



Verschilmakers

Inleiding – Tussen regels en werkelijkheid

Stel je voor: je zit tegenover een gezin dat al door meer loketten is gegaan dan je op twee handen kunt tellen. In ieder dossier staat keurig wat er is gedaan, welke protocollen zijn gevolgd, welke formulieren zijn ingevuld. Toch is er iets wat nergens verschijnt: het gevoel van dat gezin dat het geholpen worden' vooral over het systeem ging – en niet over hén.

In het jeugdveld wordt al jaren gesproken over hervormingen: minder bureaucratie, betere samenwerking, financiële houdbaarheid. Het klinkt goed, bijna vanzelfsprekend. Maar ergens wringt het. Want terwijl de agenda's en beleidsstukken zich opstapelen, vragen steeds meer professionals zich af: wanneer zijn wij zélf eigenlijk onderdeel van het probleem geworden? En belangrijker: hoe worden we weer onderdeel van de oplossing?

Terugkijken en vooruitblikken

Vanuit de blik van onze grootouders zou het sociaal domein van nu tegelijk ongelooflijk rijk en pijnlijk armoedig ogen: materiële bestaanszekerheid en rechten zijn ongekend uitgebreid, maar de menselijke maat is op veel plekken zoekgeraakt in systemen, labels en loketten.

Vanuit de blik van onze achterkleinkinderen over vijftien jaar wordt deze periode waarschijnlijk herinnerd als een kantelpunt: het einde van een door regels en medicalisering verstikt stelsel, en het begin van een meer nabije, rechtvaardige en relationele vorm van samenleven.

Met de blik van onze grootouders

Voor onze grootouders, opgegroeid in een tijd van armoede, liefdadigheid en verzuiling, zou het huidige sociaal domein eerst en vooral een wonder van collectieve vooruitgang zijn: wettelijke bestaanszekerheid, breed toegankelijke zorg, jeugdbescherming, participatie-instrumenten en een overheid die formeel verantwoordelijkheid neemt voor iedereen. Waar steun vroeger vaak afhankelijk was van kerk, familie of “de goede wil” van een notabele, zien zij nu een fijnmazig stelsel van wetten als Wmo, Jeugdwet en Participatiewet, en een veel grotere publieke moraal dat niemand buiten de boot mag vallen, tenminste op papier.

Tegelijk zouden ze zich verbazen over de paradox dat ondanks deze overvloed aan voorzieningen de bestaanszekerheid opnieuw onder druk staat en de bureaucratie mensen vastzet in formulieren, keukentafelgesprekken en herindicaties. De decentrale verantwoordelijkheid van gemeenten zou hen enerzijds aanspreken – ‘dicht bij de mensen’ - maar anderzijds schrikken ze van hoe versnipperd, complex en tijdelijk alles georganiseerd is, met projectsubsidies, aanbestedingsrondes en wachtlijsten die haaks staan op de langdurige, relationele zorg die zij vanzelfsprekend vonden in hun buurt.

Onze grootouders zouden vooral moeite hebben met hoe vaak problemen van armoede, prestatiedruk en gebrek aan passende leefomgeving worden terugvertaald naar individuele stoornissen, diagnoses en trajecten. Waar zij afwijkend gedrag nog kenden als ‘moeilijk kind’, ‘zware tijd’ of ‘het zit die jongen niet mee’, zien zij nu een generatie kinderen en ouders die massaal het zorg- en diagnosesysteem wordt ingetrokken, zonder dat de samenleving zelf wezenlijk mee verandert. In hun ogen zijn we ongekend rijk aan kennis, meetinstrumenten en specialismen, maar armer geworden in het normale vermogen om elkaar in de eigen kring op te vangen en verschillen te verdragen.

Met de blik van onze achterkleinkinderen (over 15 jaar)

Onze achterkleinkinderen, terugkijkend vanuit circa 2040, zullen deze tijd waarschijnlijk zien als een fase van overspannen systeemgeloof: een tijd waarin men dacht dat elk sociaal probleem met dashboards, protocollen, vroegsignalering en indicaties beheersbaar te maken was. Ze zullen zich verbazen dat professionals zoveel tijd kwijt waren aan verantwoording, data en inkooprelaties, terwijl de echte winst juist bleek te zitten in nabijheid, vertrouwen en duurzame relaties in wijk, school en werk.

In hun dagelijks leven is het sociaal domein hopelijk meer geïntegreerd, eenvoudiger en menselijker: één basis van bestaanszekerheid, minder loketten, en ondersteuning die begint bij de sociale basis in plaats van in gespecialiseerde zorg. De huidige discussies over normaliseren, het terugdringen van medicalisering en het versterken van gemeenschappen zien zij dan als vroege tekenen van een bredere beweging naar een “zorgzame samenleving” waarin verschillende generaties, leefvormen en talenten als rijkdom worden gezien in plaats van risico.

