

# DE PREVENTIEVE REFLEX, HOE DOE JE DAT?

Wanneer medewerkers het belang van de preventieve reflex niet inzien, wordt elk instrument hoe goed ook, ervaren als ballast. Ook het ontbreken van tijd, ondersteuning en middelen smooit al gauw het enthousiasme.

## Preventie, we beginnen niet van nul

Als kersverse stafmedewerker binnen een Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) heb ik de uitdagende maar moeilijke opdracht om algemene preventie te implementeren binnen de ganse organisatie. Een moeilijke opdracht omdat ons CAW zowat alle werkvormen in huis heeft (gaande van een Jongeren Advies Centrum tot een opvangcentrum voor thuislozen tot justitieel welzijnswerk). In een zeer uitgestrekt arrondissement liggen die verspreid over 24 vestigingsplaatsen. Dat juist ik de opdracht toegewezen kreeg, is niet zo verwonderlijk. Nadat ik een periode actief was geweest in het onderwijs, startte ik mijn carrière in het welzijnswerk 17 jaar geleden als vormings- en preventiewerker. Reeds van bij het begin was ik gebeten door de preventiemicrobe. Tijdens die eerste jaren ondervond ik aan den lijve hoe men in het welzijnswerk worstelde met de invulling van de preventieve opdracht. Zo verenigden we binnen het Jongerenadviescentrum (JAC) preventie tot het klassieke vormingswerk. Ik gaf een aantal jaar dag in dag uit op scholen relationele en seksuele voorlichting aan jongeren. Op vraag van derden, in dit geval de school, voerden wij 'ons nummertje' op. Wij draaiden op automatische piloot zonder dat we dit toetsten aan een eigen probleemanalyse of zonder een link te leggen met ervaringen vanuit de jeugdhulpverlening. Soms ging het zelfs zo ver dat de school ons vooraf mededeelde wat we wel en niet mochten zeggen of tonen. We werden een dienstverlenende instantie in functie van het onderwijs. Gelukkig werden wij als preventiewerkers niet ondergebracht in een apart vormings-team maar maakten wij deel uit van de globale JAC-werking. We combineerden onze preventiefunctie steeds met het onthaalwerk. Zo bleven we voeling houden met de individuele hulpvragen en probeerden we de informatie die we kregen uit onze individuele gesprekken met cliënten mee te nemen in onze vormingsactiviteiten. Zo bleef er toch een beperkte link tussen preventie en individuele hulpverlening. Versta me niet verkeerd. Ik doe met dit voorbeeld geen uitspraak over de zinvolheid van relationele en seksuele vorming op school of de rol die een CAW hierin al dan niet moet opnemen. Jeugdhulpverleners ondervinden nog dagelijks dat heel wat jongeren nog een hoop vragen hebben over relaties en seksualiteit. Ik pleit er wel voor om een vormingsactiviteit niet te zien als doel op zich maar als een middel dat je strategisch kan inzetten om een probleem te voorkomen.

## Preventie, het vijfde wiel aan de wagen

In het decreet op algemeen welzijnswerk is preventie opgenomen als derde kerntaak. Maar in de beginperiode was in ons CAW preventie het vijfde wiel aan de wagen. Elders was dat niet anders. 'Och ja, we moeten nog aan preventie doen.' In het jaarverslag maakten we ons ervan af met een overzicht te geven van de vormingsactiviteiten. Toch was er de wil om hulpverlening en preventie dichter bij elkaar te brengen. Zo maakte elke vormingswerker deel uit van een hulpverleningsteam. Ondanks deze wil bleek het water tussen preventie en hulpverlening voorlopig nog veel te diep. Onze vormingswerkers vonden moeilijk hun plaats in een organisatie die zich voornamelijk profileert op haar opdracht rond individuele hulpverlening. En onze hulpverleners zagen niet altijd in dat ook zij een algemene preventieve opdracht hebben. Ze associëren preventie met vorming en dus wordt dat een exclusieve opdracht voor vormingswerkers. En zo werd de 'zwarte piet' doorgegeven. In het beste geval vertaalden ze hun preventieve opdracht naar de individuele cliënt wat zich liet horen in uitspraken als: 'Door onze hulp voorkomen we dat de cliënt opnieuw in de problemen geraakt, dus we werken wel degelijk preventief.' En gelijk hebben ze. Ze deden op dat moment inderdaad aan individuele preventie maar lieten wel enorme kansen liggen om bruggen te bouwen naar een preventie die het individuele niveau overstijgt. (zie Goris e.a.,2007)

Ook binnen het managementteam (overleg tussen clustercoördinatoren en directie) was er vaak Babylonische spraakverwarring als het over preventie ging. In die periode was ik actief als clustercoördinator jongeren. Ik heb tijdens beleidsvergaderingen meermaals meegemaakt hoe we met het management tevergeefs pogingen deden om het begrip preventie duidelijk af te bakenen. Het ontbrak ons dus aan een duidelijk referentiekader dat de brug legt tussen individuele hulpverlening en algemene preventie.

