



# De 8 lessen die het Ondersteuningsteam leerde en wil delen

Lessen, onderbouwingen en adviezen van het Ondersteuningsteam, een jaar na oprichting

“ Toen ik me aanmeldde voor ondersteuning had ik als doel mijn kinderen terug te krijgen. Ik merk dat ook de ondersteuning zelf belangrijk is, omdat ik ervaar dat iemand naast me staat. Ik word weer als mens gezien. Als je geen perspectief meer hebt, heb je dat echt nodig. Pas dan kun je weer stappen zetten en steuiger staan. ”

# De 8 lessen die het Ondersteuningsteam leerde en wil delen

Lessen, onderbouwingen en adviezen van het Ondersteuningsteam, een jaar na oprichting



## Inleiding

Het Ondersteuningsteam biedt sinds april 2022 ondersteuning aan gedupeerde ouders en kinderen van de toeslagenaffaire die te maken hebben (gehad) met uithuisplaatsingen.

Na een jaar werken, zien we positieve veranderingen. Het lukte ouders schulden op te lossen, een baan te vinden of een woning te krijgen. Er waren ouders die weer in contact kwamen met hun kind of een bezoeksregeling kregen. Bij sommige ouders kwamen de kinderen weer thuis wonen of werd een uithuisplaatsing voorkomen.

We zagen dat dit niet bij alle ouders en hun kinderen lukte, ondanks de inzet van het Ondersteuningsteam. Maar waarom niet? Welke obstakels waren er? En wanneer lukte het wel? Onze inzichten delen we in deze leerrapportage met lessen, onderbouwingen en adviezen voor alle zorg- en jeugdhulpprofessionals en degenen die hen faciliteren.

Ouders zijn door de toeslagenaffaire gedupeerd geraakt door het systeem, maar moesten binnen datzelfde systeem op zoek naar oplossingen. Ouders kregen hoop toen ze hoorden dat ze onterecht beschuldigd waren en geholpen zouden worden, maar verloren die hoop omdat het herstel langzaam ging, moeizaam verliep en zij opnieuw aanliepen tegen het wantrouwen van dezelfde bureaucratie in datzelfde systeem.

In de ondersteuning van gedupeerde ouders botsen wij tegen dezelfde muren aan. Maar onze collega-jeugdprofessionals in de keten óók. In een jeugdstelsel dat onder druk staat, is dat ontmoedigend. Het beïnvloedt ons werk en de resultaten. Toch zien we dat wat het Ondersteuningsteam doet, ook binnen het huidige stelsel, werkt. Dit is de reden dat we zeer gemotiveerd zijn onze lessen te delen in deze leerrapportage.

Deze lessen komen met een belangrijke kanttekening vooraf: sommige ouders doen onacceptabele dingen, maken niet te verantwoorden keuzes en brengen de veiligheid van hun kinderen in gevaar. Zelfs als de onmacht te begrijpen is, heeft veiligheid prioriteit. Het is op dat moment de taak van jeugdprofessionals om het kind te beschermen. Dat is altijd een uiterst complex proces. Dit stelt het Ondersteuningsteam voor een uitdaging: hoe kunnen we na wat er is gebeurd in een gezin, vanuit de ouders en vanuit het systeem, werken aan contactherstel?

In deze rapportage gaan we ook daarop in, maar niet voordat we de complexiteit en urgentie van deze gezinssituaties erkennen.

Deze lessen hebben we verrijkt met quotes van ouders en professionals, omdat het geven van ondersteuning altijd start met luisteren.

1

### Richt je niet op deeloplossingen, maar eerst op de impact van de toeslagenaffaire

De toeslagenaffaire was niet een probleem dat 'erbij' kwam. De affaire had een cruciale, onomkeerbare impact op het verloop van het leven van ouders en kinderen. De langdurige armoede zorgde voor grote bestaansonzekerheid, weinig perspectief en verlies van grip op hun eigen leven. Dit gegeven wordt niet altijd in zijn volle omvang herkend of erkend door professionals in de keten. Dat is pijnlijk, frustrerend en trauma-stimulerend voor ouders, omdat door de toeslagenaffaire hun bestaan, veerkracht en mentale- en fysieke welzijn onder druk is komen te staan.

