



Missie en visietekst¹

leder kind heeft het recht op te groeien in een veilige leefomgeving;

leder kind heeft het recht op te groeien bij zijn ouder(s);

leder kind heeft er recht op dat de affectieve band met zijn ouder(s) wordt erkend en kan worden onderhouden;

leder kind heeft er recht op dat zijn ontwikkeling vanuit de samenleving wordt ondersteund en waar nodig beschermd;

leder kind heeft recht op de zorg die het beste bij hem past.

(Cfr. Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind en de Internationale Richtlijnen voor Alternatieve Zorg van Kinderen (VN, 15 juni 2009).)

1 Onze missie

De Cocon, Jeugdhulp aan Huis biedt specialistische jeugd- en opvoedhulp in de leefomgeving van de cliënt in de regio "Oost Vlaanderen". We zijn erkend en worden gesubsidieerd door de Vlaamse overheid² als 'Organisatie voor bijzondere jeugdzorg' en als 'Dienst voor CrisisHulp aan Huis'.

'De Cocon' vindt enerzijds dat kinderen en jongeren zich op een positieve manier moeten kunnen ontwikkelen en anderzijds dat dit in een veilige omgeving moet gebeuren. Daarom bieden we kwalitatief hoogstaande, mobiele, intensieve en flexibele jeugd- en opvoedhulp aan jongeren en gezinnen met kinderen in een verontrustende leef- of opvoedingssituatie, waarbij de ontwikkeling of veiligheid van het kind of de jongere onduidelijk of ernstig in het gedrang is. Onze hulp is gericht aan zowel de kinderen, de jongeren als de ouders.

Onze passie, ons DNA, is gericht op jongeren met een ernstig risico op thuis- en dakloosheid en op gezinnen met kinderen met een verhoogd risico op uithuisplaatsing van het kind. We zijn er ook voor uithuisgeplaatste kinderen die terug thuis kunnen gaan wonen, mits intensieve sociaal-pedagogische ondersteuning in het gezin. Dit zijn de groepen waarvoor wij het verschil willen maken.

Samen met het kind, de jongere, het gezin en het sociaal netwerk gaan we voor een leef- en opvoedsituatie waarin het veilig is om op te groeien en te ontwikkelen.

We gaan uit van de vrijzinnig-humanistische levenshouding en waarden zoals vrijdenken, solidariteit, zelfbeschikking en menswaardigheid. De rechten van de mens en van het kind zijn ons moreel referentiekader.

¹ 11 december 2019

² Via het Agentschap Opgroeien

2 Onze opdrachten

Onze inspanningen zijn er op gericht dat jongvolwassenen een stabiele thuis vinden en dat kinderen bij hun ouders blijven, naar hen terugkeren, of indien niet mogelijk bij voorkeur in hun nabije context worden ondergebracht. Dit conform met de verplichtingen die uit het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind voortvloeien.

De hoofdpdracht van 'De Cocon' bestaat in eerste instantie uit het bieden van specialistische jeugd- en opvoedhulp aan kinderen, jongeren en gezinnen die zich in een verontrustende leef- of opvoedingssituatie bevinden en waarbij ontwikkeling of veiligheid onduidelijk of ernstig in het gedrang is. We situeren ons op tweedelijns hulpverlening. We werken met kinderen, jongeren en gezinnen die worden doorverwezen door een jeugdhulpaanbieder of door het Crisis meldpunt.

Via onze hulpverlening worden we geconfronteerd met structurele hinderpalen die de cliënten op diverse maatschappelijke domeinen ervaren en waaraan we als hulpverleners niet kunnen voorbijgaan. We willen onze ervaringen en inzichten, verworven door de betrokkenheid bij onze cliënten, signaleren aan de overheid, instellingen of organisaties, met het oog op structurele oplossingen.

Tevens willen we meehelpen aan innovatie in de jeugdhulp vanuit onze overtuiging dat kinderen en jongeren zich het best kunnen ontwikkelen in de eigen veilige leefomgeving.

3 Onze visie op mens en maatschappij

We gaan uit van de vrijzinnig-humanistische levenshouding en waarden zoals vrijdenken, solidariteit, zelfbeschikking en menswaardigheid. We stellen de mens en de mensheid centraal, in de context van en met respect voor natuur en aarde. De rechten van de mens en van het kind zijn ons moreel referentiekader.

