

Factsheet Onderzoek

‘Hoe wordt de jeugdbeschermer beschermd?’

Aanleiding onderzoek



Het pamflet ‘Handen af van onze jeugdbeschermers’ was de aanleiding voor een onderzoek naar de veiligheidsbeleving van jeugdbeschermers bij Jeugdbescherming Regio Amsterdam. Vanuit het landelijke programma Veilig Publieke Taken (VPT) zijn er verschillende maatregelen getroffen ten aanzien van agressie tegen werknemers met een publieke taak. Ook organisaties zelf nemen maatregelen om hun werknemers te beschermen. In dit onderzoek is gekeken hoe preventieve maatregelen bijdragen aan het gevoel van veiligheid van jeugdbeschermers.

Onderzoeksvraag



Hoe dragen de preventieve maatregelen ten aanzien van agressie door cliënten tegen jeugdbeschermers bij aan de veiligheidsbeleving van jeugdbeschermers?

Begrippen



Agressie: verbaal, fysiek, bedreiging, (seksuele) intimidatie en discriminatie. Sommige vormen van agressie kunnen ook op social media plaatsvinden. Wat onder agressie wordt verstaan is persoons-, context- als tijdsafhankelijk. Dit betekent dat agressie door individuen verschillend kan worden ervaren waarbij de context ook een rol speelt.

Maatregelen: In het programma VPT is er een onderscheid gemaakt tussen maatregelen met betrekking tot preventie, repressie en nazorg. In dit onderzoek wordt gekeken naar preventieve maatregelen. Het onderscheid met repressieve maatregelen is soms minimaal. Straffen kan namelijk ook een preventieve werking hebben.

Veiligheidsbeleving: Een complex begrip, dat in de essentie gaat om: ‘Hoe veilig voel ik mij?’ Het gaat dus om een gevoel en niet om de objectieve veiligheid.

Onderzoeksmethode - Interviews



- 3 Verkennende interviews met leden van de werkgroep ‘Veilig Publieke Taak’
- 14 Gezinsmanagers van Jeugdbescherming
- 2 Teammanagers van Jeugdbescherming

Hieronder staan de preventieve maatregelen die zijn meegenomen in het onderzoek. Op de volgende pagina's wordt op basis van deze indeling de preventieve maatregelen besproken.

Maatregelen m.b.t normstelling:

- Communicatie grens naar gezinnen
- Waarschuwingsbrief
- Melden van agressie

Maatregelen vanuit Jeugdbescherming:

- Samen op huisbezoek gaan & gesprek voeren op kantoor
- Training

Maatregelen in de persoonlijke levenssfeer van gezinsmanagers:

- Agressie via social media
- Bescherming privéleven

Stakeholders:

- Politie
- De rechtbank
- Andere hulpverleningsorganisaties

Normstelling

Zero tolerance beleid versus *variable tolerance* benadering in de praktijk



Bij Jeugdbescherming hanteert een *zero tolerance* beleid, wat inhoudt dat agressie niet wordt getolereerd. In de praktijk volgen niet alle gezinsmanagers het *zero tolerance* beleid van de organisatie. Gezinsmanagers kiezen er bijvoorbeeld voor om bepaalde vormen van agressie die voortkomen uit emotie wel toe te staan.

Quote

“Misschien een beetje raar om te zeggen maar uitschelden vind ik oké op het moment dat het vanuit emotie is. Maar op het moment dat iemand gaat schelden, om mij heel erg zeg maar te kleineren [...] Dat het meer in de vorm van intimidatie is. Dan trek ik heel duidelijk de grens.”

In onderstaande tabel staan de verschillende redenen waarom gezinsmanager wel of geen *zero tolerance* benadering toepassen. Er lijkt in de praktijk dus meer sprake te zijn van een *variable tolerance* benadering. Echter, het *zero tolerance* beleid van de organisatie is wel iets waar een gezinsmanager altijd op kan terugvallen. Wel rijst de vraag: Waarom en voor wie hanteer je een *zero tolerance* benadering?

