

Feedbacklussen na veiligheidsplanning

Katrien Vertonghen
Isabelle Quintens

**Studiedag wetenschappelijk onderzoek naar de
implementatie van Signs of Safety
Schaarbeek 23/06**



Isabelle: Goedemiddag allemaal. Ter afsluiting van de studiedag presenteren Katrien Vertonghen en ik nog graag een casus veiligheidsplanning SofS waarin we gebruik hebben gemaakt van feedbacklussen.

Sinds de start in 2016 van de implementatie van Signs of Safety in onze afdeling leert de praktijk ons dat effectief werken met Signs of Safety een wereld van verschil kan maken voor kinderen en hun families. In de casus vandaag presenteren we het intensieve werk van een gezin met hun familiaal netwerk dat sterk heeft bijgedragen tot een snel afsluiten van het dossier en stoppen van onze overheidsinterventie in deze gezinssituatie. In deze casus hebben we als lerende organisatie geïnvesteerd in het gebruik van feedbacklussen om meer te weten te komen over wat werkt en wat het verschil maakt vanuit het perspectief van de cliënten, het netwerk en de consultant in de praktijk van kinder- en jeugdbescherming 2,0, geïnspireerd door de procesbenadering van Signs of Safety.

01. De Casus



 Opgroeien

 Jeugdhulp

Katrien:

In december 2020 meldde het Jeugdparket 2 kinderen aan bij het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg Gent. De kinderen waren op dat moment 5 jaar en 17 jaar oud.

Beide kinderen waren door het Jeugdparket uit huis geplaatst omwille van een levensbedreigende situatie bij hun moeder thuis: de moeder had een mes op de keel van haar dochter geplaatst en dit in aanwezigheid van het 5 jarig broertje.

Reeds van bij de aanmelding ging ik aan de slag met veiligheidsplanning en dit in samenwerking met beide kinderen, hun ouders en hun niet-professioneel netwerk.

Door zeer intensief te werken met het cliëntsysteem en hun netwerk, konden de dossiers van de beide kinderen reeds na 4 maanden positief afgesloten worden op het OCJ EN konden de kinderen terug voltijds bij hun moeder wonen.

Na het afsluiten van de dossiers hield Isabelle als regioverantwoordelijke 3 feedbacklussen: met de moeder, de 17jarige dochter en de groot tante van de kinderen. Isabelle heeft mij als consulent/dossierbeheerder bij elke feedbacklus betrokken.

Deze feedbacklussen werden gefilmd en leverden meer dan 5 uur bruikbaar leermateriaal op.

02. Waarom maakten we gebruik van feedbacklussen na afsluiten van het dossier?



 Opgroeien

 Jeugdhulp

Isabelle: Waarom maakten we gebruik van feedbacklussen na afsluiten van het dossier? We hebben op vandaag al heel veel communicatie tussen professionals om van elkaar te leren. Maar we vonden het heel belangrijk om rechtstreeks de kinderen, hun ouders en het netwerk te vragen ons feedback te geven over wat we doen. We vroegen hen om te zeggen 'houd dit vast omdat dit werkt' maar ook 'stop hiermee omdat het echt niet werkt, zoek iets anders of verbeter het'. De feedbacklus is een dialogisch instrument of conversatie dat tijdens of na een traject kan worden ingezet. Ook het moment (na of tijdens) bepaalt wat beoogt kan worden. Gebruikt tijdens de reis met de cliënt kan de feedbacklus bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de werkrelatie tussen cliënt en consulent en bijdragen aan een heroriëntatie van het werkproces naar de behoefte van de cliënt.

Een feedbacklus die wordt ingezet na een traject kan bijdragen tot een vraagstelling over wat wel of niet heeft gewerkt voor de cliënt en de consulent in onze aanpak. In de eerste toepassing gaat de consulent zelf aan de slag met de feedbacklus. In de tweede toepassing kan een derde partij die geen deel uitmaakte van het werkproces, zoals een leidinggevende, in dialoog gaan met zowel de cliënt als de consulent om erachter te komen hoe en waar wij het verschil maken in onze praktijk ten behoeve van kinderen en gezinnen in de jeugdbescherming.

Een feedbacklus is een dialogische en levendige gebeurtenis, een ontmoeting.



