

Frustratiewijzer

Samenwerken bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling

5 frustraties én oplossingen



Frustratiewijzer

Samenwerken bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling

5 frustraties én oplossingen

Om huiselijk geweld en kindermishandeling succesvol aan te pakken moeten professionals uit het onderwijs, het sociaal domein, het zorgdomein én het veiligheidsdomein samenwerken. De politie, medewerkers in het onderwijs en de kinderopvang, wijkverpleegkundigen, medewerkers in een wijkteam, jeugdzorg en jeugdbescherming, GGZ en nog vele andere professionals komen in aanraking met plegers en slachtoffers. Jullie hebben elkaar nodig om te zorgen dat het weer veilig wordt en blijft in een gezin.

Frustratie als kans in complexe situaties

Soms loop je vast in die samenwerking. Frustrerend, vooral bij ingewikkelde situaties waarin er grote zorgen zijn over de veiligheid. Je voelt je onzeker, machteloos en hebt het gevoel dat je er alleen voor staat. Bijvoorbeeld omdat je vindt dat andere hulpverleners niet hun verantwoordelijkheid nemen. Of omdat je van crisis naar crisis rent om de boel te sussen terwijl je het gevoel hebt dat niets echt helpt.

Samenwerken aan veiligheid voor de lange termijn is ingewikkeld. Helaas horen gevoelens van frustratie en machteloosheid daarbij. Hoe je ermee om kunt gaan, is onderdeel van professioneel werken en leren. Het herkennen en uitspreken van deze gevoelens is een goede eerste stap. Want dan kun je ze delen. Dat is niet makkelijk, het vraagt tijd en moed, maar het is noodzakelijk om de samenwerking te verbeteren.

De kans is groot dat de anderen vergelijkbare frustraties hebben. Als je samen van een afstand naar de situatie kijkt en oprecht nieuwsgierig bent naar de ander, zul je zien dat niemand één sluitend antwoord heeft. En dat meer doen of sneller reageren in zo'n enorm complexe situatie niet leidt tot een duurzame oplossing. Als het makkelijk was, hadden jullie het al gedaan en het probleem opgelost.

Samen tijd en afstand te nemen, geeft ruimte om te kijken of een andere aanpak mogelijk is. Kun je op een andere manier samenwerken aan de veiligheid in een gezin?

Samen werken we
aan oplossingen,
ook als het
lastig is.



De frustratiewijzer

In deze wijzer vind je vijf veel voorkomende frustraties van professionals in de samenwerking rond huiselijk geweld en kindermishandeling. Je vindt tips en handige informatie waarmee je vastgelopen processen weer op gang kunt helpen. De informatie komt uit gesprekken met veel verschillende professionals die zich

bezighouden met onveiligheid. Denk aan medewerkers uit het onderwijs, het zorg- en veiligheidshuis, politieagenten, wijkteammedewerkers, vrouwenopvang en jeugdzorg. Zij deelden niet alleen hun frustraties en voorbeelden van minder goede samenwerking, maar ook de succesfactoren om de samenwerking te verbeteren.

Met welke frustratie reken jij het liefst vandaag nog af?

Inleiding →

Ik mis de regie →

Ik weet niet wat mijn partners doen →

Ik vertrouw er niet op dat ik zaken aan (externe) collega's kan overlaten →

Ik mis kennis bij mezelf of anderen over huiselijk geweld en kindermishandeling →

Ik reflecteer niet met collega's, en al helemaal niet met netwerkpartners →

1. Ik mis de regie

Het probleem

Je begeleidt een gezin dat al jaren bekend is bij heel veel verschillende hulpverleners. Er is ook veel aan de hand: enorme schulden, de vader is verslaafd aan alcohol en is regelmatig agressief en de oudste zoon spijbelt zoveel, dat leerplicht is ingeschakeld. Na een ernstig incident van huiselijk geweld, bellen de burens de politie. De politie doet een melding bij Veilig Thuis en het wijkteam. De medewerker van Veilig Thuis constateert dat er al genoeg hulpverleners bij het gezin betrokken zijn die dit op moeten pakken. Maar jij merkt dat niemand precies weet welke hulpverleners er allemaal betrokken zijn. Niemand pakt de regie en er is nog nooit een gezamenlijk overleg georganiseerd.

