

Waarden en wijsheid binnen de jeugdbescherming

*De positie van de Leger des Heils
Jeugdbescherming onderzocht*

Maarten Davelaar
Bas Tierolf

Oktober 2009

Inhoud

	Inleiding	5
1	Onderzoeksopzet	11
2	Kenmerken van een leverancier van jeugdbeschermingstaken in het algemeen	15
3	Algemene competenties, eigenschappen en handelingswijzen van (gezins)voogden	17
4	Visie op kenmerken in werkwijze Leger des Heils Jeugdbescherming	19
5	Belang kenmerken in werkwijze Leger des Heils Jeugdbescherming	21
6	Onderscheid werkwijze Leger des Heils Jeugdbescherming en andere aanbieders jeugdbeschermingstaken	29
7	Onderscheid aanbieders jeugdbeschermingstaken naar kenmerken toegewezen gezinnen	33
8	Organisatie van het veld van jeugdbescherming	39
9	Conclusies	43

Inleiding

De Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg is onderdeel van het Leger des Heils in Nederland. Sinds 1988 bestaat het Leger des Heils in Nederland uit een kerkgenootschap en vier stichtingen (waaronder de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg). De Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg wil een bijdrage leveren aan een betere samenleving door op te komen voor en het verlenen van hulp aan kwetsbare groepen in de samenleving. De stichting richt zich vooral op mensen die nergens anders terecht kunnen. Uitgangspunt voor de hulpverlening vormt de christelijke identiteit met als centrale waarden: rechtvaardigheid, gerechtigheid en solidariteit.

Jeugdbescherming is één van de werkvormen van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg. Jeugdzorg is een terrein dat veel verandering heeft ondergaan in de laatste twintig jaar. De grootschalige provinciale reorganisaties van de jeugdzorg in de jaren negentig zijn gevolgd door landelijke veranderingen met de nieuwe wet op de Jeugdzorg en de instelling van de provinciale en grootstedelijke bureaus Jeugdzorg. Voor de landelijk werkende instellingen, zoals het Leger des Heils, heeft dit grote gevolgen gehad.

In de jeugdzorg vindt de komende tijd een heroverweging plaats van de positie van de landelijk werkende instellingen. Samen met andere ontwikkelingen was dit de aanleiding voor het Leger des Heils voor een onderzoeksvraag aan het Verwey-Jonker Instituut.

Bezinning op de 'uniciteit' van het werk van Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg stond centraal in een intensief traject dat in 2008 stichtingsbreed is uitgevoerd onder de naam 'De Leger des Heils aanpak'. In meerdere expertmeetings hebben circa 275 medewerkers en leidinggevendden zich gebogen over de waarden en werkwijzen (bejegening van mensen) van het Leger des Heils. Ze hebben geprobeerd deze waarden te concretiseren en waar nodig te herijken. Ook binnen de Leger des Heils Jeugdzorg is gekeken naar wat het onderscheidende is van de aanpak van het Leger des

Heils binnen de Jeugdbescherming.

De hiervoor genoemde externe heroverweging en de interne bezinning heeft bij Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg de behoefte versterkt aan een nadere onderbouwing van dat 'onderscheidende'. Waarin is de aanpak van het Leger des Heils in de werkvorm Jeugdbescherming anders dan die van anderen? Wat is er 'eigen' aan de werkwijze en levert dat extra kwaliteit op? Is de jeugdbescherming in Nederland gediend bij een sterke rol van het Leger des Heils op dit terrein? Het Verwey-Jonker Instituut is gevraagd om onafhankelijk sociaal-wetenschappelijk onderzoek te doen naar de mogelijk onderscheidende inhoudelijke positie van het Leger des Heils in deze werkvorm.

Aansluitend op het stichtingsbrede, grotendeels afgeronde, interne traject 'De Leger des Heils aanpak' is het Verwey-Jonker Instituut verzocht om de zelfanalyse aan maatschappelijke stakeholders buiten het Leger voor te leggen en te toetsen. Nu 'binnen' is nagegaan of wat je bent, uitdraagt en doet met elkaar stroken, is het van belang om het nieuwe zelfportret voor te leggen aan 'buiten', en om maatschappelijk betrokken partijen te verzoeken daarop te reflecteren. Herkennen zij dat zelfbeeld of koesteren zij toch een heel ander beeld van de organisatie? Hoe kijken anderen aan tegen het 'geloven in nieuwe kansen voor mensen'? Tegen de bejegening van cliënten door het Leger des Heils? Wordt deze inderdaad als onderscheidend (h)erkend? Wat zeggen buitenstaanders over de positie van Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg in de 'markt' van dienstverlening en dienstbaarheid aan kwetsbare mensen, en hoe manifesteert de 'uniciteits'-factor zich in deze marktanalyses?

Leger des Heils Jeugdzorg & Reclassering

De Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg richt zich op de onderkant van de tien procent sociaal uitgeslotenen in Nederland (volwassenen en kinderen). 'Mensen zonder helper die te maken hebben met een cumulatie van risicofactoren en problemen op meerdere leefgebieden.' De Stichting levert professionele, flexibele en praktisch ingestelde zorg, begeleiding en materiële en immateriële hulp. Dit gebeurt 'vanuit een christelijke motivatie, waarin rechtvaardigheid, gerechtigheid en solidariteit centrale waarden zijn. De Stichting appelleert aan de verantwoordelijkheid

van de samenleving om gerechtigheid daadwerkelijk te realiseren. De organisatie ontleent haar kracht aan de inzet van medewerkers en vrijwilligers die zich gedreven, energiek en vasthoudend inzetten voor hun medemens (...)' (Jaarverslag LdH W&G, 2006.). Voor de stichting zijn achtereenvolgens 'identiteitsprofessionalisering'; een hernieuwde focus op de 'meest uitgesloten'; en een duidelijke(r) positionering van het Leger des Heils in de samenleving, zaken waar de komende jaren op wordt ingezet.

Een van de werkeenheden van Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg is Leger des Heils Jeugdzorg & Reclassering¹ (verder LJ&R genoemd) met ca. 500 medewerkers (2006). Kenmerken van het werk zijn:

- Een afgebakende doelgroep: LJ&R richt zich op kinderen, jongeren en volwassenen, die met justitie in aanraking zijn gekomen of dreigen te komen. Het betreft de meest kwetsbare mensen die te kampen hebben met problemen op meerdere leefgebieden en die niet in staat zijn of moeite hebben om zelfstandig in onze samenleving te functioneren.
- Een in vergelijking met de andere onderdelen van het werk van het Leger Des Heils sterkere nadruk op drang en dwang. De cliënten worden *toegewezen* aan de zorg van LJ&R. De werkzaamheden in deze werksoorten vloeien direct voort uit landelijke wetgeving (Wet op de jeugdzorg, wettelijke taken reclasseringsinstellingen).
- Uitgebreide en nauwkeurig vastgelegde samenwerking met ketenpartners; (kinder)rechters, Openbaar Ministerie, bureaus Jeugdzorg, Dienst Justitiële Inrichtingen, politie, gemeentelijke en provinciale overheden.

Toezicht met zorg

LJ&R is tamelijk klein in omvang binnen de diverse branches waarin het opereert, maar wordt naar eigen zeggen als ketenpartner gewaardeerd: 'Het respect dat wij ontmoeten is vaak ook gebaseerd op onze eigenheid, onze eigen wijsheid. Bijvoorbeeld dat onze werkzaamheden niet ophouden met het correct uitvoeren van toezicht op cliënten/daders, maar dat toezicht een middel is om een hoger liggend doel te dienen; mensen en de samenleving naar een hoger plan trekken. Dus: niet vies van het houden van toezicht, niet vies van het stellen van grenzen, maar niet als doel in zichzelf. Toezicht met Zorg dus.' (Jaarverslag 2006, LJ&R)

¹ Per 1 januari 2005 ontstaan door het samengaan van de werkeenheden Ambulante Jeugdhulpverlening Leger des Heils en Reclassering.

LJ&R wil voor de cliënt een verbindende schakel zijn tussen justitie en zorg. Vanuit het brede verband van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg, in de volle omvang van deze organisatie en mogelijkheden hierbinnen, past LJ&R een ‘ontschotter’ wijze van werken toe om de complexe problemen op het gebied van jeugdzorg, reclassering en maatschappelijke opvang aan te pakken. LJ&R streeft naar een totaalaanpak waarbij de behoefte van de cliënt centraal staat. Door deze integrale werkwijze wil LJ&R zijn bijzondere betekenis laten zien in het werkveld van reclassering en jeugdzorg.