Jeugdhulp

Isabelle

Een feedbacklus is een dialogische en levendige gebeurtenis, een ontmoeting.

Het is belangrijk om te benadrukken dat een feedbacklus een dialogische en levendige gebeurtenis is, geen evaluatie-instrument dat algemene kennis oplevert over de gemiddelde cliënt of praktijk, maar een levendige ervaring, een ontmoeting, een gesprek dat met veel enthousiasme en nieuwsgierigheid peilt naar betekenisvolle momenten in een proces dat vaak begint bij ervaringen van stress, misschien angst, niet alleen langs de kant van de cliënt maar ook langs de kant van de praktijkwerker, in een altijd unieke casus of levenssituatie om mee te starten en samen een weg te gaan.

Door samen te reflecteren, door cliënten, consulent en regioverantwoordelijke, in een dialoog, op momenten die betekenisvol/misschien ook spannend tot beangstigend waren, kan het waardevolle werk van de cliënt, het netwerk en de consulent zichtbaar worden gemaakt. Het draagt bij aan 'lessons learned' ook vanuit het perspectief van leidinggevenden binnen een lerende organisatie die kunnen bijdragen aan een betere ondersteuning van haar praktijkwerkers in de frontlinie en aan het begrijpen en zo ook faciliteren van wat zinvol is in hun dagelijks werk met cliënten.

03. Wat hebben deze feedbacklussen ons geleerd?



Katrien: Wat hebben deze feedbacklussen ons geleerd?

03.01 Wat leerden we over de eerste contacten/gesprekken?:



Katrien: Wat leerden we over de eerste contacten/gesprekken?:



Aunt

"That was of course THE meeting, because you wonder: how will it be? Is my presence really necessary? Katrien was always very honest and from the first moment she said: Look, I'm also here to learn from you. But at that first moment I had very mixed feelings: I thought Katrien is the 'expert' who is going to help us, but she told us that she is also going to learn from us. At that moment I felt a little of mistrust to be honest."

Video 1: 36 seconden

Dia 7

KV2

Katrien Vertonghen; 25/10/2021

VIDEO



Opgroeien

Jeugdhulp

Aunt

"But what I did notice that first day is that you have three stories and that there was a lot of respect. And I know I was going to behave myself anyway, but you don't know how the others will react. But from Katrien I felt such a peace and respect to everybody: that brought automatically peace to everyone. That's a weird thing to say, but it's true."

De eerste contacten hebben de verwachtingen van de moeder over kinder- en jeugdbescherming 2.0 hervormd.

Ze leerde dit te zien als een humaniserende onderneming, waarin ze opnieuw kon gaan spreken als moeder en als mens met een persoonlijke geschiedenis achter het traumatische feit dat het openbaar ministerie ons had gemeld.



Opgroeien

Jeugdhulp

Isabelle: Het belang, al van bij het eerste telefoontje, van het brengen van hoop en positieve moed door Katrien voor de cliënt is van onmiskenbaar belang. De moeder was bang, ze verloor door tussenkomst van het jeugdparket haar twee kinderen, was bang voor wat het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg was of zou doen. De eerste contacten hebben de verwachtingen van de moeder over kinder- en jeugdbescherming hervormd. Katrien veranderde haar angstige verwachtingen in hoop, De moeder leerde ons werk zien als een humaniserende onderneming, waarbij door de consulent ruimte wordt gemaakt voor de cliënt om weer te gaan spreken en woorden, verhaal te vinden als moeder en mens met een persoonlijke geschiedenis achter het door het openbaar ministerie gemelde traumatische feit, ze ervaaarde dat zij voor de consulent meer was dan de moeder die een mes op de keel van haar dochter had gezet. De eerste contacten tussen Katrien en de moeder droegen bij aan de ervaring van humanisering voor de moeder, een zeer belangrijke stap omdat haar daad niet alleen gevolgen had voor haar dochter, maar ook voor haar eigen persoon, het had haarzelf ook gecriminaliseerd. Katrien nam contact op met de persoon achter de traumatiserende act en bouwde een werkrelatie op met de moeder, en hielp haar om gedurende het hele werk samen het incident te begrijpen en betekenis te geven. De eerste contacten hielpen ook Katrien als consulent om kennis te maken met de taal van de ander. De moeder werd door Katrien uitgenodigd om vanuit haar perspectief vragen te beantwoorden over schade, impact op de kinderen,...: dit was nuttig voor Katrien om gevaarsboodschappen te formuleren in de taal van de moeder, later ook van de vader en de kinderen. Taal is een heel belangrijk vehikel, om zorgzaam te hanteren. Ook in de formulering van boodschappen gericht op het verenigen van ouders en netwerk rondom veiligheid van kinderen.