Als niemand de leiding neemt over de hulp aan de pleger(s), het slachtoffer(s) en de kinderen, ontbreekt het totaaloverzicht. Iedereen biedt afzonderlijk hulp, maar werkt niet samen met de rest. Niet met andere professionele hulpverleners én niet met de steunende mensen uit de vrienden- en kennissenkring van het gezin. Zo kan het zijn dat meerdere mensen ongeveer hetzelfde doen. Of dat gewenste hulp niet op gang komt. En het is niet duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. Ook kan er informatie verloren gaan omdat er niet wordt gedeeld welke hulp wel of niet wordt geboden.

Kortom: als niemand de regie en het overzicht heeft, is de hulp minder effectief. Gebrek aan casusregie kan zelfs zorgen voor onveilige situaties in het gezin en de omgeving.

Wat kun je doen?

- Vraag aan de gezinsleden zelf wie het eerste aanspreekpunt is. Weten zij of er iemand is die de regie heeft?
- Organiseer zelf een multidisciplinair overleg met iedereen die met het gezin te maken heeft. De hulpverleners, de gezinsleden en belangrijke mensen uit hun persoonlijke netwerk. Bespreek de situatie met hen en beslis wie het meest geschikt is om de regierol te nemen. Misschien ben jij dat wel.
- Spreek goed af wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van degene die de regierol heeft. En maak afspraken over de manier waarop jullie gaan samenwerken.
- Zorg ervoor dat alle afspraken, taken en verantwoordelijkheden van iedereen heel duidelijk zijn. En dat iedereen dit ook weet.
- Heb jij het gevoel dat het niet goed loopt? Bijvoorbeeld in het overleg met alle betrokken hulpverleners? Blijf niet in je eentje tobben en trek aan de bel. Bijvoorbeeld bij degene die de regierol heeft of jouw eigen leidinggevende.

Meer handige informatie vind je hier:

- [Kennis en competenties van een casusregisseur](#) | Toezicht Sociaal Domein
- [Hoe organiseer je een multidisciplinair overleg?](#) | Nederlands Jeugdinstituut
- [Inspirerende casus over de kracht van samenwerken tussen zorg en veiligheid](#) | Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Wie heeft hier nu eigenlijk de regie?

Hè, weer een nieuwe hulpverlener? Hoeveel zijn er wel niet?



2. Ik weet niet wat mijn partners doen

Het probleem

Je sprak een jonge zwangere vrouw. Zij heeft het net uitgemaakt met haar vriend omdat hij erg agressief is. Ze vertelt dat hij langskomt bij haar thuis en dat ze erg bang is. Jij deelt haar zorgen en stelt voor dat zij naar de crisisopvang gaat. Dat is een veilige plek waar hij haar niet kan vinden. Maar dat wil ze niet. Ze blijft liever thuis. Je maakt je grote zorgen over haar veiligheid en die van haar ongeboren kind, maar je hebt geen idee wat je kan doen.

Je hoeft dit soort complexe situaties niet alleen op te lossen. Als je als hulpverlener niet alle partners kent in jouw regio, mis je belangrijke kansen om met hen samen te werken. In situaties van huiselijk geweld en kindermishandeling heb je samenwerkingspartners nodig uit de zorg- én de strafrechtketen. Zowel voor steun aan het gezin, als aan jou als professional. Er zijn in de strafrechtketen veel partners die je kunt inschakelen. Dit zijn er vast meer dan je denkt. De politie kan bijvoorbeeld helpen met een contactverbod zodat de ex-vriend geen contact mag opnemen. Maar er zijn nog veel meer dingen die de politie kan doen in situaties als dit. Zo kun je vragen om afspraken met de ex-partner op het politiebureau te voeren. Zij kunnen ingrijpen als het uit de hand loopt.