Enkele kenmerkende elementen uit de visie van LJ&R²:

- ‘We verlenen hulp vooral vanuit een dwang en drang kader, en slaan daarbij bruggen van onvrijheid naar vrijheid. We zijn vasthoudend en gaan door waar andere hulpverleners geen mogelijkheden meer zien.
- We bieden tegenwicht tegen trends als verzakelijking, bureaucratisering en individualisering. Zo helpen we cliënten om hun plaats in de samenleving terug te krijgen. Daarin nemen we zowel maatschappelijke als persoonlijke aspecten mee; veiligheid en openbare orde, wonen, zorg en welzijn, werk en inkomen, school en de omgeving en het gezin.
- Voor de continuïteit en sluitende aanpak rondom de cliënt overbruggen wij grenzen die anderen aangeven. Grenzen als het gaat om financieringsstromen, provincie grenzen, grenzen tussen Justitie en zorg, tussen verschillende werkeenheden, de multiproblematiek van de cliënt en de leeftijdsgrens van minder- naar meerderjarig.
- We zijn daarbij flexibel en passen soms onorthodoxe werkwijzen toe. Onze aanpak is stevig en samenhangend en verder te kenmerken als laagdrempelig, vasthoudend, zingevinggericht.
- We werken met professioneel opgeleide medewerkers die hun werk doen met en vanuit de christelijke overtuiging waarin de waarden respect en rechtvaardigheid centraal staan. In ons werk nemen we geen afwachende houding aan, maar zijn we proactief en initiatiefrijk.’

In het vervolg van deze rapportage wordt als eerste de onderzoeksopzet besproken in hoofdstuk 1. Hoofdstuk 2 gaat in op de kenmerken van een leverancier van jeugdbeschermingstaken in het algemeen. Daarna komen in hoofdstuk 3 de algemene competenties, eigenschappen en handelingswijzen van (gezins)voogden aan de orde. De visie op de kenmerken van de werk-

2 Website Leger des Heils: <http://www.jeugdzorgenreclassering.nl/>

wijze van de Leger des Heils Jeugdbescherming komt aan bod in hoofdstuk 4. Dit wordt in hoofdstuk 5 gevolgd door een inschatting van het belang van de specifieke werkwijze die de Leger des Heils Jeugdbescherming hanteert. In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op het onderscheid tussen de werkwijze van de Leger des Heils Jeugdbescherming en de andere aanbieders van jeugdbeschermingstaken. Het onderscheid tussen de aanbieders van jeugdbeschermingstaken naar kenmerken van de toegewezen gezinnen en (gezins)voogden komt aan de orde in hoofdstuk 7. In hoofdstuk 8 bespreken we de visie op de organisatie van het veld van jeugdbescherming. Tot slot formuleren we op basis van het verzamelde materiaal enkele conclusies in hoofdstuk 9.

1 *Onderzoeksopzet*

In dit onderzoek proberen wij duidelijk te maken wat de onderscheidende kwaliteit is van de Leger des Heils Jeugdbescherming binnen het brede veld van de jeugdzorg. Dat doen wij mede aan de hand van de uitkomsten van de zelfanalyse door de Leger des Heils Jeugdzorg. In dit onderzoek toetsen wij of de visie van het Leger des Heils op haar eigen functioneren wordt herkend en erkend door relevante partijen die actief zijn binnen de jeugdbescherming.

Gekozen is voor een opzet van gestructureerde interviews, aangevuld met (digitale) vragenlijsten met eenzelfde opbouw en uitwerking als de interviews. Daarbij is een representatieve groep vertegenwoordigers uit het veld geselecteerd. Dit met het oogmerk dat eventuele verschillen in visies op het ‘onderscheidende’ van de Leger des Heils Jeugdbescherming goed naar voren zouden komen.

Betrokken partijen

De betrokkenen zijn geselecteerd uit de relevante partijen in het veld van de jeugdbescherming. Op de eerste plaats zijn dat uiteraard de kinderrechters. Zij zijn in Nederland aangewezen om een ondertoezichtstelling, ontheffing, ontzetting of voogdijmaatregel, waarbij een (gezins)voogd moet worden aangewezen, objectief te toetsen en daarover een bindende uitspraak te doen. Omdat zij de kinderen toevertrouwen aan de zorgen van de (gezins)voogd van de betreffende voogdijinstelling, zullen zij onbevooroordeeld moeten kunnen bepalen bij welke voogdijinstelling dit kind en diens problematiek het beste past. Bij verlenging of beëindiging van ondertoezichtstelling, ontheffing, ontzetting of voogdijmaatregel, moeten kinderrechters zich informeren over het gehele verloop van de voogdij, zodat zij ook daarop een goed zicht zullen hebben.

De tweede belangrijke partij in dit verband is de Raad voor de Kinderbescherming. Dat is de instantie die bij problemen in gezinnen onderzoekt of maatregelen in dit gezin nodig zijn en een advies geeft over de aard en uitvoering van de maatregel. Bij de voorgenomen beslissing bij beëindiging

van een ondertoezichtstelling, of een uithuisplaatsing en bij een verzoek tot een voogdijmaatregel, doet de Raad voor de Kinderbescherming onderzoek. De Raad adviseert vervolgens op basis van zijn bevindingen de kinderrechtster hierover. Dit betekent dat de Raad voor de Kinderbescherming zich op verschillende momenten op de hoogte stelt van het (gezins)voogdijproces en daarmee dus ook een goed zicht heeft op wat hij van de verschillende aanbieders op het terrein van de jeugdbescherming kan verwachten.

Daarnaast zijn hierin de andere aanbieders van jeugdbescherming natuurlijk een partij. De regionale bureaus Jeugdzorg, de SGJ-Christelijke Jeugdzorg en de William Schrikker Groep zijn de andere uitvoerders van jeugdbeschermingstaken en daarmee direct betrokkenen.

Van iets grotere afstand wordt het veld overzien door de koepelorganisaties en beleidsmakers in de verschillende bestuurslagen. Hoewel deze minder zicht zullen hebben op de praktische gang van zaken, hebben zij wel een grote invloed op de verdeling van de middelen in het veld van de jeugdbescherming.

Selectie

In dit onderzoek hebben wij ervoor gekozen vooral aandacht te besteden aan de meest onafhankelijke partij in deze, de kinderrechtster. Het onderzoek is uitgevoerd bij tien kinderrechtster, verdeeld over de negentien arrondissementen in Nederland. Daarnaast hebben wij vier interviews uitgevoerd bij vertegenwoordigers van de Raad voor de Kinderbescherming, opnieuw verdeeld over Nederland.³ Het onderzoek is bovendien uitgevoerd bij vier Bureaus Jeugdzorg, als grootste aanbieder van jeugdbeschermingstaken. De nadruk lag daarbij op de grootstedelijke regio's. Daarnaast zijn ook de andere twee landelijke aanbieders van jeugdbeschermingstaken bevestigd, de SGJ en de William Schrikker Groep.

Als laatste is een interview uitgevoerd met een provinciale beleidsmaker. Oorspronkelijk was het de bedoeling om meerdere koepelorganisaties en beleidsmakers te bevesten, maar een aantal benaderden weigerde deelname. De belangrijkste motivatie daarvoor was dat er sprake zou kunnen zijn van een belangenconflict.

We hebben een (beperkt) kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Voor dit type onderzoek is gekozen omdat dit gericht is op het verkrijgen van

³ Oorspronkelijk was het de bedoeling vijf interviews bij de Raad af te nemen, maar op het allerlaatste moment werd een interview vanwege ziekte afgezegd en restte geen tijd meer om nog een vervanger te vinden.

betrouwbare informatie over wat er leeft onder een bepaalde (doel)groep en waarom. De verscheidenheid van meningen is hierbij belangrijk, naast een nadruk op de in onze ogen belangrijkste groepen: de kinderrechters en vertegenwoordigers van de Raad voor de Kinderbescherming.

Een nadeel van dit type onderzoek is dat de resultaten niet statistisch representatief zijn. De uitkomsten geven een indicatie van wat er leeft onder de doelgroep. Om statistisch betrouwbare uitspraken te kunnen doen zou een veel grotere populatie moeten worden bevraagd. Een nadeel daarvan zou echter zijn dat de visies van bepaalde belangrijke partijen die nu wél duidelijk naar voren kunnen komen, zouden ‘ondersneeuwen’.