Katrien: Wat leerden we over het gebruik van gevaarsboodschappen?

Moeder, de kinderen en hun netwerk stipten het belang aan om tijdens een eerste gesprek ook aandacht te hebben voor de aanwezige krachten en reeds bestaande veiligheid.

In aanloop naar het eerste gesprek formuleerde ik samen met mijn teamleden gevaarsboodschappen en veiligheidsdoelen op. Deze deelde ik op voorhand met de 17jarige, moeder en vader. Op deze manier wist iedereen reeds voor het eerste gesprek waar wij vanuit het OCJ/de gemandateerde voorziening bezorgd over waren en WAT er diende te veranderen.



Mother

"The danger statement is also important to dwell on yourself. Because you can say 'that won't happen again', but you can always have a weak moment again and then the danger statement says: ding dong weak up."

Video 3: 23 seconden

Op deze manier maakten de gevaarsboodschappen iedereen bewust van wat er met het kind was gebeurd.



Opgroeien

Jeugdhulp

Isabelle

Op deze manier maakten de gevaarsboodschappen door haar formulering en taal iedereen bewust van wat er met het kind was gebeurd.



Isabelle: What did we learn about the presence and cooperation of network?

Wat hebben we geleerd over de formatie van een gezin tot een actief netwerk dat veiligheid van kinderen omarmd en hiervoor gedeelde verantwoordelijkheid samen met ons opneemt?



Mother

"The presence and cooperation of the network in any case, that is very important. Because the person (the guilty one/the bogeyman: me at that time), also hears from the network how they see the person: that also humanizes I think. How the others persons see me also gave Katrien a better idea of who I am."

Video 4: 27 seconden



Mother

"At first you think: I can do it alone. It is only by having a 24/24 network around you that you can relax, tackle things together and make changes."

"It had never happened before that people had supported me for such a long period (3 to 4 months). I'll take that with me for the rest of my life."

Video 5: 26 seconden



17-year-old

"The presence of network from the early start is important: that way everyone around you also knows what has been said and that nothing else is said and that things eventually fall apart again. Yes, I think that's very good."

Video 6: 12 seconden



17-year-old

"We are also very stubborn and we never take the first step to talk to each other, because we keep things to ourselves. But Katrien made sure that we went with it and kept talking, even if it didn't work out. She was always there. And even though someone wouldn't talk, she started talking and eventually the other person started talking through her."

"We have learned to talk to each other. That's how we got connected"

Video 7: 35 seconden



Aunt

"You know that everyone needs someone and everyone depends on someone. But you don't expect that you as an aunt are important in order to create safety for the children."

"You need guidance. That's necessary. You can't do it on your own. You love your family and want to offer support, but you don't know how to support them. Here I learned how to do that." Isabelle: Actually you say: it's not just the professional, it's not just the family, it's collaboration that makes the difference."

"Yes because you do lack that expertise. We needed the guidance we get from Katrien. You can say 'Look, we're going to talk and do things among us, among the family'. But then it starts: than you start blaming each other. Because of Katrien we never blamed each other. We were allowed to tell our story, to tell how we felt and how we say the future. I think if you are going to solve things or arrange things only with family members.... : I don't think it will turn out well. You do need that guidance."

Door samen te werken met het gezin en dit vorm te geven tot een actief netwerk, werd het gevoel van verbondenheid binnen het gezin versterkt.

Op een gegeven moment kon ik zelf een stapje terug zetten en werd iemand uit het netwerk voorzitter.



Opgroeien

Jeugdhulp

Isabelle: Door samen te werken met het gezin en familie en dit vorm te geven tot een actief netwerk, werd het gevoel van verbondenheid binnen het gezin en haar familie versterkt.

Katrien: Ook voor mij als consulent/dossierbeheerder waren de netwerkoeverleggen zeer belangrijk.

Op een bepaald moment zagen we ook een verschuiving tot stand komen: in het begin kwamen de netwerkpersonen mee naar het overleg als ondersteuning voor moeder.

