi Utrecht.

De kinderen en gezinnen binnen de *Maatschappelijke Opvang* moeten kunnen rekenen op betrouwbare professionals. Dit zijn professionals die regie niet van ouders en het gezin overnemen, maar die volgens een professionele werkwijze samen met ouders en het gezin beslissingen nemen op het juiste moment. De verantwoordelijkheden en de autonomie van de professionals, die vallen onder de Jeugdwet, zijn op dit moment groter dan in het verleden. Dat maakt dat de professionals vakbekwaam moeten zijn om hun taken uit te kunnen voeren met de juiste deskundigheid.

‘Vakbekwaam zijn houdt in dat professionals in staat zijn om een beroep uit te oefenen volgens de beroepsgroep geldende professionele standaard. Dat betekent dat steeds die professional moet worden ingezet die past bij de vraag van de cliënt, die beschikt over de noodzakelijke vakbekwaamheid en die handelt volgens de beroepsethische normen. Dit vraagt inspanning van professionals en van hun werkgevers’ (Nederlands Jeugdinstituut [Nji], 2016).

Opvallend is dat de Jeugdwet artikel 4.1.1. (Thuis & Simons, 2017) aanbieders van *Jeugdhulp* en Jeugdbescherming het verlenen van *verantwoorde hulp* verplicht. Dit vraagt van de organisaties dat zij voldoende kwalitatief en kwantitatief personeel en materieel beschikbaar stellen. Om die verantwoorde hulp te borgen, is beroepsregistratie in de Jeugdwet opgenomen. Voor professionals is er registratie op verschillende opleidingsniveaus zodat zij in bepaalde situaties of voor bepaalde werkzaamheden hun taken bekwaam kunnen én mogen uitvoeren (Nji, 2016).

Jeugdwet artikel 5.1.1 (Thuis & Simons, 2017) beschrijft de norm van de verantwoorde werktoedeling. Deze norm bestaat uit drie onderdelen die te lezen zijn in afbeelding 7. Deze norm verplicht de *Jeugdhulpaanbieder* tot het werken met geregistreerde professionals en het toedelen van taken aan *geregistreerde professionals*. Waarbij rekening gehouden wordt met hun specifieke kennis en

vaardigheden. Deze geregistreerde professionals staan geregistreerd in het beroepsregister. Tot slot verplicht deze norm de *Jeugdhulpaanbieder* om er zorg voor te dragen, dat deze *geregistreerde professionals* kunnen werken volgens hun specifieke professionele standaard (NJI, 2016).

Voor de toepassing van de norm in de praktijk hebben de branche-, beroeps-, en cliëntenorganisaties en gemeenten gezamenlijk het 'Kwaliteitskader Jeugd' (2016) geschreven, met een bijdrage van de kennisinstituten *Nederlands Jeugdinstituut*⁶ en *Movisie*.

'Dit Kwaliteitskader Jeugd beschrijft in welke situaties, omstandigheden en/of voor welke werkzaamheden en verantwoordelijkheden een geregistreerde professional moet worden ingezet, én het bakent af in welke gevallen en/of voor welke werkzaamheden een niet-geregistreerde professional kan worden ingezet' (NJI, 2016).

Dit kader is bedoeld voor alle *aanbieders van Jeugdhulp* en Jeugdbescherming. Daarnaast is het een veldnorm. Het NJI beschrijft in de uitleg van het 'Kwaliteitskader Jeugd' (2016) dat een veldnorm richting geeft aan het uitvoeren van de kwaliteitseisen. Het zijn geen verplichte eisen. De zorgaanbieder is zelf verantwoordelijk voor het professioneel uitvoeren van verantwoorde hulp.

Er is een leidend principe bij de norm van de verantwoorde werktoedeling. Dit is het principe 'pas toe of leg uit' (Zie afbeelding 8). Hiermee wordt bedoeld dat er een hoofdregel is, waarvan mag worden afgeweken, mits men voldoende aannemelijk kan maken dat de inzet van welke professional (geregistreerd of niet-geregistreerd) dan ook een bijdrage levert aan verantwoorde hulp voor de jeugdige.

De norm van de verantwoorde werktoedeling bestaat uit drie onderdelen

1. De aanbieders van jeugdhulp en jeugdbescherming dragen er zorg voor dat de taken worden uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde professional. Zij delen de taken toe met inachtneming van de specifieke kennis en vaardigheden van de geregistreerde professional.
2. De aanbieder van jeugdhulp en jeugdbescherming kan anderen dan geregistreerde professionals met de uitvoering van taken belasten indien hij of zij aannemelijk kan maken dat de kwaliteit van de uit te voeren taak daardoor niet nadelig wordt beïnvloed of noodzakelijk is voor de kwaliteit van uit te voeren taak. (tenzij bepaling)
3. De aanbieders van jeugdhulp en jeugdbescherming dragen er zorg voor dat geregistreerde professionals hun taken kunnen verrichten met inachtneming van de voor hen geldende professionele standaarden.

Afbeelding 7. Norm van de verantwoorde werktoedeling. Overgenomen uit 'Kwaliteitskader Jeugd' van Nederlands Jeugdinstituut, (maart 2016). Copyright 2016, NJi Utrecht.

Pas toe:

deel het werk toe aan een geregistreerde professional (in het Kwaliteitsregister Jeugd of in het BIG-register) met passende kennis en vaardigheden voor die taak

Of leg uit:

deel het werk toe aan een niet-geregistreerde professional als u aannemelijk kunt maken dat dit niet afdoet aan de kwaliteit of zelfs noodzakelijk is voor de kwaliteit van hulp.

Afbeelding 8. Leiden principe 'pas toe of leg uit'. Overgenomen uit 'Kwaliteitskader Jeugd' van Nederlands Jeugdinstituut, (maart 2016). Copyright 2016, NJi Utrecht.

⁶ Nader te noemen NJi

6.3.2 KWALITEITSKADER JEUGD EN DE WMO

Opmerkelijk is dat het NJI in het 'Kwaliteitskader Jeugd' (2016) een aantal uitgangspunten met betrekking tot de uitwerking van de norm van de verantwoorde werktoedeling heeft, waaronder de samenloop en samenhang met de WMO.

'WMO-taken vallen niet onder de norm van de verantwoorde werktoedeling. Professionals die WMO- taken verrichten en in het verlengde daarvan ook Jeugdhulp bieden, moeten zich toch registreren wanneer zij werkzaamheden uitvoeren die om beroepsregistratie vragen. De bepalingen uit de Jeugdwet (zoals de norm van de verantwoorde werktoedeling) gaan dan voor op de bepalingen uit de WMO (Nji, 2016).

6.3.3 DESKUNDIG EN PROFESSIONEEL WERKEN MET DE KWALITEITSEISEN

Wanneer we inzoomen op het verband tussen het realiseren van de kwaliteitseisen en het tegelijkertijd professioneel en deskundig kunnen blijven werken, valt het volgende op te merken: Per kwaliteitseis moet gekeken worden per handeling, situatie, doelgroep en verantwoordelijkheid of dat om de inzet van een geregistreerde of niet-geregistreerde professional vraagt. Dit moet worden gedaan aan de hand van de parameters 'cliënt gerelateerd' en 'professional gerelateerd' (Nji, 2016). De vakbekwaamheid die nodig is wordt vervolgens bepaald aan de hand van de combinatie tussen deze twee parameters. 'De werkgever maakt een gemotiveerde afweging voor de inzet van een geregistreerde dan wel niet geregistreerde professional en maakt dit altijd aannemelijk. Dit kan voor veel verschillende doelgroepen anders uitpakken' (Nji, 2016).

Wat opvalt is dat verschillende respondenten, in de vorm van vergelijkbare organisaties voor *Maatschappelijke Opvang*, op beleidsniveau keuzes hebben gemaakt hoe de zorg voor de kinderen toe te delen aan niet geregistreerde dan wel geregistreerde professionals. Op te merken valt dat zij daar op verschillende wijze invulling aan geven.

De ene respondent geeft aan dat zij een samenwerkingsverband zijn aangegaan met een organisatie voor Jeugdhulp om zo geregistreerde werkers binnen de eigen organisatie te halen, die gespecialiseerd zijn in het bieden van Jeugdhulp (A1.18, A1.19, A1.20).

Een tweede organisatie geeft aan dat de werkers niet SKJ geregistreerd zijn, maar dat er binnen de organisatie scholing(cursussen, trainingen en intervisie) wordt gegeven in het ondersteunen van de kinderen. Een voorbeeld hiervan is dat elke medewerker op een bekwame manier kind gesprekken moet kunnen voeren (A2.31). Daarnaast geeft de respondent aan dat zij vindt dat elke maatschappelijk werker die werkt met kinderen en gezinnen, in de toekomst SKJ geregistreerd moet zijn. Ook al zal de *Maatschappelijke Opvang* geen *Jeugdhulpaanbieder* worden. Dit omdat het ethisch niet verantwoord is wanneer je niet geregistreerd bent en wel met kinderen werkt (A2.34).

Een derde respondent geeft aan dat er minimaal één werker binnen de organisatie is die SKJ geregistreerd is en dus verantwoordelijk voor de ondersteuning aan de kinderen binnen de opvang (3.36, A3.37).

Daarnaast is er het afwegingskader voor de inzet van geregistreerde en niet-geregistreerde professionals (Nji, 2016). Aan de hand van dit kader kan worden bepaald welke handeling, situatie, doelgroep, verantwoordelijkheid vraagt om de inzet van een geregistreerde of niet-geregistreerde professional.

Als het gaat om de taken en werkzaamheden van een geregistreerde en niet-geregistreerde professional, is het overzicht in het document helpend (Nji, 2016).

6.4 DEELCONCLUSIE

De functie van crisisbegeleider binnen de *Maatschappelijke Opvang* valt onder het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. Dit houdt in dat de maatschappelijk werker zo veel als mogelijk moet streven naar het werken volgens de competenties en taken beschreven in het beroepsprofiel. Wanneer de maatschappelijk werker zijn functie blijft toetsen, resulteert dit in het gegeven dat de professionals geen werkzaamheden uitvoeren die niet passend zijn binnen de taken van zijn functie.

De Jeugdwet verplicht *aanbieders van Jeugdhulp en Jeugdbescherming* dat zij verantwoorde hulp verlenen. Om die reden is de beroepsregistratie in de Jeugdwet opgenomen. Dit zorgt ervoor dat de werkers binnen de gestelde kaders hun taken bekwaam kunnen en mogen uitvoeren.

Alle organisaties die een vorm van Jeugdhulp aanbieden, moeten zich bewust zijn van het feit dat zij de uitgevoerde werkzaamheden door professionals moeten kunnen verantwoorden. Het NJi beschrijft in het 'Kwaliteitskader Jeugd' de norm van de verantwoorde werktoedeling en verwoordt daarbij hoe deze toe te passen is in de praktijk. Hierbij is het principe 'pas toe of leg uit' leidend. Dit houdt in dat het van belang is dat een (niet)geregistreerd professional zich altijd moet kunnen verantwoorden voor het werk wat hij of zij uitvoert binnen de organisatie.

Wat opvallend is, is dat de WMO taken niet onder deze norm vallen. Aan de andere kant geldt dat wanneer professionals binnen de *Maatschappelijke Opvang* werkzaamheden uitvoeren die vragen om beroepsregistratie, zij zich toch moeten registreren. Een voorzichtige conclusie kan getrokken worden dat het dus van belang is dat de professionals binnen een organisatie weten welke werkzaamheden om beroepsregistratie vragen, zodat zij bekwaam en deskundig kunnen en mogen handelen binnen de kaders die gesteld worden.

Een aantal kwaliteitseisen vragen om werkzaamheden waar een beroepsregistratie voor nodig is. Wanneer dit het geval is, moet er organisatie breed een visie ontwikkeld worden hoe de professionals binnen de organisatie, wel of niet geregistreerd, een professionele en deskundige uitvoering van de kwaliteitseisen kunnen realiseren.

Wat hebben de professionals van Johanniter Opvang vanuit de organisatie nodig om hun werkwijze te professionaliseren om aan de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te kunnen voldoen?

7.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk staat de bovenstaande deelvraag centraal. Om deze deelvraag te beantwoorden, zijn de crisisbegeleiders, intaker en algemeen coördinator van Johanniter Opvang geïnterviewd. Zij zullen in de tekst omschreven worden als ‘professionals’.

Er is bij de beantwoording van de deelvraag gebruik gemaakt van de interviewfragmenten (bijlage 9). In de eerste paragraaf zal de bekendheid van en de wensen met betrekking tot de kwaliteitseisen beschreven worden. In de tweede en derde paragraaf zal aandacht besteed hoe de professionals voldoen aan de kwaliteitseisen. Tot slot zal er in de conclusie een antwoord gegeven worden op de deelvraag.

7.2 KWALITEITSEISENDOCUMENT VAN DE VNG

7.2.1 BEKENDHEID EN WENSEN MET BETREKKING TOT DE KWALITEITSEISEN

Vier van de vijf professionals geven aan bekend te zijn met de kwaliteitseisen. De één heeft dit document gelezen bij aanvang van de functie (D3.5) en de ander bij het aanpassen van het intakeformulier (D2.4). De overige twee professionals zijn regelmatig werkzaam op beleidsniveau, mede doordat zij bij dit onderzoek betrokken zijn. Professional D1 lijkt niet bekend te zijn met de kwaliteitseisen, omdat zij aangeeft niet te kunnen antwoorden op de vraag wat haar visie is voor het analyseren van de kwaliteitseisen (D1.6).

Professional D1 spreekt haar wensen uit. Ze wil graag dat het team eenduidig werkt aan de hand van een methodiek zodat zij de werkwijze breed kunnen verantwoorden en je je als professional kan profileren naar andere organisaties (D1.33).

Professional D3 geeft aan in een eventueel apart begeleidingsplan meer aandacht te willen voor de doelen van de kinderen en de risico's die er zijn rondom de ontwikkeling van de kinderen (D3.38).

Professional D4 geeft aan dat ze graag de kwaliteitseisen afvinkt wanneer ze er aan voldoen, zodat ze de kwaliteit van hulpverleners waarborgen. Daarnaast wil ze graag werken aan de hand van een methodiek om te voorkomen dat iedereen op zijn eigen eilandje werkt binnen de kwaliteitseisen (D4.36, D4.37).

Coördinator: ‘De onderbouwing en de verantwoording van het uitvoeren van de kwaliteitseisen kunnen beter. Mijn wens is dat er in de toekomst meer aandacht besteed wordt aan het begeleidingsplan. En dan bedoel ik dat er in het plan meer met kopjes gewerkt kan worden. Bijvoorbeeld speciale kopjes waaronder we kunnen rapporteren voor de

veiligheid en ontwikkeling van de kinderen (Interview Johanniter Opvang PW, 18 april 2018, D5.27).’

Daarnaast geeft hij aan niet per se met de methode ‘*Veerkracht*’ te willen werken. Hij werkt graag met het 8-fasemodel en ziet deze methodiek graag uitgewerkt terug in het begeleidingsplan. Op die manier kan er concreter verantwoord worden wat de professionals analyseren en welke hulp daarop wordt ingezet (D5.29).

7.3 INHOUD VAN DE KWALITEITSEISEN

De onderzoekers hebben de kwaliteitseisen met de professionals geanalyseerd op de volgende gebieden: welke kennis en vaardigheden bezitten de professionals al, wat is nog nodig en wat kan verbeterd worden in de uitvoering van de kwaliteitseisen? De verkregen informatie uit de interviews wordt hieronder per eis beschreven.

7.3.1 BASISKWALITEITSEIS

EIS 5: KINDCHECK

Professionals D1 en D2 geven aan de kindcheck standaard uit te voeren bij de intakefase. Dit wordt vastgelegd in het begeleidingsplan onder het kopje ‘gezinsrelaties’ (D1.8, D1.9, D2.6).

Professional D3 en D5 geven aan te signaleren in de *verwijsindex*. Wanneer er een match is, wordt dit geregistreerd in het dossier en nemen de professionals contact op met de betrokken andere hulpverlener (D3.9, D3.10, D3.11, D5.6).

In tegenstelling tot professionals D1 en D2, geeft professional D4 aan de kindcheck alleen uit te voeren wanneer er signalen zijn dat het niet goed gaat met het kind. De professional geeft aan dat ze weten hoe een kindcheck uitgevoerd moet worden, maar dat dit niet structureel gebeurt. Op dit moment is er volgens haar wel meer aandacht voor dit onderwerp binnen dit team (D4.9, D4.10).

7.3.2 CLIËNT CENTRAAL

EIS 8: INTAKE

Professional D1 geeft aan dat er een intake met de ouders plaatsvindt en niet met alle leden van het gezin. Ze vraagt zich af of je het moet willen om in gesprek te gaan met de kinderen, omdat een kind al veel meegemaakt heeft en kind moet kunnen zijn. Ze geeft aan het belangrijk te vinden de veiligheid van de kinderen te waarborgen, maar wel op een speelse manier dat aansluit bij de kinderen. De professional geeft aan dat het in gesprek gaan met de kinderen een taak is voor kindwerkers die daarvoor zijn opgeleid. Er zit volgens de professional verschil tussen de gespreksvoering met kinderen en met volwassenen (D1.11, D1.12, D1.13).

Professional D2 vertelt dat zij als intaker de veiligheid van de kinderen screent door in gesprek te gaan met ouders over de veiligheid van de kinderen. Er wordt in het cliënt volgsysteem gerapporteerd waar alle zorgaanbieders van Ede en omstreken ook kunnen rapporteren. Daarnaast wordt er tijdens de intake de zelfredzaamheidmatrix en de risicotaxatie ingevuld. Een kindintake is op dit moment niet aan de orde. Volgens de intaker zou dit wel goed zijn om te doen in de toekomst.

Je weet dan meer van een kind en kan signalen opvangen hoe het kind de situatie ervaart (D2.7, D2.8, D2.10). De intaker geeft aan dit zelf op te kunnen pakken met collega's: 'Want ik denk dat we wel gewoon goed onderscheid kunnen maken tussen, dit is iets wat we zelf moeten oppakken en dit is iets wat we moeten uitbesteden (Interview Johanniter Opvang AS, 18 april 2018, D2.11).'

Professional D3 geeft aan het begeleidingsplan met het gezin op te stellen. Wel is het leeftijdsafhankelijk of zij in gesprek gaat met het kind. Een kind van vier is volgens haar te jong om mee in gesprek te gaan, maar met een kind van twaalf doet zij dit wel. De professional geeft aan dat zij in gesprek gaat met het kind om even te horen hoe het kind het ervaart in de opvang, maar dit doet zij niet standaard. Ze gaat niet in gesprek met het kind wanneer ze de afweging maakt dat de inhoud van de hulpvraag van ouders hier niet om vraagt. Ze geeft aan dat het niet de taak van de crisisbegeleiders is om hulpverlening te geven aan kinderen (D3.13, D3.14, D3.15, D3.16, D3.17).

Professional D4 is kort en bondig en geeft aan dat er geen specifieke aandacht is voor de kinderen tijdens de intake (D4.11).

De coördinator geeft aan dat er tijdens de intake een risico inventarisatie wordt gedaan en dat de zelfredzaamheidmatrix wordt ingevuld. Waar hij naar op zoek is, is hoe je die uitkomsten kan vastleggen in het begeleidingsplan. Het begeleidingsplan zoals die nu is vormgegeven, vind hij te beperkt. Op de vraag hoe hij dit ziet voor alle leden van het gezin, antwoordt hij dat de organisatie zoveel mogelijk werkt met de ouders. Het is een bewuste keus de kinderen niet op te nemen in de screening en niet te betrekken bij het maken van een begeleidingsplan. Deze keuze is nog niet goed genoeg onderbouwd. Een deel van de onderbouwing is dat hij vindt dat de kinderen niet nog meer belast moeten worden met het oplossen van de problematieken die spelen. Wat volgens hem wel goed is om te doen, is het apart spreken van de kinderen en te vragen naar hoe zij vinden dat het gaat. Hij geeft aan dat ze hier nog erg zoekend in zijn (D5.8, D5.9, D5.10, D5.11).

EIS 9: JEUGDHULP

Professional D1 geeft aan niet standaard te verwijzen naar Jeugdhulp. Wanneer er een vraag is vanuit de ouders, het kind of wanneer de professional zorgen signaleert, wordt er doorverwezen naar passende hulp. Dit gaat via het sociaal team, het sociaal team wordt ook dan pas ingeschakeld (D1.14, D1.15).

Ook volgens professional D3 wordt het gezin bij binnenkomst niet standaard aangemeld bij het sociaal team. Wanneer er bekend is dat er meerdere hulpverleners betrokken zijn bij het gezin, laat professional D3 de regie bij de cliënt liggen door te vragen of de cliënt een afspraak wil maken met alle hulpverleners samen (D3.18, D3.19, D3.20, D3.21).

Er wordt volgens professional D4 veel samengewerkt met andere instanties. Wanneer ouders een hulpvraag hebben, verwijzen de professionals door naar passende hulp. Er wordt niet altijd Jeugdhulp ingezet, aangezien dit niet altijd nodig is. Als er nog geen hulpverlening betrokken is, wordt meestal het sociaal team ingezet binnen het gezin (D4.12, D4.13, D4.14).

De coördinator geeft aan dat hij graag ziet dat de afspraken die met andere zorgaanbieders worden gemaakt vastgelegd worden in het cliëntplan. Verder is de route van het inzetten van hulp voor

cliënten via het sociaal team. Hij merkt op dat deze samenwerking in de praktijk ‘verschrikkelijk’ is (D5.12, D5.13).

De intaker geeft aan dat hulpverlening betrokken wordt bij aanvang van het hulpverleningstraject. Ze geeft aan dat zij in eigenlijk 100% van de gevallen hulpverlening inzetten in een gezin. Een gezin mag volgens de professional niet op de wachtlijst staan zonder dat er hulpverlening betrokken is (D2.12, D2.13, D2.14).

EIS 10: ONDERWIJS

Professional D1 en de coördinator geven aan dat zij als organisatie te klein zijn om onderwijsactiviteiten te organiseren. Daarnaast vinden zij het de taak van de betrokken Jeugdzorg binnen het gezin om contacten te onderhouden met de scholen van de kinderen (D1.16, D1.17, D5.14).

Professional D3 geeft aan dat de organisatie geen afspraken heeft met scholen in de buurt. Deze eis vraagt dan nog de nodige aandacht in de toekomst. Ze geeft aan dat ze het zo zou willen zien, dat de maatschappelijk werkers van de scholen weten wie zij als Johanniter Opvang zijn. Op die manier wordt contact onderhouden wanneer er een kind die bij Johanniter Opvang verblijft aangemeld wordt op school (D3.22, D3.23, D3.24).

Professional D4 geeft aan onderwijs toegankelijk te maken voor kinderen, door met de gezinnen mee te denken in het zoeken van een passende school bij aanmelding (D4.15).

EIS 11: VERHUISBEWEGINGEN

Alle professionals geven aan dat zij zich bewust zijn van het feit dat verhuisbewegingen voor de gezinnen niet wenselijk zijn. Ze proberen zo min mogelijk verhuisbewegingen te creëren voor gezinnen. Soms is het niet te voorkomen wanneer een gezin door het hebben van een wachtlijst tijdelijk moet verblijven op een camping (zodat ze niet op straat verblijven) (D1.18, D1.19, D2.16, D3.25, D4.16, D4.17, D5.15).

7.3.3 PASSENDE EN EFFECTIEVE ONDERSTEUNING

EIS 20: CLIËNTPLAN

Alle professionals geven aan dat er geen apart begeleidingsplan is voor de kinderen.

Professional D2 geeft aan als intaker de begeleidingsplannen niet te maken met de gezinnen. Ze weet wel dat haar collega's geen aparte begeleidingsplannen schrijven voor de kinderen. Op de vraag hoe zij dat graag zou zien, antwoordt ze dat het hebben van een ouderplan en een subplan voor de kinderen mooi zou zijn. Wat zij daarbij opmerkt is dat je dan meer tijd moet besteden om te werken aan de doelen met de kinderen. Op dit moment zou daar geen ruimte voor zijn. Zij kan zich voorstellen dat je daar dan een jeugdwerker voor laat invliegen of dat de crisisbegeleiders meer uren krijgen (D2.17, D2.18).

Professional D3 zou een apart kopje voor de kinderen in het begeleidingsplan opnemen. Wanneer zij haar zorgen moet delen met een Jeugdhulpverlener, dan hoeft ze niet de hele rapportage terug te

lezen welke signalen zij heeft gerapporteerd voor een kind. Het maakt het plan overzichtelijker (D3.26, D3.27, D3.28).

Volgens professional D4 is het wel belangrijk dat ieders doelen aan bod komen in het begeleidingsplan. Interessant is dat zij aangeeft dat het niet relevant is per gezinslid alle levensgebieden in te vullen, omdat het gezin vaak als gezin een overkoepelend doel heeft (het krijgen van een huis bijvoorbeeld). De organisatie schrijft het begeleidingsplan aan de hand van het *achtfasenmodel* (D4.18, D4.19, D4.20).

De coördinator geeft aan dat er volgens hem een risico is op *parentificatie* en het hebben van een te groot verantwoordelijkheidsgevoel bij kinderen over zaken waar zij als kinderen niets mee kunnen. De organisatie richt zich op de ouders en begeleiden hen, om zo de kinderen een stabiele en veilige leefomgeving te bieden. Aan de andere kant merkt de coördinator op dat het niet een plan met doelen of afspraken hoeft te zijn, maar dat je ook in een apart plan kan rapporteren over hoe de situatie is bij aanvang, voortgang en wat er nodig is in de toekomst wanneer zij bij Johanniter Opvang uitstromen. Op die manier kan de organisatie zich verantwoorden over de gemaakte keuzes voor het inzetten van hulp voor kinderen en gezinnen (D5.16).

EIS 21: ONDERSTEUNING AAN KINDEREN

Professional D1 geeft aan dat het bieden van ondersteuning aan kinderen vooral nodig is op het gebied van stabiliteit en continuïteit. Wanneer een gezin een eigen huis heeft, kan er specialistische hulp ingezet worden voor de ouder en het kind. Aan de andere kant kan er tijdens het verblijf in de *Maatschappelijke Opvang* al wel gezocht worden naar stabiliteit in de zin van hoe gaat het met het kind in de opvang of bijvoorbeeld in de samenwerking zitten met de school van het kind. Ze merkt op dat het krijgen van meer uren of het inzetten van iemand anders om deze taken op te pakken wel nodig is (D1.20, D1.21).

Professional D2 geeft aan dat het gebruik van de zelfredzaamheidmatrix een aantal onderdelen zoals het kopje veiligheid beschrijft. Ze geeft aan dat ze niet letterlijk een afvinklijstje hebben voor het uitvoeren van de zes pijlers, maar dat er wel onbewust aandacht aan wordt besteed in het begeleiden van de gezinnen. De professional vindt de zelfredzaamheidmatrix ouderschap voldoende (D2.19, D2.20, D2.21).

Professional D3 geeft aan dat zij aandacht heeft voor de zes pijlers in de ondersteuning aan de kinderen. Wanneer er bijvoorbeeld sprake is van een hechtingsstoornis tussen ouder en kind, dan moet er gespecialiseerde Jeugdhulp in het gezin komen. Wanneer ouders vragen hebben over de opvoeding, bieden de crisisbegeleiders zelf psycho-educatie (D.3.29, D3.30).

Volgens professional D4 is dit een ondergesneeuwde kwaliteitseis binnen de organisatie. Dit omdat er niet gewerkt wordt vanuit een bepaalde methodiek (D4.21, D4.22).

EIS 22: VEILIGHEIDSSITUATIE BIJ UITSTROOM

Gezinnen stromen volgens de coördinator niet uit wanneer de veiligheid in het geding is. 'Bij signalen van onveiligheid zal altijd de *meldcode* doorlopen moeten worden' (Interview Johanniter Opvang PW, 18 april 2018, D5.18).

De onderbouwing van de veiligheidsinschatting wordt volgens professional D1, D3 en D5 niet in het begeleidingsplan vastgelegd, maar is volgens hen wel wenselijk, omdat de gemaakte keuzes dan verantwoord kunnen worden naar andere betrokken hulpverleners. Een idee voor de toekomst is dat de risicotaxatie die bij start van de hulpverlening wordt ingevuld, ook bij afronding van het traject wordt ingevuld (D1.22, D1.23, D3.31, D3.32, D5.18).

Professional D4 geeft aan dat de veiligheidssituatie van kinderen gedurende het hulpverleningstraject in kaart wordt gebracht door het invullen van de zelfredzaamheidmatrix, maar zegt daarentegen niets over het wel of niet rapporteren van deze gegevens in het begeleidingsplan. Wanneer de veiligheid in het geding is, consulteert zij de organisatie *Veilig Thuis* voor het verkrijgen van advies (D4.24, D4.25).

EIS 23: PROFESSIONEEL EN DESKUNDIG HANDELEN IN BEGELEIDING AAN KINDEREN

Professional D1 geeft aan dat zij als maatschappelijk werker geen gespecialiseerd *Jeugdhulpaanbieder* is. Ze is gewend om met volwassenen te werken en toen zij binnen Johanniter Opvang kwam werken, stond er niet in haar functieomschrijving dat zij met kinderen zou gaan werken. Volgens haar is de begeleiding aan kinderen noodzakelijk, maar onvoldoende vormgegeven binnen Johanniter Opvang. Als het gaat om het signaleren van zorgen, geeft ze aan dat de crisisbegeleiders dat wel moeten kunnen. Professional D1 geeft aan dat ze het niet nodig vindt dat alle crisisbegeleiders binnen Johanniter Opvang SKJ geregistreerd moeten zijn. Het is volgens de professional wel een optie een andere organisatie in te zetten voor de begeleiding aan kinderen (D1.24, D1.25, D1.26, D1.27).

Professional D2 geeft aan dat het professioneel en deskundig handelen in de begeleiding aan kinderen meer zou kunnen. Het signaleren en het doorverwijzen naar de juiste hulp is een vaardigheid waar de crisisbegeleiders volgens haar voldoende bekwaam in zijn. Zij vindt dat een belangrijk onderdeel van professionele begeleiding aan kinderen. Een training om deze vaardigheden op te frissen, zou volgens haar welkom zijn (D.23, D2.24).

Professional D3 geeft aan dat zij denkt dat zij en haar collega's voldoende toegerust zijn in het begeleiden van kinderen op het gebied van hun sociale en emotionele ontwikkeling. Ze geeft aan dat het voeren van de kindgesprekken een taak is wat de crisisbegeleiders binnen Johanniter Opvang zelf kunnen uitvoeren zonder SKJ registratie. Ze merkt tegelijkertijd op dat dit komt omdat ze zelf afgestudeerd is als Jeugdzorgwerker. Interessant te noemen is dat ze ook noemt dat het verblijf van het gezin maar drie maanden is binnen de opvang en het daarom wenselijk is alvast het sociale team in te zetten in het gezin voor eventuele vervolghulp (D3.33, D3.34, D3.35).

Volgens professional D4 is er aandacht voor de begeleiding aan kinderen wanneer er zorgen zijn. Volgens haar zou deze eis meer aandacht kunnen gebruiken door de ouders meer te bevragen op hoe het met de kinderen gaat en wat de kinderen nodig hebben (D4.28).

De coördinator geeft aan dat het signaleren en doorverwijzen een taak is die de crisisbegeleiders kunnen uitvoeren.

‘De grens wat hierbij wel opgepakt hoort te worden door de medewerkers en wat niet is niet zo helder. Ik heb als richtlijn dat bij intensieve vragen en/of onveiligheid altijd het sociaal

team betrokken wordt. Opvoedingsvragen die te maken hebben met de stabilisatie (bijv. niet betrekken van de kinderen in de problematiek van ouders en aanbrengen rust, reinheid en regelmaat) worden opgepakt door de begeleiders, tenzij de achterliggende problematiek te complex is of er onvoldoende voortgang wordt bereikt' (Interview Johanniter Opvang PW, 18 april 2018, D5.19).

Over het SKJ registreren van de medewerkers zegt hij het volgende:

'Ik ben niet van mening dat wij als maatschappelijk werkers binnen de opvang SKJ geregistreerd moeten zijn. We zijn geen Jeugdzorg. Ik denk dat het onze taak is dat wij goed kunnen signaleren en dat wij op die manier specialistische hulp kunnen inzetten vanuit de Jeugdzorg in het gezin in de vorm van een doorverwijzing naar bijvoorbeeld het sociale team (Interview Johanniter Opvang PW, 18 april 2018, D5.21).

7.3.4 RANDVOORWAARDEN

EIS 41: VEILIGE, KINDVRIENDELIJKE RUIMTE EN OMGEVING

De professionals geven aan dat er over het algemeen rekening wordt gehouden met de veilige en kindvriendelijke ruimte en omgeving. Dit uit zich bijvoorbeeld in de aanwezigheid van een babyinventaris en ramen voorzien van sloten. Daarnaast zijn er in de buurt speeltuinen (D1.28, D1.29, D2.25, D2.26, D3.36).

Ook benoemen de professionals dat ze de verantwoordelijkheid van het veilig maken en veilig houden van de ruimte en omgeving deels bij ouders laten liggen (D1.31, D4.30).

De coördinator geeft aan dat er niet gekeken wordt naar de omgeving wanneer de organisatie nieuwe huizen/appartementen koopt voor de opvang van gezinnen. 'Praktisch is er weinig te kiezen en zijn we blij als we al een woning kunnen aankopen' (Interview Johanniter Opvang PW, 18 april 2018, D5.25).