Thema's

De thema's waarop de respondenten vragen kregen voorgelegd zijn als volgt onderverdeeld:

- Kenmerken van een leverancier van jeugdbeschermingstaken in het algemeen.
- Competenties, eigenschappen en handelingswijzen van (gezins)voogden in het algemeen.
- Visie op de kenmerken van de werkwijze van de Leger des Heils Jeugdbescherming.
- Belang van de kenmerken van de werkwijze van de Leger des Heils Jeugdbescherming.
- Onderscheid tussen de werkwijze van de Leger des Heils Jeugdbescherming en de andere aanbieders van jeugdbeschermingstaken.
- Onderscheid tussen de aanbieders van jeugdbeschermingstaken naar kenmerken van de toegewezen gezinnen en (gezins)voogden.
- Organisatie van het veld van jeugdbescherming.

De bovengenoemde onderwerpen worden hierna afzonderlijk besproken. We behandelen in onze analyse de respondenten als één groep. Alleen als er opmerkelijke verschillen tussen de groepen bestaan, maken wij daar melding van.

2 *Kenmerken van een leverancier van jeugdbeschermingstaken in het algemeen*

In deze paragraaf bespreken we de belangrijkste kenmerken van een leverancier van jeugdbeschermingstaken in het algemeen, dus ongeacht de organisatie die de taken uitvoert. Aan de respondenten is gevraagd de naar hun mening belangrijkste zaken te noemen en te prioriteren.

Als eerste hebben we hierbij de open vraag gesteld waaraan een organisatie die jeugdbeschermingstaken uitvoert idealiter zou moeten voldoen. Daarna is gevraagd een volgorde in de genoemde punten aan te brengen. De respondenten hebben hier veel zaken benoemd, met grote verschillen in prioritering.

Een eerste punt dat veel is genoemd, is het ondersteunend zijn van een organisatie aan de (gezins)voogden zodat zij hun werk goed kunnen uitvoeren. Ruim 70% van de respondenten maakt er melding van dat de organisatie professionele (gezins)voogden in staat moet stellen hun werk goed uit te voeren.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid zijn twee organisatorische aspecten die veel respondenten noemen. Bereikbaarheid in de zin dat ze (fysiek) in de buurt/regio zitten en toegankelijk zijn. Beschikbaarheid in de zin dat er voldoende professionele, deskundige (gezins)voogden zijn om de zaken te kunnen behandelen.

Enkele respondenten vermelden dat de duidelijkheid en herkenbaarheid van de organisaties voorop moet staan. En dan zodanig dat het zowel voor de klanten als de omgeving duidelijk moet zijn bij welke organisatie men is ondergebracht. Verder vinden de respondenten de specifieke kenmerken van de verschillende aanbieders van jeugdbeschermingstaken van belang. Zo wordt genoemd de ervaring met multiproblemgelinnen en Sinti- en Romagezinnen (Leger des Heils), maar ook de ervaring met gehandicapte kinderen (William Schrikker Groep).

Het snel en adequaat kunnen starten van een zaak, geen wachtlijsten, voldoende capaciteit aan gezinsvoogden, zijn zaken die 55% van de respon-

denten noemen als voorwaarde waaraan een organisatie die jeugdbescherming biedt zou moeten voldoen.

De respondenten noemen ook aspecten die zij in het kader van de regionale en landelijke samenwerking van belang vinden voor een aanbieder van jeugdbeschermingstaken: het aansluiten bij behoeften en taken vanuit het provinciale perspectief; input leveren in de beleidsoverleggen tot op het gemeentelijk niveau; meekomen met de landelijke ontwikkeling rondom het gebruik van de nieuwe methodieken.

3 *Algemene competenties, eigenschappen en handelingswijzen van (gezins)voogden*

Behalve naar algemene kenmerken van de leverancier van jeugdbeschermingstaken hebben wij via een open vraag geïnformeerd naar wat de respondenten in het algemeen beschouwen als belangrijke competenties, eigenschappen en handelingswijzen van (gezins)voogden.

Over een aantal kenmerken die wat meer voor de hand liggen, bestaat grote overeenstemming. Vrijwel alle respondenten noemen deskundigheid, betrokkenheid en goede contactuele vaardigheden als belangrijke competenties van (gezins)voogden. Eén van de kinderrechters laat weten dat dit thema een beetje achterhaald is door de methodiekontwikkeling die landelijk is ingezet. Hierin is precies uitgewerkt welke competenties een gezinsvoogd moet hebben.

Doorzettingsvermogen, activiteiten gericht op ‘aanpakken’, knopen kunnen doorhakken, moeilijke beslissingen durven nemen, zijn competenties die bijna 30% van de respondenten heeft benoemd. 20% van de respondenten noemt betrouwbaarheid en eerlijkheid als belangrijke competenties van (gezins)voogden.

Een competentie die opmerkelijk genoeg nauwelijks wordt genoemd (10%) betreft de gerichtheid op de zelfredzaamheid van de cliënt en het zoveel mogelijk de verantwoording bij de cliënten laten liggen. Ten slotte koppelt maar één respondent een specifieke opleiding aan de competenties van de (gezins)voogden.

4 *Visie op kenmerken in werkwijze Leger des Heils Jeugdbescherming*

Over de werkwijze van de Leger des Heils Jeugdbescherming is allereerst via een open vraag aan de respondenten verzocht om typische kenmerken van de Leger des Heils Jeugdbescherming te benoemen. Een respondent meldt dat het contact met de Leger des Heils Jeugdbescherming te incidenteel en kortdurend is om hier iets specifiek over te kunnen melden. Bijna 30% van de respondenten geeft aan geen of heel weinig verschil te zien tussen de verschillende aanbieders van jeugdbescherming. Alle andere respondenten (bijna 70%) konden specifieke zaken noemen die de Leger des Heils Jeugdbescherming onderscheidt van de andere aanbieders van jeugdbeschermingstaken.

De termen ‘betrokkenheid’ en ‘vasthoudend’ worden vaak genoemd in relatie tot de Leger des Heils Jeugdbescherming. Een aantal respondenten brengt in dat de Leger des Heils Jeugdbescherming bij noodgevallen eerder oplossingen aandraagt en meedenkt met hoe je iets kunt oplossen. Zaken worden niet terugverwezen met de opmerking ‘sorry, we zitten vol en kunnen niet verder’, maar er wordt eerder gezocht naar een oplossing en deze wordt meestal ook gevonden. Eén respondent benoemt het ontbreken van wachtlijsten juist negatief: ‘Dat het Leger des Heils geen wachtlijst heeft is op zich niet goed. Het komt onnatuurlijk over in deze tijd.’ Hij stelt dat er momenteel maar twee mogelijke handelwijzen zijn: ‘Of je neemt iedereen aan, maar beperkt de inzet vervolgens intern toch. Of je hebt wel een wachtlijst en verwijst naar anderen door.’

Meer specifiek ten aanzien van de cliënten wordt vaak de specifieke gerichtheid op multiprobleemgezinnen en zwerfende gezinnen genoemd als kenmerk van de Leger des Heils Jeugdbescherming. Eén van de respondenten verwoordt het als volgt: ‘De Leger des Heils Jeugdbescherming ontvangt de moeilijkste groep jongeren en hun ouders. Mensen die dikwijls door anderen als hopeloos zijn opgegeven.’ En een ander: ‘Toegerust om mensen zonder vaste woonplaats te kunnen begeleiden (...).’

De impact van het werken vanuit de christelijke geloofsovertuiging wordt op twee manieren gesignaleerd door de respondenten. Enerzijds stellen ze vast dat de begeleiding vanuit de christelijke geloofsovertuiging wordt vormgegeven, anderzijds melden ze dat cliënten die zelf aangeven dat ze een christelijke achtergrond hebben, worden verwezen naar het Leger des Heils. Een respondent noemt het varen van een eigen koers als kenmerk: 'Letterlijk en figuurlijk gelooft men erg in de eigen aanpak. (...) Het is haast een contradictie: ze zijn innovatief en vernieuwend in eigen huis en tegelijkertijd tamelijk gesloten.'

5 *Belang kenmerken in werkwijze Leger des Heils Jeugdbescherming*

In 2008 heeft de Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg een intensief traject uitgevoerd onder de naam 'De Leger des Heils aanpak'. In een groot aantal expertmeetings hebben circa 275 medewerkers en leidinggevenden zich gebogen over de waarden en werkwijzen (bejegening van mensen) van het Leger des Heils, en hebben getracht deze te concretiseren en waar nodig te herijken. Een aantal punten uit dit nieuwe zelfportret is in dit onderzoek voorgelegd aan anderen buiten de organisatie met de vraag of zij dat zelfbeeld herkennen, of toch een heel ander beeld koesteren.