Bijvoorbeeld om mij (en het OCJ) duidelijk te maken dat moeder geen alcoholiste was.

Maar na een tijdje kwamen zij mee als ondersteuning voor de kinderen. Dat was zeer mooi om te zien en het was een zeer krachtig moment.

We verlieten samen de vraag of moeder al dan niet kampte met een alcoholproblematiek. Door verder de focus te leggen op de veiligheid van de kinderen, gingen de netwerkpersonen ook mee in het denkproces dat het over de veiligheid van de kinderen ging en niet over een al dan niet aanwezige problematiek bij moeder.

Op een bepaald moment kon ik zelf een stapje opzij zetten en werd iemand uit het netwerk zelf (namelijk de groot tante) de netwerkvoorzitter.



03.04 Wat leerden we over het gebruik van Woord en Beeld?



Opgroeien

Jeugdhulp

Katrien: wat leerden we over het gebruik van Woord en Beeld?

Moeder maakte met mijn hulp een Woord en Beeld op voor haar kinderen. Hierin werd verwoord en getekend wat er juist was gebeurd, welk traject er werd gelopen met alle netwerkfiguren en wat er nodig was om het dossier op het OCJ te kunnen afsluiten.

Moeder las in aanwezigheid van het volledige netwerk deze Woord en Beeld voor voor haar zoontje. Nadien kreeg iedereen uit het netwerk een kopie van het Woord en Beeld mee naar huis.



Mother

"It seems bizarre and stupid, because you have to start drawing. But I think it will reach its goal in the end. If later my son doesn't have questions about what happened, so much better. But maybe one day he will ask me 'mom what happened when the police took me to live with my grandmother?'. Then I have the Words and Pictures to talk about it openly and correct."



Aunt

"I never thought a words and pictures would be so important. I've also put it in a book and in a safe place so if I ever need it I will find it right away. If a child starts asking questions and you as an adult have forgotten things: then you are not going to help the child. With the Words and Pictures you can see what happened, how it has been, things that where important,... I never thought it would be useful for us to."

04. Wat wordt aan het einde van het proces als zinvol herinnerd?



Katrien: Wat wordt aan het einde van het proces als zinvol herinnerd?

Op verschillende momenten benoemden de cliënten mijn open en lerende houding.

Ik heb mijn eigen leerproces transparant gemaakt naar de cliënten en hun netwerk en dat had een positief effect op hun eigen proces.

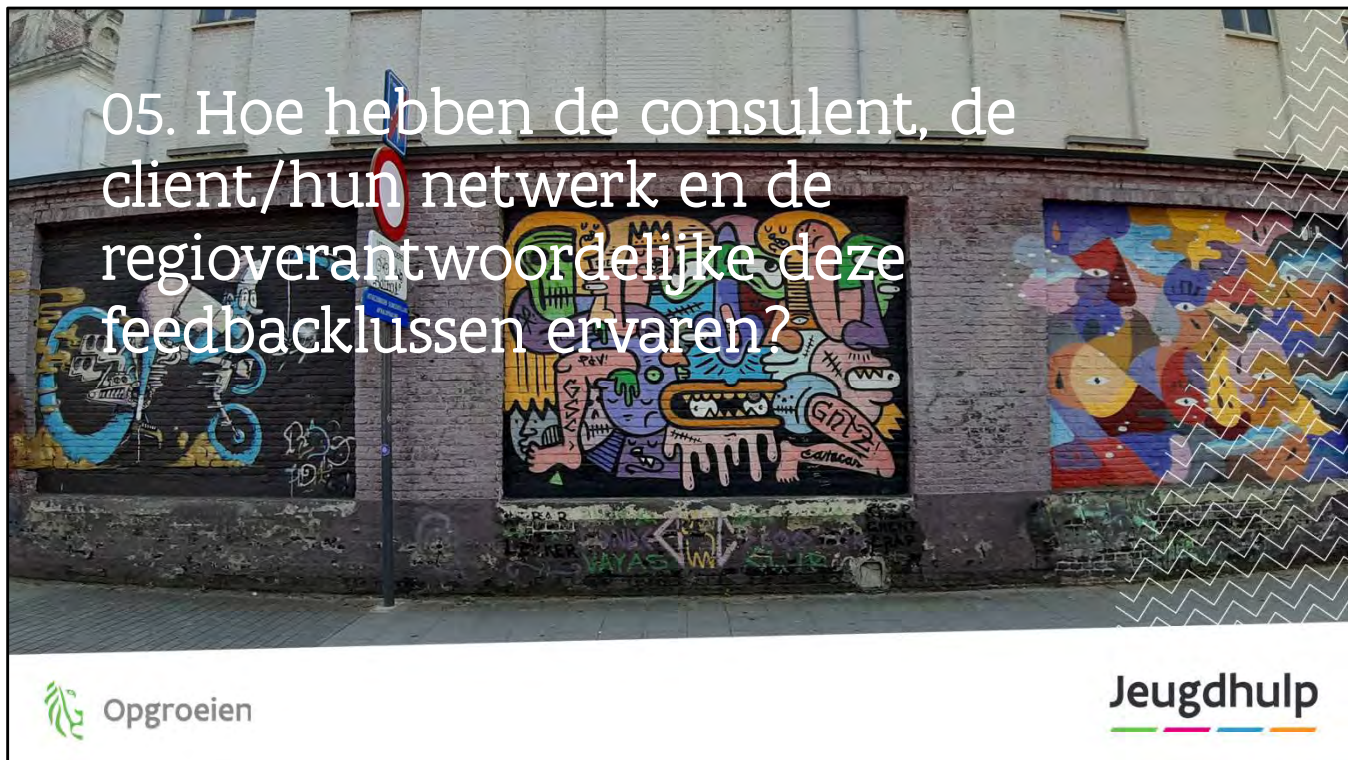
Dit heeft in hoge mate bijgedragen aan het opzetten van parallelle processen bij het opnemen van gedeelde verantwoordelijkheid voor de veiligheid van kinderen.