Zorg ervoor dat je de partners in jouw regio kent en weet wat ze doen. Investeer in een goede werrelatie. Dat helpt bij de samenwerking en maakt het makkelijker om de verantwoordelijkheid te delen.

Wat kun je doen?

- Ken de sociale kaart in jouw regio. Met andere woorden: maak een overzicht van alle organisaties en contactpersonen, zowel uit de zorg- als de strafrechtketen. Dus iedereen die zich bezighoudt met huiselijk geweld en kindermishandeling. Bijvoorbeeld politie, Veilig Thuis, Jeugdbescherming en GGZ.
- Verdiep je in hun aanpak. Wat doen ze en hoe doen ze dat.
- Ken je hen nog niet persoonlijk? Neem het initiatief en maak kennis.
- Start een multidisciplinaire overleg met kennismaken; weet met wie je gaat samenwerken. Bespreek wat je van elkaar kunt verwachten en maak afspraken over de taken en rollen.
- Bespreek met het gezin wat jullie samen willen bereiken.
- Maak duidelijke afspraken over wie, wat, wanneer doet.
- Hou je goed aan de afspraken. Dat vergroot het vertrouwen.

Meer handige informatie vind je hier:

- [Samenwerken bij Huiselijk geweld en kindermishandeling | Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid](#)
- [Met wie krijgt een gezin te maken bij zorgen over de veiligheid? | Nederlands Jeugdinstituut](#)
- [Sociale veiligheid achter de voordeur - Integraal werken in de wijk](#)
- [Eén gezin, één plan | Ministerie van VWS](#)

Ik maak me grote zorgen over de veiligheid maar heb geen idee wie ik kan inschakelen.

Wat doet die ander eigenlijk?



3. Ik durf er niet op te vertrouwen dat ik zaken aan andere hulpverleners kan overlaten

Het probleem

Je raakt betrokken bij een gezin waar sprake is van huiselijk geweld. De burens hebben de politie al talloze keren gebeld op momenten dat de situatie uit de hand liep. Vanwege al die crisissituaties, zijn er inmiddels meerdere hulpverleners betrokken. Dit keer wordt Veilig Thuis ingeschakeld. Deze stuurt de melding door naar het wijkteam. De wijkteammedewerker nodigt alle betrokken hulpverleners uit voor een overleg. Ook jij. Aan tafel zit een medewerker die je nog kent uit een eerdere situatie. Hij kwam steeds zijn afspraken niet na en zag de problemen helemaal niet. Je ziet enorm op tegen de samenwerking. Daar gaan we weer...

Gebrek aan vertrouwen maakt een goede samenwerking lastig. En dat is juist in dit soort ingewikkelde zaken zo belangrijk. Vertrouwen maakt het eenvoudiger om elkaar feedback te geven en aan te spreken als je vindt dat de ander niet genoeg verantwoordelijkheid neemt. Als er vertrouwen is, is er waardering, steun voor nieuwe initiatieven en dat maakt het makkelijker om risico's te nemen als dat nodig is.

Er zijn meerdere oorzaken die zorgen voor onvoldoende vertrouwen. Het gevoel dat de ander onvoldoende opleiding of training heeft gehad, is er één. Anderen zijn: verschil in visie of aanpak, niet genoeg afstemming over de taken of elkaar niet goed begrijpen door ruis in de communicatie. Investeer in elkaar. Want dat zorgt voor meer vertrouwen.

Wat kun je doen?