Ten eerste bevat dit zelfbeeld enkele organisatiekenmerken, zoals gezegd bij elkaar gebracht door de medewerkers zelf. Aan de respondenten zijn deze kenmerken voorgelegd, met de vraag om steeds het belang ervan voor de respondent zelf aan te geven. Daarna is gevraagd in hoeverre de Leger des Heils Jeugdbescherming naar de mening van de respondent voldoet aan het betreffende kenmerk.

Vervolgens is het zelfportret ook vertaald in een aantal kenmerken van de gezinsvoogden. Ook hier is aan de respondenten gevraagd het belang dat zij hechten aan deze kenmerken aan te geven. Daarna is opnieuw gevraagd in hoeverre de voogden van de Leger des Heils Jeugdbescherming voldoen aan de opgevoerde kenmerken.

Organisatorische kenmerken

Aan de kenmerken die op basis van het zelfportret zijn benoemd, hebben de respondenten een belang toegekend. Een overzicht van de resultaten hiervan is weergegeven in de onderstaande tabellen. Als eerste de informatie over de kenmerken van de organisatie.

Tabel 1 Belang organisatorische kenmerken

	Zeer belang-rijk	Belang-rijk	Noch belang-rijk/ noch onbe-langrijk	Onbe-langrijk	Zeer onbe-langrijk
Flexibele telefonische bereikbaarheid	43%	47%	5%	5%	0%
Voldoende capaciteit aan voogden	86%	14%	0%	0%	0%
Constance kwaliteit	52%	48%	0%	0%	0%
Snelle reactie, niets op de stapel laten liggen	43%	52%	5%	0%	0%
Er vindt goed overleg plaats met andere betrokkenen (instanties en instellingen)	43%	57%	0%	0%	0%
Transparantie van hulpverleningsproces	47,5%	47,5%	5%	0%	0%
Accuratesse in administratie en afspraken	28,5%	71,5%	0%	0%	0%
Rapportage to the point	43%	47%	5%	5%	0%

Uit de tabel blijkt dat alle punten die de Leger des Heils Jeugdbescherming heeft benoemd in zijn zelfportret, door de respondenten als (zeer) belangrijk worden benoemd. Slechts bij twee organisatorische kenmerken heeft één respondent aangegeven dat dit kenmerk 'onbelangrijk' zou zijn. Het gaat hierbij om de flexibele telefonische bereikbaarheid en de rapportage to the Point. Op basis van de antwoorden van de respondenten kunnen we in de lijst een volgorde in prioriteit aanbrengen. Een gelijk getal betekent dat dit item in de volgorde op dezelfde plaats staat als het andere item met hetzelfde getal.

1. Voldoende capaciteit aan voogden
2. Constance kwaliteit
3. Er vindt goed overleg plaats met andere betrokkenen (instanties en instellingen)
4. Snelle reactie, niets op de stapel laten liggen
5. Transparantie van hulpverleningsproces
6. Flexibele telefonische bereikbaarheid
7. Accuratesse in administratie en afspraken
8. Rapportage to the point

Vooraf voldoende capaciteit aan voogden wordt door alle respondenten belangrijk gevonden en door 86% van de respondenten als zeer belangrijk.

De volgende vraag is natuurlijk in hoeverre de Leger des Heils Jeugdbescherming in de visie van de respondenten ook daadwerkelijk voldoet aan deze kenmerken. Dit staat weergegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 2 In hoeverre voldoet de Leger des Heils Jeugdbescherming aan de kenmerken

	Voldoet hele-maal	Voldoet redelijk	Voldoet nauwelijks	Voldoet hele-maal niet	Ik weet het niet
Flexibele telefonische bereikbaarheid	14%	38%	5%	0%	43%
Voldoende capaciteit aan voogden	14%	33%	5%	5%	43%
Constance kwaliteit	19%	33%	14%	0%	33%
Snelle reactie, niets op de stapel laten liggen	19%	24%	14%	0%	43%
Er vindt goed overleg plaats met andere betrokkenen (instanties en instellingen)	28%	23%	9%	0%	38%
Transparantie van hulpverleningsproces	9%	14%	9%	0%	67%
Accuratesse in administratie en afspraken	14%	43%	0%	0%	43%
Rapportage to the point	9%	43%	9%	0%	38%

Wat hier opvalt, is dat de respondenten over deze organisatorische zaken vaak aangeven dat ze daar geen goed zicht op hebben.

Wanneer ze wel zicht hebben op deze zaken geven de respondenten meestal aan dat de Leger des Heils Jeugdbescherming redelijk voldoet. Alleen bij de beschikbaarheid van voldoende capaciteit aan voogden geeft één respondent aan dat de Leger des Heils Jeugdbescherming helemaal niet voldoet. Wanneer we op basis van de antwoorden een volgorde aanbrengen in de kenmerken waaraan de Leger des Heils Jeugdbescherming het best voldoet, krijgen we de volgende lijst:

1. Er vindt goed overleg plaats met andere betrokkenen (instanties en instellingen)
2. Accuratesse in administratie en afspraken
3. Flexibele telefonische bereikbaarheid
4. Snelle reactie, niets op de stapel laten liggen
5. Constance kwaliteit
6. Voldoende capaciteit aan voogden
7. Transparantie van hulpverleningsproces
8. Rapportage to the point

Uit een combinatie van de twee bovenstaande overzichten kunnen we concluderen dat de Leger des Heils Jeugdbescherming redelijk voldoet aan de twee organisatorische kenmerken die door de respondenten het belangrijkste worden gevonden: ‘voldoende capaciteit aan voogden’ en ‘constante kwaliteit’. Ook voldoet de organisatie goed aan het kenmerk dat de volgende prioriteit op de derde plaats komt, ‘goed overleg met andere betrokkenen (instanties en instellingen)’. Daarbij moet in acht worden genomen dat relatief veel betrokkenen in dit onderzoek aangeven onvoldoende zicht te hebben op *deze* organisatorische kenmerken.

Kenmerken (gezins)voogden

De interne evaluatie van de Leger des Heils Jeugdbescherming heeft ook diverse uitspraken opgeleverd over de competenties, eigenschappen en handelingswijzen van de voogden. De respondenten is gevraagd aan te geven hoe belangrijk ze deze kenmerken vinden in het werk van de individuele jeugdbeschermer. De mening van de respondenten over de competenties is hieronder weergegeven.

Tabel 3 Belang kenmerken (gezins)voogden

	Ze er be lang rijk	Be lang rijk	Noch be lang rijk/ noch on be lang rijk	On be lang rijk	Ze er on be lang rijk
Zet het kind op de eerste plaats	81%	19%	0%	0%	0%
Handelt respectvol naar ouders, andere partijen, rechterlijke macht	52,5%	47,5%	0%	0%	0%
Echtheid/oprechte belangstelling (i.t.t. functionele belangstelling)	57%	43%	0%	0%	0%
Bereid zijn buiten kantooruren te werken, dus geen 9-5 mentaliteit	24%	57%	19%	0%	0%
Stabiel en consistent opereren	43%	52%	5%	0%	0%
Creatief en ondernemend zijn	24%	67%	9%	0%	0%
Weet cliënten te verleiden tot de gewenste actie / opstelling	43%	43%	14%	0%	0%
Flexibel, beweegt mee / spreekt taal van de cliënt	43%	52%	5%	0%	0%

	Zeer belangrijk	Belangrijk	Noch belangrijk/ noch onbelang- rijk	Onbelangrijk	Zeer onbelangrijk
Eerlijk en betrouwbaar	81%	14%	5%	0%	0%
Laat zich corrigeren en controleren	38%	57%	5%	0%	0%
Geduld en vastberadenheid gaan samen	19%	71%	9%	0%	0%
Houdt zich aan de gemaakte afspraken	71,5%	28,5%	0%	0%	0%

We kunnen constateren dat alle kenmerken die de Leger des Heils Jeugdbescherming zelf naar voren heeft gebracht, door de respondenten van (groot) belang worden geacht.

De respondenten gebruiken de kwalificeringen ‘onbelangrijk’ en ‘zeer onbelangrijk’ in geen enkel geval in relatie tot de kenmerken van de (gezins)voogden.