“Mijn ervaring is dat het sommige partijen niks interesseert dat ik erkend gedupeerde ben. Natuurlijk worden kinderen niet automatisch uithuisgeplaatst als er schulden zijn. Maar als je zelfs niet genoeg benzine hebt om naar je werk te gaan, geeft dat ontzettende stress en ruzie.”

### Wat werkt?

We hebben ervaren dat het essentieel is de ondersteuning allereerst te richten op de totale impact en de gevolgen van de toeslagenaffaire. De toeslagenaffaire reduceren tot schuldenproblematiek of je richten op afzonderlijke ondersteuningsvragen werkt niet. Daarvoor is de impact van de toeslagenaffaire te groot en te veelomvattend, omdat het invloed heeft op alle leefgebieden van de ouders en kinderen. Leefgebieden die onderling ook weer impact op elkaar hebben. Ouders en kinderen hebben hoop en kansen nodig. Breng daarvoor samen hun verhaal in kaart. Wat is er gebeurd? Waar sta je nu? Wat is de impact van de toeslagenaffaire op verschillende leefgebieden? Hoe was het vroeger en hoe kan het weer goed worden? Wat zijn de obstakels in het herstelproces? Zoek de verbanden tussen de verschillende obstakels en draag bij aan het wegnemen ervan. Erken dat het niet altijd lukt om te kunnen bereiken wat je zou wensen voor het gezin. Daarvoor is de schade soms te groot, de problematiek te intens -en complex en de oplossingen te veel uit beeld.

### Advies

Vraag altijd door naar de impact van de toeslagenaffaire op alle leefgebieden en erken het leed dat dit heeft veroorzaakt. Geef ouders ruimte hun verhaal te vertellen en ervaringen te delen. Onderzoek de verbanden tussen de obstakels en toets deeloplossingen aan het gehele herstel: Is dat wat je doet belangrijk en van waarde?

### 2 Ondersteun ouders alleen bij de obstakels in hun herstel waar ze hulp bij nodig hebben

Ouders weten waarin zij herstel zoeken, wat daarvoor nodig is en kunnen veel zelf. In het moeizame hersteltraject weten ze dat niemand dé oplossing voor hen heeft. Daarom houden ze vast aan de regie en oplossingen die ze wel zelf hebben. De obstakels in hun herstelproces herkennen ze ook, maar ze willen die zoveel mogelijk op eigen kracht overwinnen en niet afhankelijk worden van hulp.

“ Wat ik belangrijk vind, is dat de hulpverlener weet dat hij of zij er is voor een bepaalde periode. Als er niks meer nodig is, horen ze weg te gaan. Zij moeten me sterker maken en een passant in mijn leven zijn. ”

#### Wat werkt?

Als ouders weer stevig in hun schoenen komen staan, kunnen zij samen met hun eigen familie, vrienden, contacten en (waar nodig) professionals hun weg naar herstel volgen. Dit vraagt een houding die gericht is op luisteren, er voor ouders en kinderen zijn en uitgaan van herstel van vertrouwen. Ondersteun ouders bij de obstakels die zij niet alleen kunnen tackelen, als jeugdprofessional ben je slechts een ‘middel’ voor ouders in hun herstelproces.

Ook ouders die niet in staat waren te zorgen voor de veiligheid van hun kinderen weten dat zij zelf onderdeel van het probleem zijn of waren. Ze geven aan dat ze onderdeel willen zijn van de oplossing. Als dat niet gebeurt, versterkt dit hun gevoel van machteloosheid, omdat je hen diskwalificeert en buitenspel zet. Dat heeft een verwoestend effect op hun mens-zijn, maar ook op de ouder-kind relatie.

Dat betekent dat we elke ouder laten meedenken over mogelijke oplossingen. Dat kan inhouden dat je moet erkennen dat niet voor alles een oplossing is. Of dat, ondanks het ondersteuningstraject, de pijn en het trauma niet weg is en de situatie van de ouders nog steeds heel moeilijk kan zijn.