Onze achterkleinkinderen zullen zich waarschijnlijk afvragen waarom het zo lang duurde voordat brede armoedebestrijding, kansgelijkheid en mentale gezondheid als één samenhangende opdracht

werden behandeld in plaats van drie gescheiden beleidsvelden. Ze herkennen in deze periode een dubbel verhaal: enerzijds pijn en uitputting van professionals en inwoners in een overbelast systeem, anderzijds de kiemen van vernieuwing in lokale visies op 2040, experimenten met basiszekerheid, en nieuwe vormen van gemeenschapszorg die uiteindelijk het kompas zijn geworden voor hun tijd.

Drie spanningen in het hart van het werk

Wie met één been in beleid en met één been in de praktijk staat, voelt drie spanningen steeds terugkomen.

- **Regels versus realiteit**
Regels en protocollen zijn bedacht om houvast te geven, risico's te beperken en gelijkheid te bevorderen. Maar in de praktijk reguleren ze vaak vooral... het systeem. De vraag wat menselijk en passend is, raakt snel uit beeld wanneer het belangrijkste criterium wordt of 'het volgens protocol' is.
- **Keurslijf versus kompas**
Waar regels het keurslijf kunnen worden, is het kompas het innerlijke richtsnoer van de professional: vakmanschap, ervaring, intuïtie, moreel besef. Daar waar wet- en regelgeving bedoeld zijn als kader, zijn ze in de praktijk soms verworpen tot kooien waar professionals zich in opgesloten voelen.
- **Snelheid versus luisteren**
De druk om 'door te pakken' is groot: wachtlijsten, targets, formats. Snel handelen voelt als hulpvaardig. Maar juist die snelheid kan ervoor zorgen dat de kernvraag niet meer gesteld wordt: wat is hier eigenlijk echt aan de hand, en wat heeft dit gezin, deze jongere, nú nodig?

Deze drie spanningen vormen de onderstroom van veel ongemak in het jeugddomein. Ze vragen niet alleen om nieuwe regels, maar vooral om een andere manier van kijken en handelen.

Thuis en op het werk - dezelfde mens, ander gedrag

Om te begrijpen waar het schuurt, helpt het om naar huis te kijken. Thuis nemen we beslissingen meestal vanuit drie bronnen: zorg, nabijheid en gezond verstand.

Als je kind stil in een hoek zit, vraag je niet om een formulier. Je vraagt: 'Wat is er aan de hand?' Niet de procedure, maar de persoon komt eerst. Regels – 'eerst huiswerk, dan schermen' – zijn richtinggevend, maar ze zijn niet heilig. Bij koorts, verdriet of zorgen buig je ze. Omdat je voelt wat er nodig is.

Op het werk lijken die vanzelfsprekendheden soms te verdwijnen. Dezelfde mens die thuis flexibel en nabij is, verschuilt zich in het werk achter 'zo doen we dat hier nu eenmaal. Het gesprek verandert van 'wat heb jij nodig?' naar 'wat past binnen het aanbod?'.

De vraag dringt zich op: wat maakt dat we thuis vertrouwen op relatie en gezond verstand, en op het werk zo vaak terugvallen op systeem en controle?

De waarschuwing uit het systeem - toeslagen en andere wonden

De toeslagenaffaire is een pijnlijk voorbeeld van wat er gebeurt als systemen op eigen wielen gaan rijden. Geen enkele regel op zichzelf was noodzakelijkerwijs kwaadaardig. Maar samen vormden ze een machine waarin gezinnen nummers werden, en waarin vrijwel niemand nog hardop zei: 'Wacht even, dit klopt niet.'

Professionals volgden protocollen, hielden zich aan de letter van de wet, maar verloren de mens achter het dossier uit het oog. Het is een extreme, maar niet unieke spiegel. Ook in de jeugdhulp zijn er situaties waar 'volgens de regel' niet hetzelfde is als 'moreel aanvaardbaar' of 'menselijk.'

Die spiegel dwingt tot een andere vraag: niet alleen 'hoe voorkomen we dit nog eens?', maar vooral 'hoe zorgen we dat professionals zich vrij en veilig genoeg voelen om te zeggen: dit voelt niet goed, we moeten hier anders handelen?'.

Systeemdenken - patronen in plaats van schuld

Een belangrijke stap is de verschuiving van schuld naar patronen. De klassieke reflex is: wie heeft hier gefaald? De ouder? De professional? De organisatie? Maar wíe aanwijzen helpt zelden. Het verstevigt vooral defensief gedrag en angst.