Op basis van de antwoorden van de respondenten kunnen we in de lijst een volgorde in prioriteit aanbrengen:

1. Zet het kind op de eerste plaats
2. Eerlijk en betrouwbaar
3. Houdt zich aan de gemaakte afspraken
4. Echtheid/oprechte belangstelling (i.t.t. functionele belangstelling)
5. Handelt respectvol naar ouders, andere partijen, rechterlijke macht
6. Stabiel en consistent opereren
7. Flexibel, beweegt mee / spreekt taal van de cliënt
8. Laat zich corrigeren en controleren
9. Weet cliënten te verleiden tot de gewenste actie / opstelling
10. Creatief en ondernemend zijn
11. Geduld en vastberadenheid gaan samen
12. Bereid zijn buiten kantooruren te werken, dus geen 9-5 mentaliteit

Ook hierbij is de volgende vraag in hoeverre de (gezins)voogden van het Leger des Heils daadwerkelijk voldoen aan deze kenmerken. Dit staat weergegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 4 In hoeverre voldoen de (gezins)voogden van de Leger des Heils Jeugdbescherming aan de kenmerken van de (gezins)voogden

	Voldoet helemaal	Voldoet redelijk	Voldoet nauwelijks	Voldoet helemaal niet	Ik weet het niet
Zet het kind op de eerste plaats	23%	31%	0%	0%	46%
Handelt respectvol naar ouders, andere partijen, rechterlijke macht	8%	31%	8%	0%	54%
Echtheid/oprechte belangstelling (i. t. t. functionele belangstelling)	8%	31%	15%	0%	46%
Bereid zijn buiten kantooruren te werken, dus geen 9-5 mentaliteit	15%	23%	8%	0%	54%
Stabiel en consistent opereren	0%	38%	0%	8%	54%
Creatief en ondernemend zijn	15%	31%	8%	0%	46%
Weet cliënten te verleiden tot de gewenste actie / opstelling	0%	23%	15%	0%	62%
Flexibel, beweegt mee / spreekt taal van de cliënt	8%	23%	15%	0%	54%
Eerlijk en betrouwbaar	23%	15%	8%	0%	54%
Laat zich corrigeren en controleren	0%	38%	8%	0%	54%
Geduld en vastberadenheid gaan samen	15%	8%	15%	0%	62%
Houdt zich aan de gemaakte afspraken	15%	23%	8%	0%	54%

Net als bij de organisatorische kenmerken, valt hier op dat de respondenten over deze zaken vaak aangeven dat ze daar geen goed zicht op hebben.

Analyse maakt duidelijk dat bij alle uitspraken wordt aangegeven dat de voogden van de Leger des Heils Jeugdbescherming meestal redelijk tot goed voldoen aan de genoemde competenties, eigenschappen en handelingswijzen (positieve balans).

Wanneer we op basis van de antwoorden een volgorde aanbrenen in de kenmerken waaraan de voogden van de Leger des Heils Jeugdbescherming naar de mening van de respondenten het best voldoen, komen we tot de volgende lijst:

1. Zet het kind op de eerste plaats
2. Eerlijk en betrouwbaar
3. Bereid zijn buiten kantooruren te werken, dus geen 9-5 mentaliteit
4. Houdt zich aan de gemaakte afspraken
5. Creatief en ondernemend zijn
6. Handelt respectvol naar ouders, andere partijen, rechterlijke macht

7. Geduld en vastberadenheid gaan samen
8. Echtheid/oprechte belangstelling (i. t. t. functionele belangstelling)
9. Flexibel, beweegt mee / spreekt taal van de cliënt
10. Laat zich corrigeren en controleren
11. Stabiel en consistent opereren
12. Weet cliënten te verleiden tot de gewenste actie / opstelling

De kenmerken waaraan de (gezins)voogden van de Leger des Heils Jeugdbescherming het best voldoen, zijn dus dat ze het kind op de eerste plaats zetten en dat ze eerlijk en betrouwbaar zijn.

Op basis van de twee bovenstaande overzichten kunnen we concluderen dat de (gezins)voogden van de Leger des Heils Jeugdbescherming (Tabel 4) goed voldoen aan de kenmerken die de respondenten (Tabel 3) als het belangrijkste benoemen. Zo staan de eerste drie kenmerken die aan de voogden worden toegerekend, ook qua belang bovenaan. Alleen de bereidheid buiten kantooruren te werken wordt wel geconstateerd, maar minder belangrijk gevonden.

6 *Onderscheid werkwijze Leger des Heils Jeugdbescherming en andere aanbieders jeugdbeschermingstaken*

Voor het nagaan van de onderscheidende kenmerken, is aan de respondenten gevraagd of ze konden aangeven op welke manier de werkwijze van de Leger des Heils Jeugdbescherming zich onderscheidt van de werkwijzen van de andere aanbieders van jeugdbeschermingstaken (Bureaus Jeugdzorg, William Schrikker Groep, SGJ - Christelijke Jeugdzorg).

Een derde van de respondenten geeft aan dat er geen onderscheid is tussen de werkwijze van de Leger des Heils Jeugdbescherming en die van de andere aanbieders van jeugdbeschermingstaken. Eén van de respondenten (een kinderrechter) kan het niet zeggen, omdat in de rechtbank waar de betreffende rechter werkt, bijna geen zaken aan de orde komen waarbij het Leger des Heils betrokken is. De andere respondenten (62%) kunnen wel zaken noemen waarin de Leger des Heils Jeugdbescherming zich onderscheidt van de andere aanbieders van jeugdbeschermingstaken. Een aantal aspecten wordt vaker genoemd door de respondenten. Als eerste wordt vaker genoemd dat de Leger des Heils Jeugdbescherming beter om kan gaan met groepen die zich aan de onderkant van de samenleving bevinden. Als voorbeeld worden hierbij *multiproblemegezinnen* en Sinti- en Roma-gezinnen genoemd. Een van de respondenten meldt: 'Leger des Heils Jeugdbescherming heeft respect voor de meest kansarmen van de maatschappij en werkt vandaar uit.' Daarnaast wordt aangegeven dat de Leger des Heils Jeugdbescherming langer doorgaat met cliënten, dat ze een langere adem hebben en dat ze niet terugdeinzen voor de zwaardere ingewikkeldere zaken.

Ook lijkt het volgens de respondenten alsof de medewerkers een grotere interne motivatie hebben om dit werk te doen. De persoonlijke drijfveren van de medewerkers zijn zichtbaar in het werk. Een respondent meldt dat het verschil eerder zit in het werken met meer 'warmte' dan in een grotere deskundigheid.

Wat betreft de werkwijze melden respondenten dat de lijnen tussen ondersteuning, staf en medewerkers korter zijn en goed functioneren. De

begeleiding van gezinsvoogden is goed georganiseerd.

Als laatste wordt het landelijk kader als voordeel benoemd: 'Omdat de Leger des Heils Jeugdbescherming een landelijke instelling is, is het makkelijker te switchen, heb je meer zicht op het geheel.' Meerdere respondenten geven echter aan dat ook bij de Leger des Heils Jeugdbescherming gezinnen te maken krijgen met andere regio's en dus wisselingen van voogden.

Wij vroegen ook naar voorkeuren van de respondenten voor een van de werkwijzen van de vier aanbieders. Het gaat hierbij dus om een voorkeur voor BJZ, voor de SGJ Christelijke Jeugdzorg, voor de William Schrikker Groep of voor de Leger des Heils Jeugdbescherming.

Twee derde van de respondenten had geen voorkeur. Van de respondenten met een voorkeur, gaven twee respondenten aan dat ze doorgaans een voorkeur voor de Leger des Heils Jeugdbescherming hebben. De andere vijf respondenten met een voorkeur zeggen dat deze voorkeur afhankelijk is van de individuele situatie, gerelateerd aan de doelgroep waartoe de kinderen behoren: bij zwakbegaafde of gehandicapte kinderen is er een voorkeur voor de William Schrikker Groep, bij streng gereformeerde gezinnen een voorkeur voor de SGJ en bij gezinnen aan de onderkant van de samenleving een voorkeur voor de Leger des Heils Jeugdbescherming.

De respondenten konden ten slotte met enkele stellingen aangeven hoe ze aankijken tegen de Leger des Heils Jeugdbescherming in vergelijking met de andere aanbieders van jeugdbeschermingstaken. De resultaten hiervan staan weergegeven in de onderstaande tabel.

De stellingen bevatten zowel positieve formuleringen als negatieve formuleringen, zodat respondenten als zij wilden beide kanten konden benoemen.