#### Advies

Neem ouders serieus en geloof in hun welwillendheid voor herstel. Ongeacht het soms complexe, door trauma getriggerde, gedrag willen zij ook dat hun kind goed opgroeit. Wees helder en duidelijk over de wijze waarop je bijdraagt in hun herstelproces, aan het overkomen van obstakels en op welke wijze je ze duurzaam bekrachtigt en regie geeft.

### 3 Kijk- en werk mensgericht, dat is een essentiële basishouding om ouders en kinderen in complexe situaties te ondersteunen

Ouders ervaren dat hun eigen verhaal er niet altijd toe doet. Er valt nauwelijks te tornen aan de zienswijze van professionals en er wordt weinig rekening gehouden met hun situatie, emoties, verhaal en bagage. Ze voelen zich niet gezien als mens en als ouder. Als ze proberen te voldoen aan de verwachtingen van de professionals, ervaren zij dat die verwachtingen onduidelijk zijn, tegengesteld zijn of steeds veranderen. Alsof in het jeugdzorgcircuit steeds de finishlijn wordt verlegd: waar is het gemarkeerde eindpunt?

“ Als je kinderen uit huis geplaatst zijn, voel je je het afvoerputje van de samenleving.

Door hulpverleners word je soms wel als mens gezien, maar niet als moeder.

Er wordt niet gevraagd naar wat ik denk wat noodzakelijk is voor mijn kind. Ik ben irrelevant.

Mijn kinderen werden ineens hún pupillen. ”

#### Wat werkt?

Professionele afstand is vaak het credo is in het jeugdstelsel.

Wij ervaren dat alleen professionele nabijheid en mensgericht kijken en werken werkt. Dit betekent dat je elke keer opnieuw luistert en ziet hoe het op deze dag met de ouder gaat. Je vraagt naar zijn of haar welbevinden en bespreekt samen wat nodig en haalbaar is.

Dit vereist soms een andere manier van contact maken die zich niet laat leiden door je eigen wensen, verwachtingen en normen. Omdat een herstelproces organisch is, proberen we flexibel aan te sluiten bij de ouder en de regie, waar mogelijk, in zijn of haar handen te leggen. Blijf kijken naar de kracht van ouders en zet deze in. Toon geduld en verdraagzaamheid en wees bewust van je eigen (voor)oordelen over het gedrag en de keuzes van de ouder(s).

#### Advies

Word kundig in mensgericht werken. Wees je bewust van je eigen normen, verwachtingen, houding en gedrag en de impact daarvan op anderen. Leg anderen jouw normen niet op. Met coaching en intervisie zorg je voor zelfreflectie en laat je anderen kritisch meekijken.

Ook jouw organisatie dient ervoor te zorgen dat je mensgericht werken goed aanleert en dit kan blijven doen, ook als de relatie of een samenwerking moeilijk of gespannen verloopt.

### 4 Stel continu nieuwe doelen in het herstelproces, want gezinnen zijn in ontwikkeling

Veel jeugdprofessionals werken toe naar een status quo bij een gezin. Dit gaat voorbij aan het feit dat ouders zich op verschillende leefgebieden ontwikkelen, kinderen in een nieuwe levensfase komen en bestaanszekerheden verbeteren. Ook onstabiele, zelfs onveilige gezinssituaties, veranderen. De werkwijzes en procedures in het huidige jeugdstelsel lenen zich niet tot meebewegen. Daarom wordt aan ouders en kinderen weinig ruimte gegeven om uit te proberen wat wél weer kan.