## Op zoek naar een duidelijk kader

Een vormingsaanbod rond het wat en hoe van preventie, kwam op dat moment dan ook als een geschenk uit de hemel gevallen. Via een denktank die het Pluralistisch Overleg Welzijnswerk (POW) samen organiseerde met het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk maakten we kennis met het referentiekader rond wenselijke algemene preventie. Er kwam licht in de duisternis. Het werd duidelijk dat preventie geen afzonderlijke opdracht is maar een geheel van acties die men doelbewust neemt als gevolg van verontwaardig-

ging die men vaststelt in de dagelijkse hulpverleningspraktijk. Dit gaf me een aha-erlebnis. Voor het eerst werd er een brug gelegd tussen preventie en hulpverlening.

Door dit kader leek het mij makkelijk om hulpverleners mee te trekken in het bad van preventie. In mijn dagelijkse werkomgeving, aanvankelijk als leidinggevende en later als stafmedewerker hoorde ik mijn collega's tijdens de koffie of middagpauze meermaals hun hart luchten over situaties die ze vaststelden bij hun cliënten. Hoe ze bijvoorbeeld overmand werden door kwaadheid omdat de zoveelste jongere gepest werd in dezelfde schoolomgeving.

'Dat klopt toch niet, dit is onrechtvaardig en de school moet hier haar verantwoordelijkheid nemen'.

Vaak bleef het bij ventileren bij collega's of ondernamen men enkel een actie ten aanzien van die ene individuele cliënt. Mij was al snel duidelijk dat als we algemene preventie willen uitbouwen in ons CAW we in eerste instantie alle medewerkers moesten overtuigen dat algemene preventie niet iets is voor enkele vrijgestelde specialisten. Iedereen, dus ook elke hulpverlener, heeft de maatschappelijk opdracht om zijn ervaring dat individuele cliënten steeds weer tegen dezelfde muren opbotsen aan de kaak te stellen. Als eerste stap maakten bijna alle medewerkers kennis met het kader van algemene preventie. Daarnaast ontwikkelden we een meldingsformulier waarop medewerkers kort hun verontwaardiging konden neerschrijven en legden we vast op welke wijze we in onze organisatie omgingen met deze formulieren. We riepen kortom een signaleringsprocedure in het leven.

## Maar geen succesverhaal

Twee jaar later moest ik vaststellen dat het implementeren van het referentiekader niet zo vanzelfsprekend was. Het is geen sinecure om concrete signalen uit het werkveld te vertalen in algemeen preventieve acties. Nochtans was er na een eerste kennismaking met het referentiekader groot enthousiasme om hiermee aan de slag te gaan. Iedereen was immers overtuigd dat de eigen hulpverleningspraktijk de algemene preventie voedt en legitimeert. Toch is het blijkbaar niet zo vanzelfsprekend om op de werkvloer deze preventieve reflex te ontwikkelen en te behouden. Door de drukte van het werk kwam de focus al snel terug te liggen op de individuele cliënt: 'We hebben het al zo druk met onze cliënten en dus geen tijd om na te denken over preventie'. Dit is een begrijpelijke reactie. Van individuele hulpverlening merk je snel zichtbaar resultaat en de druk die wachtende cliënten met vaak schrijnende noden leggen op de schouders van medewerkers weegt zwaar. Het abstraheren van individuele ervaringen met individuele cliënten is iets heel anders en vraagt meer inspanning dan het uitspreken van verzuchtingen tijdens informele momenten. Een meldingsformulier en een signaalprocedure zijn dan onvoldoende krachtig om deze preventieve reflex blijvend te voeden. Een attitudeverandering doe je niet enkel met een procedure. Maar hoe dan wel?