Tabel 5 In hoeverre is men het eens met de volgende typering van de Leger des Heils Jeugdbescherming in vergelijking met de andere aanbieders van jeugdbescherming

	helemaal mee eens	mee eens	eens noch oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
LdH JB ¹ is in de regel minder functioneel en meer persoonlijk geïmmiteerd	5%	43%	43%	9%	0%
LdH JB gaat er meer op uit, stapt op de nood af, wat past bij de doelgroep	14%	29%	43%	14%	0%
LdH JB heeft geen wachtlijst, pakt de zaken sneller op	5%	19%	62%	9%	5%
LdH JB is minder flexibel	0%	9%	38%	48%	5%
LdH JB laat zich moeilijker controleren/corrigeren	0%	5%	43%	38%	14%
LdH JB is in de regel meer accuraat in het nakomen van afspraken	5%	29%	52%	14%	0%
LdH JB levert wisselende kwaliteit	0%	19%	48%	33%	0%
LdH JB heeft als voordeel dat vanwege de activiteiten van de gehele LdH organisatie altijd een breed aanbod beschikbaar is voor cliënten	19%	43%	33%	5%	0%

Het blijkt dat de respondenten over het algemeen een vrij positief beeld hebben van de Leger des Heils Jeugdbescherming in vergelijking met de andere aanbieders, hoewel veel respondenten het 'veilige midden' kiezen. Alle items laten een positieve balans zien voor de Leger des Heils Jeugdbescherming.

Op basis van de antwoorden van de respondenten kunnen we in de lijst een volgorde aanbrengen waarbij de meest positieve aspecten van de Leger des Heils Jeugdbescherming bovenaan staan (hierbij zijn de negatief geformuleerde items omgedraaid):

1. LdH JB heeft als voordeel dat vanwege de activiteiten van de gehele LdH-organisatie altijd een breed aanbod beschikbaar is voor cliënten
2. LdH JB laat zich makkelijker controleren/corrigeren
3. LdH JB is meer flexibel
4. LdH JB is in de regel minder functioneel en meer persoonlijk geïmmiteerd
5. LdH JB gaat er meer op uit, stapt op de nood af, wat past bij de doelgroep
6. LdH JB is in de regel meer accuraat in het nakomen van afspraken
7. LdH JB levert constante kwaliteit
8. LdH JB heeft geen wachtlijst, pakt de zaken sneller op

Het meest positief wordt het brede aanbod van de gehele Leger des Heils organisatie beoordeeld. Het minst positief het feit dat er geen wachtlijst zou zijn, waardoor zaken sneller opgepakt kunnen worden.

Aan de rechters en vertegenwoordigers van de Raad voor de Kinderbescherming is ook nog gevraagd wat ze vonden van de rapportages van de (gezins)voogden van de Leger des Heils Jeugdbescherming. Uitgangspunt hierbij was dat de rapportages van alle aanbieders van jeugdbescherming van gelijke kwaliteit zouden zijn. Dit wordt beaamd door ruim 70% van kinderrechters en vertegenwoordigers van de Raad voor de Kinderbescherming. Van de vier respondenten die niet vinden dat de rapportages van gelijke kwaliteit zijn, vindt één dat de rapportages van de (gezins)voogden van de Leger des Heils Jeugdbescherming beter zijn, de andere drie geven hierover geen uitgesproken mening.

7 *Onderscheid aanbieders jeugdbeschermingstaken naar kenmerken toegewezen gezinnen*

Om meer over het onderscheidende karakter van de Leger des Heils Jeugdbescherming te kunnen zeggen is gevraagd of de respondenten van mening zijn dat er typische 'Leger des Heils - gezinnen' bestaan.

Twee derde van de respondenten (67%) geeft aan dat er inderdaad typische 'Leger des Heils - gezinnen' bestaan. 19% vindt dit niet en 14% weet het niet. Gevraagd naar de typische kenmerken van deze gezinnen komen de al eerder genoemde kenmerken van de Leger des Heils Jeugdbescherming weer aan de orde.

Van de groep die aangeeft dat er inderdaad typische 'Leger des Heils - gezinnen' bestaan, geeft ruim 70% aan dat het cliënten betreft die veel verhuizen waarbij sprake is van multiproblemsituaties. Daarnaast noemt ruim 20% van de respondenten de christelijke signatuur van de cliënten nog als kenmerk van typische 'Leger des Heils - gezinnen'. Ook hier wordt weer de link met Roma-gezinnen gelegd, of zoals een van de respondenten het verwoord: 'Roma's, mensen die veel verhuizen, geen vaste verblijfplaats hebben en die in feite ook veel problemen met zich mee nemen en belanden in andere provincies. Dat zijn typische Leger des Heils gezinnen.'

De vraag of dergelijke gezinnen bij de Leger des Heils Jeugdbescherming beter af zijn dan bij één van de andere aanbieders van jeugdbeschermingstaken werd door 86% positief beantwoord. Een ruime meerderheid van de respondenten is dus van mening dat er cliënten zijn die wat betreft hun problematiek thuishoren bij de Leger des Heils Jeugdbescherming en die bij de Leger des Heils Jeugdbescherming beter af zijn dan bij de andere aanbieders van jeugdbeschermingstaken.

Op dezelfde manier is gevraagd of er ook typische 'William Schrikker gezinnen' en typische 'SGJ gezinnen' bestaan. Bijna alle respondenten (95%) geven aan dat dit inderdaad het geval is.

Gevraagd naar de typische kenmerken worden hier bij de William Schrikker Groep gezinnen met gehandicapte kinderen genoemd, en bij de SGJ

noemt men streng gereformeerde gezinnen als specifieke groep cliënten. Dit betekent dat het huidige onderscheiden aanbod van jeugdbeschermingstaken wordt onderschreven door de overgrote meerderheid van de respondenten. Of zoals een van de respondenten het verwoordt: ‘Het is goed dat jeugdbeschermingsorganisaties elkaar scherp houden, dat er keuze is, dat er differentiatie kan plaatsvinden.’

De respondenten konden met een aantal stellingen aangeven hoe ze aankijken tegen cliënten van de Leger des Heils Jeugdbescherming in vergelijking met de cliënten van andere aanbieders van jeugdbeschermingstaken. De resultaten hiervan staan weergegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 6 In hoeverre is men het eens met de volgende typering van de cliënten van de Leger des Heils Jeugdbescherming in vergelijking met de cliënten van andere aanbieders van jeugdbescherming

	Helemaal mee eens	mee eens	eens noch oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
LdH JB is er in het bijzonder voor iemand die nergens anders meer terecht kan	24%	24%	28%	24%	0%
LdH JB is bereikbaarder en toegankelijker voor multiproblemsituaties	19%	28%	28%	24%	0%
LdH JB is voor kinderen en jeugdigen zonder netwerk	10%	33%	33%	24%	0%
LdH JB bereikt het best kinderen en ouders die door het land trekken	24%	38%	24%	14%	0%
LdH JB slaagt er wel in ongemotiveerde mensen te bereiken en te ondersteunen	10%	24%	52%	14%	0%
LdH JB heeft vaker contact met kinderen van dak- en thuisloze en verslaafde ouders	28%	38%	24%	10%	0%

Hoewel de respondenten zich in meerderheid kunnen vinden in de typering van de cliënten van de Leger des Heils Jeugdbescherming, zien we hier dat een gedeelte van de respondenten het oneens is met de stellingen. Toch hebben alle stellingen een positieve balans voor de Leger des Heils Jeugdbescherming.

Op basis van de antwoorden van de respondenten kunnen we in de lijst een volgorde aanbrengen waarbij de meest positieve aspecten van de Leger des Heils Jeugdbescherming bovenaan staan:

1. LdH JB heeft vaker contact met kinderen van dak- en thuisloze en verslaafde ouders
2. LdH JB bereikt het best kinderen en ouders die door het land trekken
3. LdH JB is er in het bijzonder voor iemand die nergens anders meer terecht kan
4. LdH JB is bereikbaarder en toegankelijker voor multiproblemsituaties
5. LdH JB is voor kinderen en jeugdigen zonder netwerk
6. LdH JB slaagt er wel in ongemotiveerde mensen te bereiken en te ondersteunen

De meest prominente speerpunten van de Leger des Heils Jeugdbescherming komen er hier ook uit als belangrijkste punten, dus kinderen van dak- en thuisloze en verslaafde ouders, en kinderen en ouders die door het land trekken.

De respondenten konden via een aantal stellingen aangeven hoe ze aankijken tegen de (gezins)voogden van de Leger des Heils Jeugdbescherming in vergelijking met de voogden van andere aanbieders van jeugdbeschermingstaken. De resultaten hiervan staan weergegeven in de onderstaande tabel. De stellingen bevatten zowel positieve formuleringen als negatieve formuleringen, zodat respondenten als zij wilden beide kanten konden benoemen.