7.4 DEELCONCLUSIE

Wat betreft het voldoen aan de kwaliteitseisen is er op te merken dat de professionals niet eenduidig werken. De ene professional voert een standaard kindcheck uit en de ander doet dit alleen wanneer er signalen van zorg zijn. Daarnaast wordt er op dit moment geen kindintake uitgevoerd binnen de organisatie. Een conclusie die getrokken kan worden is dat de professionals binnen de organisatie zoekend zijn naar hoe zij dit in de toekomst kunnen en moeten verbeteren. De ene professional geeft aan dat een kindintake wenselijk is en de ander vraagt zich af of je de kinderen moet belasten met de problematiek van ouders. Op het gebied van verhuisbewegingen kan de conclusie getrokken worden dat het team eenduidig te werk gaat. Er moet sprake zijn van zo weinig mogelijk verhuisbewegingen.

Als het gaat om het bieden van ondersteuning aan kinderen en het inzetten van specialistische Jeugdhulp, zijn de meningen bij de professionals verdeeld. Enkele professionals geven aan dat het wenselijk is dat ondersteuning aan kinderen uitbesteed wordt aan een organisatie met SKJ geregistreerde *Jeugdhulpaanbieders*. Dit omdat zij als zich als Maatschappelijk Werkers niet voldoende bekwaam voelen om die gespecialiseerde hulp aan kinderen te bieden. Andere

professionals geven aan deze hulp meestal zelf te kunnen bieden aan kinderen. De vraag bij alle professionals blijft bestaan waar de grens ligt in het mógen en kunnen bieden van Jeugdhulp zonder SKJ registratie.

De wensen van de professionals richting de organisatie zijn duidelijk. Er is behoefte aan het eenduidig werken door het team aan de hand van een vaste methodiek. Daarnaast is aanpassing in het begeleidingsplan wenselijk. In het plan moet aandacht besteed worden aan de kinderen zodat er standaard gerapporteerd gaat worden over de veiligheid en ontwikkeling van de kinderen. Op deze manier kunnen de professionals hun werkwijze verantwoorden richting cliënten en derden.

HOOFDSTUK 8: CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

8.1 CONCLUSIE

In dit hoofdstuk zal de beantwoording van de hoofdvraag worden beschreven. De hoofdvraag luidt: ‘Op welke manier moeten de professionals van Johanniter Opvang hun werkwijze professionaliseren om aan de kwaliteitseisen voor Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te kunnen voldoen?’

8.1.1 EINDCONCLUSIE

De conclusie die getrokken kan worden vanuit de literatuur, is dat de doelgroep kinderen en gezinnen in de *Maatschappelijke Opvang* zich veilig en stabiel moeten voelen. Daarnaast verdienen kinderen het om te kunnen participeren binnen de *Maatschappelijke Opvang*. Het is belangrijk dat de professionals van Johanniter Opvang niet alleen praten met ouders over de kinderen, maar dat zij ook praten met de kinderen. Op dit moment wordt er binnen Johanniter Opvang niet gewerkt aan de hand van een vaste methodiek. Hier is onder alle professionals van Johanniter Opvang wel behoefte aan. Om de werkwijze te professionaliseren, is het nodig dat er één lijn getrokken wordt in de ondersteuning aan kinderen en gezinnen. Dit wil zeggen dat er op het gebied van de kindintake, de kindcheck, de kindgesprekken, en het begeleidingsplan aanpassingen gedaan moeten worden.

De Jeugdwet verplicht aanbieders van Jeugdhulp en Jeugdbescherming dat zij verantwoord hulpverleners. Om die reden is de beroepsregistratie in de Jeugdwet opgenomen. Dit zorgt ervoor dat de professionals binnen de gestelde kaders hun taken bekwaam kunnen en mogen uitvoeren. De taken van de WMO vallen niet onder de Jeugdwet. De professionals binnen de Maatschappelijke Opvang moeten zich wel registreren wanneer zij werkzaamheden uitvoeren die vragen om beroepsregistratie. Daarvoor is het van belang om te weten welke werkzaamheden om beroepsregistratie vragen zodat de professionals van Johanniter Opvang, binnen de gestelde kaders, professioneel kunnen en mógen handelen.

Aansluitend hierop is een eenduidige en duidelijke visie op en een beleid voor ondersteuning aan kinderen en gezinnen belangrijk. Dit is voor de professionals van Johanniter Opvang van belang om de kwaliteitseisen te waarborgen en hun werkwijze, in de ondersteuning aan kinderen en gezinnen, te kunnen verantwoorden.

8.2 AANBEVELINGEN

Op grond van bovenstaande conclusie zijn de volgende aanbevelingen voor Johanniter Opvang opgesteld:

1. Werken aan de hand van een methodiek;
2. Kaderen van werkzaamheden;
3. Eenduidige en duidelijke visie en een eenduidig en duidelijk beleid ontwikkelen.

De aanbevelingen zijn opgesteld om de professionals van Johanniter Opvang handvatten te bieden zodat zij hun werkwijze professioneel kunnen vormgeven, dat is volgens de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang, opgesteld door de VNG.

Voor de inhoud en onderbouwing van de aanbevelingen, verwijzen de onderzoekers u naar het adviesrapport in bijlage 10.

9.1 RELEVANTIE ONDERZOEK

Op dit moment zijn de kwaliteitseisen door Johanniter Opvang niet geheel gewaarborgd, wat Johanniter Opvang wel graag zou willen. De onderzoekers hebben Johanniter Opvang hulp geboden in het zoeken naar wat een professionele werkwijze is om de kwaliteitseisen binnen de organisatie te kunnen waarborgen. Met de handvatten die de onderzoekers Johanniter Opvang hebben geboden, kan de kwaliteit van hulpverlening en daarmee het professioneel werken, binnen Johanniter Opvang worden verbeterd. De resultaten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek. Dit is meegenomen in de aanbevelingen.

9.2 PRODUCT- EN PROCESEVALUATIE

9.2.1 STERKE PUNTEN

Onderzoekslijn

Voorafgaand aan het onderzoek hebben de onderzoekers een duidelijke lijn voor het onderzoek opgesteld. Er is gestart met het uitvoeren van literatuuronderzoek. Vervolgens is de literatuur voorgelegd aan deskundigen. Ook is de literatuur voorgelegd aan de professionals van Johanniter Opvang. Hiermee hebben de onderzoekers de literatuur en de praktijk met elkaar vergeleken en aan elkaar getoetst.

Onderlinge samenwerking

In het verleden hebben de onderzoekers meerdere malen samengewerkt. Zij waren bij aanvang van het onderzoek al op de hoogte van elkaars sterke en zwakke punten in het doen van onderzoek. Dit heeft geleid tot het maximaal benutten en inzetten van ieders kwaliteiten. Door de goede samenwerking was er de ruimte om elkaar kritisch te bevragen. Dit alles heeft de kwaliteit van het onderzoek verhoogd.

Begeleiding Johanniter Opvang

De begeleiding van de afstudeerorganisatie hebben de onderzoekers als prettig ervaren. Bij aanvang van het onderzoek hebben zij vaste afspraak momenten ingepland om elkaar te spreken over het verloop van het onderzoek. De onderzoekers zaten wat betreft het uitvoeren van het onderzoek met de opdrachtgever op één lijn. De opdrachtgever bood nieuwe inzichten wanneer dat nodig was. Daarnaast konden de onderzoekers altijd contact opnemen met de begeleiders van de afstudeerorganisatie.

Begeleiding Christelijke Hogeschool Ede

De onderzoekers zijn in de fase van afstuderen begeleid door Ruth Vermaat. Dit is vormgegeven door 9 leerwerkbijeenkomsten met een aantal andere afstudeerkoppels. Tijdens deze bijeenkomsten was er de mogelijkheid tot het geven van feedback op elkaars, tot dan toe, verkregen en beschreven resultaten. Daarnaast was er de gelegenheid tot het stellen van vragen. De betrokkenheid en kritische blik van de afstudeerbegeleider heeft volgens de onderzoekers bijgedragen aan de kwaliteit van het eindresultaat.

Aanpassing tijdens het onderzoeksproces

Tijdens het doen van onderzoek hebben de onderzoekers enkele beslissingen gemaakt die geleid hebben tot aanpassingen in het onderzoeksproces. De onderzoekers hebben, na overleg met de afstudeerbegeleider, een deelvraag weggelaten. Deze bleek overbodig te zijn. Dit heeft geleid tot het concreter maken van het gehele onderzoeksrapport. Daarnaast hebben de onderzoekers informatie uit de interviews gebruikt voor het schrijven van het literatuurhoofdstuk 6.

9.2.2 ZWAKKE PUNTEN

Betrouwbaarheid interviews

Bij het afnemen van de interviews zijn niet bij alle deskundigen en professionals hetzelfde aantal vragen afgenomen. De onderzoekers zijn bij een aantal interviews afgeweken van de interviewleidraad, doordat zij onbewust interviewvragen hebben overgeslagen. Daarnaast is één interview niet geheel opgenomen. Dit hebben de onderzoekers opgelost door het interview direct uit te werken en op te sturen naar de professional. De professional heeft de tekst aangepast waar nodig. Bovenstaande zwakke punten wat betreft de interviews, worden benoemd in de interviewleiden.

Ook hebben de onderzoekers er aan het einde van het onderzoek voor gekozen de vergelijkbare organisatie Kwintes niet meer te interviewen. De late respons van de organisatie maakte het voor de onderzoekers niet meer haalbaar een interview af te nemen. Deze keus heeft ervoor gezorgd dat er geen sprake was van theoretische saturatie (verzadiging). De informatie uit de interviews is daardoor minder betrouwbaar.

Literatuur

Aan het einde van het onderzoek stuiten de onderzoekers op een nieuw onderzoek naar kinderen in de opvang (Lenferink, 2018). Dit document is niet meegenomen in het onderzoek, maar had wel ondersteunend kunnen zijn voor de kwaliteit van het onderzoek. Dit onderzoek wordt wel meegenomen in het adviesrapport.

9.3 EVALUATIE ONDERZOEKSDOELSTELLING

Voorafgaand aan het onderzoek is het volgende doel opgesteld: *“Het onderzoeksdoel en tevens het eindresultaat is een adviesrapport waarin beschreven staat hoe de professionals van Johanniter Opvang hun werkwijze professioneel, dat is volgens de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG, kunnen vormgeven.”* In de afgelopen maanden is bovenstaande onderzocht door middel van literatuuronderzoek en het afnemen van interviews. Hiermee is bovenstaand doel bereikt. In de conclusie staat het antwoord op de hoofdvraag beschreven, waaruit blijkt hoe de professionals van Johanniter Opvang hun werkwijze professioneel kunnen vormgeven. Tevens is duidelijk geworden wat er vanuit de organisatie ontbreekt. Aan de hand van de handvatten vanuit dit onderzoek weet de organisatie op welke manier de professionals hun werkwijze professioneel, dat is volgens de kwaliteitseisen, kunnen vormgeven.

Augeo, Bernhard van Leer, & Stichting Kinderpostzegels. (2014). *Kindermishandeling voorkomen: het kan!* Geraadpleegd op 28 maart 2018, van <https://www.augeo.nl/-/media/Files/Gemeenten/Augeo-Kindermishandeling-voorkomen-het-kan-Preventie-in-gemeenten.ashx>

Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW). (2016). *Beknopt beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. Een samenvatting.* Geraadpleegd op 13 april 2018, van [file:///C:/Users/140691/Downloads/BPSW Brochure Beroepsprofiel Maatschappelijk 170x240-002-1.pdf](file:///C:/Users/140691/Downloads/BPSW%20Brochure%20Beroepsprofiel%20Maatschappelijk%20170x240-002-1.pdf)

Bootsma, J. (2002). *Maatschappelijk werk in model.* Amsterdam, Nederland: Uitgeverij S.W.P. B.V.

Cohen, J.A., Mannarino, A.P., & Deblinger, E. (2008). *Behandeling van trauma bij kinderen en adolescenten.* Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Covington, C., Delaney-Black, V., Ondersma, S. J., Nordstrom-Klee, B., Templin, T., Ager, J., . . . Sokol, R. J. (2002). *Violence Exposure, Trauma, and IQ and/or Reading Deficits Among Urban Children.* Geraadpleegd op 2 april 2018, van <https://jamanetwork.com/journals/jamapediatrics/fullarticle/191640>

Evans, G., & Wells, N. (2008). *Nearby Nature: a buffer of life stress among rural children.* Geraadpleegd op 2 april 2018, van <https://pdfs.semanticscholar.org/f1b3/b8b51f9b11295debee2b9b4956e24422e6f9.pdf>

Instituut voor natuureducatie en duurzaamheid. (2014). *Beetje natuur, grote invloed.* Geraadpleegd op 26 maart 2018, van <https://www.ivn.nl/file/11852/download?token=nCtHY3XH>

Instituut voor natuureducatie en duurzaamheid. (2012). *Waarom wij natuur nodig hebben.* Geraadpleegd op 26 maart 2018, van [http://www.agnesvandenbergh.nl/IVN factsheetNenG_web.pdf](http://www.agnesvandenbergh.nl/IVN_factsheetNenG_web.pdf)

Johanniter Opvang. (z.d.). Over ons. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <http://www.johanniteropvang.nl/over-ons/>

Lenferink, H. (2018). *Eindrapportage Lenferink over kinderen in de maatschappelijke- en vrouwenopvang.* Geraadpleegd op 11 mei 2018, van https://vng.nl/files/vng/eindrapportage-lenferink_kinderen_in_de_opvang.pdf

Lünnemann K., & Pels, T. (2013). *Van generatie op generatie; Een literatuurstudie naar het doorbreken van geweld en de rol van opvoeding.* Geraadpleegd op 26 maart 2018, van https://www.verwey-jonker.nl/doc/jeugd/8865_Van-generatie-op-generatie.pdf

Nederlands Jeugdinstituut (NJI). (maart 2016). *Kwaliteitskader Jeugd, versie 2.1 september 2016.* Geraadpleegd op 23 april 2018, van <https://skjeugd.nl/wp-content/uploads/2017/01/kwaliteitskader-Jeugd-v2.1.pdf>

Notten, T., & Spiering, F. (2012). *Zorgen om de jeugd; tussen paniek en passende voorzieningen*. Amsterdam: Boom uitgevers.

Simons, P., & Thuis, M. (2017). Wetgeving Zorg en Welzijn. Den Haag, Nederland: Sdu.

Struik, A. (2011). slapende honden? Wakker maken!. Geraadpleegd op 2 april 2018, van http://www.ariannestruik.com/pdf/artikel_kap_slapendehonden_2011.pdf

Struik, A. (2011). Vroegkinderlijke, chronische traumatisering bij kinderen. Geraadpleegd op 2 april 2018, van http://www.ariannestruik.com/pdf/gz2011_traumatisering_kinderen.pdf

Trimbos Instituut. (2015). Gezinnen in de Maatschappelijke Opvang. Opvang en ondersteuning van dakloze gezinnen. Geraadpleegd op 23 april 2018, van <https://assets.trimbos.nl/docs/1576a960-a07a-481f-9aee-b72df1107bf7.pdf>

Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2015). Praktijkgericht onderzoek (2^e druk). Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Van IJzendoorn, M. H., Cyr, C., Euser, E. M., & Bakermans-Kranenburg, M. J. (2010). Attachment security and disorganization in maltreating and high-risk families: A series of metaanalyses, in: 'Development and Psychopathology'. Geraadpleegd op 2 april 2018, van <http://www.marinusvanijzendoorn.nl/wp-content/uploads/2012/07/CyrEuserBakermans-KraneburgandVanIJzendoorn2010DevPsychopathattachmentabusemeta.pdf>

Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (mei 2016). Handreiking voor gemeenten. Kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang. Geraadpleegd op 5 maart 2018, van <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20160616-kwaliteitseisen-beschermd-wonen-en-maatschappelijke-opvang.pdf>

Werkgroep Veilige Toekomst. (2015). Veilige Toekomst. Geraadpleegd op 5 maart 2018, van http://www.opvang.nl/files/Veilige_toekomst_Def_LR.pdf

Wolke, D., Copeland, W. E., Costello, E. J., & Lereya, S. T. (2015). Adult mental health consequences of peer bullying and maltreatment in childhood: two cohorts in two countries. Geraadpleegd op 2 april 2018, van [http://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366\(15\)00165-0/abstract](http://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366(15)00165-0/abstract)

8-fasenmodel

Het 8-fasenmodel is een planmatige methode waarmee je cliënten in de maatschappelijke zorg individueel begeleidt. De eigen kracht van cliënten staat centraal. De naam verwijst naar de acht fasen van elk begeleidingsproces (Movisie).

Beroepsregister

Register waarin beoefenaren van beroepen in het jeugddomein worden ingeschreven en dat tot doel heeft de kwaliteit van de beroepsbeoefening te bevorderen en te handhaven (Bron: Besluit Jeugdwet, artikel 1.1).

Beschermd Wonen

Wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische- of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving (Bron: WMO 2015, artikel 1.1.1).

Centrum voor Jeugd en Gezin

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) geeft informatie en advies over de gezondheid, het opgroeien en opvoeden kinderen (Bron: Centrum voor Jeugd en Gezin).

Entrea

Entrea is er voor kinderen en jongeren van 0 tot 18 + jaar en hun gezin, bij complexe vragen op het gebied van opgroeien, opvoeden en ontwikkeling. Vanuit de overtuiging dat elk kind in zijn vertrouwde omgeving thuis hoort, zetten zij speciaal onderwijs, specialistische Jeugdhulp en gezinsgerichte opvoedingsondersteuning in. Op maat, thuis, op school, in de buurt en op onze locaties. De ontwikkelvraag van de jeugdige staat daarin centraal (Bron: Entrea).

Geregistreeerde Jeugdprofessional

Beroepsbeoefenaar die is ingeschreven in het kwaliteitsregister jeugd (Bron: Besluit Jeugdwet, artikel 1.1).

Geregistreeerde professional

Geregistreeerde jeugdprofessional of beroepsbeoefenaar die als arts, verpleegkundige, gezondheidszorgpsycholoog of psychotherapeut is ingeschreven in een register als bedoeld in artikel 3 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Bron: Besluit Jeugdwet, artikel 1.1).

Intergenerationele overdracht

Intergenerationele overdracht van huiselijk geweld, mishandeling of verwaarlozing is het verschijnsel dat mensen die als kind huiselijk geweld, mishandeling of verwaarlozing hebben meegemaakt in hun

latere leven vaker huiselijk geweld, mishandeling of verwaarlozing meemaken dan mensen dit niet hebben meegemaakt (Bron: Movisie).

Jeugddomein

Terrein waarop aanbieders van Jeugdhulp, uitvoerders van kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering, advies- en meldpunten huiselijk geweld en kindermishandeling, colleges voor zover het betreft de toeleiding naar, advisering over en de bepaling van de aangewezen voorziening, justitiële jeugdinrichtingen, de Halt-bureaus en de raad voor de kinderscherming werkzaam zijn (Bron: Besluit Jeugdwet, artikel 1.1).

Jeugdhulp

1. Ondersteuning van en hulp en zorg, niet zijnde preventie, aan jeugdigen en hun ouders bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen en stoornissen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de jeugdige, of opvoedingsproblemen van ouders;
2. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van jeugdigen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem en die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt, en
3. Het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van de persoonlijke verzorging gericht op het opheffen van een tekort aan zelfredzaamheid bij jeugdigen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of een somatische of psychische aandoening of beperking, die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt, met dien verstande dat de leeftijdsgrens van achttien jaar niet geldt voor Jeugdhulp in het kader van jeugdstrafrecht (Bron: Jeugdwet, artikel 1.1).

Jeugdhulpaanbieder

1. Natuurlijke persoon die, het verband van natuurlijke personen dat of de rechtspersoon die bedrijfsmatig Jeugdhulp doet verlenen onder verantwoordelijkheid van het college;
2. Solistisch werkende Jeugdhulpverlener onder verantwoordelijkheid van het college; (Bron: Jeugdwet, artikel 1.1).

Jongeren in de opvang

Opvang van dak- en thuisloze jongeren, met een leeftijd tussen de 18 en 23 jaar (Bron: Kwaliteitsdocument Beschermd wonen en Maatschappelijke Opvang, VNG).

Kinderen en gezinnen in de crisisopvang

Opvang van dak- en thuisloze gezinnen, waarbij een gezin een huishouden is van minstens één volwassene en minstens één minderjarig kind (18-). Koppels van volwassenen zonder kinderen vallen dus niet onder de definitie van gezin zoals deze voor de kwaliteitseisen gehanteerd is (Bron: Kwaliteitsdocument Beschermd wonen en Maatschappelijke Opvang, VNG).

Maatschappelijke Opvang

Onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving (Bron: WMO 2015, artikel 1.1.1).

Meldcode

5 stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Iedere hulporganisatie en zelfstandige professional ontwikkelt een eigen meldcode. Daarin moeten in ieder geval de volgende 5 stappen staan:

- Stap 1: In kaart brengen van signalen.
- Stap 2: Overleggen met een collega. En eventueel raadplegen van *Veilig thuis* (het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling). Of een deskundige op het gebied van letselduiding.
- Stap 3: Gesprek met de betrokkene(n).
- Stap 4: Wegen van het huiselijk geweld of de kindermishandeling. En bij twijfel altijd *Veilig Thuis* raadplegen. (afwegingskader verplicht vanaf 1 januari 2019).
- Stap 5: Beslissen aan de hand van het afwegingskader (afwegingskader verplicht vanaf 1 januari 2019): Is melden noodzakelijk? / Is hulpverlening (ook) mogelijk? (Bron: Nederlands Jeugdinstituut).

Moreel beraad

Een moreel beraad is een gestructureerd en methodisch groepsgesprek over een morele vraag naar aanleiding van een concrete ervaring. Een moreel beraad kan het beste als een dialoog (in tegenstelling tot discussie of debat) of onderzoek gekenschetst worden (Bron: Centrum voor Ethiek en Gezondheid).

Movisie

Movisie is het landelijk kennisinstituut en adviesbureau voor het sociaal domein. Wij werken aan een samenleving met veerkracht waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam zijn. Onze 150 experts ontwikkelen, verzamelen en verspreiden toepasbare kennis en oplossingen voor sociale vraagstukken (Bron: Movisie).

Nacht- crisisopvang

De nachtopvang is een voorziening met een beperkte openstelling en is niet 24 uur per dag beschikbaar. Daklozen kunnen hier 's nachts of een deel van de dag verblijven. De crisisopvang biedt de eerste hulp aan mensen die door een crisis hun thuis zijn kwijtgeraakt (Bron: Kwaliteitsdocument Beschermd wonen en Maatschappelijke Opvang, VNG).

Nederlands Jeugdinstituut

Het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) is het kenniscentrum dat actuele kennis over jeugd, vakmanschap en de organisatie van het jeugdveld verzamelt (Bron: Nederlands Jeugdinstituut).

Omklapconstructie

Aanbieders van Maatschappelijke Opvang nemen de contracten over en bieden ambulante begeleiding aan cliënten. Zo kunnen de cliënten onder voorwaarden van de voorziening in het huis

wonen. De kans op huisuitzetting door de gemeente wordt zo verkleind (Bron: Interview deskundige de Tussenvoorziening).

Parentificatie

Parentificatie is een begrip dat werd geïntroduceerd door Boszormenyi-Nagy. Volgens deze pionier van de contextuele therapie gaat het bij parentificatie om gezinsomstandigheden waarbij het kind verantwoordelijk wordt (gemaakt) voor het ouderlijk welbevinden. Het kind wordt (en/of voelt zich) geroepen oneigenlijke zorgen op zich te nemen (Bron: Psychoanalytisch woordenboek).

Psycho-educatie

Psycho-educatie is het geven van informatie aan cliënten of aan familie/naastbetrokkenen van cliënten, over hoe zij kunnen omgaan met hun beperking of de beperking van hun naaste. Psycho-educatie kan individueel of in groepsverband aangeboden worden. (Bron: ENSIE GGZ platform)

Veerkracht

Veerkracht is een methodisch kader voor de begeleiding van kinderen in de vrouwenopvang, vanuit een systeemgerichte visie. Kernelementen van Veerkracht zijn: aandacht voor het kind in de intake, bieden van een positief leefklimaat, werken aan veiligheid, screening, betrekken van de afwezige ouder, ondersteuning van de ouders, betrekken van het netwerk en begeleiding van kind en gezin aan de hand van een veiligheidsplan en actieplan (Bron: Movisie).

Veilig Thuis

Veilig Thuis is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Slachtoffers, daders en omstanders kunnen bij de regionale organisaties terecht voor deskundige hulp en advies. Veilig thuis geeft advies en biedt ondersteuning, ook aan professionals (Bron: Veilig Thuis).

Verantwoorde hulp

1. De Jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling verlenen verantwoorde hulp, waaronder wordt verstaan hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder;
2. De Jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling organiseren zich op zodanige wijze, voorzien zich kwalitatief en kwantitatief zodanig van personeel en materieel en dragen zorg voor een zodanige verantwoordelijkheidstoedeling, dat een en ander leidt of redelijkerwijs moet leiden tot verantwoorde hulp. De Jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling betrekken hierbij de resultaten van overleg tussen Jeugdhulpaanbieders, het college en cliëntenorganisaties. Voor zover het betreft Jeugdhulp die verblijf van een jeugdige of ouder in een accommodatie gedurende ten minste een etmaal met zich brengt, draagt de Jeugdhulpaanbieder er tevens zorg voor dat in de accommodatie geestelijke verzorging beschikbaar is, die zoveel mogelijk aansluit bij de godsdienst of levensovertuiging van de jeugdige of ouder;
3. De hulpverlener neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor die hulpverlener geldende professionele standaard; (Bron: Jeugdwet, artikel 4.1.1).

Verwijsindex

Met het wijzigen van het Uitvoeringsbesluit van de Wet op jeugdzorg per 13 juli 2010 is de landelijke verwijsindex voor risicojongeren (VIR) ingevoerd. De VIR is een digitaal systeem dat risicomeldingen over jongeren tot 23 jaar bij elkaar brengt. Meldingsbevoegde professionals kunnen een jongere melden aan de verwijsindex indien zij een 'redelijk vermoeden' hebben dat 'de noodzakelijke condities voor een gezonde en veilige ontwikkeling van de jongere daadwerkelijk worden bedreigd.' Het gaat dus om een risicomelding van een professional over een jongere. Wanneer over dezelfde jongere twee of meerdere keren in het systeem een melding is gedaan, is er sprake van een match. Bij een match wordt er vervolgens een signaal gezonden naar alle meldingsbevoegden die de betrokken jongere hebben gemeld: een e-mail over de betrokkenheid van dezelfde gemelde jongere. Zij kunnen dan contact met elkaar opnemen en onderling inhoudelijke informatie uitwisselen (Bron: Rijksoverheid NL).

William Schrikker Groep

De William Schrikker Groep (hierna WSG) bestaat uit verschillende bedrijfsonderdelen en werkt voor een bijzondere doelgroep. Wij bieden hulp en ondersteuning aan kinderen met een (verstandelijke) beperking of chronische ziekte en kinderen van ouders met een beperking.

William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering (WSS JB&JR) biedt, als gecertificeerde instelling, in elke regio gespecialiseerde Jeugdhulp. Dit betreft zowel de uitvoering van vrijwillige begeleiding als de maatregelen in het kader van ondertoezichtstelling, voogdij en jeugdreclassering (Bron: William Schrikker Groep).

Deelvraag 1

Waarom zijn de kwaliteitseisen voor Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG, welke vakliteratuur ligt ten grondslag aan de inhoud van deze kwaliteitseisen en wat houden deze kwaliteitseisen in?

Kernbegrip	Soort bron	Bron	Inhoud bron
Kwaliteitseisen VNG - WMO 2015 Kwaliteitskenmerken - Uitgangspunten ontwikkeling kwaliteitseisen - Inhoud kwaliteitseisen	Publicatie/PDF	https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20160616-kwaliteitseisen-beschermd-wonen-en-maatschappelijke-opvang.pdf	VNG handreiking voor gemeenten. Kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang
WMO wat is er veranderd?	Internet artikel Movisie	https://www.movisie.nl/artikel/wmo-2015-wat-er-veranderd	Inhoud verandering naar WMO 2015
Crisishulpverlening	Boek	Crisishulpverlening, maart 2010 Brinkman & van den Berg ISBN 9789031374717	In dit boek geven de auteurs hulpverleners concrete handvatten voor het toepassen van crisishulpverlening.
Gezinssystemen	Boek	Gedragsverandering in gezinnen, april 2006 Alfred Lange ISBN 9789068905861	
Begeleiding gezinnen	Artikel Trimbos instituut	https://www.trimbos.nl/producten-en-diensten/webwinkel/product/?prod=af1420	Gezinnen in de maatschappelijke opvang / opvang en ondersteuning van dakloze gezinnen
Maatschappelijke Opvang	Internetsite Federatie Opvang	http://www.opvang.nl/site/item/maatschappelijke-opvang/	De Federatie Opvang vertegenwoordigt de maatschappelijke opvanginstellingen op landelijk niveau
Kinderen in de hulpverlening	Artikel Movisie	https://www.movisie.nl/esi/veerkracht	Methode 'veerkracht' speciaal

			voor kinderen in de hulpverlening
kindcheck	AUGEO PDF Internetbron	https://www.augeo.nl/~media/Files/Kindcheck/Augeo-Handleiding-Kindcheck.ashx?la=nl-NL	AUGEO handleiding kindcheck
Veiligheid kinderen Checklist	NJI /PDF internetbron	https://www.nji.nl/nl/Producten-en-diensten/Licht-Instrument-Risicotaxatie-Kindveiligheid-(LIRIK)	De LIRIK is een checklist die professionals in de jeugdzorg helpt bij het beoordelen of er sprake is van kindermishandeling en bij het inschatten of een kind risico loopt in de toekomst.
Meldcode	Rijksoverheid internetbron	https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
Ondersteuning bieden aan kinderen in de opvang INTERESSANTE BRON MET VEEL BRONNEN IN LITERATUURLIJST !	PDF 'Veilige Toekomst. Doen wat nodig is voor kinderen in de opvang' (oktober 2015).	http://www.opvang.nl/files/Veilige_toekomst_Def_LR.pdf	van de Werkgroep Veilige Toekomst, Stichting Kinderpostzegels Nederland en Federatie Opvang
Sociale en emotionele ontwikkeling kinderen	Boek	Ontwikkeling psychologie (deel 1 en deel 2) Feldman	
		kleine ontwikkelingspsychologie (jonge kind, schooljaren, puberjaren) R. Kohnstamm	
Intergenerationele overdracht / hechting	Boek	Gehechtheid van ouders en kinderen, januari 1994 M.H. van IJzendoorn ISBN 9789031318148	intergenerationele overdracht van gehechtheid in theorie, (klinisch) onderzoek en gevalbeschrijvingen
Multi- probleem gezinnen	Veel bronnen over	https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-313-8644-4_87	
Deelvraag 2 Op welke manier voldoen <i>vergelijkbare organisaties</i> voor Maatschappelijke Opvang aan de			

<i>kwaliteitseisen voor Maatschappelijke Opvang</i> opgesteld door de VNG? Interviews afnemen door beleidsplannen van vergelijkbare organisaties te lezen			
Deelvraag 3 Wat is op het gebied van <i>professioneel werken</i> voor de <i>crisisbegeleiders</i> van Johanniter Opvang nodig om de kwaliteitseisen voor Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te realiseren?			
Kernbegrip	Soort bron	Bron	Inhoud bron
Beroepscode Beroepsprofiel Maatschappelijk Werk	Internetbron	https://www.bpsw.nl/professionals/maatschappelijk-werkers/wat-is-maatschappelijk-werk/	Beroepsvereniging van professionals in het maatschappelijk werk Wat is maatschappelijk werk? Beroepscode en beroepsprofiel van de maatschappelijk werker
Beroepsregistratie	internetbron	https://www.bpsw.nl/professionals/maatschappelijk-werkers/beroepsregistratie/	
Deelvraag 4 Wat hebben <i>crisisbegeleiders</i> van Johanniter Opvang vanuit de organisatie nodig om hun <i>werkwijze te professionaliseren</i> om aan de kwaliteitseisen voor Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te kunnen voldoen?			
Professioneel begeleiden in crisisopvang	Methodeboek maatschappelijke opvang	Competentiegericht begeleiden van kwetsbare mensen: methodeboek maatschappelijke opvang. Auteur: Marianne Haspels, Ypke Hemminga, Marcella Haak ISBN: 9789088505850 Uitgever: Amsterdam: SWP: 2015	
	Methodeboek	Taakgerichte hulpverlening in het maatschappelijk werk Lou en Nel Jagt Bohn Stafleu van Loghum (1995) ISBN 9031319783	
	Methodeboek	Methode krachtwerk. Methodisch werken aan participatie en zelfregie Judith Wolf Uitgeverij Coutinho (2016) ISBN 9789046905197	
Deelvraag 5			

Welke <i>verandering</i> binnen Johanniter Opvang is nodig om het <i>werken aan de hand van de kwaliteitseisen</i> voor de Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te kunnen realiseren?			
Kwaliteitseisen	PDF Vereniging van Nederlandse Gemeenten	https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20160616-kwaliteitseisen-beschermd-wonen-en-maatschappelijke-opvang.pdf	Kwaliteitseisen voor de maatschappelijke opvang
Verandering	boek	werken met de SWOT analyse S. Vermeylen, 3 ^e druk 2018	

LEGER DES HEILS: HET KOMPAS

Bij Het Kompas in Gouda worden gezinnen en individuen opgevangen. Het Kompas valt onder de organisatie: het Leger Des Heils. Bij Het Kompas kunnen vijf gezinnen worden opgevangen. De gezinnen hebben ieder een eigen slaapkamer. Daarnaast zijn er twee gezamenlijke woonkamers die twee gezinnen met elkaar delen. Het is de bedoeling dat de gezinnen doorstromen naar een eigen woning. Dat is vaak een *zorg- dak- constructie*, waardoor er een *ambulant begeleider* aan een gezin wordt gekoppeld.