Mensen zijn met elkaar verbonden en hebben elkaar nodig. Elke dag opnieuw stellen we vast dat we dingen ten goede in de samenleving kunnen veranderen. Voor onszelf en voor onze medemensen. Vanuit onze vrijzinnig-humanistische levenshouding willen we bijdragen aan het garanderen van de grondrechten van mensen en willen we mee bouwen aan een open, solidaire, democratische, rechtvaardige en duurzame samenleving waarin elk individu en elke groep op gelijkwaardige basis kan participeren.

We zijn er ons van bewust dat er nog veel is wat we niet weten. Daarom streven we naar kennis op basis van onderzoek, ervaringen en kritische en rationele argumenten.

4 Onze visie op jeugdhulp

Een kind hoort in principe thuis. Kinderen hebben er recht op dat we alles op alles zetten om te zorgen dat de draagkracht en draaglast van de ouders weer in balans komen, zodat het thuis terug 'goed genoeg' is voor het kind.

Problemen en tegenslagen horen bij het leven. Niet alle problemen zijn oplosbaar en niet alle tegenslagen zijn te voorkomen. Je kan er wel mee leren omgaan. Meestal weten mensen hier met eigen creativiteit en steun uit de omgeving goed mee om te gaan. Kinderen en jongeren in de jeugdhulp laten in hun ontwikkeling veel 'normale problemen' zien. Het zijn in die zin niet echt problemen, maar normaal gedrag en normale emoties. Dergelijk gedrag of emoties komen vaak voor in bepaalde ontwikkelingsfasen. De beste 'behandeling' is dan gewoon opvoeden. Kinderen en jongeren staan in zo'n fase voor de opgave om hun gedrag of emoties de baas te worden. Het gedrag van opvoeders in de omgeving is daarbij sterk medebepalend. De insteek daarbij is situaties niet te problematiseren, maar juist te normaliseren. Soms loopt het echter vast, waardoor er een situatie ontstaat waarin kinderen niet meer goed kunnen opgroeien en is professionele hulp nodig. Deze hulp vindt bij voorkeur in de eigen leefomgeving plaats.

Bij het bepalen of specialistische jeugd- en opvoedhulp nodig is, staat niet zozeer de problematiek van het kind voorop, maar in hoeverre de verhouding draagkracht en draaglast in het gezin in balans is. Een kind met een complexe problematiek hoeft niet per definitie door specialistische hulp geholpen te worden als de ouders goed weten hoe ze met het kind kunnen omgaan. Andersom hoeft er met een kind niet zoveel aan de hand te zijn en kan de situatie thuis toch vragen om hulp, of onveilig zijn.

We houden rekening met het feit dat sommige kinderen moeilijker op te voeden zijn dan andere, dat niet alle ouders voldoende opvoedingsvaardigheden hebben verworven en dat de sociale en materiële condities waarin kinderen, jongeren en gezinnen soms leven, voor grote uitdagingen kunnen zorgen, waardoor het stressniveau alsmat oploopt.

Heel wat maatschappelijke problemen zijn zeer bepalend voor de opvoedingscontext van jongeren en gezinnen en niet te verhelpen door hulpverlening alleen, denken we maar aan bv. chronische armoede. De jeugdhulp kan niet alle problemen oplossen en tegenslagen vermijden. Wat jeugdhulp kan doen, is met een brede blik op zoek gaan naar steun die ervoor zorgt dat kinderen en jongeren ondanks alle problemen toch goed opgroeien en een menswaardig leven leiden. En ook als de jeugdhulp wél een 'oplossing' kan bieden, is het van belang om kinderen, jongeren, gezinnen en hun omgeving zodanig te versterken dat het resultaat duurzaam is en de kans op terugval kleiner wordt.

5 Onze doelgroep

Onze doelgroep bestaat uit jongeren en gezinnen met kinderen die zich in een in verontrustende leef- of opvoedingssituatie bevinden waarbij ontwikkeling of veiligheid onduidelijk of ernstig in het gedrang is.

De essentie van ons werk is: 'hulp bij opgroeien en opvoeden'. Dit betekent dat we enerzijds hulp bieden aan het kind in het opgroeien en anderzijds ouders ondersteunen in het opvoeden. Deze hulp kan zowel vrijwillig als gedwongen³ zijn.