- Maak tijd en ruimte om elkaar te leren kennen.
- Probeer de ander echt te begrijpen door net zolang vragen te stellen tot je goed begrijpt wat hij of zij bedoelt.
- Als je merkt dat jullie een andere mening hebben, stel jezelf de vraag of het mogelijk is dat jullie de situatie vanuit een ander perspectief bekijken.
- Ga bij elkaar na wat voor iedereen het doel van de samenwerking is. Vaak willen betrokkenen hetzelfde: gezamenlijk zorgen voor een veilige en stabiele gezins-situatie. De visie op hoe je dat doet kan verschillen. Stel jezelf kwetsbaar en eerlijk op en zeg het als je iets niet weet.
- Spreek duidelijk af wie wat doet en kom zelf jouw afspraken altijd na.
- Evalueer regelmatig hoe de samenwerking gaat.

Mijn nieuwe collega heeft net zijn diploma, wat weet hij nou?

Meer handige informatie vind je hier:

- [Visie gefaseerd samenwerken aan veiligheid | VNG](#)
- [Hoe organisaties samen werken vanuit de bedoeling | Platform Multiproblematiek](#)
- [Samen werken aan veiligheid en herstel | Nederlands Jeugdinstituut](#)

Ik zie zo vaak dat er fouten worden gemaakt, echt vreselijk.



4. Ik mis kennis bij mezelf of anderen over huiselijk geweld en kindermishandeling

Het probleem

Je bent zorgconsulent in de kinderopvang en één van de pedagogisch medewerkers van de voorschoolse opvang komt naar je toe. Ze zegt dat een meisje van 3 jaar heeft verteld dat haar moeder thuis heeft geschreeuwd en haar pijn heeft gedaan. Jij weet dat de moeder waar het om gaat alleenstaand is en de gesprekken met haar gaan moeizaam. Ze reageert wantrouwend en afwerend. Je hebt er geen goed gevoel bij. Het meisje heeft een broertje van 5 jaar op de school naast de kinderopvang. Je belt met de directeur van die school om te overleggen. Hij herkent de zorgen niet. Je twijfelt aan de stappen die je moet nemen om dit goed aan te pakken.

Gebrek aan kennis over het signaleren van kindermishandeling en wat je ermee kunt doen, kan ervoor zorgen dat er niets gebeurt. Dat belangrijke signalen worden gemist of iemand niet door durft te pakken bij vermoedens omdat hij of zij niet weet hoe. Voor de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling is het belangrijk om kennis bij te houden.

In de Wet meldcode staat dat werkgevers ervoor moeten zorgen dat hun medewerkers kennis over kindermishandeling en de meldcode bevorderen. Daar hoort scholing bij. Maar je hebt als professional ook je eigen verantwoordelijkheid. Zorg dat je jouw kennis op peil houdt door bijvoorbeeld de laatste ontwikkelingen te volgen, vakliteratuur en publicaties over het onderwerp te lezen of een training te volgen. Gebruik die nieuwe kennis om je vaardigheden te vergroten voor bijvoorbeeld signaleren, gespreksvoering of het starten met de juiste hulp.

Wat kun je doen?

- Realiseer je dat kindermishandeling en huiselijk geweld best vaak voorkomt. Wees dus alert.
- Praat erover met collega's en professionals uit andere organisaties. Zo leer je van elkaar.
- Werkgevers zijn vanuit de Wet meldcode verantwoordelijk voor kennisbevordering. Vraag na hoe dat bij jouw organisatie is geregeld.
- Neem je verantwoordelijkheid en houd jouw eigen kennis up-to-date.
- Zoek uit welke training en scholing geschikt is voor jouw beroepsgroep en waar je deze kunt volgen.
- Abonneer je op interessante nieuwsbrieven over dit thema en volg social media-accounts die jou van kennis voorzien.
- Erken dat je niet alles weet en overleg als je twijfelt met collega's, de aandachtsfunctionaris kindermishandeling binnen jouw organisatie of anoniem met Veilig Thuis.

wat moet ik doen met vermoedens van kindermishandeling?