Het vormde een samenwerking tussen cliënt, familienetwerk en kinder- en jeugdbescherming.

En het werd ervaren als menselijk, empathisch en respectvol, terwijl we samen met een gedeelde kennis en autoriteit aan de slag gingen om de behoeften en veiligheid van het kind te waarborgen en garanderen.

Hoewel ze een deskundige hadden verwacht, iemand die optreedt als onderwijzer of rechter, kwamen ze een consulent tegen met een openheid om te leren en samen te werken. Deze leerhouding was een belangrijke hefboom voor de cliënten en hun netwerk om samen verder te gaan naar een actieve houding, stap voor stap, het vertrouwen in elkaar te hervinden, samen te ervaren en nieuw leven te blazen in wat dit gezin had gestresseerd, ondersteuning te voelen door warme gevoelens van gehechtheid en verbondenheid.

05. Hoe hebben de consulent, de client/hun netwerk en de regioverantwoordelijke deze feedbacklussen ervaren?



Katrien: Hoe hebben de consulent, de cliënt/hun netwerk en de regioverantwoordelijke deze feedbacklussen ervaren?

Ik wist op voorhand niet wat de cliënten zouden antwoorden op de vragen van de regioverantwoordelijke: ik was echt zenuwachtig.

Ik ben erg dankbaar dat de regioverantwoordelijke tijd wilde vrijmaken voor deze feedbacklussen. Op deze manier kon zijzelf horen wat werkt en wat de moeilijkheden zijn wanneer je als consulent intensief aan de slag gaat met Signs of Safety,

Het is jezelf kwetsbaar opstellen, maar zo realiseer je, je ook steeds beter dat cliënten zich kwetsbaar moeten opstellen in elk gesprek met hun consulent.



Jeugdhulp

Isabelle:

It's making yourself vulnerable, but in this way you also realize that clients have to be vulnerable in every conversation with their case workers.

Het installeren van feedbacklussen vraagt moed,
kwetsbaarheid en openheid van de cliënten,
netwerkfiguren, consulent en organisatie.



Jeugdhulp

Isabelle: Het installeren van feedbacklussen vraagt moed, kwetsbaarheid en openheid van cliënten, netwerkfiguren, consulent en organisatie.

