



Nederlands
Jeugdinstituut



Samen leren van incidenten

Vier gesprekskaarten

Samen leren van incidenten

Incidenten in de jeugdhulp hebben een grote invloed op iedereen die erbij betrokken is. Zeker als er iets ergs gebeurt in je nabije werkomgeving, kan dat veel emoties oproepen. Dan ga je met elkaar na wat er precies gebeurd is en hoe dit voorkomen had kunnen worden. Maar ook wanneer er ergens anders iets ingrijpends heeft plaatsgevonden, kan dat veel impact hebben op het werk van professionals.

Leren en professionaliseren gaat over bewust reflecteren, dilemma's bespreken, tegenspraak organiseren en integraal samenwerken. Dat vraagt om een veilige organisatiecultuur waarin medewerkers fouten mogen maken, maar tegelijkertijd worden uitgedaagd daarvan te leren verbeteren. Voorwaarde is dat zij daarvoor voldoende tijd, ruimte en praktische mogelijkheden hebben.

We weten al veel, maar toch lukt het soms niet die kennis in de praktijk toe te passen. Dat is vooral het geval als er zorgen zijn over veiligheid en het spannend wordt of de situatie houdbaar is. Dan ontstaat er vaak stress en zijn we geneigd houvast te zoeken in protocollen en afspraken. Of we gaan onszelf en anderen overtuigen met feiten, in plaats van de tijd en rust te nemen om zorgvuldig na te gaan wat op dat moment het beste past.

Maar hoe kunnen we dan wel met elkaar leren van incidenten? Welke dilemma's komen we dan tegen? Welke vragen moeten we onszelf en de ander stellen? En welke kennis kunnen we daarvoor gebruiken?

Deze gesprekskaarten kunnen helpen om hierover met elkaar in gesprek te gaan. Professionals, beleidsmakers en bestuurders kunnen ze gebruiken om samen te leren en tot een reflectieve en veerkrachtige werkomgeving te komen.

Vier gesprekskaarten

De vier gesprekskaarten gaan over thema's die van belang zijn als er in het werk met gezinnen sprake is van veiligheidsrisico's. De kaarten beginnen met een korte toelichting per thema. De vragen die daarop volgen, kun je aan jezelf stellen of met collega's bespreken. Professionals en beleidsmakers van verschillende organisaties kunnen aan de hand van deze vragen met elkaar in gesprek gaan. De kaarten bieden geen allesomvattende antwoorden, maar wel mogelijkheden om te leren over cruciale onderwerpen binnen het samenwerken aan veiligheid in de jeugdhulp.

De thema's zijn:

- Luisteren en geloven
- De onafhankelijke en alwetende professional bestaat niet
- Samenwerken in een zorgteam
- Handelen bij zorgen over veiligheid

Luisteren en geloven

Als je je zorgen maakt over de veiligheid van kinderen of jongeren en vermoedens hebt van kindermishandeling, is het belangrijk om daarover met hen te praten. Om dat zorgvuldig te doen en serieus in te gaan op hun inbreng, is het nodig goed en geduldig naar hen luisteren. Aansluiten bij hun belevingswereld en een geschikte plek kiezen om te praten, helpt ook. Je kunt verschillende hulpmiddelen gebruiken om in gesprek te gaan met kinderen en jongeren en om signalen van kindermishandeling te herkennen en in kaart te brengen.

Wat maakt het lastig om te luisteren en te geloven wat er speelt bij een kind of jongere?

Je kunt in de valkuil van ongeloof lopen. Juist als er iets heel ergs gebeurt, kun je een afweerreactie krijgen: het kan niet waar zijn. Andere betrokkenen, zoals collega-hulpverleners, (pleeg)ouders of andere volwassenen in de omgeving, kunnen de signalen die jij ziet niet herkennen of ontkennen. Je kunt dan aan jezelf gaan twijfelen. Ook kan een kind of jongere uit angst, loyaliteit of om een andere reden dingen zeggen of doen die niet lijken te kloppen. En als je geen vertrouwensrelatie hebt met een kind of jongere, kun je je afvragen of het wel past of helpt als jij met het kind of de jongere gaat praten.

Hoe bied je een luisterend oor?