In het licht van onze missie ontwikkelden we jeugdhulp voor:

- Gezinnen met kinderen in een acute en escalerende opvoedingscrisis waarbij de draagkracht-draaglastverhouding in het gezin acuut en ernstig in disbalans is.
- Gezinnen met kinderen die kampen met meervoudige, hardnekkige⁴ en complexe problemen waaronder opvoedingsproblemen. Kenmerkend is dat de balans draaglast - draagkracht in het gezin chronisch verstoord is.
- Maatschappelijk kwetsbare jongeren op de rand van meerderjarigheid (of er net over) met een verhoogd risico op thuis- en dakloosheid en hun context.

6 Kenmerken en handelingsprincipes van onze hulpverlening

Onze hulp focust op het versterken van het kind, de jongere en het gezin, vanuit en met hun leefwereld zodat het 'thuis' 'goed genoeg' is. Een thuis waarin het veilig is om op te groeien en te ontwikkelen. We helpen kinderen, jongeren en gezinnen te versterken in het kunnen oplossen of beter hanteerbaar maken van hun problemen. Daarmee dragen we bij aan duurzame verbetering die niet (onnodig) afhankelijk is van hulpverleners."

Emancipatorisch en netwerkgericht werken

'Emancipatorisch werken' betekent dat onze hulpverlening gericht is op het verhogen van zelfredzaamheid en op het versterken van de individuele en maatschappelijke weerbaarheid, zodat de afhankelijkheid van hulpverlening tot een minimum herleid wordt .

Dit betekent ook dat wij hun recht op zelfbeschikking respecteren, hen aanspreken op hun verantwoordelijkheid en hen stimuleren hun vaardigheden in te zetten waar dat nodig is. 'Emancipatorisch werken' betekent dat we samen met het cliëntsysteem randvoorwaarden creëren die ervoor zorgen dat ze meer vat krijgen op hun situatie en leven.

Zelfredzaamheid heeft zijn grenzen. Onze samenleving stelt hoge eisen aan de redzaamheid van haar burgers. Lang niet iedereen is onder alle omstandigheden in staat om aan deze verwachtingen te voldoen, zeker op momenten dat het leven tegenzit. Dat is niet noodzakelijk omdat hun intelligentie of kennis tekortschiet, maar

³ Met gedwongen hulpverlening bedoelen we de gerechtelijke jeugdbijstand, waarbij maatregelen worden opgelegd door de jeugdrechtsbank.

⁴ Minstens 6 maanden

omdat er een beroep wordt gedaan op allerlei andere mentale vermogens, zoals het vermogen om in actie te komen, om het hoofd voldoende koel te houden, en om vast te houden aan goede voornemens. Daarom streven we in onze hulpverlening naar samenredzaamheid. Dit is het vermogen van mensen om zichzelf te redden op alle levensdomeinen met steun van mensen in hun omgeving. “*Interdependence*⁵” is het uitgangspunt. Mensen zijn met elkaar verbonden en hebben elkaar nodig. De focus ligt op wederzijdse verbondenheid en steun van een sociaal netwerk in plaats van op onafhankelijkheid.

Een belangrijke beschermende factor voor kinderen, jongeren en gezinnen is het hebben van sociale steun. Mensen kunnen meer aan als er andere mensen zijn die meedenken en hen praktisch en emotioneel steunen. De sociale omgeving van het kind, jongere en het gezin is van wezenlijk belang voor de kwaliteit van opvoeding. Het sociale netwerk als hulpbron is blijvend en kan helpen om de bereikte resultaten vast te houden. Daarom vinden we het essentieel om in te zetten op het vergroten en benutten van het sociaal netwerk. Daarmee willen we bijdragen aan een duurzame verbetering die niet afhankelijk is van hulpverleners.

Het aanvaarden van steun vraagt moed. Voor vele cliënten is dit geen evidente stap omdat ze zich schamen over hun problemen of omdat de conflicten in het verleden zo destructief waren, dat ze niet meer weten hoe ze relaties terug op sporen kunnen zetten en herstellen. Onze hulp zet hier fundamenteel op in en beschouwt hulp of steun vragen als iets normaal en menselijk. ‘Emancipatorisch werken’ gaat over een goed evenwicht tussen het maatschappelijk wenselijke en de wens van de jongere of het gezin en dit sluit sturing en vasthoudendheid niet uit.