Systeemdenken zet een andere bril op. Niet 'wie is fout?', maar 'welke patronen houden elkaar hier in stand?' Wat gebeurt er tussen gezin en professional, tussen organisaties onderling, tussen beleid en praktijk? Hoe voeden trauma's, routines en reflexen elkaar zonder dat iemand dat zo gewild heeft?

Ontschuldigen betekent niet dat alles maar kan. Het betekent dat we erkennen dat vrijwel iedereen naar beste weten handelt binnen zijn eigen kader. Pas als die kaders en patronen zichtbaar worden, ontstaat ruimte om er samen uit te stappen - met meer compassie en meer handelingsperspectief.

De menselijke maat: niet één, maar vele

In beleidsteksten wordt vaak gesproken over 'de menselijke maat', alsof er één definitie zou bestaan. In de praktijk is de menselijke maat relationeel: zij ontstaat in het contact, in de manier waarop we aanwezig zijn, vragen stellen, luisteren en begrenzen.

Een gezin ervaart menselijke maat als het zich gezien, gehoord en serieus genomen voelt. Een professional ervaart menselijke maat als er ruimte is om het werk met aandacht, reflectie en nuance te doen. Geen van beide laat zich vangen in één protocol. De menselijke maat is geen checklist, maar een gezamenlijke oefening in ieder gesprek, met ieder gezin.

Juist dáárom is het tegelijk de grootste kracht én de grootste complexiteit: menselijke maat vraagt keuze na keuze opnieuw om menselijkheid - niet één keer in een beleidsnotitie, maar iedere dag in het klein.

Vertragen – de moeilijkste vorm van professionaliteit

In tijden van crisis is de reflex om te versnellen begrijpelijk. Er wordt om actie gevraagd, om plannen, om zichtbare stappen. Maar haast leidt vaak tot meer haast: symptoombestrijding, stapeling van hulp, nog een traject er bovenop.

Vertragen is iets anders dan niets doen. Het is de moed om eerst te vragen:

- Wat is hier echt de opgave - zoals de ander die ziet?
- Waar zit de energie om iets te veranderen?
- Wie zijn belangrijk in het leven van deze jongere, dit gezin?
- Wat is hun eigen plan - en wat kunnen wij daaraan toevoegen, in plaats van het overnemen?

Vertragen vraagt vakmanschap: luisteren zonder meteen op te lossen, spanning verdragen zonder direct te sussen, het niet-weten toestaan als beginpunt van beter weten. Het is misschien wel de moeilijkste vorm van professionaliteit.

Leren van ouders – loslaten, spiegelen, samen zoeken

Opvoeden laat zien hoe subtiel die professionaliteit is. Goede ouders weten dat zij hun kind niet voor alles kunnen behoeden. Ze weten – meestal door schade en schande – dat kinderen leren door te proberen, te vallen, opnieuw te proberen.

Drie bewegingen springen eruit:

- Loslaten: niet alles willen fixen, maar vragen 'wat ga jij doen?' in plaats van automatisch hulp te organiseren.
- Spiegelen: niet veroordelen, maar laten zien wat het gevolg is van gedrag - en de ander helpen daar betekenis aan te geven.
- Samen zoeken: niet dicteren wat er moet gebeuren, maar naast iemand gaan staan en opties verkennen.

In hulpverlening gebeurt vaak het omgekeerde: professionals nemen over, sturen, corrigeren. Met de beste bedoelingen, maar soms met als bijeffect dat mensen afhaken of afhankelijk worden. De kunst is om meer te gaan doen wat goede ouders al lang – vaak intuïtief – doen: begeleiden zonder overnemen, begrenzen zonder vernederen, ruimte geven zonder weg te kijken.

Van sturen naar faciliteren – eigenaarschap teruggeven

Die ouderlijke wijsheid vertaalt zich naar een andere professionele houding: van sturen naar faciliteren.

- In sturende hulp bepaalt de professional het plan, voert de cliënt uit en ligt de verantwoordelijkheid vooral bij de hulpverlener.
- In faciliterende hulp spreekt de professional uit wat hij ziet, stelt vragen en ondersteunt bij het maken van een eigen plan. De verantwoordelijkheid verschuift naar de persoon of het gezin zelf.

Dat is geen pleidooi voor afzijdigheid. Integendeel: faciliteren vraagt nabijheid, moed en duidelijke begrenzing waar nodig. Maar het doel verschuift: niet 'ik los jouw probleem op', maar 'ik help je zelf het probleem op te lossen'. Daar groeit autonomie - van jongere, van gezin én van professional.