“ In de tijd waarin mijn kinderen uithuisgeplaatst werden had ik veel financiële problemen en was er veel spanning thuis. Ik heb zelf jeugdhulp om hulp gevraagd. Ik merkte dat ik daarna geen zeggenschap meer had over mijn en hun leven. Er werden geen plannen met mij gemaakt. Ik heb zelf om hulp gevraagd, maar had me niet gerealiseerd dat ik de regie over mijn leven en mijn kinderen kwijt zou raken. ”

### Wat werkt?

Omdat elk mens en elk gezin in ontwikkeling is, vereist dit dat we steeds opnieuw kijken wat nodig en haalbaar is. Zijn er veranderende omstandigheden? Alternatieve mogelijkheden? Ouders en kinderen hebben steeds opnieuw recht op een frisse blik en lenige geest. Zeker als zij in ongekende en onbekende situaties zitten, zoals die door de gevolgen van de toeslagenaffaire zijn ontstaan. Als de situatie is verbeterd, moeten we bereid zijn (een deel van) de verantwoordelijkheid en de oplossingen weer terug te brengen bij de ouder. Die werkwijze wordt natuurlijk ingewikkeld als de veiligheid of ontwikkeling van een kind op het spel staat. Maar we ondervonden dat je ook dan nog steeds kunt zoeken naar wat nog wél kan. Dat leidt tot acceptatie, maar ook tot nieuwe stappen, rust en vertrouwen. Door deze ‘groeimindset’ ervaren we dat samenwerken met ouders, kinderen en andere betrokkenen onverwachte mogelijkheden biedt.

### Advies

Zie de ouder als een mens die in staat is om op zijn of haar eigen wijze te werken aan herstel, omdat hij of zij zich ontwikkelt, leert en wil veranderen. Focus je op het proces dat iemand doormaakt. Erken de inspanningen die de ander doet, breng de mogelijkheden in kaart en laat deze zien.

### 5 Focus je niet op het gedrag van de ouder; dat kan leiden tot onterechte, negatieve aannames over hen als opvoeder

Ouders maken fouten in het nakomen van afspraken, houden niet altijd hun mail of post bij of reageren soms zeer emotioneel als ze tegenover een jeugdprofessional zitten. Zij ervaren echter dat dit soort fouten of gedrag een oordeel uitlokken over hen als opvoeder. Dit kan leiden tot consequenties zoals het inkorten van bezoeksregelingen of andere vergaande beslissingen.

“ De omgangsregeling werd gebruikt om mij als ouder te observeren, deed ik het wel goed genoeg? Het was daardoor geen moment om de hechting van mijn kind en mij te versterken. ”

### Wat werkt?

Ouders geven aan stress te ondervinden van de verwachting van jeugdzorg over hoe zij zich als hulpvrager of opvoeder horen te gedragen. Maar boos gedrag tegen een professional maakt van hen niet per se slechte opvoeders. Zij weten ook dat ze soms beter of anders kunnen handelen, zijn lerend en vragen om begrip. Probeer mee te bewegen met hun vraag en niét te oordelen op basis van wat jij vindt wat de vraag of het gedrag zou moeten zijn. Je bewust zijn van je (voor)oordelen zorgt dat je minder snel oordeelt over ouders, wat ze doen, welke keuzes ze maken en of die goed zijn of niet. Dit kan lastig zijn, omdat niet elk gedrag van ouders acceptabel en redelijk is. Kijk en vraag daarom naar de achterliggende oorzaak van gedrag. Bespreek wat de impact hiervan is en of dat een gewenste uitkomst is. Door te vertalen, duiden en ‘ondertiteling’ te geven, krijgt gedrag context en betekenis. Ouders kunnen daardoor beter handelen en keuzes maken.

### Advies

Om te zorgen voor wederzijds begrip en samenwerking in het herstelproces, is het belangrijk dat je blik niet vertroebelt door te veel focus op het gedrag van ouders. Werk trauma- en cultuursensitief en kijk naar de, vaak logische, redenen die ten grondslag liggen aan bepaald gedrag.



6

### Richt je niet enkel op de kindproblematiek

De uitspraak dat je als professional ‘alleen in het belang en/of veiligheid van kinderen’ handelt, is pijnlijk voor ouders. Het diskwalificeert hen en werpt de schijn op dat zij dat niet zouden willen.

Deze eenzijdige manier van kijken doet geen recht aan oprechte zorgen en intenties van ouders. Het leidt er bovendien toe dat je tegenover elkaar komt te staan.