## Kennen van het kader is niet hetzelfde als kunnen werken met kader

Om zicht te krijgen op de struikelblokken en om te komen tot de juiste acties startten we binnen de eigen organisatie met een werkgroep. In deze werkgroep zaten medewerkers van zowel residentiële afdelingen (opvangcentra) als forensische werkingen (justitieel welzijnswerk, slachtofferhulp) en ambulante werkvormen (opvoedingswinkel, JAC, gezins- en relationeelwerk, begeleid wonen) De opdracht van de werkgroep was klaar en duidelijk: formuleer een advies met concrete acties om algemene preventie succesvol te implementeren binnen het CAW.

Hoewel iedereen tijdens de eerste vergadering een afwachtende houding aannam, bleek al snel dat samen denken over wenselijke preventie heel verrijkend kan zijn. Vooral de diversiteit aan werkvormen en invalshoeken was een vruchtbare factor. Na een korte training waren de deelnemers ervan overtuigd dat algemene preventie een meerwaarde is voor de individuele hulpverlening. Meer zelfs: hulpverleners zeiden nu zelf dat ze de maatschappelijke opdracht hebben om een tandje bij te steken en meer te doen dan enkel individuele cliënten zo goed mogelijk te helpen. De vaststelling dat bij hun cliënten steeds dezelfde problemen terugkomen, opende een perspectief om vanuit de individuele hulpverlening ook andere wegen te verkennen. Door heel concreet stil te staan bij preventieve acties werden de hulpverleners zich meer bewust van de schakel die ze zijn in het continuüm van hulpverlening. Zo kregen ze het gevoel niet langer op een eiland te werken. Gezamenlijk reflecteren met collega's over ervaringen vanuit de individuele hulpverlening bleek heel verrijkend. Of zoals Ludo Serrien aangeeft in het boek 'Wenselijke preventie stap voor stap':

"Door actief om te gaan met gevoelens van onmacht, onrecht en verontwaardiging, door samen en van op de werkvloer te reflecteren over de oorzaken en de maatschappelijke context van de problemen van onze cliënten bouwen we als CAW een zingevingskader op voor de hele organisatie" (Serrien, 2007, p 114).

De overtuiging groeide dat hulpverleners dankzij het ontwikkelen van een preventieve reflex ook doelbewuster en strategischer konden ageren.

Dit komt vooral tot uiting bij niet-cliëntgerichte activiteiten. Hoe vaak komen we niet terug van een extern overleg met het gevoel dat we kostbare hulpverleningstijd verloren hebben. Nochtans kan overleg een efficiënte preventieve actie zijn op voorwaarde dat je hiermee doelbewust omgaat. Ik maak dit verder duidelijk aan de hand van een voorbeeld.

## Preventief straathoekwerk volgens het boekje

De straathoekwerker signaleert op een werkbespreking met de coördinator dat hij regelmatig informele gesprekken heeft met een aantal ex-gasten van Marokkaanse afkomst die ondertussen zelf jonge vaders zijn. In die gesprekken geven ze aan dat het op school

niet zo goed gaat met hun kinderen. Ze vrezen dat hun kinderen dezelfde schoolloopbaan tegemoet gaan als zij. Kenmerkend voor deze groep vaders is dat ze wonen in wooneenheden die de sociale huisvestingsmaatschappij recent bouwde aan de rand van de stad. De meeste mannen zijn zeer laag tot niet geschoold. Hun partner is overgekomen van Marokko en kent onvoldoende Nederlands. Ze zijn weinig vertrouwd met de Vlaamse cultuur. Uit verdere gesprekken blijkt dat de vaders ook de aanwezige hulp en dienstverlening zoals schoolopbouwwerk, basiseducatie of opvoedingswinkel niet kennen. Het ontbreekt hun niet alleen aan kennis, maar ze ervaren ook een drempel om zelf de stap te zetten naar deze diensten. Dit signaal wordt verder geanalyseerd en we komen tot een aantal risicofactoren. De maatschappelijk kwetsbare positie van de ouders wordt doorgegeven aan de kinderen. De ouders raken in onze maatschappij meer en meer gefrustreerd en zowel voor hen als voor hun kinderen dreigt verdere uitsluiting. Het is niet de taak van de straathoekwerker om opvoedingsondersteuning aan te bieden. Wel is het zijn opdracht om aan de betrokken diensten te signaleren dat ook deze ouders ondersteuning wensen. Want wie geen informatie of ondersteuning komt vragen, heeft die vaak wel nodig. Als actie kiest het straathoekwerk om dit signaal, onderbouwd vanuit de eigen ervaring in de hulpverlening, op het jeugd welzijnsoverleg te brengen. Be-doeling is om de betrokken partners rond de tafel te krijgen en het signaal verder uit te diepen. Dat moet uitmonden in meer algemene preventieve acties. Het straathoekwerk is doelbewust naar het overleg gegaan om dit signaal te geven. Naar aanleiding van deze bespreking besloot de vergadering om hierrond een ad hoc overleg op te starten. De straathoekwerker besliste in samenspraak met de coördinator dat hij dit overleg éénmalig zou bijwonen om de stem van de doelgroep te laten horen. Verder werd ook besproken op welke manier de straathoekwerker de acties zou terugkoppelen naar de vaders en hoe zij wensten betrokken te blijven bij het hele gebeuren.