De brede blik – voorbij het jeugdhulpperspectief

Ook de manier waarop naar problemen wordt gekeken, vraagt verbreding. Een jeugdhulpprofessional ziet vaak jeugdhulp, een leraar onderwijs, een arts gezondheid. Allemaal belangrijke perspectieven, maar ieder ook beperkt.

De vraag is niet alleen 'wat is er met dit kind?', maar 'wat speelt er in het leven van dit kind?'. Werkloosheid, schulden, huisvesting, discriminatie, een onveilige wijk – al die factoren kleuren gedrag en ontwikkeling.

Ervaringsdeskundigen - mensen die zelf armoede, uitval, stigmatisering of zware zorgtrajecten hebben doorleefd - voegen daar een onmisbaar perspectief aan toe. Zij herkennen schaamte, wantrouwen en overlevingsstrategieën die in dossiers vaak onzichtbaar blijven. Wanneer hun stem gelijkwaardig wordt meegenomen, verschuift de blik: van probleem naar mens, van symptoom naar context, van 'voor' naar 'met' mensen werken.

Wat professionals nodig hebben – vier voorwaarden

Veel professionals voelen haarfijn aan wat er anders moet - en willen ook anders werken. Maar willen is niet genoeg. Drie, eigenlijk vier voorwaarden keren steeds terug:

- **Professionele autonomie**
Ruimte om af te wijken van protocollen als de situatie dat vraagt. Regels als grens, beleid als richting, maar de invulling als verantwoordelijkheid van de professional.
- **Continuïteit**
Gezinnen hebben mensen nodig, geen rouleersystemen. Een vaste professional die de tijd krijgt om relaties op te bouwen, patronen te zien en vertrouwen te laten groeien.

- **Redelijke werkdruk en ruimte voor reflectie**

Menselijke maat vraagt tijd: tijd om te luisteren, te analyseren, te overleggen, te leren van casuïstiek. Zonder ademruimte wordt ieder gesprek een afvinkmoment.

- **Serieuze plek voor ervaringskennis**

Ervaringsdeskundigen en betrokken inwoners niet als “inspraak”, maar als structurele partners in teams, beleid en besluitvorming.

Zonder deze voorwaarden blijft de oproep tot menselijke maat een morele aansporing - mooi, maar uitputtend. Met deze voorwaarden wordt het een realistisch handelingsperspectief.

Van keurslijf naar kompas – de professional van de toekomst

In de kern draait het om één beweging: van keurslijf naar kompas.

De professional van de toekomst is geen uitvoerder van checklists, maar iemand die weet, durft, voelt en verantwoordt. Die systemen kent, maar zich er niet achter verschuilt. Die in een gesprek met een gezin niet eerst denkt: ‘welk product past hierbij?’, maar: ‘wie zit hier, wat speelt er, en wat is een volgende betekenisvolle stap?’.

Dat vraagt ook iets van bestuurders en leidinggevend: de moed om controle in te ruilen voor vertrouwen, om fouten als leerkans te zien, om kwaliteit boven kwantiteit te laten gaan. Anders gezegd: zelf de menselijke maat voorleven.

Slot - Het verschil dat jij maakt

De beste hulp is niet de meeste hulp. Het is de hulp die zegt: ‘Ik geloof in je’ – en dan een stap opzij doet, zodat de ander zelf kan gaan staan.

Tussen regels en realiteit, tussen systeem en mens, is een ruimte waarin professionals elke dag opnieuw kiezen: volg ik alleen het handboek, of volg ik ook mijn kompas? In die ruimte wordt het verschil gemaakt. Niet door nóg een agenda of memo, maar door mensen die durven vertragen, vragen, loslaten en naast iemand gaan staan.

Daar, precies daar, begint de professional van de toekomst - en wordt de menselijke maat geen slogan, maar dagelijkse praktijk.

Verschilmakers

Tussen beleidsstukken en protocollen ontstaat een stille vraag: wanneer zijn wij hulpverlener geworden van het systeem, in plaats van bondgenoot van gezinnen?

Verschilmakers durven daartegenin te gaan: zij vertragen waar alles sneller moet, kiezen relatie boven regels en zoeken patronen in plaats van schuld.

Met een kompas van vakmanschap, ervaringskennis en menselijke maat bouwen zij stap voor stap aan jeugdhulp die niet over mensen gaat, maar mét hen.

#Verschilmakers #jeugdhulp #menselijkeMaat #systeemdenken #professioneleAutonomie
#ervaringsdeskundigheid #jeugddomein #vanKeurslijfNaarKompas #vertraging #eigenaarschap