DE TUSSENVOORZIENING

De Tussenvoorziening in Utrecht heeft een crisisopvang in Utrecht en in IJsselstein. De crisisopvang is één afdeling die bestaat uit een aantal gezinsappartementen. De gezinsappartementen en de appartementen voor de individuele crisisopvang bevinden zich in hetzelfde gebouw. Naast deze afdeling zijn er ook twee groepspanden waar drie kindermoeders per groepspand wonen met één kind.

Daarnaast heeft De Tussenvoorziening 90 ambulante plekken in de stad. Een gezin zit een half jaar tot een jaar in de crisisopvang. Daarna stroomt het gezin uit naar een ambulante woning, waar zij toewerken naar zelfstandigheid. Vanuit daar krijgen gezinnen een eenmalig woningaanbod vanuit de woningcorporatie of de gemeente. Wanneer een gezin groepsongeschikt is, slaan zij de stap van de crisisopvang over en stromen zij gelijk door naar een ambulante woning.

IRISZORG

IrisZorg heeft een crisisopvang in Nijmegen. Dit is een pand gelegen in een woonwijk, waar individuen en gezinnen opgevangen kunnen worden. De individuen hebben een slaapkamer, gezamenlijke woonkamer, keuken en alles wat zij verder nog nodig hebben. De gezinnen worden op de eerste en tweede verdieping opgevangen en hebben ieder een eigen appartement met slaapkamer. IrisZorg heeft plaats voor 12 gezinnen.

FRAGMENTATIE INTERVIEW IRISZORG

Interviewer	Fragment	Respondent
Aan de hand van welke methodiek wordt er gewerkt binnen uw organisatie om kinderen en gezinnen professioneel te kunnen begeleiden?	A1.1	Binnen de crisisopvang werken wij met de methodiek krachtwerk. Krachtwerk is een methodiek waar de cliënt centraal staat en waar men kijkt naar wat de cliënt wel kan, wat goed gaat, wat zijn krachten zijn. In plaats van te kijken naar wat is er allemaal mislukt in je leven, wat is er niet gelukt, wat is je beperking, wat is je diagnose, wat kun je allemaal niet. Dus we proberen zo veel mogelijk de cliënten op een positieve manier te benaderen en te begeleiden naar een vervolgstap. Krachtwerk die zorgt er voor dat wij kijken naar wat gaat er goed en wat kunnen we daarmee. Niet naar wat er allemaal is misgegaan, want dat weten ze zo langzamerhand wel.
Waarom werkt uw organisatie volgende de door u genoemde methodiek?	A1.2	Omdat wij meestal cliënten krijgen die voor ons al heel veel hebben meegemaakt en die echt wel weten wat er allemaal mis is gegaan in het verleden en wij willen graag kijken naar de cliënt centraal. Dichtbij de cliënt staan, ervoor zorgen dat zij ook kunnen kijken naar de mogelijkheden en niet naar de onmogelijkheden.
	A1.3	En toekomstgericht en zo veel mogelijk zelfredzaam ook. Want in het verleden was het zo dat wij heel veel overnamen van de cliënten, zodat ze zelf de rust konden krijgen die ze wel of niet nodig hadden Maar we zien dat cliënten daar van hospitaliseren, dat is in de afgelopen jaren wel gebleken. Ook binnen andere zorgaanbieders en je moet de cliënt laten doen wat ze zelf kunnen. En ze daar in ondersteunen en zo dicht mogelijk staan bij de cliënt. Dat is meer wat ik daar mee bedoel. En dat werkt heel positief en dat werkt ook motiverend voor cliënten. Daarom vinden wij dat heel belangrijk om via deze methodiek te werken.

Hoe merken kinderen en gezinnen dat u en uw collega's hen professioneel begeleiden aan de hand van de door u genoemde methodiek of zonder het werken met een bepaalde methodiek?	A1.4	Eigenlijk begint het al bij de intake. Daar wordt ze al verteld met welke methodiek wij werken en als zij op de locatie komen krijgen zij een welkomsgesprek met een cliëntenmap. Daar zit ook informatie in over de methodiek waar wij mee werken en daar zitten een aantal werkbladen in. Zoals een krachteninventarisatie, waarmee de begeleiding samen met de cliënt kijkt naar wat kon je in het verleden, wat wil je in de toekomst en naar het heden. En wat ging daarin goed en wat kun je daaruit gebruiken. Daarnaast zit er ook een voorbeeld in van een deelplan, een begeleidingsplan. Waarin doelen gesteld worden. Daar staan de doelen in, de datum wanneer een doel bereikt dient te worden en daar kun je nog opmerkingen in kwijt. En dat wordt op de crisisopvang één keer in de twee weken geëvalueerd en eventueel bijgesteld met de cliënt samen. En er is altijd aanvullende informatie ook voor ze beschikbaar.
	A1.5	In het begin krijgen ze de meeste informatie over de methodiek en dan gedurende het traject zien ze formulieren voorbij komen als een deelplan, een krachteninventarisatie, een ecogram, een vip kaart
Inmiddels bent u bekend met de kwaliteitseisen. Wat waren uw eerste gedachten tijdens het lezen van deze kwaliteitseisen in combinatie met het voldoen aan deze eisen door de Maatschappelijke Opvang?	A1.6	mijn eerste gedachte was heel logisch dat dit in kwaliteitseisen staat. Ik vind het ook goed dat de kinderen belicht worden. En dat is omdat binnen onze organisatie we in het verleden ook begeleiders voor kinderen en was er heel veel aanbod voor hen. Omdat IrisZorg zich echt is gaan concentreren op de kern van wat wij doen. het opvangen van individuen of gezinnen met dan wel verslavingsproblematiek en in ieder geval complexe problemen.
	A1.7	Is het stukje begeleiding aan kinderen steeds verder afgeschaald en uiteindelijk hebben we dat weer opgepakt en zijn daar nieuwe afspraken, nieuwe medewerkers voor aangetrokken.
	A1.8	Maar ik vind het goed dat dat in de kwaliteitseisen staat omdat de ouders worden dan ook ingeschreven, die worden dan ook begeleid en de kinderen worden daar soms een beetje in, ja, vergeten wil ik niet zeggen, maar die horen erbij terwijl die toch ook allemaal wel een soort van litteken oplopen omdat ze toch uit hun vertrouwde woonomgeving worden gehaald, door wat voor omstandigheden dan ook. En in een groep moeten gaan leven met allemaal mensen dicht op elkaar. Dus dat doet iets met kinderen en daar moet ook

		aandacht voor zijn. Dus dat vond ik wel opvallend daaruit. Dat vond ik goed dat dat er allemaal in staat.
Kunt u ons iets vertellen over op welke manier uw organisatie wel of niet voldoet aan de kwaliteitseisen voor de Maatschappelijke Opvang?	A1.9	Inmiddels binnen de crisisopvang, zijn wij een samenwerkingsverband aangegaan met Entrea. Entrea is een instelling voor Jeugdzorg, onderwijs en onderzoek. We hebben twee medewerkers van Entrea die bij ons spreekuren draaien en die met alle gezinnen contact hebben en waar nodig opvoedondersteuning, of nou ja zo breed als het kan zijn, kunt invullen, kunnen zij ons als crisisopvang en als maatschappelijke opvang in ondersteunen en de gezinnen in het ondersteunen van de opvoeding of vragen over van alles en nog wat. Dus dat is wel wat we inmiddels heel goed hebben neergezet
	A1.10	Wij hebben net twee reorganisaties achter de rug, dus ik vind ook dat er nog een aantal zaken zijn die aandacht behoeven, maar ik zie wel in de kwaliteitseisen, zover ik het gelezen heb, dat wij daar wel aan voldoen.
	A1.11	De kindcheck die erin staat dat is ook een tijdje bij ons uit beeld geweest, maar inmiddels zijn al onze medewerkers die binnen de crisisopvang werken, die kunnen inmiddels de kindcheck doen en die kunnen dus kijken of er al meer hulpverleners binnen het gezin bekend of betrokken zijn zodat ze kunnen afstemmen wie wat doet of elkaar kunnen vinden. Dat je niet het wiel opnieuw hoeft uit te vinden. Dus daar ben ik ook heel blij om dat dat goed loopt, dat is wel heel belangrijk.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. basiskwaliteitseis 5: Kindcheck	A1.12	Nee dat is echt op inhoud voor de medewerkers die dat doen, dus dat weet ik eigenlijk niet zo goed.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 8: intake kinderen en gezinnen	A1.13	Dat doen wij ook alleen de veiligheidssituatie. dat wordt wel in kaart gebracht in het intake verslag. Dat wordt in het elektronisch cliëntdossier vastgelegd.

<i>Doorvragen: En is de intake met het hele gezin samen, of is dit kinderen en ouders apart?</i>	A1.14	De cliënten bellen eigenlijk altijd naar ons algemene nummer en dan krijgen ze een zorgmakelaar aan de telefoon die telefonisch al een aantal vragen stelt. En daarna worden ze nog gezien door diezelfde zorgmakelaar van triage en dat ligt eraan of dat kinderen naar school moeten of niet... of dat alleen de moeder komt of dat de vader moet werken ofzo. Dat is verschillend.
<i>Doorvragen: Er wordt niet standaard uitgegaan van het feit dat jullie de kinderen per se willen zien en spreken omdat die kinderen meegenomen worden?</i>	A1.15	Nee.
<i>Doorvragen: Is dat iets wat je verbeterd wil zien? Of heb je zoiets van hoe we dat nu doen is het goed?</i>	A1.16	Ik denk hoe we dat nu doen, doen we dat goed. Want als het gezin wordt opgenomen op de crisisopvang, dan wordt wel iedereen gezien. Als ze echt op de locatie komen zeg maar. Ja. Ja. Ja... Ze krijgen heel veel gesprekken...
<i>Doorvragen: En dan worden de kinderen apart gesproken door een crisisbegeleider of dat niet?</i>	A1.17	Nee die worden niet apart gesproken. Nee. Die worden gewoon welkom geheten en daar worden een aantal zaken uitgelegd en daar zijn ze bij, maar ze worden niet apart gesproken.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 9: toegang tot Jeugdhulp en (Jeugd)gezondheidszorg	A1.18	We hebben het voor nu en voor de toekomst hebben we het goed geregeld met de medewerkers van Entrea. Er gaan gewoon heel veel deuren open en zij kunnen ook cliënten blijven begeleiden als ze weer vertrekken van de crisisopvang als ze in de regio blijven, en anders kunnen ze overdragen naar een andere regio. Dus dat is heel fijn dat we dat samenwerkingsverband nu inmiddels hebben.
<i>Doorvragen: Wat maakt dat jullie dat samenwerkingsverband zijn aangegaan?</i>	A1.19	Dat komt omdat wij dat zelf eigenlijk allemaal hadden afgeschaald en zelf geen gezinsbegeleiders meer hadden, omdat wij ons richten op cliënten met verslaving en met complexe problematieken. Dat is de richtlijn van IrisZorg. En daar hoort niet bij dat je ook gezinsbegeleiders of moeder kind huizen of dat soort, dat is allemaal eigenlijk wegbezuinigd wil ik het niet meteen noemen, maar wel dat het afgeschaald is binnen IrisZorg en daar is niets meer voor terug gekomen. Wij richten ons op mensen met complexe problemen en niet per se op gezinnen, of niet per se op kinderen. Dus daarom

		hebben we voor de kinderen Jeugdzorg binnengehaald. Die zijn daarin gespecialiseerd.
<i>Doorvragen: Zijn jullie er misschien wel tegen aangelopen dat jullie niet die gespecialiseerde hulp konden bieden die eigenlijk wel nodig was?</i>	A1.20	Ja klopt ja.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 10: onderwijs toegankelijk maken voor kinderen en jongeren	A1.21	Wij melden de cliënten altijd aan bij basisscholen in de buurt, maar wij hebben zelf geen onderwijs. En als het nodig is hebben we ook contact met de basisscholen, maar dat ligt er ook aan of dat er bij de kind check de onderwijsorganisatie ook een check heeft gedaan daarin. Behalve als er echt zorgen zijn om het kind heen en in principe doen we dat nu ook niet meer en dragen we dat over aan Entrea. Maar in het verleden deden we het alleen als we dachten hier is iets aan de hand of er is iets voorgevallen. Als er signalen zijn dan ga je wel contact opnemen, maar als een cliënt gewoon goed naar school gaat en er geen signalen zijn van verwaarlozing of vreemd gedrag ofzo dan deden we dat niet.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 11: zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor gezinnen	A1.22	Ja ik denk niet dat we dat doen... Ze zullen nog een aantal keer moeten verhuizen. Daar kun je niet omheen. Binnen het pand wordt zo min mogelijk geschoven met mensen, tenzij er echt flinke conflicten zijn tussen twee gezinnen die naast elkaar wonen, dan zou je er voor kunnen kiezen in goed overleg om een gezin te verplaatsen. Maar over het algemeen doen we dat vrijwel nooit. Dat zijn echt de incidentele gevallen.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw	A1.23	Dat denk ik niet... want dat is dan geen cliënt van ons.

collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 20: cliëntplan voor hele gezin en individuele leden	A1.24	Ja, over het algemeen gaat het meer om de ouders wat ik straks al uitlegde, maar als er ook doelen zijn voor de kinderen dan wordt het er wel in meegenomen. Jazeker!
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 21: organisatie toont aan op welke wijze zij ondersteuning geven aan kinderen	A1.25	Ja de ondersteuning aan de kinderen hebben wij nu overgedragen aan Entrea. Daar kan ik eigenlijk best wel kort over zijn. Die hebben allerlei verschillende modules hoe zij kinderen en de ouders kunnen begeleiden en ondersteunen. Dus eigenlijk doen wij daar niet zo veel mee. wij hebben afgesproken dat alle gezinnen bij opname een gesprek krijgen met de medewerkers van Entrea en dat dan daar bekeken wordt of dat er nog meer nodig is of dat het bij één gesprek kan blijven.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 22: veiligheidssituatie van kinderen bij vervolg/uitstroom in kaart gebracht	A1.26	Ja... nee dat weet ik niet. Nee dat durf ik niet te zeggen.. Nee de maatschappelijk hulpverlener begeleidt het gezin zeg maar het hele traject van A tot Z. ook voor de crisisopvang en na de crisisopvang. Dus die zouden dat soort dingen moeten doen, maar dat weet ik inhoudelijk niet.
	A1.27	Voor hun eigen rapportagesysteem maken zij ook een plan, maar de doelen waar ze aan werken worden ook in ons systeem gezet. Dus zo zorgen we er voor dat we allemaal hetzelfde doen.
	A1.28	Tijdens een multidisciplinair overleg zitten dan ook alle hulpverleners om tafel zodat we dan ook in ieder geval zeker weten dat de neuzen dezelfde kant op staan.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 23:	A1.29	Als er gezinnen bij ons worden opgenomen en wij signaleren dat er meer aan de hand is met de kinderen of met de ouders, dan in eerste instantie aangegeven was door ouders dan zullen we dat ook altijd bespreekbaar maken met ze. Dat kunnen wij ook zelf doen en we zullen altijd adviseren om de medewerkers van Entrea mee te laten kijken. En daar proberen we dan samen in op te trekken om ervoor te zorgen dat het laagdrempelig is voor de

professioneel en deskundig kunnen handelen op gebied van ondersteuning aan kinderen. Aandacht voor sociaal en emotionele ontwikkeling van kinderen		cliënten en dat zij niet het gevoel hebben, want het is natuurlijk zo dat zodra er een medewerker van Jeugdzorg komt dat zij denken wooh, mijn kind wordt afgenomen terwijl dat helemaal niet de insteek is. En het alleen echt ter ondersteuning is van de gezinnen van de kinderen van de ouders. We werken daar heel goed in samen. Wij kunnen daar een heel aantal dingen in doen, maar voornamelijk de medewerkers van Entrea kunnen daar een aantal dingen in doen.
	A1.30	En als het nodig is maken we ook een melding bij Veilig Thuis. Dat moet ook. Dat is ook de andere kant natuurlijk.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Randvoorwaarden: Eis 41: organisatie toont veilige en kindvriendelijke ruimte/omgeving aan.	A1.31	En ook is er een groot park voor de deur voor de crisisopvang. Er is een sporthal naast de crisisopvang en het is gewoon een woonwijk dus er is genoeg in de buurt aanwezig en winkels, dat is niet per se voor kinderen maar wel is alles bij de hand
	A1.32	We hebben een speelkamer waar kinderen op gezette tijden gebracht kunnen worden. We hebben nog een huiskamer waar kinderen ook terecht kunnen onder toezicht van de ouders, dus ja daar hebben we wel over na gedacht. Er zal hier en daar ook best wel wat ter verbetering zijn, maar over het algemeen hebben we daar wel goed oog voor.
We hebben de kwaliteitseisen met u geanalyseerd. Wat is na dit analyseren uw visie op de kwaliteitseisen opgesteld door de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten?	A1.33	Ik vind het heel belangrijk dat er gewerkt wordt naar de kwaliteitseisen. Dat dat niet uit het oog verloren wordt dat men maar gewoon gezinnen opvangt en ze onderdak biedt en that's it. dat is natuurlijk nooit voldoende, want mensen hebben hoe je het wend of keert wat meegemaakt, want anders kom je niet in crisisopvang en hulpverlening terecht. Dus er is altijd meer aan de hand en daar moet je oog voor hebben.
	A1.34	En ik vind het heel belangrijk dat de gemeente ons daarop alert houden zodat je samen kritisch kan kijken ben ik aan het doen wat ik moet doen, ben ik het goed aan het doen, moet ik nog ergens iets verbeterd worden. Ja weet je... ik denk dat het heel goed is dat het er is en dat het ook nodig is. Weetje we hebben het wel over kinderen en die hebben nog een heel leven voor zich, niet dat volwassenen dat niet hebben
	A1.35	Ik vind het belangrijk dat het er is en dat niet alleen een organisatie zelf besluit om het op een bepaalde manier te doen maar dat je ook checkt ben je goed bezig, zie ik niet iets over het hoofd

Wat zijn uw wensen met betrekking tot het thema 'voldoen aan de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroep kinderen en gezinnen binnen de Maatschappelijke Opvang'?	A1.36	Vast wel maar daar kom ik nu zo 1 2 3 niet op.
De organisatie waar wij dit onderzoek voor uitvoeren, stuurt na afronding van een hulpverleningstraject met een gezin een digitale evaluatie. Hierin hebben zij geen specifieke vragen opgenomen voor de kinderen, maar hun doel is dit in de toekomst aan te passen. Hoe geeft uw organisatie hier vorm aan?	A1.37	Wij hebben ook geen specifieke vragen voor kinderen, maar dat zou ik wel wenselijk vinden. Nou, daar kun je ook feedback uit halen. We hebben wel over het algemeen kleine kinderen... ik weet niet waarom, maar dat is echt al een hele tijd zo. Daar kun je niet zoveel uit halen, maar weet je ze zijn ook onderdeel van de hulpverlening. Ja ik zou het wel wenselijk vinden om hun ervaringen te vragen en te evalueren met de kinderen.

FRAGMENTATIE INTERVIEW DE TUSSENVOORZIENING

Interviewer	Fragment	Respondent
Aan de hand van welke methodiek wordt er gewerkt binnen uw organisatie om kinderen en gezinnen professioneel te kunnen begeleiden?	A2.1	De basis is Krachtwerk en dat doen we in combinatie met Veerkracht en dat is specifiek voor ons team. Veerkracht is echt dat je de kinderen in beeld hebt.
Waarom werkt uw organisatie volgens de door u genoemde methodiek?	A2.2	Er zit natuurlijk een visie achter. Wat wij denken is dat we vaak generatie op generatie terug zien komen. Dus we proberen eigenlijk op deze manier een doorbraak te krijgen, dat mensen niet meer dakloos raken doordat kinderen goed gezien worden en dat ze zich goed ontwikkelen, dus dat je die nieuwe generatie nieuwe kansen biedt. En ouders ook in hun kracht laten zetten, want ouders zijn vaak erg

		wantrouwend.
Hoe merken kinderen en gezinnen dat u en uw collega's hen professioneel begeleiden aan de hand van de door u genoemde methodiek of zonder het werken met een bepaalde methodiek?	A2.3	Alle kinderen worden bij ons in de verwijsindex gezet en ze krijgen bij de intake al helder wat er gedaan wordt. Dus dat is helder.
	A2.4	Ouders krijgen krachtinventarisatie ouderschap en kinderen krijgen dus kind gesprekken. Wij werken met werkboeken van Toby. Dat zal ik zo nog even laten zien dat is wel leuk om te zien, die heb ik zelf ontwikkeld. Kinderen krijgen ook altijd een knuffel mee weetje, dus op die manier is er veel aandacht voor. Wij zeggen dit hoort gewoon bij het pakket.
Inmiddels bent u bekend met de kwaliteitseisen. Wat waren uw eerste gedachten tijdens het lezen van deze kwaliteitseisen in combinatie met het voldoen aan deze eisen door de Maatschappelijke Opvang?	A2.5	Herkenbaar. Dit document heb ik nooit zo gezien, maar dit is wel waarmee we werken.
	A2.6	Wij worden ook erg gevolgd door de gemeente. Dus wij moeten alles verantwoorden, dus wij doen dat ook voldoende. Wij schrijven allemaal verantwoordingen naar de gemeente, maar ook naar fondsen. Kijk kinderpostzegels die geven ons geld. Dus daar moeten

		we ons verantwoorden. En we krijgen natuurlijk ook een HKZ certificering.
Kunt u ons iets vertellen over op welke manier uw organisatie wel of niet voldoet aan de kwaliteitseisen voor de Maatschappelijke Opvang?	A2.7	Ja ik denk dat het bij ons erg gestructureerd is. Wij worden elk jaar opnieuw gecontroleerd en elk onderdeel van de organisatie wordt eruit gepikt, en ja wij moeten gewoon om de drie maanden verantwoorden naar de gemeente.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Basiskwaliteitseis 5: kindcheck	A2.8	Ja het zit eigenlijk in de methodiek verwerkt. Dat doen we door in gesprek te gaan met ouders maar ook formulieren in te vullen.
<i>Doorvragen: en die worden standaard ingevuld?</i>	A2.9	Dat doen we echt wel als we vermoedens hebben dat het niet goed gaat. Maar niet standaard. Als wij zien dat er vermoedens zijn of geen goed gevoel hebben of het niet zeker weten dan doen we het wel. Het is wel even inventariseren, wie hebben we voor ons, wat doen ouders en wat is er al gedaan. Dan vervolgens een kind check.
<i>Doorvragen: hoe werken jullie met de meldcode?</i>	A2.10	Wij werken met de meldcode dus die stappen doen we.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat	A2.11	Wij hebben een hele grote centrale aanmelding en die doen de intakes en bij de intakes komt er een regisseur. En de regisseur gaat het hele traject mee binnen

er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 8: intake kinderen en gezinnen		de Tussenvoorziening en die maakt het grote plan. De kleinere doelen doet de gezinsbegeleider/woonbegeleider. En de doelen die voor ouders en kinderen gesteld worden staan in het trajectplan en in de acties. Dus we hebben een krachteninventarisatie, een trajectplan en de acties. En daar staat alles in wat gedaan moet worden. Dus ook voor kinderen. En voor kinderen als ze een kind gesprek hebben, dan komt daar nog weer een apart actieplan nog bij.
<i>Doorvragen: soms komen er meerdere kinderen per gezin binnen, kan ik me voorstellen. Vinden die gesprekken dan met alle kinderen samen plaats of echt alle kinderen apart?</i>	A2.12	Nee, echt alle kinderen apart.
<i>Doorvragen: voor elk kind een apart plan?</i>	A2.13	Ja, inderdaad.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 9: toegang tot Jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg	A2.14	Ja dat doen we op verschillende vlakken. Jeugdzorg heeft wat minder tools om tijd te maken voor het bieden van de juiste hulp. Dus we werken veel samen met de William Schrikker Groep en Jeugdzorg. Alleen zij zijn heel erg taakgericht. Terwijl wij met heel veel Multi probleem gezinnen te maken hebben, uhm, lopen we best vast in de samenwerking. Wat ik gedaan heb, is dat ik nu moreel beraad heb ingezet. Dat neigt tot dat je beter kan samenwerken. Dan heb je het over een gezamenlijk doel in plaats van over de taken en verantwoording. Dus dat is wel mooi, de toegankelijkheid wordt daardoor beter. Daarnaast hebben wij wel goed contact met JGZ.
	A2.15	Ik heb een collega die is aandacht functionaris kind. Dat is ook wel een goed punt. En die heeft goede contacten met 'Voorschool'. Dat is eigenlijk voor kinderen/gezinnen met een beperking, die iets meer nodig hebben. Die kinderen mogen vier dagdelen naar een soort peuterspeelzaal, maar alleen waar iets meer aandacht is voor de kinderen. Hebben we nu een samenwerking mee en daar hebben we nu ook een vast contactpersoon. Dus het is belangrijk dat je gewoon overall goede contactpersonen hebt en die onderhoudt.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met	A2.16	Bij de crisisopvang en op de Boka daar hebben wij contacten met school. Daar hebben wij afspraken

betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 10: onderwijs toegankelijk maken voor kinderen en jongeren		mee. En die afspraak is dat wij laten weten als er een kindje komt en dat wij ook, de gezinsbegeleiders hebben dan contact met de juf en meester. Ze weten van ons bestaan en wij van hun. Dus dat, en verder hebben wij door heel Utrecht allerlei verschillende scholen. Dus per casus kijken we naar een passende school. We vinden het wel belangrijk dat wij met scholen contact hebben.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 11: zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor gezinnen	A2.17	Als je hier binnenkomt moet je veel verhuizen. Dat maakt het wel eens lastige. En het lastige is soms ook wij willen zo min mogelijk leegstand. Dus als wij morgen dat er een huis leegkomt, moet die ander gister al verhuist zijn. Dat is echt wel heel naar voor gezinnen en soms ook wel heel fijn want je krijgt een beter huis, maar dat is een nadeel. En ook voor kinderen natuurlijk.
	A2.18	Waar we naar toe willen werken, is dat doen we samen met de buurtteams. Dat mensen zo min mogelijk uit de woning worden gezet en dat wij contracten overnemen en dat ze dan een soort van omklapconstructie heet dat dan, en dat wij dan daar de begeleiding doen en dat ze dan onder onze voorwaarden daar blijven wonen. Dat is een mogelijkheid, maar dat is nog heel in de kinderschoenen. Maar dat zou wel heel wenselijk zijn.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met	A2.19	Ja dat is voor ons een leerpunt, meestal doen we het wel. Maar er zijn ook wel eens mensen die een

betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 20: cliëntplan voor hele gezin en individuele leden		relatiebreuk hebben. Dan laten we dat eerst even zitten. Maar we dachten eigenlijk moeten we dat eerder oppakken. Dus wij willen dat wel, daar zijn we nu wel bewuster mee bezig. Het is niet standaard.
<i>Doorvragen: kan je een voorbeeld noemen van dat jullie daar tegenaan zijn gelopen waardoor je daar nu bewuster mee bezig wil gaan?</i>	A2.20	We hebben nu een gezin in crisisopvang en die zijn door huiselijk geweld bij ons terecht gekomen. Daar hebben we in eerste instantie die vader niet bij betrokken en moeder sprak alleen maar negatief over vader. Het was niet oké. En toen op een gegeven moment was er toch een omgangsregeling met veel geweld erbij... en toen moesten we ook wel wat. En toen zei die vader tegen ons 'ja maar niemand heeft mij ooit wat gevraagd'. En toen dacht ik ja, dit is ook niet oké van ons dus wij moeten daar ook wat meer actief in zijn. En dat kunnen we wel leren van de vrouwenopvang die doen dat wel wat meer.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 21: organisatie toont aan op welke wijze zij ondersteuning geven aan kinderen	A2.21	Ja dat is leuk, want aan dat boek hebben wij meegewerkt. Ja veiligheid proberen we op allerlei fronten. We hebben een woningcheck he, doen we ook. Of een woning veilig genoeg is voor een kind. We zijn er continue mee bezig met veiligheid. Maar veiligheid is natuurlijk erg breed. We hebben ook maatjes voor onze gezinnen. We hebben stagiaires. Ga je een kind mee alleen naar buiten nemen of niet. Dus er zijn telkens nieuwe vraagstukken rondom veiligheid. Dat blijft. We zijn er bewust mee

		bezig.
	A2.22	Stabiliteit en continuïteit. Dat hopen we te bieden door plannen te maken en ouders in hun kracht te zetten.
	A2.23	Hechting... We werken samen met Youké en die hebben modules hechten. En daar werken we veel mee samen. En hechting, ja dat is een onderdeel van de methodiek.
	A2.24	Psycho-educatie ook, dat kan op alle fronten zijn.
	A2.25	Traumaverwerking en herstel... ja dat vind ik wel leuk. Wij werken hier veel samen met het herstel op poten. Dat is een mevrouw hierin Utrecht die werkt met een hond en dat is ook heel goed voor ouders en kinderen. Of paardencoaching.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 22: veiligheidssituatie van kinderen bij vervolg/uitstroom in kaart gebracht	A2.26	Wij laten mensen niet uitstromen als we het niet veilig inschatten.
<i>Doelvragen: hoe meten jullie de veiligheid?</i>	A2.27	Ja dat doe je wel door die kind check en door elke keer weer opnieuw bespreken. We hebben thema besprekingen en casuïstiek besprekingen en intervisie, dus er is wel genoeg aandacht voor.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 23: professioneel en deskundig kunnen handelen op gebied van ondersteuning aan kinderen. Aandacht voor sociaal en emotionele ontwikkeling van kinderen	A2.28	Kindwerkers, die krijgen intervisie.
	A2.29	De meldcode, we doen heel veel
	A2.30	En we hebben een aandacht functionaris voor kinderen die nu de training voor veerkracht volgt. Die gaat dan ook landelijk werken en die gaat die Veerkracht trainen. Ik vind dat we dat minimaal één keer in het jaar moeten doen. Het gesprek aangaan met kinderen is totaal anders dan met volwassenen.
	A2.31	Het aanbod is best groot en de mogelijkheden zijn ook wel groot. Ik probeer altijd te signaleren en te proeven bij collega's van wat hebben jullie nodig als ondersteuning. En vaak is het eigenlijk meer het sparren, maar ook wel even de confrontatie hoe ga je een gesprek aan met ouders op een confronterende manier bijvoorbeeld kindermishandeling. Dus dat stukje, maar ook het denken in systemen en in het netwerk van het kind. Dat zijn onderdelen waarin iedereen scholing krijgt.
	A2.32	En we hebben ook een vakgroep 'kind en gezin' en dat is een vakgroep waarin mensen zitten van alle onderdelen van de Tussenvoorziening. Die denken mee over de professionalisering

		van het team gezinsbegeleiding. Dus eigenlijk borgen we het allemaal wel.
<i>Doorvragen: Je kaartte het al eerder aan de SKJ registratie. Die kind werkers die binnenkomen, zijn die SKJ geregistreerd of zijn dat maatschappelijk werkers zonder registratie?</i>	A2.33	Nee want diegene die nu SKJ geregistreerd zijn, zijn nu klaar met de opleiding en hebben dat automatisch meegekregen. Dus die kunnen het nu bijhouden, maar dat is niet vanuit de organisatie. Dus die moeten het zelf bijhouden. Wij zijn aangesloten bij de federatie opvang. Daar zijn we nu mee bezig om te kijken of het haalbaar is om de hele organisatie SKJ te registreren. In de vrouwenopvang doen ze het wel, maar het vereist van de organisaties nogal wat. Je moet cursus bieden, je moet ook intervisie bieden. Dus wij doen alles al..
<i>Doorvragen: Ja inderdaad op zich doen jullie alles al, alleen niemand is SKJ geregistreerd. Ja is dat iets wat jullie in de toekomst willen?</i>	A2.34	Ja ik zou dat heel graag willen, maar ik ben afhankelijk van de organisatie. Ik ben er nu zo'n anderhalf jaar mee bezig om dat te realiseren. het is zonde. En uiteindelijk vind ik ook dat het moet als je met kinderen werkt. Ergens is het ethisch niet helemaal verantwoord.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Randvoorwaarden: Eis 41: organisatie toont veilige en kindvriendelijke ruimte/omgeving aan.	A2.35	Van het geld vanuit kinderpostzegels hebben we een aparte kind gesprek kamer gemaakt met glazen wand en dan kunnen ouders aan de andere kant zitten als kinderen het eng vinden. De gordijnen kunnen omhoog en omlaag. Dus daar zijn we wel bewust mee bezig. En op de andere locatie hebben we speciale speelruimtes voor kinderen gemaakt, maar het kan altijd beter. Dus we hebben nu een project gewonnen in samenwerking met IVN en Kinderpostzegels. IVN is voor natuurbehoud. Wij zijn een soort icoon locatie geworden, ik heb een aanvraag ingediend, om natuur en kind bij elkaar te krijgen. Dus onze locatie wordt verbouwd, wat meer groen. Dus dat is leuk!
	A2.36	En we hebben ook vrijwilligers die allerlei dingen voor kinderen doen. Op locatie waar ze activiteiten doen. En we werken ook met de universiteit van Utrecht. Daar heb je psychologie studenten en die komen voor een jaar bij ons stage lopen als vrijwilliger, maar daar krijgen zij punten voor. Doen zij een beetje praktijkervaring op. Universiteit is natuurlijk heel theoretisch, dus dat is een mooie combinatie om dat te leren en wij weten zeker dat we maatjes hebben.
We hebben de kwaliteitseisen met u geanalyseerd. Wat is na dit analyseren uw visie op de kwaliteitseisen opgesteld door	A2.37	Ja de eisen zijn alleen maar goed. Ze zijn nodig. En ik denk dat het nog beter getoond mag worden. Meer naar voren halen. Ik heb het

de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten?		niet zo op papier gezien in deze vorm, maar ik werk er wel mee.
<i>Doorvragen: oké dus dat is nog wel iets wat verbeterd kan worden dat het zichtbaar wordt in organisaties?</i>	A2.38	Ja inderdaad. Het zichtbaar maken ervan. Dat denk ik zeker.
Wat zijn uw wensen met betrekking tot het thema 'voldoen aan de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroep kinderen en gezinnen binnen de Maatschappelijke Opvang'?	A2.39	Ik denk dat je een organisatie moet hebben waar een drive in zit om dit te trekken. Het zijn geen wensen maar het zijn belangrijke onderdelen. Ik denk dat als de directeur niet zo was en ik had niet zo'n manager en ik had zelf niet zo'n drive en ik had geen medewerkers die die drive niet hadden, dan kom je ook niet zo ver. Ja een mentaliteit en een visie. Het kost veel tijd maar het houden ervan kost ook veel tijd.
De organisatie waar wij dit onderzoek voor uitvoeren, stuurt na afronding van een hulpverleningstraject met een gezin een digitale evaluatie. Hierin hebben zij geen specifieke vragen opgenomen voor de kinderen, maar hun doel is dit in de toekomst aan te passen. Hoe geeft uw organisatie hier vorm aan?	A2.40	Nee dat gebeurt niet. Nee er wordt een overdracht gedaan.. maar niet echt een evaluatie met de mensen.
<i>Doorvragen: niet met de gezinnen zelf?</i>	A2.41	Elk halve jaar wordt er met de trajectmanager geëvalueerd dus dat is er wel maar niet... ja ik denk dat dat wel aan bod komt maar dat ze het niet echt vast leggen.
<i>Doorvragen: En in een soort eindgesprek?</i>	A2.42	Ja dat natuurlijk wel, maar geen evaluatie op een formulier. Ja ik

		denk dat dat heel goed is en dat wij daar iets van kunnen leren.
We sluiten af met de vraag of we belangrijke aspecten zijn vergeten?	A2.43	Ik denk dat het belangrijk is dat als je iets meer voor kinderen wil doen dat je je visie helder moet hebben en dat je goede fondsen moet zoeken.