Meer handige informatie vind je hier:

- [Hoe kan ik in mijn organisatie kennis delen? | Nederlands Jeugdinstituut](#)
- [Hoe je lerende netwerken stimuleert | Movisie](#)
- [Wijzer met de meldcode | Augeo.nl](#)
- [Professionals vertellen over huiselijk geweld | Platform Multiproblematiek](#)
- [Hoe ervaart een kind huiselijk geweld? | Platform Multiproblematiek](#)

Meer weten over huiselijk geweld en kindermishandeling:

- [Kindermishandeling | Nederlands Jeugdinstituut](#)
- [Huiselijk geweld en kindermishandeling | Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid](#)
- [Huiselijk en seksueel geweld | Movisie](#)

Hoe weet ik waar ik op moet letten?



5. Ik reflecteer niet met collega's, en al helemaal niet met netwerkpartners

Het probleem

In jullie team is de laatste tijd een aantal casussen behandeld waar sprake was van kindermishandeling. Omdat dit heftige zaken zijn met veel impact, hebben jullie afgesproken deze altijd te bespreken in een reflectiebijeenkomst. Zodat je kritisch blijft op je eigen manier van werken. Maar het duurt lang voordat deze bijeenkomst eindelijk wordt gepland. En als jullie eenmaal bij elkaar zitten, blijkt er geen duidelijke agenda. Sommige collega's denken dat het de bedoeling is om een casus te evalueren. Anderen willen reflecteren op de werkprocessen. Jij merkt dat je onzeker bent over jouw manier van werken en wil daar graag op reflecteren.

Als je niet terugkijkt naar een situatie en jouw rol daarin, dan kom je ook niet tot nieuwe inzichten. Door te reflecteren kijk je doelgericht en bewust naar jouw rol, handelen en door wat dit is beïnvloed. Want als je weet waarom je iets doet, kun je bewuster werken en je aanpak veranderen als dat nodig is. Samen reflecteren zorgt voor een goed gesprek over de inhoud van jullie werk en jullie samenwerking.

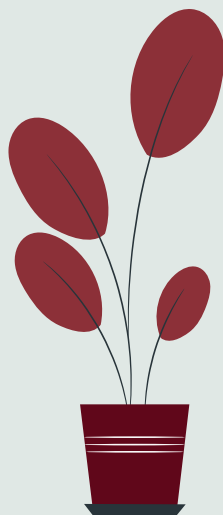
Omdat professionals steeds in verschillende, complexe situaties werken, zijn reflectiemomenten eigenlijk onmisbaar. Maar in de praktijk blijkt het lastig te organiseren door allerlei oorzaken: tijdgebrek, hoge werkdruk en geen goede professionele ondersteuning om de reflectie te begeleiden.

Wat kun je doen?

- Regelmatig reflecteren is vast onderdeel van de samenwerking. Spreek af wanneer en hoe jullie dat gaan doen.
- Zorg voor een ervaren procesbegeleider. Op het moment dat de reflectiebijeenkomsten kwalitatief goed verlopen, de deelnemers zich veilig voelen en elkaar vertrouwen, kun je ervoor kiezen om de taak van procesbegeleider om de beurt te doen.
- Zorg ervoor dat het doel van de bijeenkomst duidelijk is en iedere deelnemer weet wat dat is.

Meer handige informatie vind je hier:

- [Wat is reflectie en waarom reflecteren? | Nederlands Jeugdinstituut](#)
- [Vastlopen in je werk | Nederlands Jeugdinstituut](#)
- [Integrale samenwerking | Nederlands Jeugdinstituut](#)
- [Anders denken en doen in complexe situaties | Nederlands Jeugdinstituut](#)



Ik weet dat het goed is
maar ik heb geen tijd
voor reflectie.

Wij reflecteren
nooit in ons
samenwerkings-
verband.





Colofon

Teksten

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, Nicole Langeveld
Movisie, Nelleke Westerveld
Nederlands Jeugdinstuut, Charlotte Dopper

Redactie

JB tekst enzo, Jeanette Benschop

Vormgeving

CO3, Woltera Niemeijer

© Het CCV, Movisie, NJi, maart 2023

CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