Dit voorbeeld illustreert hoe vanuit individuele cliënt-situaties de brug gemaakt kan worden naar algemene preventie. Naast acties op individueel preventief vlak - de straathoekwerker die zijn Marokkaanse cliënten toeleidt naar bijvoorbeeld het schoolopbouwwerk - neemt het straathoekwerk ook een algemeen preventieve actie. Het sensibiliseert de diensten opvoedingsondersteuning en basiseducatie om hun aanbod ook toegankelijk te maken voor de allochtone doelgroep. En naast de individuele cliënten van de straathoekwerker, kan daar ook een veel ruimere doelgroep van genieten. Deelname aan extern overleg wordt zo een bewuste strategie. Bij evaluatie zal bekeken worden of dit het gewenste resultaat heeft opgeleverd.

## Durf kiezen voor algemene preventie!

Tijdens de werkgroep werden de valkuilen en struikelblokken al snel duidelijk. Allereerst was er de schrik voor salonpreventie. Spreken en filosoferen over preventie is makkelijk, maar een abstract kader omzetten in een doortastende praktijk is andere koek. De

grote uitdaging is om een preventieve reflex in te bouwen bij alle medewerkers en een theoretisch model te vertalen naar een werkbaar kader. Want het is niet omdat je geslaagd bent voor je theoretisch rijexamen dat je vlot met de wagen kan rijden. Theorie omzetten in praktijk vraagt heel wat oefening en training. Zo ook voor de ontwikkeling en implementatie van algemene preventie. Het is niet omdat de medewerkers het kader kennen of je een meldingsformulier hebt voor signalen, dat de preventieve reflex automatisch volgt. Onmacht en frustratie omzetten in constructieve verontwaardiging, ervaringen met individuele cliënten analyseren en abstraheren op een hoger niveau vergt heel wat ervaring, training en ondersteuning.

Stel nu dat de kaarten op het eerste zicht gunstig liggen. Medewerkers geloven in het maatschappelijk nut van signaleren. Ze vinden dat ze een verantwoordelijkheid hebben om vanuit hun individuele begeleidingscontacten 'iets meer' te doen. Ze hebben de juiste attitude en houding en brengen regelmatig signalen aan. Maar het proces dooft uit omdat ze bijvoorbeeld nooit feedback krijgen op de voortgang van hun signaal. Of er gebeurt weinig of geen actie naar aanleiding van hun signalen. Signaleren leidt alleen maar tot extra werk. Hun enthousiasme en motivatie om te signaleren zal gauw afnemen. Door een gebrekkige opvolging wordt signaleren ervaren als ballast. Gevolg is dat er niet meer gesignaleerd wordt en hulpverleners zich terugtrekken in hun individuele contacten. Deze negatieve spiraal kan je alleen maar doorbreken als alle geledingen van de organisatie overtuigd zijn dat ze hun steentje moeten bijdragen aan algemene preventie. Als we binnen ons CAW algemene preventie willen uitbouwen dan moeten we hiervoor durven kiezen, ook al gaat dit misschien ten koste van individuele hulpverleningstijd. Kiezen is nu éénmaal verliezen. Kiezen voor preventie betekent acties ontwikkelen op alle niveaus (beleid, team, individuele medewerker). Er moet niet alleen aandacht zijn voor visie en houding, maar ook voor een organisatorische inbedding. Dit impliceert dat we als organisatie hierin moeten investeren. Zo moeten medewerkers tijd krijgen om signalen te analyseren. Er moet meer ruimte gemaakt worden om te bekijken wat er met de signalen verder kan gebeuren. Meer concreet moet er op beleidsniveau een medewerker belast worden met het uitbouwen en bewaken van algemeen preventief werken, moet er een registratie komen van signalen, moeten de acties ontwikkeld worden op het concreet ondersteunen van de medewerkers in het formuleren en analyseren van hun signaal. Kortom, preventie moet een beleidskeuze zijn, waar middelen en mensen voor vrijgemaakt worden.