Geen <i>zero tolerance</i> benadering	Wel <i>zero tolerance</i> benadering
- Begrip voor emotie en agressie	- Duidelijkheid naar gezin
- Samenwerking met gezin	- Grens als privé persoon
- Inherent aan de doelgroep en type werk	- Geleerd als jeugdbeschermer
- Door eerdere werkervaring gewend aan agressie	- Werkplezier

Communicatie grens naar gezinnen

Jeugdbescherming heeft geen beleid opgesteld over het communiceren van de grens m.b.t. agressie naar gezinnen. Gezinsmanagers die zelf een *zero tolerance* benadering hanteren, communiceren dit vooraf aan nieuwe gezinnen. Veel andere gezinsmanagers benoemen de grens pas op het moment dat er sprake is van agressie. Deze gezinsmanagers willen bijvoorbeeld dat de samenwerking met het gezin niet beïnvloeden aangezien het gesprek mogelijk een negatieve ondertoon heeft. Is het wenselijk om een uniforme werkwijze te hanteren?



Waarschuwingsbrief

Een waarschuwingsbrief kan door een teammanager worden verstuurd wanneer een cliënt agressief gedrag heeft vertoond. Uit dit onderzoek blijkt dat deze brieven niet vaak worden verstuurd. Een waarschuwingsbrief kan ervoor zorgen dat een gezinsmanager zich gesteund voelt door de teammanager. Daarbij kan een brief ook fungeren als houvast in een gesprek met de agressor, doordat er naar de brief verwezen kan worden. Er zijn ook gezinsmanagers die aangeven dat het versturen van een brief geen enkel effect of juist een averechts effect heeft. In hoeverre is het voor de handhaving van de *zero tolerance* norm noodzakelijk dat er consequent brieven worden verstuurd?



Melden van agressie

Gezinsmanagers worden gevraagd agressie te melden bij hun teammanager. Alleen dan kunnen er vanuit de organisatie acties worden genomen. Op deze manier is het melden van agressie op zichzelf geen preventieve maatregel, maar een voorwaarde voor andere maatregelen, zoals een waarschuwingsbrief. Gezinsmanagers melden met name agressie bij hun teammanager wanneer zij een actie wensen, emotionele steun nodig hebben, of wanneer het een ernstige vorm van agressie betreft. Is het wenselijk dat alleen in dergelijke gevallen agressie wordt gemeld of moet elke vorm ten alle tijden worden gemeld?



Maatregelen vanuit Jeugdbescherming

Samen op huisbezoek gaan & gesprek voeren op kantoor



Gezinsmanagers hebben de mogelijkheid om samen met een collega op huisbezoek te gaan of het gesprek op kantoor te houden. Hier wordt bijvoorbeeld voor gekozen bij een risicogesprek of eerste kennismaking. Deze mogelijkheid geeft veel gezinsmanagers een veiliger gevoel. Er zijn verschillen tussen teams wanneer er voor wordt gekozen om samen op huisbezoek te gaan. Binnen sommige teams is het standaard om bij een eerste huisbezoek samen te gaan, terwijl bij andere teams dit alleen wordt gedaan bij een risicogesprek. Een gesprek op kantoor geeft alle gezinsmanagers een veiliger gevoel. Op kantoor kan er namelijk worden ingegrepen als er sprake is van agressie. Is het belangrijk dat de organisatie één lijn trekt in het samen op huisbezoek gaan en gesprek voeren op kantoor?

Quote

"Het is bedoeling dat je eigenlijk bij je allereerste gesprek met z'n tweeën gaat om te kijken wat voor gezin het is [...] Dat moet ook maar net lukken natuurlijk. Het kan ook zijn dat je alleen naar zo'n gezin thuis komt, waarvan je nog helemaal niets weet. Ik vind dat best wel een onprettige situatie eigenlijk."

Training



Jeugdbescherming Akademie verzorgt een training over het omgaan met agressie. Deze training is niet door alle gezinsmanagers gevolgd. Sommigen geven aan dat dit onderwerp voldoende aan bod komt in andere trainingen. Enkele gezinsmanagers benoemen dat de training vaker herhaald dient te worden. Training kan ervoor zorgen dat gezinsmanagers beter hun eigen grenzen leren kennen en handhaven. Zouden de trainingen een plek kunnen zijn waar het *zero tolerance* beleid en de *variable tolerance* benadering uit de praktijk weer dichter bij elkaar kunnen komen?

Maatregelen in de persoonlijke levenssfeer

Agressie via social media



Veel gezinsmanagers nemen maatregelen om agressie via social media te voorkomen, bijvoorbeeld door hun account af te schermen of een andere naam te hanteren. De geïnterviewde gezinsmanagers hadden zelf weinig ervaring met agressie via social media, maar zijn zich wel bewust van de gevaren. Sommige gezinsmanagers vinden dat dergelijke maatregelen inherent zijn aan het werk, terwijl het voor andere gezinsmanagers voelt als een inbreuk op hun privéleven.