FRAGMENTATIE INTERVIEW LEGER DES HEILS

Interviewer	Fragment	Respondent
Aan de hand van welke methodiek wordt er gewerkt binnen de organisatie om de kinderen en gezinnen professioneel te kunnen begeleiden?	A3.1	Voor de kinderen zelf hebben we de methode Veerkracht. Daar werk ik met name mee, dus ja en verder hebben we herstelgericht werken voor de ouders die we inzetten.
Waarom werkt uw organisatie volgens de door u genoemde methodiek?	A3.2	Naja dat is volgens mij een methode die echt gericht is op de kinderen in de Maatschappelijke Opvang. Dit is waar ze mee werkten en ik denk van ja het sluit wel aan van de kinderen. En daarin stonden ook deze boeken in vanuit de Tussenvoorziening om ze te bestellen om daar mee aan de gang te gaan.

	A3.3	nou moet ik eerlijk zeggen ik weet niet eens welke andere methodes er zijn. En ja voor mij is de methode meer een leidraad. Wat je kan gebruiken haal je eruit en wat niet relevant is niet. En ja dat systeemgericht werken ,met poppetjes spelen en in gesprek zijn met kinderen, dat zijn dan ideeën die je weer uitwerkt. Dus het is ook net wat bruikbaar is.
Hoe merken kinderen en gezinnen dat u en uw collega's hen professioneel begeleiden aan de hand van de door u genoemde methodiek of zonder het werken met een bepaalde methodiek?	A3.4	Voor mij is het heel belangrijk dat het bij binnenkomst al meteen duidelijk is. Dus, dat zeg ik ook wel, ik hoop echt dat ze zich welkom voelen dat er op hun gerekend is en dat ze in die zin weetje wel als waardevol worden gezien, want lager kan je bijna niet zitten... om het maar zo te zeggen. dit is een eerste stap richting herstel, dus dat dit een goede start is.
	A3.5	En daarom zeg ik ook wel in een intake/welkomstgesprek: mijn rol is wel de veiligheid van de kinderen garanderen. Dus als er zorgen zijn, bespreek ik dat uiteraard, maar dat is wel dat ze gelijk weten wat mijn functie hierin is. Ik wil dat de kinderen het goed hebben, maar als er zorgen zijn kunnen ze dat tegen mij zeggen en dan gaan we zoeken naar oplossingen. Maar ook als ik zorgen zie, dat dit vanaf het begin al duidelijk is. Dat het niet is dat als ik dingen zie dit

		niet kan delen met ze. Dus ze weten waarvoor ik hier ben.
Inmiddels bent u bekend met de kwaliteitseisen. Wat waren uw eerste gedachten tijdens het lezen van deze kwaliteitseisen in combinatie met het voldoen aan deze eisen door de Maatschappelijke Opvang?	A3.6	Ja op zich proberen we daar wel mee te werken. Ook met de meldcode, trainingen gevolgd.
		ik heb het niet zo op papier gehad, maar zo werken we wel. Het is in ieder geval ons streven. Het is niet zo dat ik denk: wat is dit?
Kunt u ons iets vertellen over op welke manier uw organisatie wel of niet voldoet aan de kwaliteitseisen voor de Maatschappelijke Opvang?	A3.7	ik denk het staat nog wel een beetje in de startersschoenen zeg maar. Ik ben natuurlijk in augustus begonnen, dus ja dat is nog geen jaar. En deze visie was er wel, maar doordat ik nu hier ben gekomen kan je het in de praktijk brengen. En ik denk niet dat er voorheen echt die individuele aandacht er was voor de kinderen, maar daarvoor ben ik er nu.
	A3.8	En de meldcode, dat was wel ooit wel onder de aandacht gebracht. Ik ben dan nu aandachtfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling en dan moet je trainingen volgen dat je wel weet hoe de meldcode in zijn werk gaat zeg maar.
	A3.9	en volgens mij zijn er ook mensen getraind met de methode Veerkracht, maar dat is nu wel echt ja ik denk een

		beetje opgeschaald.
	A3.10	Ja uhm, om terug te komen op de vraag of we voldoen aan de kwaliteitseisen... dat zijn wel de richtlijnen waarmee het Leger des Heils werkt.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Basiskwaliteitseis 5: kindcheck	A3.11	Nou ik heb dus de training gevolgd van de Meldcode, dus daar kwam dat in naar voren van, dat de kindcheck zo ontzettend belangrijk is. Dat je niet mensen in je pand kan hebben zonder dat je weet of ze de zorg hebben voor kinderen. Dus ja dat heb ik onder de aandacht gebracht in de teamvergadering, omdat je met een grote groep werkt en een groot gedeelte bij de nachtopvang zit.
	A3.12	Dus dat is inderdaad wel opgenomen en dat ze de kindcheck uitvoeren al bij het intake of bij aanmelding en dat ze gewoon vragen of er kinderen bij betrokken zijn en of ze de zorg hebben voor kinderen. En bij de gezinsafdeling is het logisch. Ze komen hier met kinderen natuurlijk. Daar wordt altijd wel naar de situatie gevraagd en wie heeft de zorg. en alle betrokken partijen worden om tafel geroepen.
	A3.13	De gezinnen die hier komen, dan doe ik ook echt een intake voor de kinderen. Dan bevrage

		je de gebieden die te maken hebben met de kinderen, dus dan komt het wel aan bod zeg maar.
<i>Doorvragen: en hier bij de gezinnen zeg maar. Wordt er dan standaard een kind check gedaan om te kijken of er al andere hulpverlening bij betrokken is?</i>	A3.14	Ja.
<i>Doorvragen: en dat wordt vastgelegd in de plannen?</i>	A3.15	We hebben een intake formulier zeg maar, dus dat is heel uitgebreid. Daar komen alle vragen aan bod dat wordt letterlijk vastgelegd. En aan de hand daarvan stellen we doelen en gaan we aan de gang om te kijken wat er nodig is voor de kinderen.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 8: intake kinderen en gezinnen	A3.16	in principe wordt in een intake ook wel gevraagd naar de vader als die afwezig is. En sowieso hebben we 'één gezin, één plan'. Dat proberen we wel zo snel mogelijk. als die mensen komen... en er zijn al betrokken hulpverleners en dan ook als de cliënten zelf familieleden of goede vrienden of wie dan ook wat te zeggen hebben over hun leven erbij willen hebben, dus die proberen we zeker wel erbij te betrekken. En vooral dan te horen hoe de situatie is geweest voordat ze hier kwamen. Uiteindelijk is het doel weer zelfstandig te wonen, want ze zijn hier maar

		voor een korte periode. Ja al die dingen willen we sowieso meenemen.
	A3.17	En we werken met het krachtenprofiel. Dus dat is dan voor de volwassenen en daar staat dan ook een hoofdstuk in over de opvoeding en over de zorgenkinderen. Dan naar aanleiding van de intake komt er wel naar voren wat de problemen zijn die er spelen en dan ga ik daar mee verder. En dan gebruik ik de methode veerkracht of ook wel bijvoorbeeld beloningskaarten op beloningskaarten.nl, opvoeddagboek heb je dan: wat zijn je krachten en je valkuilen en hoe zie je jezelf als ouders. Dus afhankelijk van wat er speelt daar ga ik mee aan de slag zeg maar.

<i>Doorvragen: En is er ook een aparte kind intake?</i>	A3.18	Ja.
<i>Doorvragen: Dat jullie echt de kinderen apart spreken of is dat de ouders spreken over de kinderen?</i>	A3.19	Ja allebei. We hebben de ouders over de kinderen, maar vanaf 6 jaar hebben we wel ook de kind intake. Dat is nog wel een beetje zoeken voor mij, want we hebben nu voor het eerst een kind van 4 en 10 dus daar kan ik echt mee in gesprek. Maar de kinderen daaronder is nog een beetje zoeken wat daar nu wijsheid is. En dan is het ook afhankelijk van hoe de ouders die met de kinderen omgaan. Er zijn bijvoorbeeld ouders geweest die graag wilden dat hun kind naar een psycholoog gingen omdat er zoveel gebeurd was en die graag wilden dat hun kind dat ging verwerken. Ja dan ga ik daar niet mee verder, dus in die zin is het ook gewoon kijken wat is er nodig.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 9: toegang tot Jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg	A3.20	Ja. Dat komt allemaal naar voren in de intake en de gesprekken die je hebt. Dus als we zien dat er meer specialistische hulp nodig is, dan verwijzen we door, want het is niet het idee dat ik dat ga doen of een andere hulpverlener hier.
	A3.21	Met het Centrum voor Jeugd en Gezin(CJG) werken we veel samen. Er is een speciale verpleegkundige verbonden aan het Kompas eigenlijk, of tenminste die heeft vaak de

		gezinnen hier. En als mensen uit het buitenland komen zeg maar dan check je ook altijd wel van hoe zit het, ben je al ingeschreven? En dan verwijzen we ook door naar het CJG. En ik heb ook contact met de coördinator van het CJG over bijvoorbeeld cursussen of trainingen die aangeboden worden dat ik daarvan op de hoogte ben.
	A3.22	En ja goed, verder werk ik samen met de orthopedagoog. Dus, dat is het idee van bijvoorbeeld om samen ochtenden te creëren voor het stellen van opvoedvragen.
	A3.23	Ik kijk vooral van wat hebben de gezinnen nodig en dan staan de lijntjes uit.
<i>Doorvragen: Oké en dat is een orthopedagoog hier vanuit de organisatie?</i>	A3.24	Ja.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 11: zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor gezinnen	A3.25	Ja, alles in gesprek. Er was bijvoorbeeld een gezinnetje die waren acht keer verhuisd in vier jaar dus je kan je voorstellen dat is voor de kinderen niet heel handig. Toen konden ze doorstromen naar een andere woning en toen had ze toch weer een relatie met iemand. Haar idee was dan om op den duur weer te verhuizen en samen te wonen met die partner... dus dan ga je wel in gesprek. Toen was Veilig Thuis ook al wel betrokken omdat dit een zorgpunt was, maar daar wordt dan wel extra aandacht aan gegeven. En ja het nadeel ergens van hier komen is dat het maar tijdelijk is.
<i>Doorvragen: Wat je wel eens ziet is dat er binnen de organisatie wat betreft kamer wordt geschoven. Hoe doen jullie dat?</i>	A3.26	Ja het is meer zeg maar hoe liggen de onderlinge relaties. Ik weet bijvoorbeeld dat er een gezin weg ging en dat er een nieuw gezin zou komen. Twee moeder die hier al woonden hadden een goede klik, dus dan vragen ze mogen we daarheen verhuizen. Dat is dan wel van kamer naar kamer verhuizen, maar dat staan we dan wel toe. Maar goed dat is ook afhankelijk van hoe of wat en de vraag die impact. Kijk als er rust is wanneer ze samen wonen met iemand met wie ze goed contact hebben of met iemand samen wonen wat niet klikt ja dat scheelt ook weer in stress.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 20: cliëntplan voor hele gezin en individuele leden	A3.27	We hebben het krachtenprofiel. Dus er wordt gekeken wat zijn de krachten vanuit je verleden, wat is je status nu en waar wil je naar toe werken voor de toekomst? Als ik zie dat een kind vaak achter de computer zit omdat moeder dat tegen mij zegt, dan ga ik daarover in gesprek. Maar ik heb dat niet heel duidelijk vastgelegd in een plan. Maar de basis moet er wel zijn dat een kind naar school gaat, dat er een huisarts is, een dagbesteding. Maar de extra dingen rondom opvoeding dat is meer in gesprekken wat ik dan aankaart.
<i>Doorvragen: En bij andere organisaties zagen we dan dat er écht vanaf het begin, maakt niet uit hoe oud een kind was, dat er een apart plan voor het kind gemaakt werd. Dat is hier niet het geval?</i>	A3.28	Dat is wel het streven. Maar dat is nog niet helemaal van de grond. Maar dat is ook omdat er een reorganisatie gaande was en is binnen het team. Maar dat is wel wat we willen ja. En dat is ook mijn rol en het idee dat ik dat ga oppakken.
<i>Doorvragen: En wat is de reden dat jullie dat willen?</i>	A3.29	Ja dat het kind gezien wordt als een volwaardig cliënt en niet dat het om de ouders draait. Dat is wel belangrijk, want je moet met hen samen werken... Maar dat een kind de hulp krijgt die het nodig heeft. Dus dat vind ik wel heel belangrijk. Daarom willen we dat oppakken.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 21: organisatie toont aan op welke wijze zij ondersteuning geven aan kinderen	A3.30	Het begint eigenlijk allemaal met de intake. Dan hoor je wat er speelt en dan ga je in gesprek met de kinderen over wat er nodig is om daaraan te voldoen. En dan doorverwijzen als het nodig is. Dat is wel ons doel.
<i>Doorvragen: Bijvoorbeeld traumaverwerking en herstel, als dat specialistische hulp vraagt dan verwijzen jullie door? Het is niet dat jullie dat zelf oppakken?</i>	A3.31	Nee we pakken dat niet zelf op.
	A3.32	En ik krijg wel eens mailtjes vanuit instanties dat er werkgroepen zijn. En bijvoorbeeld voor kleuters dat er een werkgroep verwerking huiselijk geweld was. Als er dan kinderen zijn die daarvoor in aanmerking komen, dan verwijs ik ze door.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve	A3.33	Bij uitstroom wordt er een overdracht gedaan naar het sociaal team en in de doorstroom wordt er een ambulante begeleider aan gekoppeld. Op die manier worden alle zorgen en uitdagingen voor de kinderen in kaart gebracht.

ondersteuning: Eis 22: veiligheidssituatie van kinderen bij vervolg/uitstroom in kaart gebracht	A3.34	Een aantal maanden geleden stroomde er een gezin door met vier kinderen, dan ben ik wel actief betrokken met een school zoeken zeg maar. En dat die overgang zo goed mogelijk verloopt voor de kinderen. Dat is wel ons streven.
<i>Doorvragen: En dat wordt dan vastgelegd in het cliëntplan en dat plan gaat mee naar de ambulante begeleiding?</i>	A3.35	Ja. In principe hebben we meestal mondelinge overdracht waar we dan de zorgpunten bespreken en wat goed gaat.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 23: professioneel en deskundig kunnen handelen op gebied van ondersteuning aan kinderen. Aandacht voor sociaal en emotionele ontwikkeling van kinderen	A3.36	Ja, dat is mijn rol. Met name omdat dat dus ontbrak en alle hulp wel naar de ouders ging, maar de kinderen als bijhangsel van de volwassenen werden gezien is dat nu wel echt in het leven geroepen dat ik daarvoor zorg kan dragen.
<i>Doorvragen: En alle maatschappelijk werkers hier om heen, zijn maatschappelijk werkers. Hebben die nog een bepaald uitstroomprofiel of registratie?</i>	A3.37	Nee, ik ben echt de enige die SKJ geregistreerd is zeg maar. Maar goed dat is dus weer de herorganisatie die plaats vindt binnen ons team dat we in sub teams willen gaan werken. En dat is dus mijn rol om dat als er bijvoorbeeld specifieke zorgen zijn rondom kinderen en ouders dat naar het team te

		benoemen en dat zij dan de ogen en de handen zijn en dat we daarin samenwerken. Ik ben wel degene die daar verantwoording voor zal moeten afleggen, maar we werken hierin wel samen.
<i>Doorvragen: En willen jullie in de toekomst dat het hele sub team SKJ geregistreerd is?</i>	A3.38	dat weet ik niet. Dat is meer van hogerhand wat ze daarin beslissen. Dat weet ik dus niet. Maar er was er voorheen geen één die geregistreerd was en daarvoor ben ik er nu. Dat was één van de eisen.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Randvoorwaarden: Eis 41: organisatie toont veilige en kindvriendelijke ruimte/omgeving aan.	A3.39	Ja dat hoop ik wel. Dat is wel het streven. De speelkamer hier naast is een kamer waar de kinderen gebruik van kunnen maken.
	A3.40	Er zijn een paar speeltuintjes in de buurt waar ik ze vaak naar toe verwijs en in het welkomstboekje staan tips voor 'uitgaan in de omgeving'.
	A3.41	De gang vond ik er klinisch uitzien dus die heeft nu een kleurtje en ik hoop dat er iemand een muurschildering op kan maken... dus we proberen het wel kindvriendelijk te maken.
<i>Doorvragen: En qua veiligheid? Kunnen de gezinnen zo naar buiten of zijn alle deuren bijvoorbeeld op slot?</i>	A3.42	Nee dat is niet het idee. De deurgrepen zitten hoog zodat de kinderen er zelf niet bij kunnen. Hier in deze deur van de spreekkamer wil ik nog een raam maken, zodat wanneer ik in gesprek ben met de kinderen

		dat ouders hen kunnen zien En de speelkamer is gewoon open dus daar kunnen ze heen.
We hebben de kwaliteitseisen met u geanalyseerd. Wat is na dit analyseren uw visie op de kwaliteitseisen opgesteld door de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten?	A3.43	Ja de kwaliteitseisen zijn goed denk ik. Als ik dit zo lees is dit ook de visie van het Leger des Heils. Ik denk dat dit ons streven is en daar willen ze zo veel mogelijk mee aan de gang gaan. En dat is voor mij persoonlijk dat het goed is dat ik me meer ga richten op de kinderen en dan de cliëntplannen. In principe doe ik het, maar het niet zo zwart op wit. Maar gaande als je optrekt met de gezinnen dan ga je daar mee aan de gang. Als er een escalatie is ga ik geen plan schrijven, maar dan moet je handelen.
Wat zijn uw wensen met betrekking tot het thema 'voldoen aan de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroep kinderen en gezinnen binnen de Maatschappelijke Opvang'?	A3.44	Mijn wensen zijn, omdat ik hier net ben begonnen. Ik ben zelf veel bezig geweest met het groepswork en zo en activiteiten voor de kinderen, dus meer de praktische zaken. Maar de kwaliteitseisen willen we ook aan voldoen, dus daar moeten we wat mee. Dus bijvoorbeeld een plan voor de kinderen echt meer in beeld

		krijgen. Dus dat is wel mijn streven.
De organisatie waar wij dit onderzoek voor uitvoeren, stuurt na afronding van een hulpverleningstraject met een gezin een digitale evaluatie. Hierin hebben zij geen specifieke vragen opgenomen voor de kinderen, maar hun doel is dit in de toekomst aan te passen. Hoe geeft uw organisatie hier vorm aan?	A3.45	wij hebben geen evaluatie. Dat is nog wel iets wat ik goed vind, maar omdat alles nu nog in de startschonen staat en ik zelf al honderd en één dingen zie die beter kunnen moet je ook prioriteiten stellen. Dat is nog niet de stap waar we nu zijn.

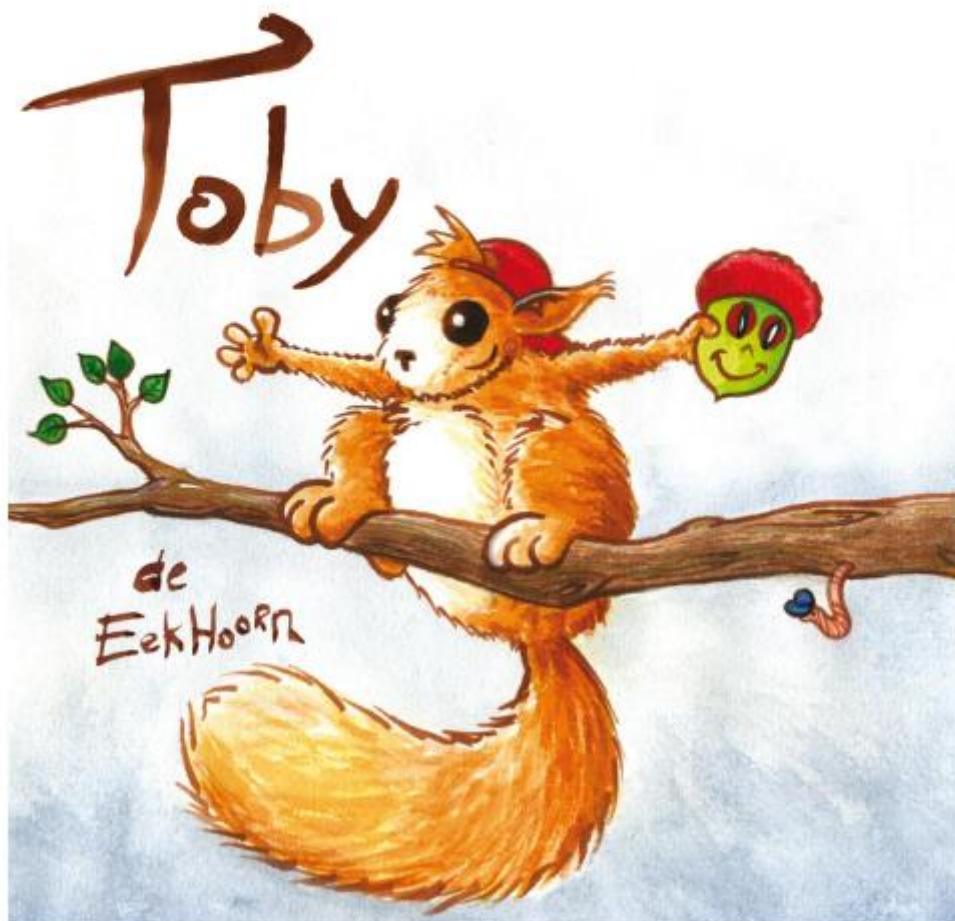
Gezinsmethodiek de Tussenvoorziening: een combinatie van Veerkacht en Herstelwerk

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Doelen en uitgangspunten	4
2.1	Kerdoelen	4
2.2	Kerntaken	4
2.3	Werkprincipes	7
3	Uitwerking van de activiteiten in de Gezinsmethodiek	
3.1	Taken van de trajectregisseur gezinnen	8
3.2	Taken van de ondersteunende begeleiders op de Crisisopvang	8
3.3	Taken van de individueel begeleider ambulant en de ouder en kind begeleider op de Crisisopvang	10
4	Schema's activiteiten begeleiding gezinsmethodiek Tussenvoorziening	
4.1	Taken van trajectregisseur gezinnen	12
4.2	Taken van de ondersteunend begeleider op de Crisisopvang	13
4.3	Taken van de individueel begeleider/aparte ouder en kind begeleider op de Crisisopvang	14

Het volledige document is op te vragen bij de onderzoekers.

Handleiding 'Toby de Eekhoorn' voor begeleiders



Het volledige document is op te vragen bij de onderzoekers.

Datum gesprek:

Aanwezig tijdens gesprek:

Naam kind:

Geboortedatum:

Naam kind:

Geboortedatum:

Naam kind:

Geboortedatum:

Bij wie ligt het gezag?

Kind en ontwikkeling

1. Ontwikkeling

Kun je iets vertellen over je kind(eren)?

Wat vind je leuk om te doen als gezin?

Waar word je blij van als het om je kind gaat?

Waar heb je moeite mee als het om je kind gaat?

2. Gezondheid

Zijn er dingen waar we wat betreft gezondheid rekening mee moeten houden (allergieën, ziektes, medicijnen)?

Is je kind onder behandeling van een arts of specialist?

Hoe vaak is je kind het afgelopen jaar ziek geweest en wat waren dan de klachten?

Is je kind helemaal zindelijk?

Kun je op een schaal van 0 tot 10 aangeven hoe gezond jij je kind vindt?

0 ----- 10

3. Slapen

Hoe ziet het slaapritueel van je kind eruit (bedtijd, drinken wel/niet mee, wassen etc.)?

Zijn er dingen wat betreft slapen waar je je zorgen overmaakt (vaak wakker, niet in eigen bed willen slapen, bedplassen, nacht merries etc.)?

Kun je op een schaal van 0 tot 10 aangeven hoe het slapen gaat?

0 ----- 10

4. Eten/drinken

Wat eet en drinkt je kind over de gehele dag?

Zijn er dingen waar je je zorgen overmaakt als het om eten en drinken gaat?

Kun je op een schaal van 0 tot 10 aangeven wat je vindt van het eetgedrag van je kind?

0 ----- 10

5. Sociaal emotionele ontwikkeling/gedrag

Hoe speelt je kind met andere kinderen (samen spelen, kunnen delen, vaak ruzie, wel/niet bepalen hoe het spel verloopt)?

Zie je de afgelopen periode verandering van gedrag bij je kind?

Maak je je zorgen om het gedrag van je kind?

Wat denk je dat je kind merkt over je situatie en heb je enig idee wat de situatie voor je kind betekent? Praat je er met je kind over?

6. Veiligheid

Vind je dat je je kind voldoende veiligheid kunt bieden en kun je voldoende toezicht houden op je kind? Zo ja hoe doe je dit?

Is je kind getuige geweest van huiselijk geweld?

Is er sprake geweest van mishandeling bij je kind?

7. Cognitieve ontwikkeling

Hoe gaat het met je kind op school/peuterspeelzaal gaat/consultatie bureau (goed meekomen, wisselende scholen, graag of juist niet graag naar school, speciaal onderwijs, blijven zitten)?

Heb je contact met de juf/meester/consultatiebureau en wat wordt er dan over je kind gezegd?

8. Opvoedingsstijl

Wat neem je wel of juist niet mee uit eigen opvoeding vroeger?

Hoe zou je jouw stijl van opvoeden omschrijven?

Wat vind je leuk aan het moeder/vader zijn?

Wat zijn je sterke punten/krachten die je bij de opvoeding kunt gebruiken?

Welke van de onderstaande opvoedingsvaardigheden gebruik je vaak in de opvoeding?

- Positieve aandacht geven
- Complimenten geven
- Negeren
- Apart zetten
- Straffen

Lukt je dat ook in de situatie waar je nu in woont?

9. Omgeving

Is er contact met vader of moeder van je kind? Hoe verloopt dit?

Zijn er afspraken omtrent het bezoek?

Met wie heeft je kind allemaal contact (opa/oma, familie, vrienden, kennissen, vriendjes)?

Bij wie kun je terecht voor vragen rondom opvoeding (oppas, je ouders, vrienden etc.)?

10. Toekomst

Hoe denk je dat je gezin er over 5 jaar uit ziet?

11. Wie kunnen we bellen in geval van nood?

Naam:

Tel.nr:

Relatie tot cliënt:

Naam:

Tel.nr:

Relatie tot cliënt:

12. Externe contacten

Heb je in het verleden gebruikt maakt of maak je nu gebruik van externe organisaties m.b.t. je kind?

Consultatie bureau

Naam en telefoonnummer contactpersoon:

Bureau jeugdzorg

Naam en telefoonnummer contactpersoon:

School

Naam en telefoonnummer contactpersoon:

Andere Jeugdhulpverlening

Naam en telefoonnummer contactpersoon:

Overig:

Naam en telefoonnummer contactpersoon:

Vind je het goed als we indien nodig contact met ze opnemen?

BIJLAGE 8: VOORBEELD ACTIEPLAN KIND DE TUSSENVORZIENING

Passie-statement:	Naam client:	Hulpverlener:	Datum:
--------------------------	---------------------	----------------------	---------------

Doel van dit actieplan:

Actie	Verantwoordelijke	Streefdatum	Afgerond op	Opmerkingen
een account op room of my own				
inschrijven voor een vervolgopleiding				,
eindexamen halen				
stage halen; alle uren lopen die ik moet lopen.				
Nederlands bordspel maken				
Nederlands toets inhalen; een intake voeren				
wiskunde toets inhalen				
extra info vragen aan docent wiskunde over inhaaltoets + toets inplannen				
iedere dag volledig aanwezig op school				
gym; 12 minutenloop				
aanwezig op afspraak met leerplicht				

Handtekening client	Handtekening hulpverlener

FRAGMENTATIE MARTINE FLIKWEERT

Interviewer	Fragment	Respondent
Aan de hand van welke methodiek wordt er gewerkt binnen uw organisatie om kinderen en gezinnen professioneel te kunnen begeleiden?	D1.1	Niet, vind ik. Nee, er zijn natuurlijk verschillende methodieken waarmee wij werken. Maar uhm, als Johanniter Opvang zijn we heel erg gewisseld en natuurlijk steeds naar... we zaten natuurlijk ooit in het opvanghuis en daar heb ik niet gewerkt, maar daar werkten ze heel strak 8-fasen model en allerlei oude methodieken vanuit de CHE, waar ik ooit wel wat van heb gelezen en dat ik denk... ik ben heel erg fan zelf van krachtwerk dat vind ik hier ook echt bij passen. Je hebt natuurlijk hele andere methodieken voor kinderen, die gebruiken we allemaal niet.
Wanneer er niet met een bepaalde methodiek gewerkt wordt, op welke manier worden de kinderen en gezinnen dan professioneel en op een te verantwoorde manier begeleid?	D1.2	Ik wil altijd de kinderen zien één keer in de week. één keer toch wel dat ik denk, ik wil vooral de kinderen onder de twaalf wil ik ze wel zien. Dat ik ergens signaleer van hey, hoe gaat het met ze en dat ik ... dat is natuurlijk ook wel een beetje dat je op je gevoel af gaat en ziet wat er gebeurt. Hoe moeders met kinderen omgaan, dat je daar altijd het gesprek kan aangaan als je echt rare dingen ziet of juist dat je complimenteert als je ziet van hey, dit is gewoon gezond. Alleen wie bepaald wat gezond is. Dat doe je vanuit je eigen vermogen.
	D1.3	We hebben een midden evaluatie na anderhalve maand. En uhm, ik heb nu sinds... voor m'n verlof heb ik twee keer gehad dat ik samen met de moeder en de kinderen in gesprek ging. En vooral het gesprek op de kinderen betrokken, van hoe vinden jullie dat het gaat en hoe vinden jullie het om in de opvang te wonen.
	D1.4	Maar ja, dan zie je de kinderen zeg maar. Maar methodisch kunnen verantwoorden, dat niet. Nee, het is niet dat je zegt van hey ik werk volgens die methode en dat hebben we allemaal zo gedaan. Het is veel meer dat ik denk van hey, de

		voelsprietten die je hebt ontwikkeld als maatschappelijk werker, dat je die inzet.
<i>Doorvragen: En heb je dan ook het idee dat omdat je allemaal op je eigen kennis en je eigen manier werken, dat iedereen hier anders werkt?</i>	D1.5	Dat denk ik wel. Dat doe je sowieso, ook al werk je volgens een methodiek. Maar juist als je niet een methodiek daaraan ten gronde hebt liggen, dan zeker. Ja. De één heeft er namelijk toch wel meer feeling mee dan de ander en je gebruikt ook wat je hebt meegekregen vanuit je eigen opvoeding. Dat is bij iedereen anders.
Inmiddels bent u bekend met de kwaliteitseisen. Wat waren uw eerste gedachten tijdens het lezen van deze kwaliteitseisen in combinatie met het voldoen aan deze eisen door de Maatschappelijke Opvang?	D1.6	Nee, die kan ik niet beantwoorden nu.
<i>Doorvragen: En heb je er iets over gehoord, over de eisen überhaupt de inhoud?</i>	D1.7	Nee, ik heb ze nooit gelezen dus dan ga ik ook niet zeggen dat ik er wat vanaf weet.
Kunt u ons iets vertellen over op welke manier uw organisatie wel of niet voldoet aan de kwaliteitseisen voor de Maatschappelijke Opvang?	-	OVERGESLAGEN
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Basiskwaliteitseis 5: kindcheck	D1.8	Ja, als ik een gezin screen, of als Arienne een gezin screent, doen we dit.
<i>Doorvragen: en wordt dat allemaal vastgelegd ergens of is dat gewoon puur we checken het en we weten het?</i>	D1.9	nee, dat wordt vastgelegd in de intake. Ja, je hebt het stukje gezinsrelaties daar noteren we een deel denk ik onder. Van hey, wie komen er mee in de opvang en welke kinderen zijn er nog meer in beeld. Wie gaat waar naartoe? En we hebben nog niet vaak gehad dat we... nou sowieso welke

		hulpverleners zijn er betrokken? Dat zetten we ook altijd in de intake of gewoon in Zillis in het dossier, in ons online rapportagesysteem. En wanneer je het hebt over de veiligheid. Ja dat checken we wel, maar ik weet niet of dat er ook expliciet in staat. Omdat... ik heb nog niet heel vaak gehad dat we naar aanleiding van een intake zeiden van, we vinden dit onveilig. Arienne heeft het weleens gehad en die heeft ook weleens de meldcode gebruikt, doorlopen van veilig thuis.
<i>Doelvragen: En de veiligheid checken, doen jullie dat aan de hand van een checklist of is dat gewoon puur ook op, ja gevoel/ervaring.</i>	D1.10	ik weet dat er tijdens mijn verlof ontwikkelingen zijn geweest over een risicochecklist. Volgens mij gaat het hierover. Ik heb er nog niet mee gewerkt. Maar wat ik er van weet is dat er nu sinds kort wel mee gewerkt wordt.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 8: intake kinderen en gezinnen	D1.11	Voor alle leden van het gezin, wordt dit niet gedaan. We gaan in gesprek met de ouders en die geven aan wat er speelt. Niet bij de kinderen.
	D1.12	ik vraag me ook af of je dat altijd moet willen. Ik denk dat dit voor de kinderen al zo veel... ik wil dat een kind gewoon kind moet zijn. En dan... ik denk als je daar over in gesprek wil gaan met een kind dat je dat niet moet doen op de manier waarop we gewend zijn. Ik denk echt dat daar een kinderwerker voor moet zijn. Niet wij. Dan moet je op een hele andere manier het gesprek aangaan. Want als... ja ik... dat is een beetje... als ik de kinderen bij ons in de opvang zie dan is er al zo veel veranderd. Dan zijn ze soms al bij papa weg en dan zijn ze in eens in een ander huis en ze zijn op een camping geweest en.. soms hebben ze al zoveel man in hun leven gehad die dan bij hun moeder waren, dat ik denk... en dan komen ze nu in de opvang en dan... ja.. het is heel goed om de zorg voor de kinderen te waarborgen, daar ben ik heel erg voor. Maar wel op een speelse manier, dat het echt aansluit bij de kinderen. Niet vanuit wat we hebben.
<i>Doelvragen: Wat denk je dat het verschil dan is of dat jullie het gesprek met het kind aan gaan of</i>	D1.13	in de gezinnen ben ik voor de kinderen, de vrouw die altijd bij mama komt bijvoorbeeld. En dat kan veiligheid bieden want ze kennen mijn gezicht.