- Kies voor een geschikte plek om te praten. Niet tegenover elkaar aan een kantoortafel, maar op een plek waar het kind of jongere zich op zijn gemak voelt.
- Maak duidelijk aan het kind wie je bent en wat je kunt doen.
- Sluit aan bij de belevingswereld van het kind of jongere en stem af op de leeftijd en het ontwikkelingsniveau. Let bijvoorbeeld op woordgebruik, de manier van vragen en volg het tempo van het kind.
- Laat merken dat je het kind of de jongere serieus neemt, ook als de werkelijkheid anders lijkt dan wat het kind vertelt. Vraag door op de beleving.
- Kom terug op wat eerder is gebeurd of besproken. Vraag of het kind of de jongere alles heeft kunnen zeggen wat nodig is.
- Indien van toepassing: communiceer wat je met de informatie van het kind gaat doen en hoe het kind word meegenomen in het verdere proces.
- Wees je bewust van mogelijke valkuilen en praat hierover met collega's en samenwerkingspartners.



Leervragen voor professionals

- Hoe praat je met een kind of jongere over ingrijpende gebeurtenissen of over aanwijzingen voor misbruik of mishandeling?
- Hoe ga je om met situaties waarin je twijfelt of wat een kind of jongere vertelt wel klopt?
- Wat doe je als volwassenen in de omgeving van een kind of jongere jouw zorgen niet delen?
- Hoe kijk jij naar jouw relatie met de kinderen en jongeren die je begeleidt? Wat zie je als jouw rol in het contact met hen? En welke rol zie je voor andere betrokken hulpverleners? Ben je bijvoorbeeld als jeugdbeschermer een vertrouwenspersoon voor kinderen en jongeren die niet thuis wonen?
- Heb je een goed beeld van de relaties die kinderen of jongeren hebben? En welke mensen zij vertrouwen?

Leervraag voor organisatie en beleid

- Hoe draagt de organisatie of het beleid bij aan zorgvuldige communicatie tussen kinderen of jongeren en hulpverleners?

Meer informatie

- [Onbestaanbaar waar](#)
- [Hoe praat ik met een kind over vermoedens van kindermishandeling?](#)
- [Signalen van kindermishandeling herkennen](#)



De onafhankelijke en alwetende professional bestaat niet

Als professional stel je vragen, vorm je je een beeld van de situatie en leg je uit welke risico's er bestaan. Naast kennis en werkervaring zijn ook je eigen normen en waarden, je voorgeschiedenis als professional en eerdere incidenten in je werk en de media van invloed op jouw werk. Natuurlijk overleg je met collega's, volg je een bepaalde methode of gebruik je instrumenten om de situatie te beoordelen. Maar hoe weet je zeker of je de juiste beslissing neemt?

Waarom is het zo moeilijk om te weten of je de juiste beslissing neemt?

We hebben vaak de neiging om het nemen van beslissingen te vereenvoudigen en op basis van beperkte informatie een oordeel te vormen. Daarna zoeken we dan vooral informatie die ons oordeel bevestigt en negeren we informatie die daarmee in strijd is. Dat heet tunnelvisie. Ook blijkt dat onze besluiten vaak afhangen van de snelheid waarmee we geneigd zijn in te grijpen.

Hoe kun je daarmee omgaan?

- Bedenk dat jij als professional niet zorgt voor veiligheid, maar dat jij het gezin helpt om veiligheid te creëren, samen met de mensen om het gezin heen.
- Wees je bewust van je eigen overtuigingen, blinde vlekken, voorkeuren, kennis en beperkte informatie en vraag collega's je daarover te bevragen.
- Neem een bescheiden houding aan en beschouw kinderen, jongeren en hun ouders als de experts over hun eigen leven.
- Maak gebruik van de verklarende analyse en neem daarin de interactie tussen professional en gezin mee. Deze interactie heeft namelijk vaak invloed op de situatie.
- Organiseer tegenspraak bij een voorgenomen beslissing.



Leervragen voor professionals

- Welke overtuigingen die ik van huis uit heb meegekregen, spelen een rol in mijn werk?
- Welke eerdere ervaring in mijn werk heeft mij als professional gevormd? Welke invloed heeft die nu op mij?
- Wat helpt mij om mijn eigen rol steeds kritisch te beschouwen, ook als er haast geboden is?
- Wat kan ik leren van professionals die eerder betrokken waren bij dit kind, deze jongere of dit gezin?
- Hoe zorg ik voor een volledige overdracht als een collega mijn werk overneemt? Hoe zorg ik dat er geen informatie verloren gaat?
- Welke invloed heb ik op het in stand houden van patronen?
- Hoe weet ik wat ik niet weet? Wat kan ik daarvoor organiseren?