## Aandachtspersonen voor de uitbouw van algemene preventie

De komende maanden gaat ons CAW concreet werk maken van deze verankering. De eerste acties zijn gericht op het aanwakkeren van de preventieve reflex bij medewerkers. Momenteel ben ik bezig met een rondgang van de teams waarbij elk team nogmaals een

onderdompeling krijgt in het referentiekader van algemene preventie. Van deze rondgang maak ik ook gebruik om rondom mij een aantal enthousiastelingen te verzamelen die samen met mij de boodschap van algemene preventie in hun team willen uitdragen. Deze aandachtspersonen kan je het best vergelijken met de jeugdadviseurs. De medewerker is net als de jeugdadviseur teamlid onder de teamleden, maar met extra voelsprietten voor preventie. En net als bij de jeugdadviseurs krijgen ze een extra training zodat ze hun rol beter kunnen opnemen.

Wat wordt er van hen verwacht? Eerst en vooral moeten zij hun rechtstreekse collega's ondersteunen in het ontwikkelen van hun preventieve reflex. Ze hebben oog voor signalen tijdens informele momenten en zorgen ervoor dat deze niet verloren gaan. Verder zijn ze door de extra training en vorming de meest geschikte persoon om collega's verder te bevragen over het signaal met als doel dit signaal zuiver te krijgen. Wat wil je signaleren? Voor wie is dit een probleem? Wat zijn de risicofactoren? Wat vinden de betrokkenen hier zelf van? Stellen we dit ook vast in de registratie? Is dit voor anderen herkenbaar? Dit zijn maar enkele vragen die de aandachtspersoon kan stellen. Het referentiekader van algemene wenselijke preventie is hiervoor een goede leidraad. Ter ondersteuning van deze aandachtspersonen willen we starten met een intervisie rond preventie. Zoals ik eerder beschreef, is samen denken over preventie naar aanleiding van concrete signalen heel zinvol, verrijkend en motiverend. Door intervisie in te bouwen voor de aandachtspersonen hoop ik dat het enthousiasme blijft, of meer nog dat algemene preventie net zo vanzelfsprekend is voor een CAW als onthaal of begeleiding

## Algemene preventie is meer dan beleidssignalering

Maar er is nog een lange weg te gaan en heel wat vragen moeten we nog beantwoorden en een plaats ge-

ven. Hoe gaan we de knowhow van preventiewerkers inzetten in de uitbouw van algemene preventie? Wat is de functieomschrijving van een preventiewerker in dit plaatje en welke competenties worden van hem/haar verwacht? Wat is de plaats van het klassieke vormingswerk? Hoe kunnen we het vormingswerk inzetten als bewuste strategie voor algemene preventie als middel en niet langer als doel op zich? Welke rol moeten de verschillende actoren (waaronder vormingswerker, preventiewerker en hulpverlener) spelen en hoe kunnen ze komen tot een samenspel? En last but not least, hoe houden we het thema warm? Zoals ik al aangehaald heb is algemene preventie vaak het eerste slachtoffer van de toenemende werkdruk.

Of zoals Ludo Serrien het mooi verwoordt: 'Wie niet wil blijven dweilen met de kraan open, moet ook kunnen en mogen stoppen met dweilen en de zaak eens van een andere kant benaderen. In een sector die elke dag de deuren openzet voor duizenden hulpzoekende mensen is dat niet eenvoudig.' (Serrien, 2007)

Niet eenvoudig, maar wel een enorme uitdaging. Onze organisatie wil er alleszins voor gaan. Als CAW is het onze verdomde plicht om preventief te werken. Wat ons betreft wordt 2008 het jaar van de preventie.

Lieve HENDRICKX

Patersstraat 47

2300 Turnhout

CAW de Kempen

Stafmedewerker

[lieve.hendrickx@kawdekempen.be](mailto:lieve.hendrickx@kawdekempen.be)

## BIBLIOGRAFIE

- Goris, P., Burssens, D., Melis, B. en Vettenburg, N. (2004), 'Hulpverlening met een sausje preventie', *Alert*, 2004, 5, 30-43.
- Goris, P., Burssens, D., Melis, B. en Vettenburg, N. (Eds.) (2007), *Wenselijke preventie stap voor stap*, Antwerpen, Garant.
- Serrien, L. (2007), 'Algemene preventie: kerntaak van het algemeen welzijnswerk', in P. Goris, D. Burssens, B. Melis en N. Vettenburg (Eds.), *Wenselijke preventie stap voor stap*, Antwerpen, Garant, 110-116.