Quote

"Ik merk dat in dit werk dat ik daar [agressie via social media] wel mee bezig ben [...] Dat ik incalculeer dat dat kan gaan gebeuren."

Bescherming privéleven: aandachtvestiging of noodknop



Wanneer een gezinsmanager zich onveilig voelt in het privéleven, kan er worden gekozen voor een aandachtvestiging op de woning of een noodknop. De aandachtvestiging op de woning gaf geïnterviewde gezinsmanagers die hier ervaring mee hebben een veiliger gevoel. De noodknop zorgt er echter voor dat gezinsmanagers in hun persoonlijke leven constant worden herinnerd aan de onveiligheid waardoor de veiligheidsbeleving niet verbeterd.

De politie

Voor de veiligheid van de gezinsmanagers is de samenwerking met de politie belangrijk. De ervaringen van gezinsmanagers binnen deze samenwerking zijn wisselend. De belangrijke punten zijn:

Contact bij nieuw gezin

- Tussen gezinsmanager zijn er verschillen wanneer er bij een nieuw gezin contact wordt opgenomen met de politie. Daarbij zijn de visies op toestemming van het gezin verschillend. Is het wenselijk dat er voorafgaand het eerste huisbezoek standaard contact is met de politie of alleen als aanwijzingen zijn op agressie? Moet een gezin hiervoor toestemming geven of is dit voor niet nodig als het enkel gaat om de vraag of het veilig is om op huisbezoek te gaan?



Assistentie:

- De handelingswijze van de politie lijkt niet overeen te komen met de wensen van gezinsmanagers. Gezinsmanagers betrekken de politie het liefst preventief bij vermoedens van agressie. De politie lijkt soms meer reactief te handelen, dus wanneer de agressie al heeft plaatsgevonden. Kunnen we op bestuursniveau het gesprek met de politie aangaan over de preventieve inzet van de politie?

Quote

“Als je dan krijgt als het moment daar is en de pleuris breekt uit, dan bel je dan maar 112. Ja weet je, dat willen we juist voorkomen. Je perspectief ligt heel anders. Wij willen voorkomen dat kinderen blootgesteld worden aan het huiselijk geweld.”

- Wanneer een gezinsmanager de wijkagent persoonlijk kent, gaat de samenwerking vaak wel prettig en denkt de politie actief mee over de veiligheid. Zouden we als organisatie meer moeten investeren in persoonlijk contact met de wijkagent?

Aangifte

- Zes geïnterviewde gezinsmanagers spraken over hun ervaring met aangifte doen. Aangifte doen lijkt weinig op te leveren. De dader werd in geen gevallen vervolgd. Hoewel met aangifte een signaal naar de dader wordt afgegeven, levert aangifte doen de betreffende gezinsmanagers weinig op. Kunnen we organisatie- of branchebreed de cijfers hierover in beeld brengen?

De rechtbank

In de preventieve rol van de rechtbank vielen twee dingen op:

- Parketpolitie: De ervaringen met de parketpolitie zijn wisselend. Sommige gezinsmanagers zijn tevreden over hun aanwezigheid, terwijl andere aangeven graag zien dat de parketpolitie assertiever is.
- Begrenzen van verbale agressie door de rechter: Sommige gezinsmanagers geven aan dat rechters verbale agressie tijdens een zitting niet begrenzen. Er zijn ook gezinsmanagers die wel goede ervaringen hebben met het begrenzen van agressie in de rechtbank.

Kan de veiligheid van jeugdbeschermers op deze punten ook worden besproken op bestuursniveau?

Andere hulpverleningsorganisaties

Bij andere hulpverleningsorganisaties is opgevallen dat:

- Zij zelf niet altijd een *zero tolerance* benadering hanteren en dus niet ingrijpen bij agressie.
- Zij Jeugdbescherming soms als dreigmiddel gebruiken bij ouders, wat agressie kan verhogen.

Quote

“Toen zij mij [via de telefoon] met de dood bedreigde, zat ze dus op het kantoor van deze hulpverleners. En die hadden haar veel eerder moeten remmen op zo'n moment. En die zeiden daar letterlijk niks van.”