<i>dat er een kindwerker dat zou doen? Wat zou het verschil zijn?</i>		Maar aan de andere kant is het denk ik wel goed dat als er dingen zijn die zij niet tegen hun moeder durven zeggen, dat daar een andere professional bij is. Die daar.... ik denk dat een kindwerker, die is daar gewoon voor opgeleid. Dat vind ik één en twee dat je toch een verschil hebt tussen wie is er bij de kinderen betrokken en wie is er bij de moeder betrokken.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden.	D1.14	Ja, doen we. Ja. nee niet standaard. Wanneer er een vraag is vanuit de ouder, vanuit het kind of wanneer wij signalen krijgen dat we denken hier moet echt Jeugdhulp in komen of uhm... soms ook laagdrempeliger nog, gewoon nuldelijnszorg.
Cliënt centraal: Eis 9: toegang tot Jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg	D1.15	Dus die zetten we eigenlijk als eerste altijd in, het sociaal team als we Jeugdhulp nodig hebben. Maar die samenwerking loopt niet altijd even lekker. De ene keer wel, de andere keer niet. Dat is dan wel jammer. Want de ene keer is het snel geregeld en dan voel je elkaar heel goed aan. ja, dat is de toegang tot de zorg. Ja.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden.	D1.16	Organiseren van onderwijsactiviteiten doen wij niet. Zijn we ook te klein voor vergeleken met een andere opvang.
Cliënt centraal: Eis 10: onderwijs toegankelijk maken voor kinderen en jongeren	D1.17	Maar ja.. vaak als er jeugdzorg inzet dan vind ik dat bij diegene liggen. Ik had er voor kunnen kiezen om een MDO te plannen of dat je inderdaad het contact ingaat. Nee, weet je deze moeder wil dat ook graag zelf oppakken en ja.. misschien had het wel gekund dat we konden afstemmen van wat doen wij hier nog in doen. Maar dat heb ik nu niet gedaan. Ja, het zou misschien een goede geweest zijn.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 11: zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor gezinnen	D1.18	Ik weet niet of we dat voldoende op papier doen. Ik denk wel dat we er voldoende van bewust zijn, maar dat het altijd nog meer mag. ja en in die zin is het... we zeggen altijd dat je vanuit hier een woning vindt voor de korte termijn en dan pas voor de lange termijn. Kijk het mooist zou zijn voor de lange termijn gelijk. Alleen omdat heel veel mensen geen urgentie krijgen, ja.. dan moeten ze het gewoon doen met de woning die ze op dat moment krijgen en dan later van de woonstichting zeg maar, een woning.
	D1.19	Kijk, waar wij zeg maar.. uhm.. invloed op hebben is de verhuizingen intern. Daar zijn we ons wel steeds bewuster van aan het worden. maar op sommige dingen hebben we gewoon geen invloed. terwijl je wel gewoon ziet en zou willen dat het heel anders zou lopen.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Eis 20: cliëntplan voor hele gezin en individuele leden		OVERGESLAGEN
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog	D1.20	Deze pijlers zie ik voor het eerst. Ja, natuurlijk weet ik dat het belangrijke dingen zijn. Maar het is niet dat we dat proberen. Ik denk niet voldoende.

verbeterd kan worden. Eis 21: organisatie toont aan op welke wijze zij ondersteuning geven aan kinderen	D1.21	Zijn dit de dingen om in gesprek te gaan tijdens dat ze hier verblijven of is dit voor daarna? Dat hoor ik ouders ook wel vaak zeggen. Zo van ja, maar ik wil nu eerst een huis en dan wil ik graag in therapie. Dat zeggen vaak volwassenen. Is het bij kinderen niet het zelfde denk ik. nee, ik denk je bent nu bezig met een huis zoeken maar ik denk wel goed dat je al een soort eerste stap maakt in de fase van, hey hoe gaat het met het kind. Dat je er zicht op krijgt en stabiliteit. Dat en vanuit als ze een eigen huis krijgen dan ga je verder. Kijken van hey maar wat is er nou gebeurd. Dan ga je verder van hey als een kind behandeling nodig heeft, dat doe je pas als er echt een huis is voor ze. stabiliteit vind ik wel dat je hier kan gaan zoeken hoor. En dat je je wel al kan gaan richten op, hey hoe zit een kind hier eigenlijk in. In samenwerking met school want die zien natuurlijk ook heel veel. ja, ik denk alleen wel dat we meer uren moeten gaan krijgen of inderdaad iemand anders daarvoor eh..
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Eis 22: veiligheidssituatie van kinderen bij vervolg/uitstroom in kaart gebracht	D1.22	nee. Niet in een cliëntplan. er staat niet op papier letterlijk van hey, naar aanleiding van deze punten schatten wij in dat de situatie van het kind veilig is. dat staat niet op papier.
<i>Doorvragen: wat zou de reden zijn, volgens jou, om dat wel te moeten doen? wat moet daar onder</i>	D1.23	verantwoording naar andere partijen of organisaties. en ook wel dat je soms kan laten zien van dit uhm... als een moeder voor een bepaalde situatie zelf kiest. Dat je ook kan zeggen van hey,

<i>liggen?</i>		wij schatten eigenlijk in dat het niet zo is. Maar dat je dat kan ook kan meegeven.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Eis 23: professioneel en deskundig kunnen handelen op gebied van ondersteuning aan kinderen. Aandacht voor sociaal en emotionele ontwikkeling van kinderen	D1.24	Als ik bij andere organisaties kindwerkers zie. Die hebben wij niet. Ik ben gewoon maatschappelijk werker, ik ben gewend om met volwassenen te werken. Er stond niet in mijn uhh.. functie toen ik hier solliciteerde, dat ik met kinderen zou gaan werken. Nee, dus nee.
	D1.25	Nee, ik vind het heel leuk om met gezinnen te werken en ik vind het niet erg om te signaleren en om moeders te ondersteunen. En dat vind ik heel leuk. Maar ik... echt met een kind zeg maar. Kijk het is natuurlijk ook wel wat voor vorm je aan hulpverlening geeft van een kind. Maar als dit echt betekent dat je met een kind in gesprek gaat, wekelijks en kijkt van hoe gaat het ook met jou. Hoe vind je dat het gaat en uhh.. dat je echt wekelijks een contactmoment met een kind moet hebben.. nou.. dat doen wij niet en daar zijn we ook niet voor opgeleid en daar heb je dan ander personeel voor nodig.
	D1.26	als het gaat om signaleren, dat kunnen wij denk ik wel. Alleen we zouden er een methodiek bij moeten gaan krijgen.
<i>Doelvragen: Wat denk je dan dat er nodig is op het gebied van registratie?</i>	D1.27	ik ben er voor dat wij niet SKJ geregistreerd zijn. Want wij zijn maatschappelijk werker en een maatschappelijke opvang. Ik denk dat je dat altijd gescheiden moet houden. je hebt ook heel veel verantwoordelijkheden als je SKJ geregistreerd bent. Je hebt echt een bepaalde functie en ik vind dat als je dat in onze organisatie zou willen gebruiken, dat je een andere ambulante organisatie zou moeten laten invliegen. nee, ik blijf er echt heel erg voor dat we dat, dat wij zeg maar gewoon de maatschappelijke opvang blijven. en is het nodig dat je dat invliegt of dat je gewoon een samenwerking aangaat met iemand en dat je de verantwoordelijkheid van alle jeugdzorg bij een ander laat. Zodat wij onze eigen

		verantwoordelijkheid hebben, want ik denk dat wij al heel veel op ons bordje hebben als maatschappelijke opvang. ja en dat je niet alles moet hebben, wij zijn zo klein. Ik denk dat je dan het meeste oog hebt voor allebei de zaken. En kinderen dat is een heel belangrijke taak, dat daar echt voldoende oog voor is en dat wij voldoende oog hebben voor alle praktische dingen.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Randvoorwaarden: Eis 41: organisatie toont veilige en kindvriendelijke ruimte/omgeving aan.	D1.28	ze hebben gewoon hun eigen plek bij ons, dat is echt het allermooist wat je ze kunt bieden. Maar we hebben geen huiswerkplekken en een speeltuin en alles, wat de andere allemaal hebben. Dus kijk ik vind dat wij gewoon het meest natuurlijk zijn en dat vind ik gewoon het mooist.
	D1.29	ja, wifi. Ze kunnen hun huiswerk maken, ze hebben allemaal hun eigen bed in ieder geval. Uhm..
	D1.30	ik denk niet dat er bij het kopen rekening is gehouden met. dat denk ik niet. nee, daar is niet bewust rekening mee gehouden.
<i>Doelvragen: zou je daar in de toekomst nog verandering in willen zien of</i>	D1.31	ik vind het eigenlijk ook wel goed zoals het is. Want straks... de gezinnen... het is denk ik meer voor je eigen verantwoording, want de gezinnen hebben straks ook niet de keuze waar ze gaan wonen. Of ze in de rietkampen of in de gezinswijken gaan wonen. dat willen ze heel graag, maar die keuze is er niet. Dus ik vind het ook wel gewoon een reëel beeld schetsen, waar ze zitten. Dat is soms al heel erg bijzonder, dat ze zo'n grote woning hebben dus.
We hebben de kwaliteitseisen met u geanalyseerd. Wat is na dit analyseren uw visie op de kwaliteitseisen opgesteld door de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten?	D1.32	goed dat ze er zijn. ja, heel goed dat ze er zijn en goed om er bewust mee om te gaan. Wat ik zeg over die veilige omgeving, dat ik denk ja... soms moet je ook dingen niet zo veel willen idealiseren. De basis moet gewoon wel sterk zijn. Ik denk dat kwaliteitseisen vanuit de VNG daar wel

		echt voor zijn. Ja.
Wat zijn uw wensen met betrekking tot het thema 'voldoen aan de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroep kinderen en gezinnen binnen de Maatschappelijke Opvang'?	D1.33	daar is nog wel werk aan de winkel. Ik wil zelf heel graag een methodiek. Ik wil gewoon weten.. ik wil gewoon duidelijkheid hebben, van oké.. ik wil mezelf kunnen verantwoorden, dat vind ik heel belangrijk. Van hey, wat doe ik en dat ik niet op mijn eigen gevoel moet afgaan want ja, dat is soms toch ook niet te vertrouwen. De ene keer voel je je zo en de andere keer voel je je zo. Dan denk ik ja... en ook wel naar andere organisaties dat je jezelf kan profileren, dat vind ik heel belangrijk. En ook het belangrijkste is gewoon dat een kind voldoende wordt gezien.

FRAGMENTATIE ARIENE VAN DER SLUIS

Interviewer	Fragment	Respondent
Aan de hand van welke methodiek wordt er gewerkt binnen uw organisatie om kinderen en gezinnen professioneel te kunnen begeleiden?	D2.1	Nee, ja dat is niet helemaal mijn ding natuurlijk. Ik doe intakes, dus wat zij daar precies voor inzetten dat weet ik niet goed.
<i>Doorvragen: en werk jij nog aan de hand van een bepaalde methodiek met de intakes?</i>	D2.2	Nee, nee. dat is gewoon een intakeverslag. Het is nu gebaseerd op de ZRM, zelfredzaamheidsmatrix. Alle leeftijdsgebieden ga je langs en dan scoor je hoe zelfredzaam iemand is. Daar hebben wij dan nog wel dingen aan toegevoegd, zoals ik zie daar bijvoorbeeld de kindcheck staan. Gewoon nog wat vragen over kinderen of er bijvoorbeeld maatregelen zijn getroffen voor de kinderen. Dat soort vragen zijn daar nog aan toegevoegd.

Wanneer er niet met een bepaalde methodiek gewerkt wordt, op welke manier worden de kinderen en gezinnen dan professioneel en op een te verantwoorde manier begeleid?		OVERGESLAGEN
Hoe merken kinderen en gezinnen dat u en uw collega's hen professioneel begeleiden aan de hand van de door u genoemde methodiek of zonder het werken met een bepaalde methodiek?	D2.3	Dat is natuurlijk ergens ook een aanname. Maar sowieso oog hebben voor het kind, kijken hoe het met het kind gaat. Sowieso veiligheid, kijken hoe de ouder met het kind omgaat. We hebben aan de hand van de zelfredzaamheidsmatrix hebben we een paar vragen die we sowieso altijd nagaan. Van, zijn er risico's op het gebied van gezondheid, opvang en gaat het kind naar school. Dat soort vragen en dat soort dingen houden we in de gaten. Een kind zal dat zelf natuurlijk niet onder woorden kunnen brengen hoe wij dat in de praktijk brengen. Maar ik kan me wel goed voorstellen dat ouders dat merken en dat we daardoor wel een compleet beeld hebben hoe het met een kind gaat.
Inmiddels bent u bekend met de kwaliteitseisen. Wat waren uw eerste gedachten tijdens het lezen van deze kwaliteitseisen in combinatie met het voldoen aan deze eisen door de Maatschappelijke Opvang?	D2.4	Ja, ik heb dit document weleens doorgelezen. Dus ik ken hem. Want deze hebben we ooit ook gebruikt bij het aanpassen van het intakeformulier. Dat we voor een heel groot deel eraan voldoen. In ieder geval, dan spreek ik voor toen. Maar dat we nog een paar dingen niet hadden. Bijvoorbeeld heel gericht vragen of er jeugdbeschermingsmaatregelen zijn, hoe de gezagsverhoudingen zijn in een gezin en dat soort vragen zijn we pas na die tijd gaan toevoegen aan het intakeverslag. Dus ik zag wat kleine dingen die ik zag van, dat zouden we kunnen doen. Maar in de praktijk denk ik, ik vraag me af of het echt heel nuttig is.
Kunt u ons iets vertellen over op welke manier uw organisatie wel of niet voldoet aan de kwaliteitseisen voor de Maatschappelijke Opvang?	D2.5	In ieder geval mijn andere collega en ik hebben dit toen doorgelezen en we hebben in ieder geval goed gekeken naar welke dingen gebruiken we al wel en wat nog niet. Volgens mij zijn we uiteindelijk zo ver gegaan dat we uiteindelijk alles hebben verwerkt. Maar ik weet het maar tot en met mijn stukje, dus hoe ver het is gegaan weet ik

		niet.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Basiskwaliteitseis 5: kindcheck	D2.6	Sowieso doen we inderdaad altijd een kindcheck en we werken ook volgens de meldcode. Daar hebben we een cursus voor gehad afgelopen jaar. Dus we zijn allemaal goed op de hoogte. Die zetten we in zodra nodig.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 8: intake kinderen en gezinnen	D2.7	Veiligheidssituatie sowieso inderdaad. Dat doen we door op meerdere manieren de vraag te stellen hoe de ouder denkt dat het met een kind gaat. Vaak is er een... vaak meldt één ouder zich aan met kinderen en dan vragen we bijvoorbeeld door op de situatie van ouders onderling. Hoe dat is gegaan, wat de kinderen daarvan mee hebben gekregen. Vaak best wel heel veel en we checken ook of er een hulpverlener specifiek voor de kinderen betrokken is. Zo niet, dan zetten we die ook vaak wel in zodat we weten dat de veiligheid echt gewaarborgd is. Als we ons echt zorgen maken en er is geen hulpverlening en er moet snel iets gebeuren, dan zetten we natuurlijk de meldcode in en dan nemen we contact op met Veilig Thuis.
	D2.8	Acute problematiek en onderliggende problematiek. Ja, ik praat natuurlijk alleen over de intake. Daar is dat allebei sowieso aan de orde. Door de zelfredzaamheidsmatrix kijk je heel expliciet naar wat er aan de hand is, hoe acuut het is. Als iemand bijvoorbeeld scoort op 1 dan is hij niet zelfredzaam en is er een hoog risico en dan moet je gelijk actie ondernemen. Maar ook inderdaad naar onderliggende problematiek. Dat is in de intake niet altijd helemaal helder, maar vaak gaan ook wel alarmbelletjes rinkelen. Dat je denkt van, daar zou wel iets kunnen zijn en dat ondervangen we bijvoorbeeld door aan het einde van een intake een risico inventarisatie te maken. Daarin omschrijven we wat ik denk wat een risico is voor die bepaalde cliënt, zodat er extra aandacht voor is in de hulpverlening. Nou ja, hulpvraag op

		alle levensgebieden dat ondervang je natuurlijk door de zelfredzaamheidsmatrix. Ja, in het systeem. Cliënt volgsysteem, wordt eigenlijk door heel Ede en omstreken gebruikt. Bijvoorbeeld als het Leger des Heils een cliënt van ons overneemt, dan kunnen zij dat in het systeem zien wat wij hebben gescord voor die cliënt. En ook inderdaad sociaal team of andere bemoeizorg, die kunnen ook in dat systeem. En die kunnen dan ook zelf scoren.
	D2.9	Ja, er wordt aandacht besteed aan de kinderen en voorheen deden we echt een kinderintake. Dat doen we nu niet meer.
<i>Doorvragen: wat vind jij er zelf van dat dat nu niet meer zo is</i>	D2.10	Ik denk dat het goed is als we het wel zouden doen. Dat je gewoon iets meer van het kind weet en signalen kan opvangen van hoe ervaart het kind deze situatie. Op dit moment is daar denk ik gewoon onvoldoende aandacht voor. Want ik merk ook nu, dan komen kinderen weleens met ouders mee en als ik dan vragen stel dan merk ik dat ze vrij gereserveerd zijn doordat de ouder erbij is. En als je een kinderintake doet, vind ik gewoon dat je het zonder de ouder moet doen. Ja, daar zou een mooie verbetering in mogelijk zijn.
<i>Doorvragen: En dan ook zeg maar, dat jullie dat zelf doen die kind gesprekken. Zonder dat jullie eigenlijk echt jeugdzorgwerkers zijn. Of zou je het zeg maar zien als uitbesteden aan Jeugdhulporganisatie of iets?</i>	D2.11	Nee, heel graag zelf doen. Dat is ook gewoon om signalen op te pikken. Want ik denk dat we wel gewoon goed onderscheid kunnen maken tussen, dit is iets wat we zelf op moeten pakken en dit is iets wat we moeten uitbesteden. En het is ook gewoon goed dat wij al een soort wat feeling hebben met wat voor soort kind het is, wat het kind nodig heeft en hoe we daar mee om kunnen gaan. Omdat wij natuurlijk wel die 3 maanden, vaak eigenlijk wel langer, in dat gezin meedraaien. Dus ik zou het zeker zelf doen dan.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog	D2.12	Oh ja, eigenlijk al gewoon vanaf het begin. Bij de intake wordt gewoon aangegeven van deze mogelijkheden zijn er en je kunt je aanmelden bij het sociaal team of bij bemoeizorg. Het sociaal team heeft natuurlijk jeugdwerkers en als wij

verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 9: toegang tot Jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg		inschatten dat een cliënt het moeilijk zelf kan, eigenlijk in 95% van de gevallen, meld ik zelf aan dan. Dus ik leg het uit en ik meld aan. Dan gaat het vanzelf rollen. Op het moment dat we in eerste instantie denken van joh, weet je het is nog niet nodig. Dan wordt het ook niet met een cliënt besproken, maar als we enigszins denken een cliënt kan er voordeel bij hebben, dan wordt het gewoon uitgelegd hoe het werkt in Ede met hulpverleners.
	D2.13	Een sociaal team is volgens mij echt bijna altijd betrokken. Ja, want na de intake zetten we gewoon altijd hulpverlening in. Iemand mag gewoon niet eigenlijk bij ons nog op de wachtlijst staan zonder hulpverlening. Ook omdat ik gewoon wil dat we er alles aan doen om te voorkomen dat ze in de opvang komen. Dus ik kan wel zeggen dat eigenlijk in 100% van de gevallen er hulpverlening betrokken is en dat is de ene keer bemoeizorg en de andere keer het sociaal team en de andere keer een jeugdwerker. Maar als er een jeugdwerker betrokken is, dan is er eigenlijk vaak daarnaast nog wel iemand van het sociaal team betrokken.
<i>Doorvragen: Ja en blijft die hulpverlening dan ook betrokken als het gezin uiteindelijk hier wordt opgenomen in de opvang?</i>	D2.14	Ja, in de meeste gevallen wel. Dan wordt er afstemming gezocht, maar dat ligt aan de werker zelf en wat zij fijn vinden. Van bemoeizorg weet ik dat zij dan zeggen, weet je dan dragen we het gewoon liever over en het sociaal team merk ik dat die er zelf wel vaak bij betrokken blijven.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 10: onderwijs toegankelijk maken voor kinderen en jongeren	D2.15	Dat weet ik niet nee. Daar weet ik echt te weinig over.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 11: zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor gezinnen	D2.16	Ja, dat is natuurlijk een lastige. Want door hier te komen moeten ze al verhuizen en door weg te gaan verhuizen ze hé. Ja, zo weinig mogelijk. Ja, uhm.. Het kan zijn dat mensen moeten verhuizen in de periode dat zij bij ons verblijven, als er bijvoorbeeld een ander gezin ruzie heeft met de burens. Ik noem maar wat en wij denken van ja, we moeten dit gewoon switchen. Op het moment dat we een groot gezin in een kleine woning zetten, omdat die als eerst vrijkomt. Kan het ook zijn dat we dat gezin ruilen met een ander gezin, dus er zijn redenen waarom we tussentijds soms ook nog wel wijzigen. Maar dan gaat dat belang toch echt wel voor het belang van weinig verhuizen. Dus we houden er zeker rekening mee, maar voorkomen doen we het niet.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 20: cliëntplan voor hele gezin en individuele leden	D2.17	Sowieso werk ik daar natuurlijk niet mee. Maar ik weet ook dat dat niet gedaan wordt. Nee, nee. Het is echt, tenminste wat ik weet, toen ik in ieder geval de begeleiding nog deed, alleen gewoon de ouder. De niet meegekomen ouder sowieso niet en het kind dat ligt eraan hoe oud het kind is. Ik kan me best voorstellen dat collega's, want als ik aan de vergadering terugdenk, dan worden er wel echt hulpverleningsdoelen van kinderen besproken. En concrete doelen, dus ze zullen vast iets hebben voor oudere kinderen, maar hoe dat precies zit dat weet ik niet.

<i>Doorvragen: En hoe zou je dat zelf zeg maar, willen zien of wat vind je daarvan?</i>	D2.18	AS: Dat ligt natuurlijk aan de leeftijd van een kind. Want ik denk dat onder de vier jaar sowieso, wanneer je dan doelen maakt, worden het doelen voor de ouder vind ik. Ik weet niet goed vanaf welke leeftijd ik een begeleidingsplan zou maken voor een kind. Maar ik denk wel dat het goed zou zijn wanneer je dan bijvoorbeeld een subplan maakt. Dat je een ouderplan hebt en een subplan maakt voor kinderen en dat je daar dan inderdaad je doelen in zet. Dat dat zeker goed is. Maar dan zal je wel meer nodig hebben. Want nu hebben we volgens mij 2 uur voor een gezin, volgens mij, en dan moet je meer hebben. Als je al kijkt naar alle praktische zaken die we moeten oppakken dan is dat al heel veel. Dan kan ik me eigenlijk ook voorstellen dat je of iemand invliegt daarvoor vanuit een jeugdwerker of wat ook. Of dat wij meer uren krijgen, maar dat zie ik ook niet direct gebeuren dus het lijkt me een lastige.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 21: organisatie toont aan op welke wijze zij ondersteuning geven aan kinderen	D2.19	AS: Nou, we kunnen natuurlijk aantonen dat we die zelfredzaamheidsmatrix gebruiken. Veiligheid is daarin een onderdeel. Stabiliteit en continuïteit, ja.. <i>(leest de zes pijlers door)</i>. Nee, ik denk niet dat we al die punten letterlijk aan kunnen tonen. Ik kan me wel voorstellen dat er absoluut aandacht is voor die allemaal, wanneer er zoiets uitspringt van dat gaat niet goed. Dan wordt daar wat voor ingezet of dan wordt daar aandacht aan besteed, maar we hebben geen vinklijstje dat die allemaal worden meegenomen en of het wel of niet goed gaat.
	D2.20	Maar die zelfredzaamheidsmatrix ouderschap, ik weet niet of jullie die kennen? Maar goed die wordt inderdaad ook meerdere keren in de periode dat een kind bij ons verblijft, wordt die doorgenomen. Tussentijdse evaluaties. Een groot deel daarvan komt overeen, maar niet alles.
<i>Doorvragen: Zou je daar verandering in willen zien?</i>	D2.21	Voor mijn gevoel is de ZRM ouderschap voldoende. Kijk, het is natuurlijk altijd prima om hier gewoon oog voor te hebben. Maar wat mij betreft hoeft dat niet perse. Ik denk namelijk dat als je dit gaat onderverdelen, dat het aardig onder die vier punten van de zelfredzaamheidsmatrix

		valt. Toekomst alleen niet. Maar goed, dat zit misschien een beetje bij scholing in.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 22: veiligheidssituatie van kinderen bij vervolg/uitstroom in kaart gebracht	D2.22	Weet ik niet, ik weet niet hoe ze dat doen.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 23: professioneel en deskundig kunnen handelen op gebied van ondersteuning aan kinderen. Aandacht voor sociaal en emotionele ontwikkeling van kinderen	D2.23	Nou ja, dat eh zou denk ik meer kunnen. Sowieso denk ik dat het leuk zou zijn als we daarin nog wat meer zouden doen voor kinderen. Zoals inderdaad een begeleidingsplan en dat ook. Nou goed, een beetje eng om dit te zeggen, want ik weet niet dadelijk hebben mijn collega's wel een begeleidingsplan voor de kinderen. Omdat natuurlijk regelmatig tijdens de vergadering wel dingen voor kinderen worden besproken, weet ik dat er op zijn minst oog voor is. Maar niet hoe dat inderdaad gewaarborgd wordt. Dus dat is op zijn minst al leuk om over na te denken, hoe we dat beter zouden kunnen doen. Eén of andere training daarvoor, ja welkom.

<i>Doorvragen: En heb je wel het idee dat jij en je collega's op andere gebieden wel professioneel en deskundig genoeg zijn en genoeg in huis hebben om de kinderen te kunnen begeleiden.</i>	D2.24	In ieder geval om te signaleren op het moment dat er doorverwezen moet worden. Ik denk dat dat het meest belangrijk is. Ik denk dat iedereen heus wel wat in huis heeft. Ik bedoel, we hebben allemaal MWD gedaan dus dat krijg je natuurlijk best wel wat mee. Gewoon hoe je een kind kan begeleiden. Maar zodra het wat specifiekere wordt, denk ik dat we allemaal wel voldoende kunnen signaleren om te zien van joh, dit moeten we doorverwijzen of er is extra hulp nodig. Maar ik kan me ook wel heel goed voorstellen dat het opgefrist mag worden en dat we daar wat meer de diepte over in mogen gaan.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Randvoorwaarden: Eis 41: organisatie toont veilige en kindvriendelijke ruimte/omgeving aan.	D2.25	De één komt met haar kind en de ander komt alleen. Ja, we hebben hier gewoon speelgoed. Vaak stuur ik er wel op aan dat kinderen gewoon een beetje gaan spelen. Want eigenlijk vind ik het niet wenselijk dat de kinderen meekomen naar de intake en de intake aanhoren. Want ouders zijn vaak best wel heel emotioneel tijdens een intake en ik merk ook dat kinderen daar op reageren. Dan denk ik, ja dat is gewoon jammer. Een kind zal het thuis ook vaak genoeg zien waarschijnlijk. Maar als het niet hoeft, liever niet. En alleen dat vind ik al een voordeel van een kinderintake. Dat je dat gewoon tegelijkertijd kunt doen en een kind dus niet bij de ouder is. Dus ik heb het liefst niet dat de kinderen erbij zijn en als ze erbij zijn dan proberen we ze aan het spelen te zetten.
	D2.26	Maar je merkt inderdaad toch vaak dat kinderen vlakbij hun ouders gaan spelen. Dus ja, ook al heb je een hele flat als ruimte, denk ik toch dat ze naast hun ouders gaan spelen. Dus ja. De ruimte hoeft dus denk ik niet perse veranderd.
We hebben de kwaliteitseisen met u geanalyseerd. Wat is na dit analyseren uw visie op de kwaliteitseisen opgesteld door de	D2.27	Gewoon sowieso dat het leuk is als we nog iets meer verdieping vinden in hoe we.. voor mij vooral leuk als we er wat meer over na kunnen gaan denken hoe we een kinderintake kunnen doen.

Vereniging voor Nederlandse Gemeenten?	D2.28	sowieso dat je dus met z'n tweeën een intake doet. Dus dat iemand daarnaast is, een collega of ik, die dan met het kind gaat zitten en dan gewoon gerichte vragen stelt. Onder andere dus die vragen, die punten die jullie net hadden staan. Of die vier punten vanuit de zelfredzaamheidsmatrix, dat zou ik als basis nemen en daar een aantal vragen over stellen. Ja.
Wat zijn uw wensen met betrekking tot het thema 'voldoen aan de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroep kinderen en gezinnen binnen de Maatschappelijke Opvang'?	D2.29	Ik heb weinig specifieke wensen. Nee, ja dit dat zou ik leuk vinden om daar meer verdieping in te vinden. Maar verder niet.

FRAGMENTATIE MARINA MEURS

Interviewer	Fragment	Respondent
Aan de hand van welke methodiek wordt er gewerkt binnen uw organisatie om kinderen en gezinnen professioneel te kunnen begeleiden?	D3.1	Wij werken niet met een hele vaste methodiek. We kijken per cliënt wat nodig is hé qua methodiek. De oplossingsgerichte methodiek is voor kinderen, die zet ik ook wel in voor kinderen. Krachtwerk is een methodiek die heel veel aandacht heeft hier. Daar willen ze ook trainingen in gaan doen. En de sociale netwerkmethode ook. Ja, dat zijn ze denk ik wel.
Waarom werkt uw organisatie volgens de door u genoemde methodiek?	D3.2	Mensen zitten in een crisissituatie, die komen uit een crisissituatie bij ons. Dus die zitten een soort in de overlevingsmodus en bij de oplossingsgerichte methodiek kijk je echt naar, wat is de oplossing voor deze situatie op hele korte termijn. En ook in praktische zaken. Dat is waarom ik met de oplossingsgerichte methodiek werk. Voor kinderen is het vaak ook belangrijk om veiligheid te hebben en stabiliteit en dat is soms nodig in een hele korte termijn. Dus die praktische kant van de oplossingsgerichte methodiek is helpend.