Leervragen voor organisatie en beleid

- Hoe zorgen we binnen onze organisatie voor een leercultuur waarin we elkaar vanzelfsprekend kunnen bevragen?
- Hoe faciliteer je dat organisaties leren van fouten en calamiteiten?
- Hoe organiseer je tegenspraak bij elke professional?
- Hoe gaan wij om met inspectierapporten? Hoe kunnen we daar als organisatie van leren?

Meer informatie

- [De invloed van persoonlijke beslisdrempels verkleinen](#)
- [Richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp](#)
- [Tegenspraak in de jeugdhulp](#)
- [“Bij blinde vlekken: spreek me aan”](#)
- [Cliënt die centraal staat, dat is niet vanzelfsprekend](#)



Samenwerken in een zorgteam

Als een kind of jongere uit huis wordt geplaatst, bijvoorbeeld in een pleeggezin, werk je samen in een zorgteam. Samenwerken met andere professionals en betrokkenen is belangrijk, zeker als er zorgen zijn over de veiligheid. Maar het is vaak ingewikkeld om hier een goed beeld van te krijgen. Professionals hebben daar vaak verschillende ideeën, informatie en kennis over. Het is daarom belangrijk om alle perspectieven te delen en elkaar daarop te bevragen. Alleen met ieders inzet en specifieke kennis kan de plaatsing goed verlopen.

Waarom is het samenwerken in een zorgteam zo moeilijk?

In vrijwel alle inspectieonderzoeken in de jeugdzorg wordt slechte samenwerking tussen professionals en organisaties een belangrijke oorzaak van een calamiteit genoemd. Botsende denkbeelden, belemmerende overtuigingen, verschillende taken, loyaliteiten, verantwoordelijkheden en visies van professionals en organisaties die moeten samenwerken, kunnen een effectieve aanpak belemmeren of zelfs schadelijk zijn. Professionals en andere betrokkenen zijn dan vooral bezig elkaar te overtuigen of zichzelf te positioneren.

Hoe houd je als toegewijd zorgteam oog voor de veiligheid van het kind?

- Luister, vraag door en spreek tegen: om de veiligheids-situatie samen zo goed mogelijk te kunnen beoordelen is alle informatie en kennis nodig. Ga actief op zoek naar andere perspectieven. Bevraag elkaar op mogelijke blinde vlekken, onbewuste aannames en vooroordelen.
- Maak het concreet: breng samen de feitelijke onveilige situaties in beeld. Betrek daar ook andere professionals die het gezin kennen en het netwerk bij. Specificeer en concretiseer. Vraag niet: is er sprake van geweld? Maar: wie doet wat met wie en met welk effect?
- Blijf in gesprek: bespreek met elkaar en met het gezin welke zorgen er zijn. Blijf met alle partijen in gesprek over veiligheid, ook als de crisis voorbij is.

Het zorgteam in de richtlijn pleegzorg

De ouders, het pleegkind (indien twaalf jaar en ouder), de pleegouders, de casemanager of jeugdbeschermer, de pleegzorg-begeleider en eventueel andere belangrijke betrokkenen vormen met elkaar het 'zorgteam'.



Leervragen voor professionals

- Wat is volgens jou de gezamenlijke opgave of opdracht voor de deelnemers aan een zorgteam pleegzorg, gezien vanuit het perspectief van het pleegkind?
- Wat heb jij van dit team nodig om deze opgave te realiseren?
- Wat heb jij van het zorgteam nodig als je zorgen hebt over de veiligheid?
- Hoe voorkom je dat je elkaar aan het overtuigen bent in plaats van aan het samenwerken?
- Wat heb jij van je organisatie nodig om goed te kunnen samenwerken?

Leervraag voor organisatie en beleid

- Wat is de gezamenlijke opgave of opdracht van de deelnemers in een zorgteam pleegzorg, gezien vanuit het perspectief van het pleegkind?
- Hoeveel ruimte hebben professionals om in een zorgteam te doen wat nodig is?
- Kan en mag dit schuren met de bevoegdheden en taken van de professional uit jouw organisatie?

Meer informatie

- [Samenwerking tussen professionals rondom ouders, pleegkind, pleegouders en netwerk](#)
- [Samenwerken in het jeugdveld: hoe?](#)
- [Frustratiewijzer](#)
- [Samen bereiken wat niemand alleen lukt](#)



Handelen bij zorgen over veiligheid

Veiligheid is een beladen onderwerp en een diffuus begrip. Daardoor is het lastig om te bepalen wat er moet gebeuren bij zorgen over de veiligheid van kinderen. Terwijl het juist dan belangrijk is om er te zijn voor kinderen en hun ouders.