Tabel 7 In hoeverre is men het eens met de volgende typering van de houding van de (gezins) voogden van de Leger des Heils Jeugdbescherming in vergelijking met de voogden van andere aanbieders van jeugdbescherming

	Helemaal mee eens	mee eens	eens noch oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
Voogden van LdH JB gaan respectvoller om met cliënten	0%	5%	62%	33%	0%
Voogden van LdH JB zijn bemoeizuchtiger	0%	24%	47%	24%	5%
Voogden van LdH JB hebben minder een 9-5 mentaliteit	5%	24%	43%	28%	0%
Voogden van LdH JB zijn minder flexibel	0%	5%	47,5%	47,5%	0%
Voogden van LDH JB hebben in de regel een langere adem (meer geduld en uithoudingsvermogen)	14%	33%	29%	24%	0%
Voogden van LdH JB tonen meer initiatief t.a.v. de noden van de cliënt	5%	24%	43%	28%	0%
Voogden van LdH JB zijn meer opdringerig	0%	24%	43%	33%	0%
Voogden van LdH JB zijn kritischer richting cliënten	0%	10%	52%	38%	0%
Voogden van LdH JB zijn moeilijker te controleren/corrigeren	0%	0%	47,5%	47,5%	5%
Voogden van LdH JB zijn minder creatief en ondernemend	0%	9%	43%	48%	0%

Bij deze serie stellingen vinden we dat de meningen het meest naar het midden (gemiddelde) gaan van 'eens noch oneens'. Dit betekent dat de respondenten hierover van alle tot nu toe gepresenteerde series stellingen het minst uitgesproken waren in hun mening. Bij deze serie stellingen vinden we voor het eerst twee stellingen die een negatieve balans laten zien voor de Leger des Heils Jeugdbescherming. Het betreft de twee stellingen onderaan de hiernavolgende lijst.

Op basis van de antwoorden van de respondenten kunnen we in de lijst een volgorde aanbrenge waarbij de meest positieve aspecten van de Leger des Heils Jeugdbescherming bovenaan staan (hierbij zijn de negatief geformuleerde items omgedraaid):

1. Voogden van LdH JB zijn makkelijker te controleren/corrigeren
2. Voogden van LdH JB zijn meer flexibel

3. Voogden van LdH JB zijn creatiever en meer ondernemend
4. Voogden van LDH JB hebben in de regel een langere adem (meer geduld en uithoudingsvermogen)
5. Voogden van LdH JB zijn minder bemoeizuchtig
6. Voogden van LdH JB zijn minder opdringerig
7. Voogden van LdH JB hebben minder een 9-5 mentaliteit
8. Voogden van LdH JB tonen meer initiatief t.a.v. de noden van de cliënt
9. Voogden van LdH JB zijn kritischer richting cliënten
10. Voogden van LdH JB gaan respectvoller om met cliënten

Alle tot nu toe behandelde stellingen lieten een positieve balans zien voor de Leger des Heils Jeugdbescherming, met uitzondering van de laatste twee hierboven. Volgens de respondenten zijn de (gezins)voogden van de Leger des Heils Jeugdbescherming gemiddeld genomen niet kritischer of respectvoller tegenover de cliënten, dan de voogden van de andere aanbieders van jeugdbescherming.

8 *Organisatie van het veld van jeugdbescherming*

Hieronder gaan we in op enkele stellingen over het veld van jeugdbescherming en de rol van het Leger des Heils daarbinnen. Respondenten moesten steeds aangeven in hoeverre ze het eens waren met de stelling. In de onderstaande tabel zijn de resultaten hiervan schematisch weergegeven.

Tabel 8 Uitspraken over de rol van het Leger des Heils in het veld van de jeugdbescherming

	Hele-maal mee eens	Mee eens	eens noch oneens	Mee oneens	Hele-maal mee oneens
Voor bepaalde typen gezinnen is de Leger des Heils Jeugdbescherming de beste oplossing.	33%	29%	33%	5%	0%
Het voordeel van het Leger Des Heils als landelijk werkende organisatie voor Jeugdbescherming is dat bij verhuizing van de cliënt geen overdracht naar een nieuwe organisatie voor jeugdbescherming hoeft plaats te vinden.	38%	38%	9%	14%	0%
De zaken die door de Leger des Heils Jeugdbescherming worden uitgevoerd kunnen net zo goed door andere JB-organisaties worden uitgevoerd.	0%	43%	19%	38%	0%
De Leger des Heils Jeugdbescherming heeft een toegevoegde waarde in het veld.	29%	43%	19%	9%	0%

Deze tabel laat zien dat volgens de respondenten de Leger des Heils Jeugdbescherming een belangrijke plaats inneemt in het veld van jeugdbescherming. Het gegeven dat 62% van de respondenten vindt dat voor bepaalde gezinnen de Leger des Heils Jeugdbescherming de beste oplossing biedt, is hierin exemplarisch.

Nog meer respondenten (72%) vinden dat de Leger des Heils Jeugdbescherming een toegevoegde waarde heeft in het veld van jeugdbescherming. Dat dit niet betekent dat de Leger des Heils Jeugdbescherming geheel onmisbaar is, blijkt uit de antwoorden van de respondenten op de stelling dat de zaken die door de Leger des Heils Jeugdbescherming worden uitgevoerd, net zo goed door andere jeugdbeschermingsorganisaties kunnen

worden uitgevoerd. Van de respondenten is 43% het met deze stelling eens. Dit betekent dat, hoewel de Leger des Heils Jeugdbescherming misschien voor bepaalde gezinnen de beste oplossing biedt, een gedeelte van de respondenten vindt dat deze zaken - in de toekomst - ook door andere jeugdbeschermingsorganisaties kunnen worden uitgevoerd. Overigens vinden we bij deze stelling ook het hoogste percentage respondenten dat het ermee oneens is, namelijk 38%.

Een belangrijke vraag ten aanzien van de organisatie van het veld van jeugdbescherming was of de respondenten vinden dat het veld van jeugdbescherming is gebaat bij meerdere aanbieders van jeugdbeschermingstaken. 81% van de respondenten beantwoordt deze vraag met 'ja', 9,5% zegt 'nee' en 9,5% weet het niet. De belangrijkste toelichtingen die bij deze vraag zijn gegeven, betreffen het feit dat een situatie met meerdere aanbieders zorgt voor meer keuzemogelijkheden, wat voor beide kanten positief uitpakt: het houdt de aanbieders scherp en het geeft cliënten de mogelijkheid bij een verstoorde relatie naar een andere aanbieder te gaan.

Er wordt wel aangegeven dat de verschillende aanbieders zich zoveel mogelijk bezig moeten houden met hun eigen specialiteit, dus dat er een werkelijk onderscheid is tussen de aanbieders.

Een vijfde van de respondenten noemt het ongewenst dat er een monopolie van één instelling zal ontstaan, de nadelen hiervan worden als volgt verwoord: 'Een monopolie van één instelling is zeer beperkend en draagt een groot risico van afhankelijkheid van beleid van die ene instelling.'

Vanuit het kleine 'nee' kamp noteren we de volgende toelichting: 'Het veld is gebaat bij een heldere uitvoering, niet zozeer bij meerdere aanbieders.'

Een andere vraag over het veld van jeugdbescherming betrof de vraag of het veld van jeugdbescherming op dit moment goed bediend wordt door de huidige aanbieders. Hier zien we meer nuance. 38% van de respondenten vindt dat het veld op dit moment voldoende bediend wordt door de huidige aanbieders. 29% vindt dit ook, maar plaatst hierbij wel kanttekeningen en 33% is van mening dat het veld van jeugdbescherming op dit moment niet goed wordt bediend door de huidige aanbieders. De kanttekeningen van de respondenten die *wel* vinden dat het veld goed wordt bediend door de huidige aanbieders, gaan voornamelijk over de capaciteit van gezinsvoogden. Er wordt een groot tekort aan deskundige ervaren gezinsvoogden geconstateerd. Een andere opmerking betreft het ontbreken van een aanbod voor specifieke doelgroepen met een andere cultuur, bijvoorbeeld allochtone

kinderen. De opmerkingen van degenen die vinden dat het veld van jeugdbescherming op dit moment *niet* goed wordt bediend door de huidige aanbieders, betreffen ook vooral de capaciteit van gezinsvoogden. Opmerkelijk is dat onder deze respondenten ook kritiek naar Bureau Jeugdzorg wordt geuit. Eén van de respondenten verwoordt dit als volgt: 'De macht van Bureau Jeugdzorg is nu onevenredig groot, dit leidt tot scheve verhoudingen in het veld.'