<i>Doorvragen: En die andere methodieken? Op basis waarvan werk je daar dan mee?</i>	D3.3	De sociale netwerkmethodiek omdat er vaak in het netwerk ook heel veel steun kunt zijn, die je in kunt zetten voor de begeleiding. Uiteindelijk het doel daarmee is, zij moeten straks ook zonder ons verder en dan is het netwerk iets waar ze op terug zouden kunnen vallen. Dus als je die al meeneemt in de begeleiding, kan dat ook geïntegreerd worden.
Hoe merken kinderen en gezinnen dat u en uw collega's hen professioneel begeleiden aan de hand van de door u genoemde methodiek of zonder het werken met een bepaalde methodiek?	D3.4	Nou, we hebben een begeleidingsplan en in dat plan is ook het kopje wat zijn je krachten en wat zijn je valkuilen. Maar ook wie is je netwerk. We hebben naast het begeleidingsplan ook in de begeleiding een uhm... hoe heet die uhm.. de sociale kaart in beeld te brengen, dat zijn hulpmiddelen bij de sociale netwerkmethodiek. Hoe kinderen en ouders merken dat ik bijvoorbeeld met de oplossingsgerichte methodiek werk, is omdat we vaak in de begeleiding in de drie maanden dat ze hier zitten echt doelgericht werken. En we al heel gauw kijken, wat is de oplossing voor dit probleem op dit moment en hoe kunnen we daar zo snel mogelijk naar toe werken?
Inmiddels bent u bekend met de kwaliteitseisen. Wat waren uw eerste gedachten tijdens het lezen van deze kwaliteitseisen in combinatie met het voldoen aan deze eisen door de Maatschappelijke Opvang?	D3.5	Ja, ja. Ik heb ze gelezen. Bij aanvang van mijn functie moest dat.
	D3.6	Ja. Ik vond hem ontzettend duidelijk en ik vond hem ook heel helder. Ik wist ook precies wat er verwacht werd. Ik kon het linken aan mijn werk. Niet dat er iets werd genoemd waarvan ik dacht, hoe kan ik dat nou in de praktijk doen of hoe kunnen wij dit als organisatie nou doen. Dat had ik helemaal niet.
	D3.7	Sinds ik hier werk zijn we heel erg bezig met de kwaliteitseisen. Hoe kunnen we dat verbeteren. Mijn collega Maartje is bijvoorbeeld aandacht functionaris van de protocollen en ik heb ze daardoor heel vaak onder mijn neus gehad. Wil je er eens naar kijken, wil je even meedenken. Dus hij leeft hier ook wel heel erg nu. Wij hebben dat per kopje zo nagegaan en dat geïntegreerd in protocollen waarmee we dan werken.

Kunt u ons iets vertellen over op welke manier uw organisatie wel of niet voldoet aan de kwaliteitseisen voor de Maatschappelijke Opvang?	D3.8	Pas hadden we een situatie en toen genereerden we allemaal even naar het kwaliteitseisendocument. Van ja, daarin staat dit en dit. Dan moeten we eigenlijk de keus op die manier maken. Het leeft. Ja, ze voldoen aan de kwaliteitseisen doordat de kwaliteitseisen in het protocol worden verwerkt. De protocollen die worden gemaakt, worden naar collega's gestuurd. Iedereen kijkt er naar en dan wordt het akkoord bevonden, dus iedereen is er ook van op de hoogte. Maar niet voor elke kwaliteitseis hebben we nog een protocol.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Basiskwaliteitseis 5: kindcheck	D3.9	Wij signaleren in de verwijzindex en de verwijzindex registreren alle betrokken hulpverleners, die bij de kinderen betrokken zijn. In ieder geval personen van 23 jaar en jonger. We hebben ook weleens een moeder van 22 jaar en een kind. Dan signaleer je ook die moeder. En als daar dan een match uitkomt, dan zie je dus of er hulpverlening betrokken is.
<i>Doorvragen: En als daar dan een match uitkomt, ga je dan daarover in gesprek of is het gewoon, oké geconstateerd en klaar. Of wordt het ergens in een plan geschreven of?</i>	D3.10	Ja, we registreren dat in het dossier en ik neem altijd contact op.
<i>Doorvragen: Dus dat is een breed vastgelegde afspraak in het team of is dat gewoon dat jij denkt dat het goed is om te doen?</i>	D3.11	Volgens mij hebben wij de regel dat we afstemmen en dat doet vaak de intaker. Tenzij het.. uhm... nee, de intaker signaleert. We hebben twee accounts op de verwijzindex, namelijk de wachtlijst account en de crisisopvang account. De intaker die signaleert al op de wachtlijst.
	D3.12	Dus, mensen weten dat ze bij ons op de wachtlijst staan en daarom stem je nog niet af. Mochten ze bij ons in de opvang komen, dan zie ik dat ze gesignaleerd worden in crisisopvang en dan ben ik degene die dan afstemming zoekt met degene die

		betrokken zijn. Zo werkt die.
<i>Doelvragen: jullie werken ook met de meldcode?</i>	D3.13	Ja. Ik ben toevallig aandacht functionaris van de meldcode. Ja, dan ga ik een training in volgen over hoe je je teamleden daarin mee kunt nemen. En hoe je daar goed van op de hoogte kunt zijn en dat kunt integreren. We hebben er recent ook een training over gehad, over de meldcode.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 8: intake kinderen en gezinnen	D3.14	Ja. Als ik een nieuw gezin heb in de opvang, dan ga ik samen een begeleidingsplan opstellen. Dat doe ik eerst met de cliënt en het gezin en daarna doe ik dat met de betrokken hulpverleners erbij. Het begeleidingsplan heeft dan 8 levensgebieden, waaronder deze. Over opvoeding, ouderschap, over onderwijs, dat soort dingen. Vooral op kinderen gericht, zie ik deze vragen. En die gaan we dan langs.
<i>Doelvragen: En is het alleen met ouders in gesprek?</i>	D3.15	Ligt aan de situatie en ligt er aan hoe oud de kinderen zijn. Wat voor hulpvraag ze hebben. Met een kind van vier ga ik niet in gesprek, maar met een kind van twaalf wel. Maar als het kind van twaalf nog heel speels is en nog niet echt besef heeft van wat er speelt, zou ik ervoor kiezen om dat niet te doen. Maar wel een beetje vanaf de voortgezet onderwijs leeftijd.
<i>Doelvragen: Wat zijn dan je afwegingen die je maakt om wel of niet met een kind in gesprek te gaan?</i>	D3.16	wat de hulpvraag exact inhoudt, als het kind het bijvoorbeeld niet betreft. Maar vooral dat de ouder een vraag heeft over opvoeding, dan zou ik niet met een kind in gesprek gaan. Daarnaast is het onze taak ook niet om de hulpverlening aan kinderen te geven. Uhm... dus daar blijf ik dan ook vanaf. Maar ik vind het wel altijd interessant om even van het kind te horen hoe die het ervaart.

<i>Doorvragen: En doe je dat wel standaard, één keer in de zoveel tijd een gesprekje met een kind gewoon om te vragen hoe die vindt hoe het gaat?</i>	D3.17	Ja. Dat is niet standaard. Ik onderhoud wel contact met de kinderen. Maar dat is dan tijdens mijn bezoek.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 9: toegang tot Jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg	D3.18	Ja, dat heeft denk ik ook te maken met die van 8. Als er een match is, bijvoorbeeld met een Jeugdhulpverlener. Dan overleggen we en dan staan we naast de cliënt om te faciliteren dat de Jeugdhulp komt als het nodig is.
<i>Doorvragen: En hoe is die samenwerking met de Jeugdhulp?</i> <i>Hoe zijn die lijnen tussen het sociaal team en jullie?</i>	D3.19	ik werk heel erg vanuit de regie, eigen regie van de cliënt. Dus als er Jeugdhulp betrokken is of er is een match met iemand. Dan laat ik altijd zelf de cliënt een afspraak maken met diegene, met mij erbij. Dat diegene wel zelf de regie heeft over de contacten met anderen. Uhm... op die manier krijgen we dan contact en dan komt het begeleidingsplan erbij, met die hulpverlener. En dan kunnen we met elkaar, met z'n drieën bijvoorbeeld, kijken hoe dat dan tot stand gebracht kan worden.
	D3.20	Wij hebben niet een standaard contactpersoon waar we aanmelden. We hebben gewoon.. het sociaal team heeft een aanmeldingslijn daar bellen we dan naar om mensen aan te melden.
<i>Doorvragen: En dat wordt niet standaard gedaan dat aanmelden? Als er een gezin komt waar kinderen bij betrokken zijn. Dan komt er niet standaard iemand vanuit het sociaal wijkteam in?</i>	D3.21	Nee.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw	D3.22	MM: Ja, dat is er eentje die misschien nog wel aandacht vraagt. Want die hebben we niet. We

collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 10: onderwijs toegankelijk maken voor kinderen en jongeren		hebben geen afspraken met school.
	D3.23	We hebben bijvoorbeeld wel een afspraak met.. in Wageningen is een peuterspeelzaal en we hebben ook twee woningen in Wageningen, gezinswoningen. Als kinderen daar komen te wonen, dan is het nu zo vaak gebeurd dat we een connectie hebben die peuterspeelzaal. Oké, dat wordt dus een subsidieplek waarvoor het gezin niet hoeft te betalen. Op die manier.
	D3.24	Maar ik weet niet of dat met voortgezet onderwijs zo werkt. Ik denk het niet. Ik denk dat het handiger is.. ik zou het willen zien als, de maatschappelijk werker van school weet wie wij zijn. Dat als er een aanmelding komt van iemand die bij de Johanniter woont, dat we meteen contact kunnen hebben met de Intern Begeleider er op school. Zo zou ik het willen zien ja. Nou, die nieuwe jeugdwet van één plan, één regisseur, één taak heeft wel effect op gezinnen. Als er al zo veel hulpverlening betrokken is. Dan denk ik dat het goed is als er één iemand een contactpersoon is, in plaats van meer mensen, verschillend. Omdat dat weer zo veel namen, zo veel vertrouwen moet winnen en zo.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 11: zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor gezinnen	D3.25	Ja, daar hebben we toen een keuze op afgestemd inderdaad, omdat we wisten dat dat een kwaliteitseis was. We doen dat echt zo min mogelijk, we zeggen het al bij de intake. Dat Ariëne dan... dat ze mogelijk kunnen verhuizen. Dus mensen zijn er van op de hoogte dat het zou kunnen. Maar we vertellen er ook bij dat we dat niet wenselijk vinden en dat we dat eigenlijk in uiterste noodgevallen doen. Uhm... en dan zijn we wel in gesprek daarover. Dat gebeurt niet op één of andere dag, nu moet je. Dat heeft een traject, zal ik maar zeggen.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis,	D3.26	MM: Ja, die is er niet. Uhm... dat betekent niet dat er oog voor is. Maar het is niet in het begeleidingsplan. Er is daar niet een apart kopje voor. Er is een begeleidingsplan, gewoon voor het

welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 20: cliëntplan voor hele gezin en individuele leden		hele systeem.
	D3.27	En daar zijn niet apart voor moeder, apart voor vader en apart voor kinderen. En ook niet de niet meegekomen ouder. Maar die betrekken we wel. Dat is wel ons doel altijd. Ik begeleid nu een gezin en die heeft.. die vrouw z'n ex... ze heeft vijf kinderen van vier verschillende mannen en dan is natuurlijk wel het contact wat de kinderen met vader hebben, moet wel onderhouden worden. En hoe kunnen we dat faciliteren als die niet goed met elkaar kunnen, het bezoek etc. Daar heb je het over, maar dat hoort wel echt bij een Jeugdhulpverlener als die in het gezin betrokken is. Ook de individuele doelen van een kind, dat is niet..
<i>Doorvragen: Oké, je vindt niet dat dat jullie taak is als een kind bij jullie onder verantwoording woont?</i>	D3.28	Wij zijn geen SKJ registreerde instelling, dus wij mogen het niet. Wij hebben ook niet de expertise van Jeugdhulpverlening. Dus in die zin vind ik niet het onze taak. Maar ik vind het wel onze taak om oog voor te hebben wat nodig is voor een kind en daar aandacht voor te hebben. Ja, ik zou een apart kopje voor kinderen wel prettig vinden. Als ik bijvoorbeeld mijn zorgen moet delen met Jeugdhulpverlener, dan moet ik wel weten waar ik het terug kan vinden. Ik ga niet mijn hele rapportage teruglezen, welke signalen ik heb opgeschreven voor een kind. Dat is nu wel wat ik moet doen. En wat voor doelen er zijn gemaakt, wat is afgesloten, dat is wel prettig om erin te hebben.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden.	D3.29	Ja dat ligt dan wel aan de situatie. Dat kan ik echt heel moeilijk zeggen zo. Want als bijvoorbeeld een kind echt een hechtingsstoornis heeft, dan ben ik niet degene die daarin de ondersteuning kan bieden. Er moet echt professionele Jeugdhulp in dan. Maar het heeft wel aandacht, al deze kopjes.
	D3.30	Er zijn natuurlijk wel eens ouders die hebben gewoon vragen over opvoeding. Maar dat zijn dan hele korte, kleine vraagjes. Dan geef je wel gewoon psycho educatie ook of hoe kun je dat met je kind zo oppakken. Ja. Ik rapporteer wel een verslag van het gesprek.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 21: organisatie toont aan op welke wijze zij ondersteuning geven aan kinderen	D3.31	Nou, er is geen apart kopje kinderen. Dus dan.. dan zijn het verkapte signalen die dan bij psychisch functioneren bijvoorbeeld ondergebracht worden. Dus daarin mag wel wat duidelijkheid zijn. Ik had pas een gezin, daar had ik echt zorgen om de kinderen. Maar die verhuisden en ook nog naar een andere gemeente. Dus daar had ik helemaal geen zicht op. Het enige wat ik kon doen, signaleren en hopen dat degene waar ze gaan wonen, de gemeente, ook zo signaleren want dan kunnen we matchen hebben via de verwijzindex.
	D3.32	Ja, daar had ik zorgen om maar dat had ik niet in mijn plan. Ik heb echt een hele analyse geschreven. Daar is geen format voor, nee. Maar waarom vind ik dat er hulp nodig is. Dat moet ik heel goed kunnen verantwoorden. Ja. Dat moet de ander weten.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 22: veiligheidssituatie van kinderen bij vervolg/uitstroom in kaart gebracht	D3.33	Nou, respect is wel echt een hoogstaande, daar behandelen we uit. Respect voor ieder zijn eigen situatie en ook voor de situatie van de kinderen. Soms zijn kinderen zo.. en dan zie je dat ze in een crisissituatie zitten. Dat ze al zo getekend zijn of heel anders reageren. Of een meisje had bijvoorbeeld heel erg haaruitval en die schaamde zich daarvoor. Dat was echt een meisje van 13. Nou, dan moet je haar echt... dan probeer je het meisje gewoon te waarderen hoe ze is, ook met haaruitval. Respectvol behandelen. Dus respect is

kunnen handelen op gebied van ondersteuning aan kinderen. Aandacht voor sociaal en emotionele ontwikkeling van kinderen		echt iets waarmee we kinderen benaderen.
<i>Doorvragen: Heb je ook het idee dat jij en je collega's deskundig en professioneel genoeg zijn om die kinderen sociaal en emotionele ontwikkeling, daarin te begeleiden?</i>	D3.34	Ja, zeker. Vooral de kwaliteit om leeftijdsadequaat te kunnen reageren. Je begeleidt natuurlijk vooral ouders, maar een kind heeft veel andere aandacht nodig en dat verschil weten wij heel goed. Van wat hoort bij de leeftijd van een volwassene en wat hoort bij een kind. Uhm... wat wel een actueel punt is, is hechting inderdaad. Je ziet heel vaak, hoe vaker je komt bij een gezin.. we komen vaak twee keer in de week. Hoe meer de kinderen aan je gaan wennen en zich aan je gaan binden. Dat zie je gebeuren en bij de één wat meer dan bij de ander. Want sommige hebben.. zijn heel vrij en open. Dan willen ze je een knuffel geven en dat is wel iets wat we vaak in een team bespreken. Doe jij dat? Ga jij een kind een knuffel geven waarbij je op bezoek komt? En daar hebben we met elkaar over nagedacht en we dachten dat dat niet de bedoeling is. Wij zijn niet de persoon om een knuffel te geven aan het kind.
<i>Doorvragen: Vind jij dat jullie als maatschappelijk werker zonder SKJ registratie die kindgesprekken kunnen en mogen voeren of dat je dat eigenlijk zou uitbesteden, stel dat dat nodig is? Hoe sta je daar in?</i>	D3.35	Ik vind zelf dat wij die gesprekken wel kunnen voeren, maar dat komt omdat ik zelf afgestudeerd ben als jeugdzorgwerker. Ik weet niet hoe dat voor een collega is. Uhm... ik denk wel dat wij die gesprekken kunnen voeren zonder SKJ registratie. Want het is maar drie maanden. Dus ik moet ook denken van ik ben er straks niet meer en als ik nu het gesprek aan ga, heb ik een band en dat moet ik straks afbreken. Dus in die zin kan ik dan ook vaak beter het sociaal team inzetten.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Randvoorwaarden: Eis 41: organisatie toont veilige en kindvriendelijke ruimte/omgeving aan.	D3.36	Ja, in elke woning staat baby inventaris, kinderinventaris. Er wordt gelet op scherpe dingen bij het kopen van meubels. Uhm.. het liefst doen we kinderen niet in een studio, zodat zij een eigen kamer hebben waar zij tot rust kunnen komen. Maar dat kan niet altijd.
We hebben de kwaliteitseisen met u geanalyseerd. Wat is na dit analyseren uw visie op de kwaliteitseisen opgesteld door de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten?	D3.37	Het zelfde. Het is alleen, de vragen zijn heel open en breed, die kun je op allerlei manieren invullen. En dan heb je gesprekken met alle collega's en elke collega zou bijvoorbeeld regie voeren, dat is één kwaliteitseis hé. Hoe kan een cliënt regie voeren, die zou een andere collega anders beantwoorden misschien wel, dan ik. Dus daarin vind ik hem wel.. daar moeten we goed als organisatie over spreken, wat voor standpunt nemen wij daar ook in.
Wat zijn uw wensen met betrekking tot het thema 'voldoen aan de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroep kinderen en gezinnen binnen de Maatschappelijke Opvang'?	D3.38	MM: Ja. Ik zou in het begeleidingsplan meer aandacht willen voor de doelen van de kinderen. Maar ook de risico's die het met zich mee kan brengen... de zorgen die er zijn in een gezin, maar ook wat de risico's zijn voor de kinderen. Daar is ook nog geen document voor. Dus qua het signaleren van de kinderen zou nog wel een apart plan, zoiets willen zien.

FRAGMENTATIE MAARTJE SEGERS

Interviewer	Fragment	Respondent
Aan de hand van welke methodiek wordt er gewerkt binnen uw organisatie om kinderen en gezinnen professioneel te kunnen begeleiden?	D4.1	we hebben niet echt een methodiek die daar echt leidend in is. Zeker niet voor de kinderen.

Wanneer er niet met een bepaalde methodiek gewerkt wordt, op welke manier worden de kinderen en gezinnen dan professioneel en op een te verantwoorde manier begeleid?	D4.2	Wij maken een begeleidingsplan met de ouders. In dat begeleidingsplan komen de kinderen ook altijd aan bod. Alleen is dat dan vaak wel vanuit de ouders. Wat zijn de vragen van de ouders rondom de kinderen, maar ook wat zien wij zelf.
	D4.3	er wordt echt één plan gemaakt. Er wordt geen apart plan gemaakt voor de kinderen.
	D4.4	het plan hoeft niet aan de gemeentes verantwoord te worden.
	D4.5	voor de toekomst, willen we graag het plan uitbreiden. Zodat er voor de kinderen wel iets uitgebreider instaat, maar het moet wel één plan blijven omdat het sociaal team en gemeenten willen dat je met één plan werkt.
Hoe merken kinderen en gezinnen dat u en uw collega's hen professioneel begeleiden aan de hand van de door u genoemde methodiek of zonder het werken met een bepaalde methodiek?	D4.6	ik denk doordat we overal wel oog voor hebben. dat er ook overal naar gevraagd wordt. Ik heb vanochtend bijvoorbeeld een cliënt gesproken en die heeft eigenlijk heel veel vragen rondom haar kinderen. doordat ik daar op doorgevraagd heb en kijk van nou ja wat kunnen we hiermee, heeft ze daar nu ook passende hulp voor. daarin kunnen zij dus zien van op het moment dat wij iets zelf kunnen, dan doen we dat en begeleiden we dat ook. Maar op het moment dat iets heel groot is of waarschijnlijk een langere tijd nodig heeft.
Inmiddels bent u bekend met de kwaliteitseisen. Wat waren uw eerste gedachten tijdens het lezen van deze kwaliteitseisen in combinatie met het voldoen aan deze eisen door de Maatschappelijke Opvang?	D4.7	Het meeste doen we eigenlijk al. de kwaliteitseisen zijn er ter controle van of wij kwalitatief werk leveren. En dat doen we. Alleen is er op sommige gebieden nog wat aandacht nodig. En vooral op het gebied van kinderen in de opvang. Dus mijn eerste gedachten was dat het eigenlijk best wel, dat we er eigenlijk wel oké voor staan. Dat ze alleen nog op sommige punten wat aangescherpt moeten worden.
Kunt u ons iets vertellen over op	D4.8	Ja op dit punt, met betrekking op de

welke manier uw organisatie wel of niet voldoet aan de kwaliteitseisen voor de Maatschappelijke Opvang?		kwaliteitseisen die opgesteld zijn voor kinderen en gezinnen, als ik het even vergelijk met de rest dan lopen we hierin wel echt wat achter. Daar moet je dan wel echt iets mee.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden.	D4.9	we weten wat we moeten doen en we zetten het in als het nodig is. Maar nog niet structureel genoeg. Op het moment dat we signalen hebben dat het niet goed gaat. Dan doen we zo'n kindcheck.
Basiskwaliteitseis 5: kindcheck	D4.10	Ik denk dat we op het moment dat we dit wat via die aandacht functionarissen het bespreken in het team dat het wat meer gaat leven en dat we daardoor automatisch tot de juiste conclusies komen en de juiste stappen ondernemen. dat is het eigenlijk nu echt, dat er te weinig aandacht voor is.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 8: intake kinderen en gezinnen	D4.11	op dit moment wordt dat gewoon niet gedaan. De kinderen zitten er wel bij en dan wordt hier de intake gehouden. de kinderen horen alles en er is geen aandacht voor de kinderen zelf. Dus eigenlijk wat gaat goed op dit moment met ons en de kinderen qua intake, niks.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden.	D4.12	ja daar wordt heel veel mee gedaan. Op het moment dat wij signaleren of dat een ouder een hulpvraag stelt, dan zorgen we dat de juiste persoon betrokken raakt en denk ook dat iedereen de juiste kennis in huis heeft om aan de juiste touwtjes te trekken om dat voor elkaar te krijgen.
Cliënt centraal: Eis 9: toegang tot Jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg	D4.13	Er wordt niet altijd Jeugdhulp ingezet, omdat het niet altijd nodig is.
	D4.14	als ze geen hulpverlening hebben dan schakelen we vaak het sociaal team in, maar niet met de specifieke reden om naar de kinderen te kijken.

		Hangt ook een beetje van de situatie af.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Clïënt centraal: Eis 10: onderwijs toegankelijk maken voor kinderen en jongeren	D4.15	dat doen we ook. soms is het een beetje lastig als iemand in Ede op school zit en dan is er een woning in Wageningen vrij en dan denken we ook altijd mee. Van hoe gaan we het qua vervoer doen. Vaak regelen ouders dat ook wel zelf en op het moment dat dat niet lukt, dan weten we dat vroeg genoeg om daar iets mee te doen.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Clïënt centraal: Eis 11: zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor gezinnen	D4.16	We hebben nu bijvoorbeeld 2 gezinnen op de wachtlijst. Een groot gezin en een klein gezin. Het kleine gezin is eerst aan de beurt, maar er komt als eerst een grote woning vrij. Nou, op het moment dat ik er nu voor kies om haar in de grote woning te plaatsen, weet ik 100% zeker dat ze over 2 weken naar de kleine woning moeten verhuizen. Dus nu gaan wij als team kijken zo van, kun jij nog 2 weken blijven waar je nu bent. Dan laten we wel iemand anders voorgaan op jou maar dat scheelt jou straks weer een verhuizing. Maar dat is natuurlijk afhankelijk van of iemands situatie dat toelaat, maar wij proberen dan zo min mogelijk ook intern te verhuizen.
	D4.17	En ook bij uitstroom kijken we naar gaat iemand niet weer naar een tijdelijke woning, maar dat iemand daar voor lange tijd kan blijven. Dat is ook niet altijd mogelijk, maar dat proberen we wel te beperken.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden.	D4.18	Dat doen we niet.
	D4.19	het is wel belangrijk dat ieders doelen aan bod komen in dat plan. Maar om wel in één plan alle gebieden voor elke persoon te doen, is niet relevant. Omdat het gezin het vaak ook als gezin. Ze willen allemaal een huis bijvoorbeeld.

Passende en effectieve ondersteuning: Eis 20: cliëntplan voor hele gezin en individuele leden	D4.20	We hebben het 8-fasenmodel, daar staat het plan in zoals we die hebben en uitbreiden op basis van die kwaliteitseisen. En dat gewoon op verzoek van het team en de leidinggevende. Dus gewoon een beetje door de ervaring die je hebt.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 21: organisatie toont aan op welke wijze zij ondersteuning geven aan kinderen	D4.21	dat is dus een beetje zo'n ondergesneeuwde... Omdat we niet echt een methodiek hebben en geen apart begeleidingsplan enzovoort.
	D4.22	Er is in principe wel een primair proces waarin alles in beschreven staat hoe we dingen doen en waarom. Alleen daar staat het ook helemaal niet in.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 22: veiligheidssituatie van kinderen bij vervolg/uitstroom in kaart gebracht	D4.23	Ja dat doen we. Die wordt in de Zelfredzaamheid Matrix gezet.
	D4.24	laatst hebben we er eentje gehad waarbij we echt wel zorgen hadden over de veiligheid, maar ja die ouders waren gewoon helemaal niet goed bezig. En dan doen we ook een melding bij veilig thuis en dan schakelen we sociaal team in en dan delen we ook echt heel gedetailleerd wat de zorgen precies zijn en wat we verwachten van de vervolghulpverlening. En dan controleren we uiteindelijk ook nog of dat gedaan is.
	D4.25	Mijn ervaring is, er moet dus wel echt heel veel aan de hand zijn voordat veilig thuis iets doet. ook als ik bel om informatie of advies. Ja, ze zeggen ook altijd je mag altijd bellen. Beter te vaak dan te weinig. Nou ja, als ik dan bel dan krijg ik echt advies van, ja jongens. Ik ben niet achterlijk, dat kan ik zelf ook wel verzinnen.
	D4.26	we hebben dat weleens gehad dat het doorgeschoven is naar het kernteam in wageningen. Omdat het om een wagenings gezin ging. En die hebben ze vervolgens niet opgepakt. En dan is er niemand die het controleert, ja wij

		omdat we ook betrokken zijn en wij zien dat gebeuren. Of eigenlijk wij zien dat dus niet gebeuren. in de praktijk blijven sommige dingen open liggen.
	D4.27	De veiligheidssituatie wordt dus ik kaart gebracht en je blijft er achteraan zitten als je niks hoort.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 23: professioneel en deskundig kunnen handelen op gebied van ondersteuning aan kinderen. Aandacht voor sociaal en emotionele ontwikkeling van kinderen	D4.28	in principe is er aandacht voor in de zin van als er problemen zijn en eigenlijk een beetje met de vorige vraag. Maar als je hem echt zo leest en bedenkt wat doe je echt actief daarop dan zou dat nog wel wat aandacht kunnen gebruiken. Meer de ouders erop bevragen hoe het met de kinderen gaat, wat kinderen nodig hebben. Dat doen we nu ook, maar nu doen we dat algemeen. Terwijl dit zijn best wel specifieke dingen die je kunt benoemen en dat doen we niet. We doen het wel als er zorgen voor zijn, maar niet standaard en dat zou misschien wel goed zijn.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Randvoorwaarden: Eis 41: organisatie toont veilige en kindvriendelijke ruimte/omgeving aan.	D4.29	Heeft ook nog wat aandacht nodig. We hebben bijvoorbeeld niet in alle gezinnen van die dopjes op de stopcontacten zitten.
	D4.30	we laten dat ook wel deels bij de ouders zelf. Want ik vind dat je als je ergens binnenkomt en een ouder doet daar niks mee, dan is dat voor jou ook gelijk een signaal zo van joh heeft die ouder daar dan geen oog voor
	D4.31	hier aan de overkant moeten nog slotjes op de ramen, zodat de kinderen niet zelf de ramen open kunnen doen. Dat zijn wel belangrijke dingen die wij als organisatie gewoon moeten doen. bij die flats van de van der hagenstraat hebben we ook 4 woningen , daar zit een speeltuintje, voor de oudere kinderen hier zit een voetbalkooi en hier

		heb je monkeytown. Hier in de buurt is ook een kinderboerderij.
We hebben de kwaliteitseisen met u geanalyseerd. Wat is na dit analyseren uw visie op de kwaliteitseisen opgesteld door de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten?	D4.32	De kwaliteitseisen zijn wel wat algemeen.
	D4.33	je moet als organisatie zelf een visie hierop hebben wat je ervan vindt. Want je kunt hier dus zo algemeen mee omgaan, maar de vraag is of je dan de kwaliteit gewaarborgd hebt. Dus ik denk dat het vooral ook op basis van de organisatie, wij vinden er iets van, wij willen iets met die eisen maar vervolgens willen we er ook wel zelf mee aan de slag kunnen en kunnen aantonen dat de kwaliteit ook gewaarborgd is.
	D4.34	ik vind het wel handig dat je echt een leidraad hebt. Het is alleen wel handig dat je daar zelf ook iets van vindt, anders kom je er vrij gemakkelijk mee weg, met dit.
	D4.35	Ik vraag me alleen af als je het in het algemeen bekijkt in Nederland bijvoorbeeld of dat de kwaliteit ten goede komt. Als je echt gewoon een heel precies afvinklijstje hebt, dan voldoet iedereen aan dezelfde dingen en ik denk dat dat op dit moment, met deze lijst niet perse aan de hand is.
Wat zijn uw wensen met betrekking tot het thema 'voldoen aan de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroep kinderen en gezinnen binnen de Maatschappelijke Opvang'?	D4.36	Dat we dit hele lijstje gewoon kunnen afvinken, maar dat we vervolgens ook voor onszelf een werkbaar systeem hebben. Waarbij we het gevoel hebben dat de kwaliteit ook echt gewaarborgd is.
	D4.37	Ik denk dat op het moment dat je het in een team, ook al zijn we maar een klein team, iedereen toch alsnog zijn eigen ding gaat doen. En dat je dan zo breed blijft als dat de kwaliteitseisen zijn opgesteld. Dat je uiteindelijk allemaal wel binnen die kwaliteitseisen werkt, maar allemaal een beetje op je eigen eilandje. Dus ja, aan de hand van een

		methodiek zou wel bijdragen.
--	--	------------------------------

FRAGMENTATIE PIETER WEERD

Interviewer	Fragment	Respondent
Aan de hand van welke methodiek wordt er gewerkt binnen uw organisatie om kinderen en gezinnen professioneel te kunnen begeleiden?	D5.1	Ook wel oplossingsgericht en wat hadden we nog meer.. nog iets. 8-fasenmodel. Dat is vooral oplossingsgerichte- en taakgerichte hulpverlening
Waarom werkt uw organisatie volgens de door u genoemde methodiek?	D5.2	Ik denk omdat dat het beste aansluit bij de praktijk. Van wat er moet gebeuren in de crisissituaties. Omdat het is ergens heel praktisch en snel resultaat om mensen gewoon snel te stabiliseren. Dat zit heel erg in de oplossingsgerichte en taakgerichte aanpak. Ook gewoon in van ja, we kunnen heel therapeutisch met elkaar zitten praten maar er moeten nu gewoon dingen gedaan worden.
Hoe merken kinderen en gezinnen dat u en uw collega's hen professioneel begeleiden aan de hand van de door u genoemde methodiek of zonder het werken met een bepaalde methodiek?	D5.3	Waar merken ze dat aan? Uhm.. nou ik hoop.. ik weet dat dus niet heel erg, omdat ik niet inhoudelijk bij de begeleiding betrokken ben. Maar ik hoop wel dat er een bepaalde lijn in zit en dat er elke week afspraken gemaakt worden van, wat kan je al zelf en dat ga je deze week doen. En na een week wordt gekeken, heb je dat gedaan of weet je wel, na een paar dagen wat er bij nodig is. Dat het op die manier gevolgd wordt. Ik denk niet dat we heel veel gebruik zullen maken van methodische formulieren. Dat zal denk ik niet eh...
Inmiddels bent u bekend met de kwaliteitseisen. Wat waren uw eerste gedachten tijdens het lezen van deze kwaliteitseisen in combinatie met het voldoen aan deze eisen door de Maatschappelijke Opvang?	D5.4	De eerste gedachte toen ik het zag, was gelijk checken, checken, checken weet je wel. Wat doen we, wat doen we niet, wat weet ik niet eh.. ik heb hem toen ook gelijk omgezet in die matrix. in excel een formulier was dat. Met waar staan we nu en waar denken we wel aan te voldoen en waar niet.
Kunt u ons iets vertellen over op	D5.5	Ik denk voor een heel groot deel dat wij daaraan

welke manier uw organisatie wel of niet voldoet aan de kwaliteitseisen voor de Maatschappelijke Opvang?		voldoen, omdat die kwaliteitseisen weer overeenstemmen met het procesboek. Het werkprocesboek van de maatschappelijke opvang. Het zou heel raar zijn als het werkprocesboek procedures bevat die niet overeenkomen met de kwaliteitseisen. Dus het zal meer in wat details zitten. Kijk, wat ik weet van die kwaliteitseisen is dat die wel heel erg gericht zijn, in de beschrijving, over kinderen in de opvang, over kinderen die op een groep opgevangen worden. En dat is precies dat wat we missen. Daar voldoen wij dus niet aan, maar eigenlijk ook weer wel. Omdat dat hier allemaal niet nodig is. Dus dat is voor denk ik de belangrijkste.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Basiskwaliteitseis 5: kindcheck	D5.6	Ja. We doen altijd een kindcheck door signalering in de verwijsindex. Dus dat is de check. Dus elk kind wordt daarin gesignaleerd. We werken volgens de meldcode. Iedereen heeft training gehad. Certificaatje weet je wel, zo. Maar ik probeer het team een beetje te stimuleren om ook echt af en toe gewoon in te vullen. Zeg maar echt dat formatje te gebruiken om dat ook gewoon vast te leggen. Er wordt regelmatig wel Veilig Thuis gebeld voor consultatie weet je wel, dat soort dingen. En om dat ook gewoon even in het dossier zo meer vast te leggen. Zo van, de meldcode is een keer doorgelopen.