“Mijn belangen werden tegenover van die van mijn kinderen geplaatst. Maar ik heb alleen het belang van mijn kinderen voor het oog. Ik wil dat ze veilig opgroeien. Daarom had ik juist om hulp gevraagd. Je kunt wel andere ideeën hebben over wat veilig is, maar daar zou je over moeten kunnen praten. Dat gebeurde niet.”

### Wat werkt?

De belangen van kinderen en ouders zijn met elkaar verweven. Altijd. Kinderen willen dat het goed gaat met hun ouders, ouders willen dat het goed gaat met hun kind(eren). Het is dus in het belang van het kind dat de ouder wordt ondersteund, zodat hij of zij in staat is de ouderrol te vervullen, geheel of deels. Het gezin is een systeem dat vraagt om een systemische blik en integraal werken.

Erken ouders in hun ouderschap, laat ze meedenken over de stappen die nodig en wenselijk zijn. Zij zien de belangen van hun kind(eren) ook als zij niet volledig de verantwoordelijkheid daarvoor kunnen dragen. Ondanks dat ze graag willen dat hun kinderen thuis wonen, zijn ze zich er bijvoorbeeld van bewust dat hun kinderen elders een plekje hebben, daar zijn gehecht en een leven hebben dat niet ineens doorbroken kan worden.

### Advies

Werk aan herstel waarbij verschillende belangen worden vertegenwoordigd. Daarbij staat nooit één belang voorop; andere belangen worden meegewogen en er worden concessies gedaan.

Werk systeemgericht, integraal en ondersteun de relatie tussen ouders en kinderen en daarmee het herstelproces van het hele gezin.

7

### Werk aan een analyse waarin de ontstane situatie van het gezin wordt ontrafeld

Ouders ervaren dat ze geen controle hebben over hun eigen 'verhaal', gegevens niet kunnen corrigeren en niet betrokken worden in de wijze waarop een oordeel of beslissing tot stand komt. De jeugdbescherming en Raad voor de Kinderbescherming worden gezien als partijdig; instituten die weinig oog hebben voor hen als ouders. Probleem- en krachtenanalyses zijn vaak eenzijdig door de jeugdbescherming opgesteld of volgen uit een raadsonderzoek waar ouders weinig tot geen invloed bij ervaren. Vaak ontbreken daarbij de krachten, of zijn alleen de problemen en niet de krachten bepalend voor de beslissing over de omgang met de kinderen.

“ Door de verklarende analyse

konden we eindelijk ons verhaal vertellen. Het liet zien dat wij geen slechte ouders zijn, dat we het beste willen voor onze dochter.

De voogd stond hier voor open, wij vonden het prettig dat een neutrale partij luisterde naar ons verhaal.

Start met het verhaal van de ouders, zonder dat eerst een dossier wordt gelezen. ”

### Wat werkt?

We zien dat een, bij voorkeur onafhankelijke, gedeelde verklarende analyse, recht doet aan de (nieuwe) situatie van ouders en kinderen. Duidelijk wordt welke factoren aan de basis liggen van de ontstane situatie. Zeker als er sprake is van nieuwe informatie en nieuwe ontwikkelingen, kunnen zaken in een ander perspectief komen te staan. Door het een gedeelde verklarende analyse te laten zijn, neem je ieders beeld en belang mee. Op die manier zorg je ervoor dat je systeemgericht kijkt, nieuwe mogelijkheden onderzoekt en tot onderbouwde besluiten komt. Je erkent de wens van ouders om gehoord en serieus genomen te worden.

Essentieel bij het maken van een analyse is de bereidheid om met een nieuwe blik te kijken en inzicht te willen hebben in de vaak complexe situatie van gezinnen. Dit vraagt van de jeugdprofessional om naar zaken te kijken die onbedoeld fout zijn gegaan en bereidheid tot het uitwisselen van verschillende visies en standpunten, om zo tot goede afwegingen te komen.

### Advies

Ouders met een kindbeschermingsmaatregel hebben er recht op dat hun situatie opnieuw wordt bezien en dat hierin nieuwe informatie, uit bijvoorbeeld de toeslagenaffaire, wordt meegenomen. In een gedeelde analyse neem je alle beelden en belangen mee en ben je je bewust van de (partijdige) rol die jij inneemt.