Contextgericht werken

Opvoedings-, gezins- en leefproblemen worden benaderd vanuit hun context. Dit wil zeggen dat we op zoek gaan naar de betekenis van deze problemen binnen hun totale context. Vanuit deze visie is het handelen van de begeleider gericht op het verminderen of wegwerken van probleemgedrag én op het stimuleren en activeren van de krachten en competenties in de eigen omgeving. Dit wil zeggen dat we de totale context begeleiden en bijsturen.

Informatie laten circuleren tussen alle betrokken partijen is uiterst belangrijk. Bij het begeleidingsproces zijn, naast de cliënt, ook andere partners betrokken. Ook na de afronding van de begeleiding kunnen/zullen die partners nog een rol spelen. De begeleiders betrekken hen bij de hulpverlening en wisselen belangrijke informatie uit. Dit gebeurt steeds in overleg met de cliënt en het cliëntstelsel. De cliënt en het cliëntstelsel worden op de hoogte gehouden van elk overleg en elke actie met andere hulpverleners. De informatie van de cliënt en het cliëntstelsel wordt met veel zorg en respect behandeld.

Cliënt- en krachtgericht werken

De kern van onze hulpverlening gaat uit van het versterken van de kennis en vaardigheden van het cliëntstelsel en het geloof in eigen kunnen. Onze hulpverlening start vanuit het vertrouwen in de eigen kracht van het cliëntstelsel. Centraal in onze visie is dat verandering altijd mogelijk is. Iedereen is in staat nieuw gedrag te leren. Problemen van het cliëntstelsel staan nooit op zichzelf en hebben een relatie met de context. Dit betekent dat we zowel de cliënt als het cliëntstelsel begeleiden.

‘Cliëntgericht werken’ betekent dat het cliëntstelsel beschouwd wordt als coproducent van de hulpverlening. Dit impliceert dat we onze cliënten betrekken bij het gehele hulpverleningsproces, dat we ze erkennen als volwaardige partners en dat de nog aanwezige draagkracht en inzet worden benoemd en versterkt.

De meningen van de cliënten zijn belangrijk. De hulpverlening zal worden afgestemd op de wensen en behoeften van het cliëntstelsel, rekening houdend met de doelstellingen zoals bepaald door de verwijzer en de inzichten en doelstellingen van de hulpverlener⁶. Het is wenselijk dat de hulpverlening bijdraagt aan het oplossen van problemen zoals geformuleerd door de minderjarige en zijn/haar gezin, en dit met respect voor de integriteit van alle betrokkenen en de rechten van derden.

⁵ Onderlinge afhankelijkheid

⁶ Dit handelingsprincipe wordt vaak vraaggericht werken genoemd, maar om verwarring te vermijden met betrekking tot “u vraagt, wij draaien”, gebruiken we liever dialooggestuurd werken.

Onze hulp is niet gericht op de analyse van problemen, maar focust op oplossingen en is toekomstgericht. Probleemanalyses kunnen interessant zijn maar blijken meestal niet noodzakelijk bij het vinden van oplossingen. Oplossingen worden bij voorkeur bedacht door het cliëntsysteem zelf en door anderen uit het netwerk. De vermogens van cliënten om zelf oplossingen te bedenken en uit te voeren worden aangesproken en versterkt. We werken dialooggestuurd en de mogelijkheden van het gezin zijn leidend in onze manier van werken.

‘Cliëntgericht werken’ betekent maatwerk. We sluiten aan bij de krachten en competenties die in het cliëntsysteem aanwezig zijn.

Participatief werken

‘Participatief werken’ sluit nauw aan bij emancipatorisch werken. Participatie is: mensen meer vat geven op hun eigen leven door hen in staat te stellen om mee te denken, mee te praten (inspraak) en vooral om mee te beslissen over de zaken die voor hen van belang zijn. Zie ook het Kinderrechtenverdrag: “...garanderen dat het kind (de jongere) in staat is zijn/haar eigen mening te vormen, het recht heeft die mening vrij te uiten ten aanzien van alle zaken die het kind (de jongere) aangaan, waarbij aan zijn/haar mening die waarde wordt gehecht die overeenstemt met de leeftijd en rijpheid.”