<i>Doorvragen: Want waarom denk je dat.. wat is de reden dat je vindt dat dat belangrijk is?</i>	D5.7	tenminste ik vind de meldcode in die zin heel erg helpen dat die concreet maakt van, wat zijn nou de zorgen over de kinderen en dat je moet onderbouwen waarom daar wel of niet op doorgaat. En die onderbouwing vind ik wel dat je die ergens moet vastleggen. Wat je ook doet of je nou stopt of dat je doorgaat op een signaal. Dus daarin vind ik dat een heel bruikbaar instrument en dat is net even die stap van het vastleggen en even meenemen in het dossier. Waar soms gewoon niet aan gedacht wordt, omdat het om die simpele dingen gaat. Van hey, wat zou daar zijn, ik bel Veilig Thuis is even van wat vinden jullie daarvan. Weet je wel, zo.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 8: intake kinderen en gezinnen	D5.8	Ja, kijk de ZRM wordt doorgenomen. Veiligheid weet ik niet.. ja het is wel een onderdeel van de risico inventarisatie die gedaan wordt.
<i>Doorvragen: Wordt die standaard gedaan?</i>	D5.9	Ja, ja. We hebben hem pas aangepast en ingevoerd. Maar die is echt om de veiligheid in beeld te brengen. En dat is gewoon voor het hele gezin, voor het hele systeem. Wat we in ieder geval hier krijgen. En de rest problematiek, hulpvraag, ouderschap dat zit allemaal in de ZRM. Die wordt doorgenomen en die wordt ook ingevuld. Dus daarom is de ZRM het belangrijkste schema om daar zicht op te krijgen en dat wordt niet vastgelegd in een cliëntplan. En waar ik naar zoek is, hoe kan je nou die uitkomsten vanuit de screening, hoe kan je die nou direct koppelen aan je begeleidingsplan. Dus ik.. dat kan ik wel zeggen. Het format van het begeleidingsplan zoals het nu is, daar ben ik best kritisch over. Ik vind dat te beperkt en ik mis daarin gewoon heel duidelijk die link. Dus ik heb het daar wel met Maartje laatst

		naar gekeken van oké, je hebt een bepaalde risico's die staan in de screening en die heb je daar benoemt. Hoe komt dat dan terug in je begeleidingsplan, bij start dat je dat noemt en bespreekt met de cliënt. We hebben dit en je hebt bijvoorbeeld een ex die je af en toe achter na zit. Dat is een risico voor jouw veiligheid en van je kinderen. Hoe gaan we daar mee om? Dat je dat wel vastlegt in zo'n plan en niet dat dat ik één keer oppopt terwijl je dat allang wist weet je wel.
<i>Doorvragen: Want wat wordt er dan wel in het begeleidingsplan neergezet?</i>	D5.10	Dat is eigenlijk.. de kern is.. nu hebben we eraan toegevoegd dus afspraken, gewoon afspraken die je maakt over extern of samenwerkingsafspraken, dat soort dingen. En het is eigenlijk per doelgebied van de ZRM een doel. Dus huisvesting is altijd een lage score. Ja, een paar doelen.
<i>Doorvragen: En hoe wordt dat dan gedaan met alle leden van het gezin?</i>	D5.11	wij werken zo veel mogelijk met de ouders. Dus het is ook wel een bewuste keus die we nog niet heel erg onderbouwd hebben, om kinderen niet in de screening echt actief deel te laten nemen. Om ze juist niet nog extra de problematiek of het oplossen van de problematiek, om ze daar mee te belasten. Op die manier. Wat we wel gedaan hebben en daar zijn we nog zoekend in, in het proces om elk kind ook een keer apart te zien en te spreken met twee hulpverleners. Ik heb dat zelf ook gedaan dan bij een gezin, om die kinderen apart te spreken. Gewoon te vragen naar hun beeld van de situatie en extra hebben jullie nog wat nodig, weet je wel zo. Maar dat is ook iets waar we heel zoekend in zijn. En dat zal ergens in de beginperiode als ze hier starten en heel veel kinderen zijn onder de 2 jaar. Nou, misschien kan je er wel een soort observatie een keer kan doen. Weet je wel, zo iets. En als kinderen boven de 12 zijn dat je dan zegt van, nou daar ga je echt een gesprek mee aan met twee hulpverleners. En dan stel je echt een paar inhoudelijke vragen. Wat dat precies mag zijn weet ik nou ook niet zo.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 9: toegang tot Jeugdhulp en (jeugd)gezondheidszorg	D5.12	Ja, deze hadden wij.. willen we dus ook in het begeleidingsplan onder afspraken. Dat je die afspraken ergens vastlegt. Is het nodig, weet je wel, dat dat ook ergens staat. Ja, voor de rest is het gewoon de route van het sociaal team. Wij mogen verder niet indiceren of weet ik veel wat. Je zit altijd als het om Jeugdhulp gaat en GGZ dan zit je met het sociaal team als tussenpersoon. En daar hebben we wel goed contact mee. Maar hoe we dat echt aantonen... ja, we hebben ook geen vaste contactpersoon van het sociaal team of eh..
<i>Doorvragen: Hoe zou je dat willen zien of zou je überhaupt verandering willen zien?</i>	D5.13	ik ben een beetje sceptisch omdat het sociaal team gewoon nog niet alles oppakken. Want die stappen er ook weer in als regisseur. Die zeggen ook, helemaal als wij er al inzitten, dan gaan ze helemaal natuurlijk niet actief aan de slag. En ten tweede vinden zij dat zij degene zijn die dan ook weer gaan kijken. Dus er is een gesprek onlangs geweest met het sociaal team, daar was ik zelf niet bij, met een contactpersoon van het sociaal team. Om te kijken van hey, kunnen we met vaste contactpersonen.. Maartje weet ik die heeft ook geprobeerd om te kijken, kunnen we toch enigszins indiceren. Dat als wij daar om vragen dat we dan niet van alles weer moeten uitzoeken en keukentafel gesprekken moeten voeren. Maar dat het sociaal team op ons inzicht daar op door kan gaan. Maar het gebeurt niet. De praktijk is echt verschrikkelijk.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 10: onderwijs toegankelijk maken voor kinderen en jongeren	D5.14	Wij bieden geen onderwijs. Daar zijn wij simpelweg te klein voor. Wij hebben ook geen standaard contact met de scholen van de kinderen. Ik vind dat meer een taak voor de Jeugdhulpverlening als die in het gezin betrokken is. Wat wij wel doen is signaleren in het gezin en als wij denken dat het nodig is om met scholen af te stemmen, bespreken we dat met de ouders en de kinderen.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Cliënt centraal: Eis 11: zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor gezinnen	D5.15	Wij zijn ons er van bewust dat verhuisbewegingen voor de gezinnen niet wenselijk zijn. We proberen dan ook zo min mogelijk verhuisbewegingen te creëren voor de gezinnen. Soms is het niet te voorkomen. Wanneer er een wachtlijst is en er niet genoeg appartementen zijn voor de gezinnen, kunnen wij hen niet op straat laten staan. Dan boeken wij bijvoorbeeld een huisje op een camping voor hen. Daar verblijven ze dan totdat er een appartement vrij komt. Eigenlijk is het sturen van een gezin naar een hotel in de buurt dan protocol, maar of je een gezin nou beter in een hotel kan zetten dan een huisje op een camping, denken wij van niet.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 20: cliëntplan voor hele gezin en individuele leden	D5.16	Wij hebben geen begeleidingsplan voor alle leden van het gezin apart. Dit is een begeleidingsplan voor het hele gezin. Wanneer er doelen zijn voor de kinderen kunnen die hier in meegenomen worden en ik mag er vanuit gaan dat mijn collega's dit ook doen. Ik vraag me tegelijkertijd af of je de kinderen moet belasten met doelen en afspraken. Er is een risico op parentificatie en verantwoordelijkheid gaan voelen voor zaken waar kinderen niets mee kunnen. We richten ons op de ouders en begeleiden hen om hun kinderen een stabiele en veilige leefomgeving te bieden. Aan de andere kant weet ik niet of het per se een plan moet zijn met doelen en afspraken of dat je ook gewoon apart kan rapporteren voor de kinderen hoe de situatie is bij aanvang, voortgang en voor de toekomst wanneer ze weer uitstromen. Dat zou wel een optie kunnen zijn. Op die manier kunnen we ons dan ook verantwoorden naar andere organisaties waarom wij bepaalde keuzes maken voor het inzetten van hulp voor de kinderen en de gezinnen. Ik denk wel dat het belangrijk is dat je als organisatie dan goed onderbouwt waarom we dit doen, omdat er anders het nut niet genoeg van ingezien wordt.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 21: organisatie toont aan op welke wijze zij ondersteuning geven aan kinderen	D5.17	Ik ga ervanuit dat mijn collega's de thema's van de zes pijlers wel verwerken in de ondersteuning aan de kinderen en dat dit in de intake wordt besproken met ouders. Inhoudelijk kan ik hier niet op ingaan, omdat ik zelf niet met de gezinnen en kinderen werk.

Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 22: veiligheidssituatie van kinderen bij vervolg/uitstroom in kaart gebracht	D5.18	Gezinnen stromen niet uit wanneer wij denken dat dit niet kan. Bij signalen van onveiligheid zal altijd de meldcode doorlopen moeten worden. De onderbouwing hiervan wordt niet ergens in een begeleidingsplan vastgelegd. Nee. Ik denk wel dat het wenselijk is dat dit in de toekomst gaat gebeuren zodat wij ons kunnen verantwoorden naar andere organisaties en instellingen. Op die manier kunnen wij aantonen dat het gezin wel vertrekt maar wij het niet verantwoord vonden en de reden waarom wij dat niet verantwoord vonden. Dat is de belangrijkste reden dat wij dat zouden kunnen gaan rapporteren in de toekomst. Misschien de risico-taxatie die we bij start invullen ook bij afronding invullen?
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Passende en effectieve ondersteuning: Eis 23: professioneel en deskundig kunnen handelen op gebied van ondersteuning aan kinderen. Aandacht voor sociaal en emotionele ontwikkeling van kinderen	D5.19	signaleren en doorverwijzen. De grens wat hierbij wel opgepakt hoort te worden door de medewerkers en wat niet is niet zo helder. Ik heb als richtlijn dat bij intensieve vragen en/of onveiligheid altijd het sociaal team betrokken wordt. Opvoedingsvragen die te maken hebben met de stabilisatie (bijv. niet betrekken van de kinderen in de problematiek van ouders en aanbrengen rust, reinheid en regelmaat) worden opgepakt door de begeleiders, tenzij de achterliggende problematiek te complex is of er onvoldoende voortgang wordt bereikt.
<i>Doorvragen: En gezien de SKJ registratie, dat heeft natuurlijk ook te maken met Jeugdhulp en Jeugdhulp verlenen. Hoe zie je dat?</i>	D5.20	Vind ik ook niet dat wij dat moeten gaan doen. Wij stabiliseren het hele gezin. Dus wij werken gewoon met het hele systeem. Maar als er echt een jeugdinterventie plaats moet vinden, dat kan ook systeemtherapie zijn of zo weet je wel. Maar dat we daar echt iemand van buiten voor laten invliegen.
	D5.21	Ik ben niet van mening dat wij als maatschappelijk werkers binnen de opvang SKJ geregistreerd moeten zijn. We zijn geen Jeugdzorg. Ik denk dat het onze taak is dat wij goed kunnen signaleren en

		dat wij op die manier specialistische hulp kunnen inzetten vanuit de Jeugdzorg in het gezin in de vorm van een doorverwijzing naar bijvoorbeeld het sociale team. Wij hebben het sociale team nodig om via hen een indicatie te krijgen voor het inzetten van specialistische hulp. Daarentegen zijn de contacten met het sociale team niet altijd even goed. We hebben bijvoorbeeld geen vast contactpersoon vanuit het sociale team.
<i>Doorvragen: Maar dan moet je dus via het sociaal wijkteam en zij moeten dan iemand..</i>	D5.22	Ja, dus dan lopen we al heel snel achterstand op en het mooiste is als het gezin hier maar 3 maanden verblijft. Dat is natuurlijk ook hierin wel vormend voor je visie. Dat je denkt van ja, in de praktijk zitten ze er soms een jaar. Maar het idee is dat 3 maanden tot max 6, dan zijn ze echt gestabiliseerd financiën en al dat soort dingen op orde en kunnen ze door naar zelfstandige huisvesting. En dan gaan wij er ook weer uit.
	D5.23	Ik ga er vanuit, in ieder geval hoop ik. Dat weet ik niet zeker. Dat dat wel al bij start besproken wordt. Van, wat heb je allemaal nog meer nodig wat wij niet kunnen geven en dat dat ook in een begeleidingsplan wel naar voren komt.
<i>Doorvragen: Elk kind dat binnenkomt moet gezien worden door een jeugdwerker?</i>	D5.24	Nee, maar dat is niet de visie. Nee, want ik vind dat er heel veel kinderen zijn die gewoon.. sowieso de hele jonge kinderen die gaan gewoon naar consultatiebureau en zo. Moet je daar nog iets extra mee? Voor de rest vind ik wel dat de medewerkers hier zo, wel moeten kunnen signaleren van gedraagt het kind zich normaal. En dat motiverende gespreksvoering weet je wel, dat ze dat met de ouders kunnen bespreken van, joh. Merk jij dat ook, heb jij daar last van of heeft het kind er last van. Weet je, gewoon op die manier van kunnen we er wat mee? Ik verwacht wel dat ze dat kunnen en dat ze dat ook doen. Maar als een ouder dan nog zegt, ik wil het niet. Ja, maar dan zou je alsnog kunnen zeggen in een

		kader van waarin wij signaleren maar de ouder wil echt niet. Dat je dan de meldcode doorloopt. Van, is het echt ernstig en is het een teken van verwaarlozing of is het gewoon dat ouders hun hoofd nu zo vol zit, dat het ook gewoon nu niet kan. En zorgen we er voor dat als ze op zichzelf wonen, dat na 3 maanden sociaal team zelf een keer belt. Hoe gaat het nu? Ja.
Graag horen we van u welke kennis en vaardigheden u en uw collega's al bezitten met betrekking tot het thema in de eis, welke nog nodig zijn of wat er nog verbeterd kan worden. Randvoorwaarden: Eis 41: organisatie toont veilige en kindvriendelijke ruimte/omgeving aan.	D5.25	Er wordt niet per se gekeken naar de omgeving wanneer wij nieuwe appartementen/huizen kopen om daar de gezinnen op te kunnen vangen. Praktisch is er weinig te kiezen en zijn we blij als we al een woning kunnen aankopen. We zijn nu bijvoorbeeld aan het kijken naar 3 appartementen in Ede. Het idee is om in het kader van goede zorg bieden onder die appartementen vrijwilligers te laten wonen die een soort van toezicht willen houden op de gezinnen. Daar denken we bijvoorbeeld wel bewust over na.
We hebben de kwaliteitseisen met u geanalyseerd. Wat is na dit analyseren uw visie op de kwaliteitseisen opgesteld door de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten?	D5.26	Ik denk dat de kwaliteitseisen nodig zijn en concreet zijn opgesteld. Er kan wel meer aandacht aan besteed worden. Wat wel nodig is, is dat we de onderbouwing van de uitvoering van de eisen concreter gaan beschrijven binnen de organisatie.
Wat zijn uw wensen met betrekking tot het thema 'voldoen aan de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroep kinderen en gezinnen binnen de Maatschappelijke Opvang'?	D5.27	De onderbouwing en de verantwoording van het uitvoeren van de kwaliteitseisen kunnen beter. Mijn wens is dat er in de toekomst meer aandacht besteed wordt aan het begeleidingsplan. En dan bedoel ik dat er in het plan meer met kopjes gewerkt kan worden. Bijvoorbeeld speciale kopjes waaronder we kunnen rapporteren voor de veiligheid en ontwikkeling van de kinderen bijvoorbeeld.

We sluiten af met de vraag of we nog belangrijke aspecten zijn vergeten en er wellicht nog overige belangrijke informatie is.	D5.28	Wij zijn op dit moment geen lid van de Federatie Opvang. Dit is vanwege financiële redenen. In het verleden zijn we wel lid geweest van de Federatie Opvang en dat maakt ook dat wij een goede contactpersoon (beleidsmedewerker) vanuit de FO hieraan hebben overgehouden. Het zou volgens mij wel voordelen kunnen hebben om ons weer aan te sluiten bij de FO voor wat betreft het financiële plaatje voor de opleidingen en trainingen die zij kunnen bieden in de toekomst. We worden nu wel op de hoogte gehouden van de trainingen die vanuit de FO worden geboden en daar kunnen we ook aan deelnemen, maar dan wel geheel op eigen kosten.
	D5.29	Veerkracht is niet de methode waar ik mee wil gaan werken per se. De methodiek leeft daarentegen wel in het team. Iedereen heeft daar zo zijn gedachte en mening over. Ik zie ook het 8 fasen model waar we nu ook mee werken, maar dan uitgebreider uitgewerkt in het begeleidingsplan. Dat we concreter gaan verantwoorden op bepaalde punten wat we analyseren en welke hulp we daarop inzetten.
	D5.30	Op dit moment ben ik bezig voor het verkrijgen van een HKZ certificering. Dit is nodig voor het ontvangen van subsidie en het verantwoorden naar andere organisaties/gemeente welke hulp je wel of niet biedt.

AFSTUDEERONDERZOEK JOHANNITER OPVANG

ADVIESRAPPORT



Johanniter Opvang

TITELPAGINA

Adviesrapport ondersteunend bij het onderzoeksrapport: 'het veeleisende, maar vergeten kind!'

Publicatiedatum

4 juni 2018

Auteurs

Leonie Hertgers

140691

glhertgers@student.che.nl

Anneke Linge

140040

alinge@student.che.nl

Opdrachtgever

Johanniter Opvang

Pieter Weerd

pweerd@johanniteropvang.nl

Werkveldbegeleider

Johanniter Opvang

Maartje Segers

msegers@johanniteropvang.nl

Bachelor

Social Work – uitstroomprofiel Jeugdzorg

Christelijke Hogeschool Ede

Project Innoveren en Ondernemen, eindverslag, SW-8-INNOV-17

Afstudeerbegeleider

Ruth Vermaat

rrvermaat@che.nl



Johanniter Opvang



© 2018 Christelijke Hogeschool Ede. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit adviesrapport mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt worden, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs. Deze uitgave is gepubliceerd door Leonie Hertgers en Anneke Linge en is exclusief voorbehouden aan de examinator van de Christelijke Hogeschool Ede en de medewerkers van Johanniter Opvang.

Voor u ligt het adviesrapport over de kwaliteit van zorg geboden aan kinderen en gezinnen in de Maatschappelijke Opvang. Dit adviesrapport is een vervolgdokument van het onderzoeksrapport ‘Het veeleisende, maar vergeten kind’ uit juni 2018.

Het onderzoeksrapport is geschreven in het kader van ons afstuderen voor de opleiding Social Work aan de Christelijke Hogeschool te Ede. Tijdens de afstudeerperiode heeft onze afstudeerbegeleider, Ruth Vermaat, ons op een prettige manier weten te begeleiden. Daarnaast stonden onze opdrachtgever en werkveldbegeleider, Pieter Weerd en Maartje Segers, altijd voor ons klaar. Zij hebben onze vragen weten te beantwoorden en het onderzoek is daarom naar onze tevredenheid uitgevoerd. Dank daarvoor!

HOOFDSTUK 1: INLEIDING

1.1 AANLEIDING VAN HET ONDERZOEK

Johanniter Opvang heeft de ondersteuning die zij bieden aan de *kinderen en gezinnen in de crisisopvang* kritisch getoetst aan de kwaliteitseisen. Na een reorganisatie kwam Johanniter Opvang tot de conclusie dat zij een deel van de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroep kinderen en gezinnen verder willen ontwikkelen. Daarnaast kreeg Johanniter Opvang van de ouders, via een evaluatieformulier, terug dat er weinig tot geen aandacht is voor de kinderen in de opvang. De gemeente Ede is tot op heden tevreden met de zorg die Johanniter Opvang biedt, aangezien er op dit moment geen vergelijkbare organisaties in de regio zijn die deze zorg bieden. Dat neemt niet weg dat de gemeente vindt dat de werkwijze professioneel en deskundig moet zijn en dat Johanniter Opvang moet streven naar het houden van de kwaliteitseisen.

1.2 DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoeksdoel en tevens het eindresultaat is een adviesrapport waarin beschreven staat hoe de professionals van Johanniter Opvang hun werkwijze professioneel, dat is volgens de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG, kunnen vormgeven.

1.3 HOOFDVRAAG EN DEELVRAGEN

1.3.1 ONDERZOEKSVRAAG

Op welke manier moeten de professionals van Johanniter Opvang hun werkwijze professionaliseren om aan de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te kunnen voldoen?

1.3.2 DEELVRAGEN

Deelvraag 1

Waarom zijn de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG, wat houden deze kwaliteitseisen in en welke literatuur ligt ten grondslag aan de inhoud van deze kwaliteitseisen?

Deelvraag 2

Op welke manier voldoen deskundigen van vergelijkbare organisaties voor Maatschappelijke Opvang aan de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG?

Deelvraag 3

Wat is nodig op het gebied van deskundig en professioneel werken voor de crisisbegeleiders van Johanniter Opvang, om de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te realiseren?

Deelvraag 4

Wat hebben de professionals van Johanniter Opvang vanuit de organisatie nodig om hun werkwijze te professionaliseren om aan de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te kunnen voldoen?

Dit onderzoek bij Johanniter Opvang is een vergelijkend en kwalitatief onderzoek. De data die voortkomen uit kwalitatief onderzoek, zijn minder gestructureerde data en heeft als doel gedetailleerde informatie te verkrijgen van de respondenten (Donk & Lanen, 2015). Het doel van dit vergelijkend en kwalitatief onderzoek is om de overeenkomsten en verschillen tussen de theorie en praktijk vast te stellen. Het gaat hierbij om de manier van werken binnen Johanniter Opvang. Om die reden bestuderen de onderzoekers voor twee hoofdstukken literatuur en voor de overige hoofdstukken duiken de onderzoekers de praktijk in. Dit onderzoek gaat in op hoe verschillende vergelijkbare organisaties de theorie van de kwaliteitseisen toepassen in de praktijk (Donk & Lanen, 2015). De onderzoekers hebben het thema vanuit meerdere perspectieven bekeken door onder andere verschillende tekstbronnen te bestuderen (Donk & Lanen, 2015) en respondenten, door middel van interviews, te bevragen over het in de praktijk brengen van de kwaliteitseisen (Donk & Lanen, 2015).

Deelvraag 1 en 3

Tekstbronnen vanuit databanken

Om deze deelvragen te kunnen beantwoorden, hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van de digitale bibliotheek via de Christelijke Hogeschool Ede. Via deze digitale bibliotheek kunnen de onderzoekers gelijktijdig in meer dan 20 databanken zoeken. Dit deden de onderzoekers omdat zij dan diverse informatiebronnen kregen. Zij wisten van tevoren niet uit welke databank de beste informatie gehaald kon worden.

Kwaliteitseisen bestuderen

Om deelvraag 1 te kunnen beantwoorden bestudeerden de onderzoekers het document 'Kwaliteitseisen voor *Beschermd Wonen* en *Maatschappelijke Opvang*', opgesteld door de VNG. De bronnen die de VNG gebruikt heeft, worden in het document genoemd. Al deze bronnen zijn de onderzoekers nagegaan en hebben zij bestudeerd.

Deelvraag 2 en 4

Respondenten

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zijn respondenten geïnterviewd. De onderzoekers interviewden drie vergelijkbare organisaties met een *Maatschappelijke Opvang* die zich aan dezelfde kwaliteitseisen moeten houden als Johanniter Opvang.

De onderzoekers interviewden:

- Een crisisbegeleider van de *Maatschappelijke Opvang* van het Leger des Heils te Gouda
- De coördinator van crisisopvang IrisZorg te Nijmegen
- De coördinator van crisisopvang De Tussenvoorziening te Utrecht

De onderzoekers zijn tot deze selectie gekomen door de reputatiemethode (Donk & Lanen, 2015). Dat betekent dat de onderzoekers hebben uitgezocht wie de reputatie heeft goed op de hoogte te zijn van het onderwerp. De onderzoekers hebben respondenten geselecteerd die een grotere groep zouden kunnen vertegenwoordigen en over het onderwerp kunnen meepraten. Een coördinator is op de hoogte van de ontwikkelingen die spelen op het gebied van de kwaliteitseisen. Worden deze

gehanteerd en zo ja, hoe? Zij vertegenwoordigen de crisisbegeleiders die zouden moeten werken volgens de kwaliteitseisen. Bij Het Leger des Heils was het niet mogelijk een coördinator te spreken. Om toch een beeld te krijgen hebben de onderzoekers er voor gekozen om een crisisbegeleider te interviewen.

Daarnaast interviewden de onderzoekers alle medewerkers van Johanniter Opvang. Dit doen zij om zo de werkwijze van de verschillende crisisbegeleiders te vergelijken en te analyseren.

Deelactiviteiten voor het interviewen van respondenten

Allereerst hebben de onderzoekers voor de interviews een interviewleidraad opgesteld, welke te vinden is in het bronnenboek. De interviewleidraad is voor de validiteit van het onderzoek getest. De interviewleidraad bleek geschikt te zijn en tijdens het testinterview zijn de antwoorden gekregen waar de onderzoekers op doelden. Daardoor zijn de interviewvragen niet meer aangepast. Na het afnemen van de interviews, zijn de interviews letterlijk uitgeschreven (ruwe data te vinden in het bronnenboek). Het uitgeschreven interview is nagelezen door de respondent. Ook dit is om de validiteit van het onderzoek te waarborgen. Vervolgens zijn de betekenisvolle tekstfragmenten uitgezocht. Daaropvolgend is er open gecodeerd. De tekstfragmenten die geen relatie hebben met de onderzoeksvraag en deelvraag zijn weggelaten. Vanuit de bestaande tekst zijn de categorieën ontstaan. Dit wordt ook wel een inductieve werkwijze genoemd (Donk & Lanen, 2015).

3.1 DEELVRAAG 1

Waarom zijn de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG, wat houden deze kwaliteitseisen in en welke literatuur ligt ten grondslag aan de inhoud van deze kwaliteitseisen?

Door de decentralisatie van de zorg en ondersteuning, heeft het Rijk besloten verschillende taken in het sociale domein over te dragen aan de gemeenten in Nederland. Een deel van deze decentralisatie op het gebied van de Maatschappelijke Ondersteuning is onder andere vastgelegd in een nieuwe wetgeving; namelijk de WMO. Opvallend is dat hoofdstuk drie van de WMO uitgebreid aandacht geeft aan de kwaliteit die aanwezig moet zijn binnen de *Maatschappelijke Opvang*.

Naar aanleiding van deze nieuwe wetgeving is er door de VNG een kwaliteitseisendocument ontwikkeld die beschrijft hoe de kwaliteit van het bieden van zorg en ondersteuning binnen onder andere de *Maatschappelijke Opvang* kan worden gewaarborgd en bevorderd. Dit betekent dat het kwaliteitsdocument niet alleen bruikbaar is voor de verschillende gemeenten om aan de hand hiervan een beleid op te stellen, maar dat het ook bruikbaar is voor de zorgaanbieders om te streven naar een zo kwalitatief mogelijke manier van ondersteunen binnen de *Maatschappelijke Opvang*.

Uit de onderzochte literatuur blijkt dat de groep kinderen binnen de *Maatschappelijke Opvang* om een aantal redenen nauwelijks opvalt. Naar aanleiding van het geschreven boekje 'Veilige Toekomst, doen wat nodig is voor kinderen in de opvang', kan geconcludeerd worden dat er al eerder onderzoek gedaan is naar wat de kinderen nodig hebben binnen de *Maatschappelijke Opvang*. Een vervolg conclusie is dat de doelgroep kinderen speciale aandacht, zorg en ondersteuning op verschillende leefgebieden nodig heeft. Wat opvalt is dat de literatuur vooral aandacht geeft aan het feit dat kinderen zich veilig en stabiel moeten voelen binnen de opvang en dat hiervoor nodig is dat ieder kind een eigen veiligheidsplan inclusief risicotaxatie heeft en zo min mogelijk wisseling van hulpverleners. Daarbij valt wel op te merken dat een hulpverlener die betrokken is op een bekwame, professionele en deskundige manier moet kunnen signaleren en eventueel de gepaste hulp bieden. Ook verdienen kinderen het om te kunnen participeren binnen de *Maatschappelijke Opvang*. Dit houdt in dat zij zeggenschap krijgen en actief betrokken worden bij de zaken die hen aangaan. Het is belangrijk dat de professionals niet alleen praten met de ouders over de kinderen, maar dat zij vooral praten met de kinderen zodat zij een stem krijgen. Op die manier wordt er ruimte geboden aan de kinderen om uit te spreken waar zij mee zitten of wat zij denken nodig te hebben.

3.2 DEELVRAAG 2

Op welke manier voldoen deskundigen van vergelijkbare organisaties voor Maatschappelijke Opvang aan de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG?

Wanneer het gaat om het voldoen aan de kwaliteitseisen door de organisaties kunnen een aantal conclusies getrokken worden. Alle organisaties borgen (deels) de kwaliteitseisen op een andere manier. Wat blijkt is dat de organisaties de afgelopen jaren allemaal een kleine of grote reorganisatie

hebben meegemaakt. Hierdoor zijn zij kritisch gaan kijken naar hoe zij de ondersteuning aan kinderen op een kwalitatief goede manier kunnen vormgeven. De conclusie kan getrokken worden dat de vergelijkbare organisaties waarde hechten aan een duidelijke visie op en een beleid voor ondersteuning aan kinderen en gezinnen.

Een andere conclusie die getrokken kan worden, is dat de organisaties op beleidsniveau, met betrekking tot de zorg en ondersteuning voor de kinderen in de opvang, bewuste en te verantwoorde keuzes maken. De Tussenvoorziening en het Leger des Heils werken met de methodiek 'Veerkracht', omdat dit een specifieke methode is voor de kinderen in de crisisopvang. Mede doordat de bovengenoemde organisaties zijn aangesloten bij de Federatie Opvang, werken zij aan de hand van de methodiek 'Veerkracht'. In deze methodiek komen de kwaliteitseisen gericht op kinderen en gezinnen terug. Wanneer er zorgvuldig en aan de hand van de methodiek 'Veerkracht' wordt gewerkt, zijn de kwaliteitseisen voor de kinderen en gezinnen over het algemeen gewaarborgd. Iriszorg daarentegen besteedt bewust de hulp en ondersteuning voor de kinderen uit aan een *Jeugdhulpaanbieder*, omdat zij gespecialiseerd zijn in het bieden van *Jeugdhulp*. Iriszorg waarborgt op deze manier de kwaliteitseisen die gericht zijn op kinderen en gezinnen.

Tot slot kan geconcludeerd worden dat geen van de organisaties bewust bezig is met het stellen van evaluatievragen bij uitstroom van de gezinnen en dat hierin volgens hen verbetering nodig is. Zij willen graag wel evaluatievragen stellen aan de gezinnen en hierin specifieke vragen voor de kinderen opnemen.

3.3 DEELVRAAG 3

Wat is nodig op het gebied van deskundig en professioneel werken voor de crisisbegeleiders van Johanniter Opvang, om de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te realiseren?

De functie van crisisbegeleider binnen de *Maatschappelijke Opvang* valt onder het beroepsprofiel en de beroepscode van de maatschappelijk werker. Dit houdt in dat de maatschappelijk werker zo veel als mogelijk moet streven naar het werken volgens de competenties en taken beschreven in het beroepsprofiel. Wanneer de maatschappelijk werker zijn functie blijft toetsen, resulteert dit in het gegeven dat de professionals geen werkzaamheden uitvoeren die niet passend zijn binnen de taken van zijn functie.

De Jeugdwet verplicht *aanbieders van Jeugdhulp en Jeugdbescherming* dat zij verantwoorde hulp verlenen. Om die reden is de beroepsregistratie in de Jeugdwet opgenomen. Dit zorgt ervoor dat de werkers binnen de gestelde kaders hun taken bekwaam kunnen en mogen uitvoeren.

Alle organisaties die een vorm van Jeugdhulp aanbieden, moeten zich bewust zijn van het feit dat zij de uitgevoerde werkzaamheden door professionals moeten kunnen verantwoorden. Het NJi beschrijft in het 'Kwaliteitskader Jeugd' de norm van de verantwoorde werktoedeling en verwoordt daarbij hoe deze toe te passen is in de praktijk. Hierbij is het principe 'pas toe of leg uit' leidend. Dit houdt in dat het van belang is dat een (niet)geregistreerd professional zich altijd moet kunnen verantwoorden voor het werk wat hij of zij uitvoert binnen de organisatie.

Wat opvallend is, is dat de WMO taken niet onder deze norm vallen. Aan de andere kant geldt dat wanneer professionals binnen de *Maatschappelijke Opvang* werkzaamheden uitvoeren die vragen om beroepsregistratie, zij zich toch moeten registreren. Een voorzichtige conclusie kan getrokken worden dat het dus van belang is dat de professionals binnen een organisatie weten welke werkzaamheden om beroepsregistratie vragen, zodat zij bekwaam en deskundig kunnen en mogen handelen binnen de kaders die gesteld worden.