Waarom is het zo moeilijk?

Over sommige vormen van kindermishandeling is geen discussie nodig. Die zijn niet veilig en moeten zo snel mogelijk stoppen. Maar meestal is het veel minder duidelijk en oordelen professionals er verschillend over. Daarnaast is veiligheid niet los te zien van de context waarin het kind opgroeit. De omgeving van gezinnen en de samenleving waarin kinderen opgroeien zijn ook van invloed op de veiligheid. Bovendien is veiligheid niet maakbaar. Het effect van ingrijpen is vaak moeilijk te voorspellen. Beoordelingskaders en gestandaardiseerde werkwijzen lijken de objectiviteit rond veiligheid te verhogen, maar hebben in werkelijkheid beperkt effect.

Wat kun je doen?

Overall zijn er mogelijkheden om bij te dragen aan gezond, veilig en kansrijk opgroeien van kinderen:

- In situaties van expliciet huiselijk geweld en kindermishandeling zijn er vaste afspraken om met elkaar te zorgen dat het geweld stopt en de slachtoffers beschermd worden.
- In minder duidelijke situaties kun je met het kind en de ouders zonder oordeel in gesprek gaan over de zorgen die er zijn.
- Je kunt met gezinnen werken aan het beperken van allerlei stress- en risicofactoren, bijvoorbeeld op het gebied van schulden, wonen of psychische problemen van de ouders.
- Besteed vooral ook aandacht aan beschermende factoren, zoals de veerkracht van het gezin, en aan het versterken van hun informele netwerk als vangnet voor wanneer het misgaat.



Leervragen voor professionals

- Hoe ga ik om met mijn eigen handelingsverlegenheid wanneer ik vermoed dat een kind onveilig is, vooral in situaties die niet zwart-wit zijn?
- Hoe kan ik zonder oordeel het gesprek aangaan met ouders én kinderen over de zorgen die ik heb over veiligheid, en hoe zorg ik dat zij zich gehoord en gesteund voelen?
- Hoe kan ik bijdragen aan het versterken van beschermende factoren en het informele netwerk van een gezin, ook als niet alle risico's weg te nemen zijn?

Leervragen voor organisaties

- Hoe geef ik als bestuurder ruimte aan professionals om in onzekere en complexe situaties rond veiligheid te handelen zonder angst voor fouten of repercussies?
- Welke randvoorwaarden en ondersteuning bied ik binnen mijn organisatie om handelingsverlegenheid bij zorgen over de veiligheid van kinderen te verminderen?
- Hoe stimuleer ik een organisatiecultuur waarin het versterken van beschermende factoren en van het informele netwerk van gezinnen net zo belangrijk is als het beheersen van risico's?

Leervragen voor beleidsmakers

- Hoe kan ons beleid professionals de ruimte geven om in complexe en niet-eenduidige situaties rond veiligheid met vertrouwen en zonder oordeel te handelen?
- In hoeverre verminderen we met onze gemeentelijke voorzieningen stressfactoren voor gezinnen die bijdragen aan onveiligheid, zoals schulden of huisvestingsproblemen?
- Hoe stimuleren wij als gemeente de versterking van informele netwerken en beschermende factoren voor gezinnen, ook buiten de formele jeugdzorg om?

Meer informatie

- [Hoe praat ik met een kind over vermoedens van kindermishandeling?](#)
- [Hoe praat ik met ouders over kindermishandeling?](#)
- [De Jeugdkantine | 5. Kindermishandeling](#)
- [Afwegen en beslissen bij vermoedens van kindermishandeling](#)





Het Nederlands Jeugdinstituut is een onafhankelijk en betrokken kenniscentrum dat actuele kennis over jeugd, vakmanschap en de organisatie van het jeugdveld verzamelt, verrijkt, duidt en deelt.

© 2025 Nederlands Jeugdinstituut

Alle informatie uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt worden. Graag de bron vermelden.

Meer informatie:

www.nji.nl/professionalisering

Auteurs: Anne Addink, Harmke Bergenhenegouwen en Agnes Derksen

Foto's: Shutterstock

Vormgeving: Punt Grafisch Ontwerp

**Nederlands
Jeugdinstituut**

Churchilllaan 11
Postbus 19221
3501 DE Utrecht

030 230 6344
info@nji.nl
www.nji.nl