‘Participatief werken’ vereist een open, eerlijke en doorzichtige communicatie en manier van werken, enerzijds met respect voor de rechten van de betrokkenen, anderzijds met veel discretie in het omgaan met vertrouwelijke informatie. Soms moeten ‘moeilijke boodschappen’ een plaats krijgen in het hulpverleningsproces. Het is onze taak de cliënten te wijzen op de mogelijke gevolgen van hun keuzes en hen te wijzen op maatschappelijke perspectieven en plichten.

Integraal werken

Vaak zijn er meerdere problemen tegelijkertijd op verschillende terreinen die elkaar beïnvloeden. Onze blik en handelwijze is steeds gericht op verschillende domeinen (huisvesting, financieel, opvoeding, ...). We gaan op zoek naar steun die ervoor zorgt dat kinderen en jongeren ondanks alle problemen toch goed opgroeien en een menswaardig leven leiden.

Aanklappend werken

‘Aanklappend werken’ houdt in dat we de jongere en de gezinnen die we ondersteunen niet zomaar loslaten. We blijven kansen aanreiken en blijven het hulpverleningsproces vasthouden en mee sturen. Aanklappend werken betekent ook dat we telkens opnieuw het welzijn en de veiligheid van kinderen en jongeren bespreekbaar maken. Aanklappend werken vraagt een minimaal engagement van de cliënt.

Kortdurend, intensief, doelgericht, planmatig en flexibel werken

Complexe problematieken, crisissituaties, enz. brengen het cliëntsysteem vaak in zeer chaotische, veranderlijke en schijnbaar onbeheersbare situaties. Daarom is het belangrijk dat de hulpverlening doelgericht, goed gestructureerd en planmatig verloopt. Dit impliceert ook een duidelijke einddatum. Doelgericht werken zorgt voor houvast in complexe en onzekere situaties. Dit schept ruimte om opnieuw hoop toe te laten.

Intensief werken is belangrijk in functie van het aanleren en inoefenen van noodzakelijke vaardigheden en inzetten op het herstellen en versterken van het netwerk van het cliëntsysteem. Dit flexibel en ‘op maat’ werken is belangrijk bij complexe problemen.

Methodisch en op kennis gebaseerd werken

We kiezen ervoor om te werken met duidelijk omschreven methodieken (interventies) die goed theoretisch onderbouwd zijn. Deze zijn te beschouwen als een soort didactisch pakket waarin veel kennis en vakkundigheid verpakt zit. Belangrijke kennisbronnen zijn ‘collectieve praktijkkennis’, de ‘kennis over ervaringen, vragen, voorkeuren en verwachtingen van cliënten’ en ‘wetenschappelijk onderzoek’.

Binnen onze methodieken werken we met een duidelijk omschreven fasering en intensiteit en gebruiken we bij voorkeur wetenschappelijk onderbouwde instrumenten om beslissingsprocessen in de hulpverlening te ondersteunen en te onderbouwen.

De gekozen methodieken sluiten flexibiliteit en bijsturing van de hulpverlening niet uit. De 'juiste' toepassing van de methodiek houdt in dat ze altijd beredeneerd en op maat van de cliënt wordt ingezet. De kracht van de methodieken zit in het samenspel van visie, theoretische uitgangspunten en overtuigingen, concrete interventiecomponenten en een planmatige en afgebakende hulpverleningsstructuur. Dit laat bij uitstek ruimte voor een unieke hulpverleningsrelatie, waarbinnen flexibiliteit vooropstaat.

Uiteraard moeten we vooral doen wat werkt. Maar als we er niet uit komen met wat we weten over wat werkt, mogen we kinderen, jongeren en gezinnen niet opgeven. Dan moeten we lerend werken vanuit mogelijkheden die zich aandienen om hen toch te helpen. Zo doen we de goede dingen voor hen en vergroten we ondertussen onze kennis over wat werkt. Als daarnaast uit cijfers blijkt dat een groep kennelijk onvoldoende baat heeft bij een bepaalde aanpak, dan moeten we voor deze groep iets vinden wat wel werkt.

We willen niet zomaar wat doen, maar beredeneerd afwegingen maken, ondersteund met objectieve meetinstrumenten, onderbouwd met recente kennis over wat werkt, en samen met de cliënt toetsen wat het oplevert.