De laatste vraag over dit thema was of er voldoende aanbod in capaciteit van jeugdbeschermers is. Gezien de vorige antwoorden zal het geen verwondering wekken dat ruim drie kwart van de respondenten deze vraag met 'nee' beantwoordt. 19% van de respondenten vindt dat er wel voldoende capaciteit van jeugdbeschermers is en één respondent weet het niet.

9 *Conclusies*

De Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg heeft het Verwey-Jonker Instituut gevraagd om via onderzoek een bijdrage te leveren aan de beantwoording van de volgende drie vragen:

- Kan het ‘onderscheidende’ van de aanpak van het Leger des Heils in de werkvorm Jeugdbescherming nader onderbouwd worden?
- Voegt het Leger des Heils extra kwaliteit toe aan het veld van de Jeugdbescherming?
- Is de Jeugdbescherming in Nederland gediend bij een sterke rol van het Leger des Heils op dit terrein?

Via het hierboven besproken onderzoek is geprobeerd (delen van) antwoorden op deze vragen te vinden. Overwegingen rond de opzet, afbakening en beperkingen van het onderzoek in deze vorm vindt u bij de verantwoording van de onderzoeksopzet in hoofdstuk 1. In dit hoofdstuk lopen we met de onderzoeksvragen in de hand, de uitkomsten van het onderzoek zoals hiervoor gepresenteerd nog eens langs. Voor een gedetailleerde bespreking van de resultaten van het onderzoek verwijzen wij graag terug naar de desbetreffende hoofdstukken.

Kan het ‘onderscheidende’ van de aanpak van het Leger des Heils in de werkvorm Jeugdbescherming nader onderbouwd worden?

Op basis van ons onderzoek concluderen wij dat het Leger des Heils zich binnen de Jeugdbescherming onderscheidt op de manier waarop ze zich - volgens de meeste respondenten - ook behoort te onderscheiden: het bereiken en begeleiden van groepen die niet door de andere aanbieders van jeugdbescherming (kunnen) worden bereikt. Een ruime meerderheid van de respondenten is van mening dat er gezinnen zijn die wat betreft hun problematiek thuishoren bij de Leger des Heils Jeugdbescherming en vindt bovendien dat die bij de Leger des Heils Jeugdbescherming beter af zijn dan bij de andere aanbieders van jeugdbeschermingstaken.

Minder onderscheidend komt de Leger Des Heils Jeugdbescherming naar voren op het punt van instellingskenmerken zoals het Leger des Heils die zelf geformuleerd heeft, zoals goed overleg met betrokkenen, transparantie, accuratesse en rapportages *to the point*. Zoals meerdere respondenten melden betreft het hier punten die gemeengoed zouden moeten zijn. Uniformiteit wordt verlangd door de overheid. Of zoals enkele respondenten het verwoordden: 'De hulpverlening staat of valt met de kwaliteit van de uitvoering.'

In de ogen van veel respondenten onderscheidt het Leger des Heils zich duidelijk op de kenmerken van de gezinsvoogden en de cultuur van handelen: competenties, eigenschappen, handelingswijzen. 'Vasthoudendheid', 'betrokkenheid', 'gericht op aanpakken' zijn noties die veel respondenten uit eigen beweging naar voren brengen en ook herkennen uit het 'zelfportret' dat binnen de Leger des Heils Jeugdbescherming is opgesteld. Een cultuur van handelen die mogelijk gemaakt wordt door de organisatie - en dat is dan wel weer een instellingskenmerk.

Voegt het Leger des Heils extra kwaliteit toe aan het veld van de Jeugdbescherming?

Daarnaar gevraagd is ruim 70% van de respondenten binnen dit onderzoek het eens met de stelling dat de Jeugdbescherming van het Leger des Heils een toegevoegde waarde heeft. Als we kijken naar de toelichtingen hierop vallen deze uiteen in een aantal categorieën.

Ten eerste: de deskundigheid gericht op mensen aan de onderkant van de samenleving, *multiproblemegezinnen* en groepen als Sinti en Roma leidt tot het bereiken van deze groepen. Zoals hierboven al aangegeven, onderschrijft twee derde van de respondenten het bestaan van 'typische Leger des Heils gezinnen'. Dat wil uiteraard niet zeggen dat andere organisaties niet ook hun 'eigen' moeilijk bereikbare groepen bereiken en daarmee ook toegevoegde waarde weten te genereren.

In combinatie met het vorige punt, maar ook wel geheel afzonderlijk hiervan, wordt ook de keuze vrijheid voor verwijzers en de concurrentie die organisaties 'scherp' zou houden, opgevoerd als toelichting bij het positieve antwoord op de stelling over de meerwaarde. Het Leger des Heils biedt meerwaarde, puur vanwege het feit dat ze ervoor zorgt dat er concurrentie en daarmee keuzevrijheid voor de verwijzers bestaat. Maar voor die con-

currentie kan - in ieder geval op papier - evengoed een andere organisatie zorgen. Deze argumentatie kan wellicht verklaren waarom niet alleen de toegevoegde waarde-stelling grote steun krijgt, maar ook de stelling: 'De zaken die door de Leger des Heils Jeugdbescherming worden uitgevoerd kunnen net zo goed door andere JB-organisaties worden uitgevoerd'. De helft van de respondenten steunt deze stelling, die overigens ook tamelijk veel en stellig afgewezen wordt.

'Meedenken ook al zit je vol', 'toch plek maken', zijn zaken die ook onder meerwaarde worden benoemd, hoewel enkele respondenten menen dat die boodschap niet altijd strookt met de werkelijkheid: ook de Leger des Heils Jeugdbescherming kampt nu en dan met een tekort aan of overbelaste voogden, en ook het Leger des Heils ontkomt er niet aan de begeleiding te vertragen of te beperken. Anderen benadrukken dat zaken niet snel worden terugverwezen, maar dat er wordt doorgezocht naar een oplossing en dat deze ook meestal wordt gevonden.

Ook worden (varianties op) 'een stapje meer zetten', en termen als 'betrokkenheid' en 'vasthoudend' veelvuldig genoemd in relatie tot de Leger des Heils Jeugdbescherming. Verder komt het landelijk kunnen werken als een duidelijke meerwaarde naar voren in dit onderzoek.

Is de Jeugdbescherming in Nederland gediend bij een sterke rol van het Leger des Heils op dit terrein?

Is nu de Jeugdbescherming in Nederland gediend bij een sterke rol van het Leger des Heils op dit terrein?

We concludeerden al dat de overgrote meerderheid van de respondenten aangeeft gebaat te zijn bij meerdere aanbieders. Daarmee is niet per definitie een behoefte aan Jeugdbescherming door het Leger des Heils tot uitdrukking gebracht. Wel komt er een duidelijk gedeeld belang door vrijwel alle respondenten in naar voren. Een belang ook dat op zijn minst op aspecten wringt met het overheidsbeleid dat gericht is op decentralisatie en oriëntatie op regionale en lokale ketens onder sterkere overheidsregie.

Een derde van de respondenten vindt dat het veld van de jeugdbescherming momenteel niet goed bediend wordt, in vrijwel alle gevallen heeft dat te maken met een gebrek aan capaciteit dat men ervaart. De - in dit onderzoek onbeantwoorde - vraag is hoe dat capaciteitsprobleem moet worden aangepakt. Waar is behoefte aan? Zit het capaciteitstekort in ruimte om de moeilijke - 'typische Leger des Heils' - gezinnen te bereiken en te begelei-

den? Moet de Leger des Heils Jeugdzorg om die reden kunnen uitbreiden? Of gaat het om een uitbreiding over de hele linie?

Zoals gezegd, onbeantwoorde vragen. Maar ondertussen blijkt uit de rondgang binnen dit onderzoek dat gezinsvoogden van het Leger des Heils het over het algemeen goed doen. Ze zijn vasthoudend in de begeleiding van 'moeilijke' kinderen en hun ouders, kortom: ze doen wat gedaan moet worden. En dat is wat telt in dit veld.

Colofon

Opdrachtgever/financier	De Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg
Auteurs	Drs. B. Tierolf, drs. M. Davelaar
Omslag	Grafital, Valkenswaard
Foto omslag	Hollandse Hoogte, Joyce van Belkom
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail secr@verwey-jonker.nl website www.verwey-jonker.nl

De publicatie

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:

<http://www.verwey-jonker.nl>.

Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar verwey-jonker@denhaagmediagroep.nl of faxen naar (070) 359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 978-90-5830-348-6

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2009

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.