8

### Zorg voor onafhankelijke ondersteuning; dat geeft ouders een betere positie in de machtsverhouding waarin ze zitten

In het krachtenveld van jeugdzorg moeten ouders door allerlei hoepels springen om verder te komen. De professionals die analyses opstellen en eisen stellen, zijn ook degenen die besluiten nemen over hun kinderen. Ouders ervaren dat hulpverlening telkens 'voorwaardelijk' is; bij elke wens worden nieuwe voorwaarden gesteld en zijn andere partijen in beeld. Dat maakt ze afhankelijk en machteloos. Professionals houden zich bijvoorbeeld vast aan een rechtelijke uitspraak, terwijl het dezelfde professionals zijn die de voorbereiding en voorstellen doen voor deze besluiten.

“ Ik weet heel goed welk gedrag ik liet zien en dat ik niet goed voor mijn kind kon zorgen. Het erge was dat ik ook niet mocht meedenken over de oplossing. Ik werd volledig buitenspel gezet. ”

### Wat werkt?

Als onafhankelijk team of als jeugdprofessional kan je naast de ouders gaan staan en samenwerken. Wat is nodig? Wat is mogelijk? Dat is een belangrijk tegenwicht in situaties waarin machtsongelijkheid wordt ervaren door ouders. Zo kan er worden gekeken naar alle belangen en perspectieven en worden ouders ondersteund in hun aansluiting met anderen om hen heen.

### Advies

Heb oog voor de (machts)ongelijkheid die inherent is aan functies en organisaties. Zorg dat die vermindert. Bijvoorbeeld door duidelijkheid over je rol, transparant werken en door ouders onderdeel te laten zijn van de oplossing. Organiseer daarnaast laagdrempelige, onafhankelijke ondersteuning voor ouders, door bijvoorbeeld cliëntondersteuning in te zetten en de expertise van professionals, die de ouders ondersteunen, te benutten.

### Conclusie

De lessen en adviezen die het Ondersteuningsteam wil delen, start uiteraard met de toeslagenaffaire zelf. Gedupeerden van de toeslagenaffaire liepen vast in het systeem. Maar de procesbegeleiders van het Ondersteuningsteam ook. En onze collega's in de jeugdzorg met wie we samenwerken óók. We ervaren elke dag opnieuw de stress, druk en hindernissen die staat op het stelsel en de keten. Het is daarom belangrijk dat we de bestaande maatschappelijke roep om het stelsel te herzien serieus nemen.

Desondanks zien we dat binnen het stelsel veel wél mogelijk is. Het herstelproces van ouders en kinderen kan versnellen als er beweging komt in werkwijzen, als er ruimte wordt gegund voor samenwerking, als professionals elkaar niet gijzelen in opdrachten, regels en procedures. Ook binnen het huidige stelsel kun je mensgericht werken. Je kunt je eigen vooroordelen onder ogen zien, situaties blijvend analyseren, kijken naar groei en ontwikkeling bij gezinnen en nieuwe mogelijkheden en kansen aangrijpen.

Die beweging wisten we te initiëren, ondanks de complexe problematiek, argwaan, spanning en veiligheidsissues in sommige gezinnen. In de uitvoering van onze opdracht zagen we dat er ondanks alles vaak (deels) een weg terug is naar gezins- of contactherstel.

Om die weg terug te vinden, is het van belang dat ouders en hun kinderen als een geheel worden gezien. Ouders zijn altijd verweven met hun kind, een kind altijd verweven met de ouders. We doen daarom een klemmend beroep op iedereen in de keten die met gedupeerde ouders en kinderen werkt: zet niemand buitenspel. Dat is per definitie nadelig voor kinderen, hoe logisch die reflex ook lijkt. Werken aan herstel waarbij verschillende belangen worden vertegenwoordigd, is daarom één van de pijlers geworden van onze werkwijze.

Onze kennis over deze werkwijzen, beleid, traumasensitief werken en wetenschappelijke inzichten over armoede en hechting, zijn geïntegreerd en over te dragen aan nieuwe professionals. Om dat te blijven benutten, zijn coaching en intervisie essentieel.