De cliënten en de consulent ervoeren de feedbacklussen door me als spannend, en ook dat waren ze voor mij. Spannend, het was een ontmoeting aangaan en zoeken, zowel met de cliënten als met de consulent op een voor me vanuit mijn perspectief als leidinggevende heilige grond, namelijk: de praktijk waarin zij samen hebben gewerkt en elkaar gezocht. Ik kan deze echt ook inschatten op haar bijzondere waarde op een heel enthousiaste wijze omdat ik zelf wel wat ervaring aan den lijve heb gehad in de praktijk met mensen op kwetsbare momenten in hun leven. Als leidinggevende ben je ook heel erg verbonden met het werk van consulenten in het domein waarin we samen actief zijn. Leidinggeven en willen leren zou nooit lukken in een koekjesfabriek.

De betrokkenheid van de moeder, de dochter en de tante bij de feedbacklus werd mogelijk gemaakt door de kracht van hun partnerschap en hun werkrelatie met de consulent Katrien. Ook werd duidelijk tijdens de feedbacklussen wat het voor de cliënten mogelijk maakte om zelf actieve stappen te zetten, doelen te bepalen en samen (cliënten, netwerk en casuswerker) richting en betekenis te geven aan de samenwerking.

Wat mij vooral opviel was de intense band tussen de cliënten en Katrien tijdens de feedbacklussen. Ze hadden voornamelijk dezelfde momenten en stappen in het proces als gedenkwaardig en betekenisvol ervaren in het WIJ-verhaal zoals ze het noemden, een WIJ-verhaal dat ze allemaal samen als partners hebben opgebouwd tijdens hun reis van 4 intense maanden van ontmoeten en samenwerken. Deze betekenisvolle momenten waarop ze tijdens de feedbacklussen verder doordachten, waren momenten die sterk hadden bijgedragen aan de vorming van een groep gezinsleden tot een actief netwerk gericht op

veiligheid van kinderen.

De reeds bestaande banden in het gezin werden nog sterker door de uitnodiging van de consulent om elkaar beter te leren kennen, over de ervaren pijn, de schaamte maar ook over de liefdevolle inzet voor elkaar, vooral voor de kinderen.

Dit draagt ook bij tot een sterke verbinding tussen praktijk en management. Zij horen ook bij elkaar en zijn niet los van elkaar te zien.



Opgroeien

Jeugdhulp

Isabelle: Doorheen het dialogische instrument van de feedbacklussen was het voor de organisatie mogelijk om door middel van een senior leider een sterke connectie te maken met de praktijk en het werk van de consulent en de cliënten. Dit draagt ook bij aan een sterke verbinding tussen praktijk en management. Ze horen ook bij elkaar en zijn niet los van elkaar te zien. They belong together.

Laten we niet vergeten dat de dialogische benadering van de feedbacklussen voor mij niet in een metapositie staat ten opzichte van het traject dat plaatsvond tussen cliënt en consulent. De feedbacklus brengt de cliënt en de consulent opnieuw bij elkaar om stil te staan en na te denken over hun samenwerking, het is een gespreksinstrument dat hun voortdurende dialoog verder brengt en elkaar bewuster maakt van hun reis samen en wat er was gebeurd, wat ze hebben laten gebeuren voor en met elkaar. Een soort feest, zeker, maar ook een kans om hun verhaal te vertellen en hun vermogen om samen over hun werk na te denken, te verdiepen. Het is een reflecterende dialoog die wordt ondersteund in dit geval door een senior leider waaraan deze ook deelneemt en ook leert.

Feedbacklussen door een senior leidinggevende drukken in kinder- en jeugdbescherming 2,0 een ethische relatie uit waarin gelijkwaardigheid, leren en samen zoeken centraal staan.

Gedreven door een sterke nieuwsgierigheid en een verlangen om bij te dragen aan een menselijke, minder bureaucratische en minder probleemverzadigde kinderscherming, een kinderscherming geconstrueerd als een WIJ-verhaal waar iedereen dezelfde is in het licht van leren en bij elkaar horen.



Opgroeien

Jeugdhulp

Een feedbackloop is geen evaluatie, het werd niet gedreven door de bereidheid om algemene kennis over de gemiddelde cliënt en praktijk te verwerven, het werd gedreven door een sterke nieuwsgierigheid en verlangen om bij te dragen aan een menselijke, minder bureaucratische en minder probleemverzadigde kinderscherming, een kinderscherming geconstrueerd als een WIJ-verhaal waarin iedereen dezelfde is in het licht van leren en bij elkaar horen.



Thank you for your attention