Wanneer de professionals weten welke werkzaamheden om beroepsregistratie vragen, kan dit resulteren in het feit dat zij aan bepaalde kwaliteitseisen als niet geregistreerd professional niet kunnen voldoen. Wanneer dit het geval is, moet er organisatie breed een visie ontwikkeld worden hoe de professionals binnen de organisatie, wel of niet geregistreerd, de uitvoering van de kwaliteitseisen kunnen realiseren.

3.4 DEELVRAAG 4

Wat hebben de professionals van Johanniter Opvang vanuit de organisatie nodig om hun werkwijze te professionaliseren om aan de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te kunnen voldoen?

Wat betreft het voldoen aan de kwaliteitseisen is er op te merken dat de professionals niet eenduidig werken. De ene professional voert een standaard kindcheck uit en de ander doet dit alleen wanneer er signalen van zorg zijn. Daarnaast wordt er op dit moment geen kindintake uitgevoerd binnen de organisatie. Een conclusie die getrokken kan worden is dat de professionals binnen de organisatie zoekend zijn naar hoe zij dit in de toekomst kunnen en moeten verbeteren. De ene professional geeft aan dat een kindintake wenselijk is en de ander vraagt zich af of je de kinderen moet belasten met de problematiek van ouders. Op het gebied van verhuisbewegingen kan de conclusie getrokken worden dat het team eenduidig te werk gaat. Er moet sprake zijn van zo weinig mogelijk verhuisbewegingen.

Als het gaat om het bieden van ondersteuning aan kinderen en het inzetten van specialistische Jeugdhulp, zijn de meningen bij de professionals verdeeld. Enkele professionals geven aan dat het wenselijk is dat ondersteuning aan kinderen uitbesteed wordt aan een organisatie met SKJ geregistreerde *Jeugdhulpaanbieders*. Dit omdat zij als zich als Maatschappelijk Werkers niet voldoende bekwaam voelen om die gespecialiseerde hulp aan kinderen te bieden. Andere professionals geven aan deze hulp meestal zelf te kunnen bieden aan kinderen. De vraag bij alle professionals blijft bestaan waar de grens ligt in het mógen en kunnen bieden van Jeugdhulp zonder SKJ registratie.

De wensen van de professionals richting de organisatie zijn duidelijk. Er is behoefte aan het eenduidig werken door het team aan de hand van een vaste methodiek. Daarnaast is aanpassing in het begeleidingsplan wenselijk. In het plan moet aandacht besteed worden aan de kinderen zodat er standaard gerapporteerd gaat worden over de veiligheid en ontwikkeling van de kinderen. Op deze manier kunnen de professionals hun werkwijze verantwoorden richting cliënten en derden.

Op welke manier moeten de professionals van Johanniter Opvang hun werkwijze professionaliseren om aan de kwaliteitseisen voor Maatschappelijke Opvang opgesteld door de VNG te kunnen voldoen?

De conclusie die getrokken kan worden vanuit de literatuur, is dat de doelgroep kinderen en gezinnen in de *Maatschappelijke Opvang* zich veilig en stabiel moeten voelen. Daarnaast verdienen kinderen het om te kunnen participeren binnen de *Maatschappelijke Opvang*. Het is belangrijk dat de professionals van Johanniter Opvang niet alleen praten met ouders over de kinderen, maar dat zij ook praten met de kinderen. Op dit moment wordt er binnen Johanniter Opvang niet gewerkt aan de hand van een vaste methodiek. Hier is onder alle professionals van Johanniter Opvang wel behoefte aan. Om de werkwijze te professionaliseren, is het nodig dat er één lijn getrokken wordt in de ondersteuning aan kinderen en gezinnen. Dat wil zeggen dat er op het gebied van de kindintake, de kindcheck, de kindgesprekken, en het begeleidingsplan aanpassingen gedaan moeten worden.

De Jeugdwet verplicht aanbieders van Jeugdhulp en Jeugdbescherming dat zij verantwoorde hulp verlenen. Om die reden is de beroepsregistratie in de Jeugdwet opgenomen. Dit zorgt ervoor dat de professionals binnen de gestelde kaders hun taken bekwaam kunnen en mogen uitvoeren. De taken van de WMO vallen niet onder de Jeugdwet. De professionals binnen de Maatschappelijke Opvang moeten zich wel registreren wanneer zij werkzaamheden uitvoeren die vragen om beroepsregistratie. Daarvoor is het van belang om te weten welke werkzaamheden om beroepsregistratie vragen zodat de professionals van Johanniter Opvang, binnen de gestelde kaders, professioneel kunnen en mógen handelen.

Aansluitend hierop is een eenduidige en duidelijke visie op en een beleid voor ondersteuning aan kinderen en gezinnen belangrijk. Dit is voor de professionals van Johanniter Opvang van belang om de kwaliteitseisen te waarborgen en hun werkwijze, in de ondersteuning aan kinderen en gezinnen, te kunnen verantwoorden.

5.1 AANBEVELING 1: WERKEN AAN DE HAND VAN EEN METHODIEK

5.1.1 ONDERZOEKSRESULTAAT

Er is vanuit de professionals van Johanniter Opvang behoefte aan het werken aan de hand van een vaste methodiek om de werkwijze te kunnen professionaliseren aan de hand van de kwaliteitseisen. Op dit moment werkt de organisatie aan de hand van verschillende methodieken. Dit resulteert, volgens de professionals van Johanniter Opvang, in een te grote diversiteit in werkwijze⁷.

5.1.2 VOOR- EN NADELEN

Voordelen

- Het werken volgens een methodiek zorgt ervoor dat de professional zijn werkwijze vanuit de theorie kan verantwoorden naar de cliënt. Op deze manier kan er transparant en professioneel gewerkt worden en krijgt de cliënt het idee dat er naar een doel gewerkt wordt.
- Werken aan de hand van een methodisch werkplan is overzichtelijk voor de professional, maar ook voor de cliënt. Methodisch werken zorgt ervoor dat je de uitvoering van tevoren voorbereid en achteraf met de cliënt evalueert.
- Het methodisch werken is gemakkelijker te rapporteren in een overzichtelijk document. Het zorgt ervoor dat verkregen informatie tijdens het hulpverleningstraject gestructureerd terug te vinden is voor de professional in het begeleidingsplan. Daarnaast is er de mogelijkheid de cliënten een overzichtelijk begeleidingsplan aan te bieden.

Nadelen

- Het werken aan de hand van een methodiek kan zorgen voor minder improvisatie bij de professional tijdens het hulpverleningstraject. Het aansluiten bij de cliënt kan verstoord worden doordat de professional moet werken aan de hand van een goed onderbouwde methodiek.
- Het methodisch werken past niet bij het werken van een professional. Hij of zij verleent liever hulp op basis van wat de cliënt aangeeft nodig te hebben. Dit kan zorgen voor een afstand in relatie tussen cliënt en professional.
- Het werken aan de hand van een methodiek kan zorgen voor automatisme in het werken. De professionals staan niet meer stil bij de onderbouwing waarom het verlenen van hulp volgens de theorie noodzakelijk is en leggen dit niet uit aan de cliënt.

5.1.3 ADVIES

De onderzoekers bevelen de organisatie aan om aan de hand van één en dezelfde methodiek te werken. Uit het onderzoek is gebleken dat het merendeel van de vergelijkbare organisaties professioneel werken aan de hand van de methodieken 'Veerkracht' en 'Krachtwerk'⁸. Door te werken aan de hand van deze methodieken is er in de werkwijze van de professionals specifieke aandacht voor het kind als individu en in relatie tot het gezin. Om deze redenen worden de

⁷ Zie onderzoeksrapport 'Het veeleisende, maar vergeten kind': hoofdstuk 7, resultaten deelvraag 4

⁸ Zie onderzoeksrapport 'Het veeleisende, maar vergeten kind': hoofdstuk 5, resultaten deelvraag 2

methodieken ‘Veerkracht’ en ‘Krachtwerk’ door de onderzoekers aanbevolen als richtlijn voor het methodisch werken van de professional van Johanniter Opvang. ‘Veerkracht’ is specifiek gericht op kinderen in de Vrouwenopvang en de Maatschappelijke Opvang. Een van de doelen van ‘Veerkracht’ is het krijgen van zicht op eventuele problemen op het gebied van ontwikkeling, gedrag of opvoeding en er is zo nodig hulp ingeschakeld.

‘kernelementen van Veerkracht zijn: aandacht voor het kind in de intake, bieden van een positief leefklimaat, werken aan veiligheid, screening, betrekken van de vader, ondersteuning van de ouders, betrekken van het netwerk en begeleiding van kind en gezin aan de hand van een veiligheidsplan en actieplan’ (Federatie Opvang & Van Montfoort, 2016)

‘Krachtwerk’ gaat uit van de krachten, mogelijkheden, talenten en de zelfregie van cliënten in het begeleidingstraject (Uitgeverij Coutinho, z.d.).

5.1.4 IMPLEMENTATIE

De professionals van Johanniter Opvang plannen een bijeenkomst waarin zij samen nadenken over het nut van methodisch werken in de zorg- en hulpverlening en het verwerken van de kwaliteitseisen daarin. Johanniter Opvang nodigt een professional uit die de methodiek ‘Veerkracht’ in een workshop toelicht. Nadat deze bijeenkomst tot een einde is gekomen, moeten de professionals van Johanniter Opvang een keus maken aan de hand van welke methodiek zij in de toekomst willen gaan werken. Vervolgens stellen zij één aandacht functionaris aan die zich de daaropvolgende maanden bezig gaat houden met het implementeren van de methodiek in de organisatie.

5.2 AANBEVELING 2: KADEREN VAN WERKZAAMHEDEN

5.2.1 ONDERZOEKSRESULTAAT

Onderdeel van de nieuwe Jeugdwet is beroepsregistratie. De taken van de WMO vallen in principe niet onder de Jeugdwet. Toch moeten de professionals binnen de Maatschappelijke Opvang zich registreren wanneer zij werkzaamheden uitvoeren die vragen om beroepsregistratie (Nji, maart 2016, p. 18) ⁹. Daarnaast geven de professionals van Johanniter Opvang aan dat zij zoekend zijn in het trekken van de grens wanneer welke hulp door hen als maatschappelijk werkers opgepakt mag worden en wanneer dit opgepakt dient te worden door geregistreerde professionals ¹⁰.

5.2.2 VOOR- EN NADELEN

Voordelen

- Wanneer de professionals van Johanniter Opvang SKJ geregistreerd zijn, zal dit de kwaliteit van hulpverlening waarborgen en bevorderen. De professionals zijn dan verplicht tot het bijhouden van kennis door het volgen van trainingen of cursussen.
- Wanneer de werkzaamheden en taken van de professionals concreet en helder zijn, zal voorkomen worden dat zij werkzaamheden uitvoeren niet passend bij hun functie binnen de organisatie.

⁹ Zie onderzoeksrapport ‘Het veeleisende, maar vergeten kind’: hoofdstuk 6, resultaten deelvraag 3

¹⁰ Zie onderzoeksrapport ‘Het veeleisende, maar vergeten kind’: hoofdstuk 7, resultaten deelvraag 4

- Wanneer de professionals weten welke taken en werkzaamheden zij moeten uitbesteden, kunnen er heldere samenwerkingsafspraken gemaakt worden met andere zorgaanbieders. Dit zal zorgen voor efficiënte hulpverlening.

Nadelen

- Wanneer de kaders duidelijk zijn, zal er niet snel out of the box gedacht kunnen worden in het verlenen van hulp, niet passend bij de uitvoering van de functieomschrijving, aan cliënten.
- Wanneer de professionals SKJ geregistreerd is, zijn er verplichte cursussen en trainingen die de professionals moeten volgen om de kennis bij te houden. Het kost de professionals extra tijd om naast de functie taken ook nog de trainingen en cursussen te volgen.
- Als de professional werkzaamheden moet uitvoeren die de professional, volgens de gekaderde taken niet mag of kan uitvoeren, kost het extra tijd om deze taken over te dragen aan iemand die hier wel in gespecialiseerd is.

5.2.3 ADVIES

Het is volgens de onderzoekers raadzaam om vervolgonderzoek te doen naar het kaderen van de werkzaamheden en taken die vragen om de inzet van een geregistreerde of niet-geregistreerde professional. Op deze manier kan getoetst worden of de uitvoering van de kwaliteitseisen voor kinderen en gezinnen vraagt om de inzet van een geregistreerde of niet-geregistreerde jeugdprofessional.

In het vervolgonderzoek kan gebruik worden gemaakt van het afwegingskader dat toegelicht wordt in het Kwaliteitskader Jeugd. In dit document wordt beschreven hoe de norm van de verantwoorde werktoedeling kan worden toegepast in de praktijk (Nji, maart 2016).

Wanneer duidelijk is welke werkzaamheden en taken vragen om de inzet van een geregistreerde Jeugdprofessional, kunnen volgens de onderzoekers de volgende afwegingen worden gemaakt:

- De organisatie besluit de professionals binnen Johanniter Opvang SKJ te laten registreren in het beroepsregister, zodat zij deze taken bekwaam kunnen en mógen uitvoeren;
- Wanneer de organisatie besluit de professionals niet SKJ te registreren, draagt de organisatie deze taken en werkzaamheden over aan een SKJ geregistreerde Jeugdzorgwerker.

Dit resulteert in het gegeven dat de professionals binnen Johanniter Opvang hun werkzaamheden bekwaam en op een deskundige manier kunnen en mógen uitvoeren volgens de Jeugdwet en de kwaliteitseisen voor kinderen en gezinnen.

5.2.4 IMPLEMENTATIE

De professionals van Johanniter Opvang doen vervolgonderzoek naar het kaderen van de werkzaamheden en taken die vragen om de inzet van een geregistreerde of niet- geregistreerde professional.

5.3 AANBEVELING 3: VISIE EN BELEID

5.3.1 ONDERZOEKSRESULTAAT

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat een eenduidig visie en beleid ontbreekt binnen Johanniter Opvang. De professionals geven aan nog zoekend te zijn in het vaststellen van een eenduidige werkwijze en visie.¹¹

5.3.2 VOOR- EN NADELEN

Voordelen

- Het ontwikkelen van een visie zorgt ervoor dat alle neuzen dezelfde kant op staan binnen de organisatie. Op deze manier geeft de organisatie richting aan de eenheid in de werkwijze van de professionals.
- Het ontwikkelen van een visie maakt dat de organisatie zich onderscheidt van vergelijkbare organisaties. Door het ontwikkelen van een visie creëert men een voorsprong op het ontwikkelen van doelen die behaald moeten worden in de toekomst. Dit maakt dat vergelijkbare organisaties moeten reageren op wat er al is ontwikkeld.
- Het ontwikkelen van een beleidsplan maakt het voor de organisatie makkelijker om de uitvoering (van bijvoorbeeld het achterliggende jaar) te verantwoorden naar derden. Hierbij moet men denken aan andere zorgaanbieders of de gemeente.

Nadelen

- Het ontwikkelen van een visie en beleid vraagt veel tijdsinvestering. Dit kan ten koste gaan van de tijd die men investeert in het bieden van zorg en ondersteuning aan de cliënten.
- De kans bestaat dat het management van de organisatie haar visie en beleid zelfstandig ontwikkelt. De medewerkers zullen zich minder betrokken voelen in het ontwikkelen van een visie en beleid en zich dus minder inspannen voor de uitvoering hiervan in de praktijk.

5.3.3 ADVIES

Op grond van dit onderzoek, bevelen de onderzoekers de organisatie aan om een eenduidig visie en beleid te ontwikkelen. Onderdeel van het beleid en de visie is het nastreven en de uitvoering van de kwaliteitseisen. Daarnaast is een beschrijving van de werkzaamheden die de professionals van Johanniter Opvang kunnen en mógen uitvoeren binnen de kaders van de Maatschappelijke Opvang opgenomen in het beleid. Het is van belang dat deze visie en dit beleid eenduidig en duidelijk is. Op deze manier wordt voorkomen dat de professionals op een eigen gekozen manier te werk gaan en dat het werken aan de hand van de kwaliteitseisen hierin uit het oog verloren wordt. Daarnaast adviseren de onderzoekers het management om de professionals bij het ontwikkelen van een visie en beleid te betrekken. De visie en het beleid past bij de persoonlijke uitvoering van de professionals wat zorgt voor een actieve werkwijze binnen de organisatie in de toekomst.

¹¹ Zie onderzoeksrapport 'Het veeleisende, maar vergeten kind': hoofdstuk 7, resultaten deelvraag 4

5.3.4 IMPLEMENTATIE

De professionals van Johanniter Opvang plannen een bijeenkomst waarin zij met elkaar nadenken over de visie van de organisatie. Voor het leiden van de bijeenkomst kan één professional vanuit de organisatie verantwoordelijk gemaakt worden. Wanneer alle professionals hierbij worden betrokken past de visie bij de persoonlijke uitvoering van de professionals. Op die manier kan de visie in de toekomst door de professionals worden nagestreefd. Vanuit de visie en de keus voor een methodiek kan een beleid worden geschreven. Nadat dit beleid is geschreven is het raadzaam om nog een bijeenkomst te plannen waarin alle professionals aanwezig zijn. Op die manier is iedereen op de hoogte van de visie en het beleid. Er wordt dan gewerkt volgens een eenduidig beleid. Vervolgens zal de algemeen coördinator toezien op het nastreven van het beleid in de organisatie.

Het werken aan de hand van een methodiek is volgens de onderzoekers een belangrijk onderdeel van het professionele werken binnen de Maatschappelijke Opvang. Methodisch denken en handelen is planmatig (handelingen zijn vooraf bedacht en dus voorspelbaar), doelgericht (handelingen gericht op einddoel) en resultaatgericht (met het gezin doelen stellen). Daarnaast stelt het methodische denken en handelen de professional in staat hun handelen en besluiten te legitimeren en te verantwoorden. Ook is een belangrijk onderdeel van professionalisering dat het methodisch werken leidt tot een reflectieve en evaluatieve werkwijze van de professional. De professional moet ten alle tijden terug kunnen blikken op zijn handelingen en het proces en resultaat kunnen beoordelen. Tot slot is het in overeenstemming met beleid, wetten, protocollen en regels. Professionals dienen zich te verhouden tot wetten en (beleids)regels. Het beïnvloedt strategiekeuzes en als gevolg daarvan de keuzes voor methoden (Witte, 2011).

De rechten van het kind moeten volgens de onderzoekers centraal staan. Zij hebben recht op ontwikkeling, gezondheid en bescherming tegen iedere vorm van geweld, misbruik en verwaarlozing. Om deze redenen steunen de onderzoekers de volgende aanbevelingen gedaan door de heer Henri Lenferink (Burgermeester van Leiden) in zijn 'eindrapportage Lenferink over kinderen in de maatschappelijke- en vrouwenopvang' (2018):

1. 'Stel als sector een normenkader op met basiseisen die voor alle instellingen gelden en die vervolgens door de gemeenten worden erkend en geaccepteerd. Eén van de basiseisen is in ieder geval dat de kinderen gezien worden als zelfstandig individuen die de begeleiding en de zorg krijgen die nodig is;
2. Zorg ervoor dat, wanneer de noodzakelijke hulp niet in voldoende mate zelf verleend kan worden, er verbinding wordt gelegd met Jeugdhulp;
3. Maak gebruik van de speciale variant van "Veerkracht" voor de maatschappelijke opvang of van een vergelijkbare, kwalitatief verantwoorde methodiek.'

Daarnaast gaan de onderzoekers uit van circulaire processen binnen gezinnen. Dit houdt in dat veranderingen in een deel van het gezin (bijvoorbeeld problematiek van de ouders) gevolgd zullen worden door veranderingen in andere delen van het gezin (kinderen die daarop reageren) (Lange, 2006). De onderzoekers zijn daarom van mening dat het kind als individu en in relatie tot het gezin ten alle tijden in beeld gebracht moet worden binnen Johanniter Opvang. Ook wanneer er geen direct zorgelijke signalen wat betreft de kinderen zijn.

Om het kind als individu en in relatie tot het gezin in beeld te brengen en te voldoen aan de kwaliteitseisen voor de specifieke doelgroep kinderen en gezinnen, is het volgens de onderzoekers van belang dat de professionals van Johanniter Opvang:

- Bij aanmelding van een gezin alle kinderen apart spreken door middel van een kindintake;
- Bij aanmelding van een gezin alle kinderen standaard screenen door middel van een kindcheck;
- Tijdens de duur van het hulpverleningstraject alle kinderen deskundig en professioneel begeleiden;
- In het begeleidingsplan specifiek aandacht besteden aan het kind als individu en in relatie tot het gezin.

Door vanuit een visie en duidelijk omschreven beleid methodisch te denken en handelen, kunnen de professionals bereiken dat zij de zorg voor zowel de ouders als kinderen waarborgen binnen de Maatschappelijke Opvang. Volgens de onderzoekers moet voorkomen worden dat ouders of kinderen zich achteraf niet gehoord of gesteund voelden in de individuele maar ook de systeemgerichte begeleiding.

Federatie Opvang en VanMontfoort (februari 2016). Veerkracht. *Interventiebeschrijving*. Geraadpleegd op 7 mei 2018, van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving_Veerkracht_1%20%5bMOV-13679194-1.0%5d.pdf

Hertgers, L., & Linge, A. (2018). *Het veeleisende, maar vergeten kind!* Een onderzoek naar de begeleiding aan kinderen en gezinnen in de Maatschappelijke Opvang (Afstudeeropdracht). Social Work, Christelijke Hogeschool Ede, Ede.

Lenferink, H. (2018). *Eindrapportage Lenferink over kinderen in de maatschappelijke- en voruwenopvang*. Geraadpleegd op 11 mei 2018, van https://vng.nl/files/vng/eindrapportage-lenferink_kinderen_in_de_opvang.pdf

Nederlands Jeugdinstituut (NJI). (maart 2016). *Kwaliteitskader Jeugd, versie 2.1 september 2016*. Geraadpleegd op 10 mei 2018, van <https://skjeugd.nl/wp-content/uploads/2017/01/kwaliteitskader-Jeugd-v2.1.pdf>

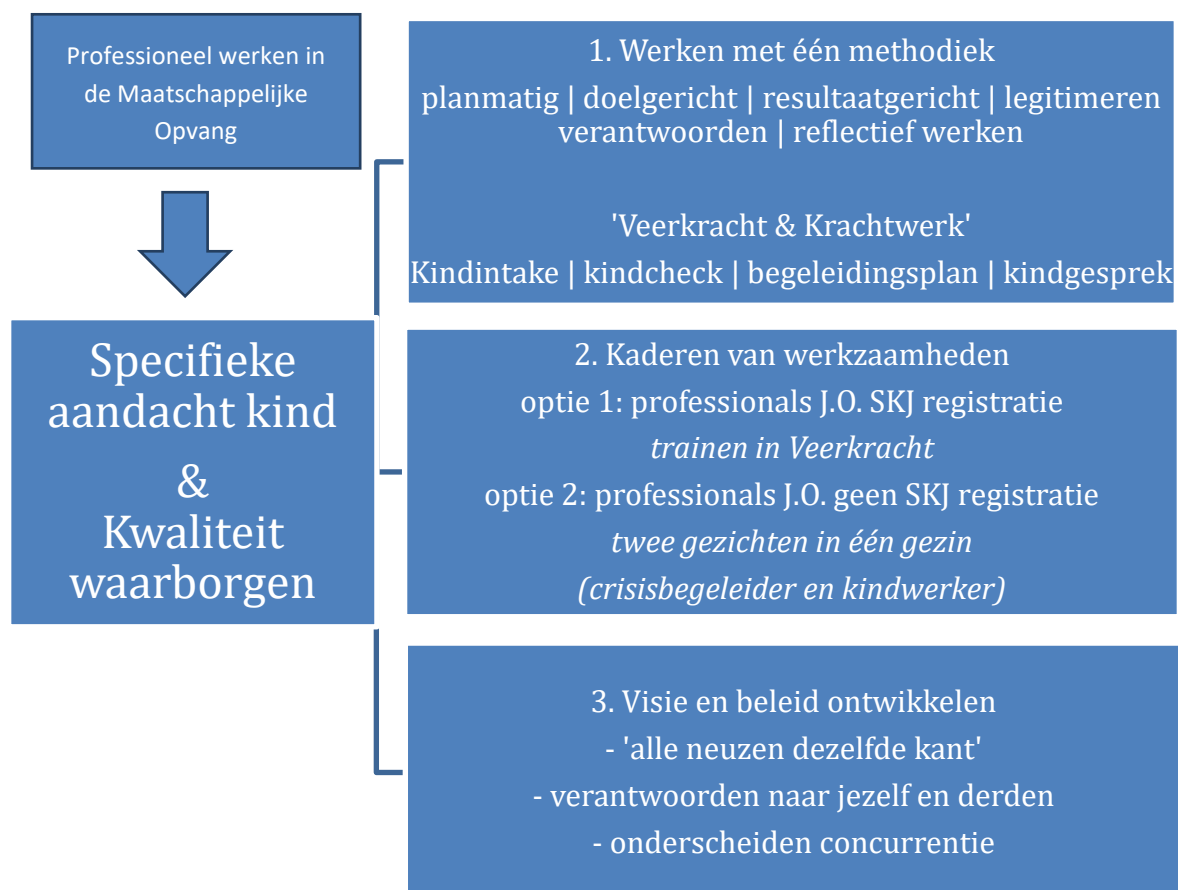
Uitgeverij Coutinho (z.d.). Krachtwerk. *Studiemateriaal*. Geraadpleegd op 7 mei 2018, van <https://www.coutinho.nl/krachtwerk/studiemateriaal.html>

Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2015). *Praktijkgericht onderzoek* (2^e druk). Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (mei 2016). *Handreiking voor gemeenten. Kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang*. Geraadpleegd op 10 mei 2018, van <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20160616-kwaliteitseisen-beschermd-wonen-en-maatschappelijke-opvang.pdf>

Witte, L. (2011). *Methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening* (5e druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

De onderzoekers hebben alle professionals van Johanniter Opvang uitgenodigd om de presentatie bij te wonen. Het publiek bestond uit twee crisisbegeleiders, intake medewerker, de manager, een bestuurslid en een stagiaire. De onderzoekers hebben aan de hand van een PowerPoint presentatie de professionals meegenomen in het onderzoek. Hiervoor is gekozen omdat niet alle professionals op de hoogte waren van de inhoud van het onderzoek. De onderzoekers startten met de vraag waar de professionals aan dachten bij het lezen van de titel in relatie tot het onderzoek. Hierop kwamen verrassende antwoorden die deels overeenkwamen met de eigen onderbouwing voor de keus van de titel. De aanleiding, de relevantie, het doel en de hoofdvraag van het onderzoek zijn aan bod gekomen. Vervolgens hebben de onderzoekers de onderzoeksresultaten per deelvraag gepresenteerd. Daarnaast hebben de onderzoekers door middel van onderstaand schema de aanbevelingen uit het adviesrapport toegelicht.



De onderzoekers zijn de presentatie als volgt geëindigd: 'Nu de resultaten en aanbevelingen gepresenteerd zijn willen we jullie een vraag stellen. Met welke aanbeveling kunnen jullie morgen al concreet mee aan de slag en op welke manier?'

Hierop kwamen verschillende antwoorden. De manager gaf aan dat voor hem het belangrijkste resultaat is dat hij overtuigd is van het feit dat er specifieke aandacht moet zijn voor de kinderen in de opvang. Aan de hand daarvan wil hij op korte termijn een kopje voor de kinderen toevoegen in het begeleidingsplan. De overige crisisbegeleiders gaven aan dat er bij wijze van spreken morgen al als team nagedacht kan worden hoe invulling te geven aan een kind intake zodat deze zo snel mogelijk plaats kan vinden. Tot slot wil het team op korte termijn in een vergadering stil staan bij het ontwikkelen van een duidelijke visie en eenduidig beleid.

De professionals van Johanniter Opvang geven het volgende aan de onderzoekers terug: Er was een prettige samenwerking tussen de onderzoekers en de opdrachtgever. Daarnaast is er een onderzoeksresultaat tot stand gekomen waar de professionals op hadden gehoopt. Het onderzoeksverslag was helder en gemakkelijk te lezen. 'Een prettige schrijfstijl', gaf het bestuurslid aan. Tot slot zijn de onderzoekers er volgens de professionals in geslaagd een helder en concreet product te presenteren.

Anneke Linge & Leonie Hertgers
Ede, 29 mei 2018

BEOORDELING EINDPRESENTATIE DOOR OPDRACHTGEVER

Beoordeling door opdrachtgever Toets SW-8-INNOV-17 Presentatie Project Innoveren en ondernemen Jaar 4 17-18		Student 1: Anneke Linge Studentnr: 140040	Student 2: Leonie Hertgers Studentnr: 140691
Titel Presentatie/Project: Het veeleisende, maar vergeten kind!		Datum presentatie/ beoordeling: 29-05-2018	
Naam opdrachtgever/instelling/organisatie: Johanniter Opvang		Kans: 1	
Naam opdrachtgever/werkveldbegeleider: Pieter Weerd Maartje Segers E-mailadres: pweerd@johanniteropvang.nl msegers@johanniteropvang.nl Telefoonnummer: 0615643039 Handtekening opdrachtgever/ werkveldbegeleider: 		Beoordeling: Student 1: 0/V Student 2: 0/V = Voldoende (V), mits A. op alle aangegeven criteria minimaal 3 punten is gescoord. NB: de punten van deze beoordeling van de presentatie per student worden door de beoordelaars van het verslag overgenomen op het beoordelingsformulier van de Toets SW-8- INNOV-17 Verslag, mits is voldaan aan de voorwaarden voor beoordeling (zie volgende rij deze tabel)	
Voldaan aan voorwaarden voor overnemen van beoordeling door opdrachtgever: Naast deze beoordeling is de powerpoint, prezie, een link met een filmpje van de presentatie of een beschrijving/draaiboek van de presentatie door de studenten opgenomen als bijlage in hun eindverslag van het Project Innoveren en Ondernemen.		Akkoord/niet-akkoord* *indien niet akkoord wordt niet overgegaan tot het overnemen van deze beoordeling en zijn criteria 14, 15 en 16 op het beoordelingsformulier van het verslag Toets SW- 8-INNOV-17 ongeacht bovengegeven beoordeling onvoldoende.	
Beoordelingscriteria	Onvoldoende	Voldoende	Goed
9.2.3. De sociaal werker presenteert resultaten uit eigen praktijkonderzoek aan professionals.			
14. Resultaten en aanbevelingen van het onderzoek zijn in relatie tot het eindproduct aan professionals gepresenteerd.	Er is geen presentatie gegeven aan professionals. In de presentatie zijn de resultaten en aanbevelingen van het onderzoek niet of onvolledig aan de orde geweest en/of niet verbonden aan het eindproduct. 0	Er is een presentatie gegeven aan professionals, waarbij de belangrijkste resultaten en aanbevelingen van het onderzoek in relatie tot het eindproduct naar voren zijn gebracht. 3	Als voldoende. De resultaten van het eigen praktijkonderzoek zijn helder en kritisch verwoord en zijn passend ter onderbouwing van de presentatie van het ontwikkelde eindproduct. 5

Aantal punten 0, 3 of 5 volgens rubric voor student 1:	Feedback/ toelichting: <i>Heldere presentatie. Alles duidelijk uitgelegd en toegelicht.</i>		
Aantal punten 0, 3 of 5 volgens rubric voor student 2:	Feedback/ toelichting: <i>" zelfde als bovenstaande.</i>		
15. De uitvoering van de presentatie is passend bij de inhoud van het onderzoek en het eindproduct en het beoogde publiek.	De uitvoering van de presentatie is niet passend bij het eindproduct en/of beoogde publiek. 0	De uitvoering van de presentatie past door de vormgeving bij de inhoud van het onderzoek en het eindproduct en sluit aan bij het beoogde publiek. 3	Als voldoende. De presentatie gaat gepaard met interactie met het publiek waarbij professionele afstemming of dialoog ten aanzien van het eindproduct wordt gezocht. 5
Aantal punten 0, 3 of 5 volgens rubric voor student 1:	Feedback/ toelichting: <i>vragen zijn duidelijk beantwoord. Er kwam een dialoog op gang waarbij we werden uitgenodigd na te denken over de praktische toepassing</i>		
Aantal punten 0, 3 of 5 volgens rubric voor student 2:	Feedback/ toelichting:		
6.2.3. De sociaal werker levert een actieve bijdrage aan de kwaliteit en ontwikkeling van de organisatie.			

16. In de presentatie van het eindproduct is geëxpliciteerd wat de toegevoegde waarde is van het project aan de kwaliteit en ontwikkeling van de organisatie.	Tijdens de presentatie aan professionals is geen verantwoording van de toegevoegde waarde van het project aan de kwaliteit en ontwikkeling van de opdrachtgevende organisatie gegeven. Of de gegeven verantwoording is niet realistisch, omdat deze onvoldoende aansluit op de organisatie.	Er is in de presentatie een realistische, kritische verantwoording gegeven van wat de toegevoegde waarde is van het project aan de kwaliteit en ontwikkeling van de organisatie.	Als voldoende. En er zijn passende aanbevelingen gepresenteerd voor vervolgonderzoek om de uitkomsten/ opbrengsten van het project verder te ontwikkelen en/of implementeren.
Aantal punten 0, 3 of 5 volgens rubric voor student 1:	Feedback/ toelichting: <i>Dit is het geval. Wel hadden we meer geprikkeld / uitgedaagd mogen worden, Het was wat voorzichtig.</i>		
Aantal punten 0, 3 of 5 volgens rubric voor student 2:	Feedback/ toelichting:		
Aantal punten student 1: 13			
Aantal punten student 2: 13			
Eventueel algemene toelichting/beoordeling/aanvullende opmerkingen:			
<i>De samenwerking verliep prettig. Er is zelfstandig gewerkt en er is op een open manier overlegd. De feedback is ook op een goede manier verwerkt. De studenten hebben gelijkwaardig gewerkt & gepresenteerd.</i>			