Als onafhankelijke partij, werkend náást in plaats van vóór ouders, wisten wij beweging te creëren. Maar alleen samen met professionals die ook willen bewegen: het zijn niet de procedures en functies die het verschil maken. Het zijn de mensen daarachter die kijken naar de bedoeling en intentie en willen zoeken naar oplossingen.

Durven we elkaar uit te dagen dat meer te doen?

## De 8 lessen die het Ondersteuningsteam leerde en wil delen

Lessen, onderbouwingen en adviezen van het Ondersteuningsteam, een jaar na oprichting

### Onze wens aan alle jeugdprofessionals

Raap lef en moed bij elkaar: beweging begint bij jezelf. Jij bent als professional vakbekwaam om te doen wat belangrijk is en wat nodig is om beweging te creëren. Blijf zelf nadenken, zodat de systemen voor jou werken in plaats van andersom.

De belangrijkste les van de toeslagenaffaire was dat we door een te strikte focus op de uitvoering van regels, oog voor de mensen verloren. In de ondersteuning moeten we niet in diezelfde valkuil stappen. Geen regels uitvoeren, omdat het nou eenmaal de regels zijn. Geen procedures volgen, omdat het nou eenmaal de procedures zijn. Wees mensgericht en pak je ruimte om mensgericht te werken.

### Onze wens aan bestuurders van Nederland

Wanneer professionals lef en moed tonen, hebben zij instrumenten nodig: geld, capaciteit, mandaat om in het systeem op rode knoppen te kunnen drukken, maar ook intervisie en coaching. Om als vakbekwaam mens te werken en methoden toe te kunnen passen die het proces van de professional én het gezin dienen. Faciliteer en organiseer dit voldoende.

### Onze wens voor organisaties

Het vraagt veel van professionals om deze lessen in de praktijk uit te voeren. Daarbij is een goede organisatie- en werkcultuur essentieel. Wij hebben als Ondersteuningsteam gezien en ervaren dat een goede cultuur in een team, een positief effect heeft op het werk en de resultaten.

Het projectteam binnen het Ondersteuningsteam kent een cultuur van openheid, transparantie, gelijkheid en veiligheid. Die is niet toevallig ontstaan; daar werken we hard aan en daar investeren we in. De procesbegeleiders worden niet geselecteerd op alleen hun cv, maar veel meer op wie zij zijn als mens. De trainingen en intervisies gaan niet (alleen) over kennis en vaardigheden, maar veel meer ook over de mensen in hun werk. Hierdoor ontstaat een werksituatie waarin je jezelf moet en kan zijn, waarin je fouten mag maken en de focus ligt op leren en ontwikkelen. Hierdoor wordt ontzettend voelbaar dat wat jij doet als mens, bijdraagt aan een ander. Dat werkt. En dat gunnen we iedereen die ook in deze keten werkt.

### Het Ondersteuningsteam biedt aan professionals en bestuurders haar geleerde lessen en ervaringen aan

- Evaluaties om werkwijzen van ondersteuning aan ouders en kinderen te verbeteren;
- Samenwerking met het Programma Toekomstscenario om de werkwijze die werkt voor ouders door te ontwikkelen, om veranderingen op stelselniveau te bewerkstelligen;
- We vertalen onze lessen naar trainingsaanbod voor professionals om veranderen op individueel niveau -en te doen wat werkt mogelijk te maken.

### Het Ondersteuningsteam – april 2023

- De inhoud van dit rapport is tot stand gekomen door middel van gesprekken en evaluaties met professionals, interviews met ouders die door het Ondersteuningsteam begeleid worden en data uit de voortgangsmonitor.
- De quotes in deze rapportage komen uit interviews en gesprekken met gedupeerde ouders en professionals. De quotes zijn geanonimiseerd in verband met de privacy.
- Meer weten over dit rapport?  
Mail: [contact@hetondersteuningsteam.nl](mailto:contact@hetondersteuningsteam.nl)  
of kijk op [hetondersteuningsteam.nl](https://hetondersteuningsteam.nl)