7 “Wij” als organisatie

Het uitgangspunt voor onze organisatie is, dat we, met oog op het realiseren van onze missie, onze kennis, middelen, ondersteuning en faciliteiten zo optimaal mogelijk inzetten. Hierbij houden we rekening met onze wettelijke verplichtingen, onze waarden en regels van goed bestuur. We kiezen uitdrukkelijk voor pragmatisch idealisme, waarbij middelen met de effectiviteits- en efficiëntietoets worden ingezet. Belangrijke vragen zijn: “Doen we de juiste dingen en doen we die goed?”.

Dit vraagt op alle, en vooral tussen alle niveaus in de organisatie, een open gesprek over hoe de beste kwaliteit voor individuele kinderen, jongeren en hun gezinnen en voor de samenleving kan worden bereikt, gelet op de (publieke) middelen waarover wij beschikken.

We bieden specialistische jeugd- en opvoedhulp, omdat wij sterk opvoedkundig werk willen bieden vanuit de visie dat kinderen en jongeren gebaat zijn bij onze specifieke expertise en ervaring.

Wij willen dat we door kinderen, jongeren en hun gezinnen, samenwerkingspartners, verwijzers en overheid, worden gezien als een professionele en betrokken organisatie, die goede hulp levert en bijdraagt aan een hoogstaande jeugd- en opvoedhulp. Een organisatie die bekend staat als deskundig, vernieuwend en creatief, open en écht cliëntgericht. Een organisatie waar kinderen, jongeren en gezinnen zich echt ondersteund voelen en die door samenwerkingspartners als betrouwbaar worden gezien. Een organisatie waar medewerkers graag werken.

Continu ontwikkelen

We willen een organisatie zijn die zich permanent ontwikkelt en waarin medewerkers blijven leren. De manier van werken en organiseren wordt continu verbeterd op basis van de opgedane ervaringen, nieuwe inzichten en kennis. Een open cultuur waarin fouten mogen worden gemaakt, er wordt gereflecteerd op het eigen handelen en medewerkers elkaar aanspreken op werkwijzen, is belangrijk voor de verbetering van onze organisatie.

Bij het verbeteren van onze organisatie richten we onze blik vooral naar buiten. We anticiperen en spelen in op externe ontwikkelingen. We gaan ook verbindingen met vele relevante actoren aan die verbetering en vernieuwing stimuleren. We zijn ervan overtuigd dat we daarmee nieuwe kennis kunnen aanboren, andere mogelijkheden voor kinderen, jongeren en gezinnen kunnen ontwikkelen en effectiever kunnen werken. Innovatie wordt gevoed van binnenuit en van buitenaf.

Medewerkers en teams worden gesteund in hun ontwikkeling

Onze medewerkers zijn de sleutel tot het realiseren van de missie en visie. Hun deskundigheid, werkplezier en vermogen tot het leveren en verbeteren van de kwaliteit van hun werk, maken het verschil voor kinderen, jongeren en gezinnen. We steunen en stimuleren onze medewerkers met heldere en haalbare afspraken over de taken en resultaten en met deskundigheidsbevordering. Medewerkers en teams worden ondersteund en uitgedaagd om het beste uit zichzelf en elkaar te halen.

Vertrouwen en vrijheid geven, verantwoordelijkheid verwachten.

Onze medewerkers maken het verschil. Zij zijn in staat om een professionele relatie op te bouwen, met betrokkenheid en persoonlijk contact. Zij werken vanuit een vraag en een opdracht, denken vrij, nemen verantwoordelijkheid en leggen rekenschap af. Zij werken met realistische doelen, handelen methodisch, werken met richtlijnen, zoeken collegiale reflectie en onderhouden hun vakkennis.

We vinden dat het waarmaken van onze opdrachten en het uitbouwen van onze organisatie een gedeelde verantwoordelijkheid is. We zien hulpverlening als een product van de begeleider en van de organisatie. De begeleider wordt ondersteund door de organisatie, verantwoordelijkheid wordt gedeeld.

“Ons werk vraagt meer dan een goede werkrelatie alleen. De hulpverlener moet zeer deskundig te werk te gaan om, samen met het cliëntsysteem, de situatie te verbeteren. Het heeft dus alle zin om te investeren in de kennis en vaardigheden van de hulpverlener, zodat deze vakkundig te werk kan gaan bij de problemen waar hij of zij mee te maken krijgt.”