

Trajectondersteuning in de jeugdhulp: waarom relatie centraal moet staan

Benjamien Calsyn | Algemeen coördinator Cliëntenforum

Een tijdje terug organiseerde Odisee in Brussel een studiedag over trajectondersteuning van gezinnen. Cliëntenforum was uitgenodigd om er te spreken over trajectondersteuning na *Vroeg en Nabij*, en vooral over de vragen van kinderen, jongeren en ouders zelf. Dat raakt de kern van onze opdracht: ervoor zorgen dat de ervaringen van cliënten niet pas achteraf worden beluisterd maar van bij het begin mee richting geven aan beleid en praktijk. In dit artikel vind je een visie op trajectondersteuning, zoals besproken op de studiedag, maar ook een visie voor het toekomstig jeugdhulpbeleid in het algemeen.



Beeld: AI-bewerking op basis van een afbeelding van Sayyam Abbasi via Unsplash, gemaakt met Microsoft Copilot.

Vroeg en Nabij

Trajectondersteuning leek enkele jaren geleden hét antwoord te worden op een hardnekkig probleem in de jeugdhulp: gezinnen die verdwalen in een versnipperd landschap van diensten, voorzieningen, overlegtafels en procedures. In *Vroeg en Nabij* werd trajectondersteuning naar voren geschoven als een fundamentele bouwsteen van een meer toegankelijke en mensgerichte jeugdhulp. Het idee was helder: gezinnen hebben nood aan iemand die naast hen staat, het geheel mee overziet, bereikbaar blijft en helpt verbinden wanneer het systeem te complex wordt.

Ook nu in latere beleidsteksten blijft trajectondersteuning aanwezig, maar de algemene toon lijkt te verschuiven. Waar *Vroeg en Nabij* sterk vertrok vanuit nabijheid, vertrouwen en continuïteit, ligt in de huidige teksten meer nadruk op toegang, coördinatie, afstemming en vereenvoudiging. Dat zijn belangrijke doelstellingen. Niemand heeft baat bij een onoverzichtelijk systeem. Maar er schuilt ook een risico in: dat we geleidelijk vooral gaan focussen op structuren ten koste van relatie en dat ook bijvoorbeeld trajectondersteuning uiteindelijk een organisatorische functie wordt, terwijl gezinnen net vragen om een relationele praktijk.

Wat gezinnen eigenlijk vragen

Wanneer ouders, jongeren en gezinnen zelf spreken over trajectondersteuning of jeugdhulp gebruiken ze geen systeemtaal. Ze hebben het niet over structuren, functies of procesafspraken. Ze spreken over vertrouwen. Over iemand die luistert. Iemand die bereikbaar is. Iemand die niet telkens opnieuw verdwijnt wanneer een dossier verschuift. Iemand die hen niet reduceert tot een hulpvraag, maar hen ziet als mens, met een geschiedenis, een context, een gezin en een netwerk.

“De trajectondersteuner is iemand die aan onze kant staat en samen met ons zoekt.”¹

Ouderspunt verwoordt dat bijzonder helder in hun adviesbundels die je vindt op hun website: een trajectondersteuner moet iemand zijn die aan de kant van het gezin staat, een verbindende figuur die van bij de start aanwezig is en het volledige traject mee opvolgt. Voor ouders is het belangrijk dat die persoon bereikbaar blijft en niet naar de achtergrond verdwijnt.

Ook jongeren geven gelijkaardige signalen. Cachet wijst er via hun website op dat systemen soms wel bestaan — hulplijnen, permanenties, procedures — maar dat jongeren vaak net een vaste persoon missen. Continuïteit betekent voor hen niet zomaar dat een traject administratief verderloopt, maar dat er een ononderbroken samenhang blijft bestaan waarin hulpverlening zich invoegt.

Voor gezinnen met extra zorgnoden wordt die nood nog scherper. [Ouders voor Inclusie](#) en andere cliëntenorganisaties wijzen op de versnippering in trajectondersteuning, waardoor gezinnen niet altijd weten wat ze van wie kunnen verwachten. Wanneer trajectondersteuners vertrekken vanuit veronderstellingen in plaats van vanuit het verhaal van het gezin, tast dat het vertrouwen aan. Gezinnen vragen dat hun netwerk, context en realiteit structureel worden meegenomen, niet als optie maar als uitgangspunt.

Meer dan een aanspreekpunt

Trajectondersteuning wordt vaak omschreven als één duidelijk aanspreekpunt voor het gezin. Dat is belangrijk, maar tegelijk te beperkt. Een aanspreekpunt op zich verandert weinig als het niet gedragen wordt door vertrouwen, mandaat en continuïteit.

Gezinnen hebben geen nood aan iemand die enkel doorverwijst of overlegt. Ze hebben nood aan iemand die mee zoekt, mee denkt en mee blijft wanneer situaties veranderen of escaleren. Iemand die niet alleen het systeem kent, maar ook de leefwereld van het gezin ernstig neemt. Iemand die kan verbinden tussen diensten, maar evenzeer tussen mensen.

Daar ligt een fundamenteel verschil tussen trajectondersteuning als technische functie en trajectondersteuning als relationele praktijk. In het eerste geval organiseert iemand het traject, in het tweede geval helpt iemand mee zorgen dat het traject voor het gezin ook daadwerkelijk begaanbaar blijft.

De valkuil van systemen

Een goed georganiseerd systeem kan overzicht brengen, versnippering verminderen en verantwoordelijkheden verduidelijken. Maar zorg laat zich niet herleiden tot structuur en controle alleen. Zeker in de jeugdhulp staan mensen vaak onder druk: kinderen, jongeren, ouders én hulpverleners. In zulke omstandigheden volstaat het niet dat processen enkel logisch zijn uitgetekend. De vraag is daar dan of mensen voldoende vertrouwen, ruimte, ondersteuning ervaren en krijgen.

“Er is nood aan een groter narratief dat samen geschreven is met cliënten, onderzoekers en praktijk die beleidshervorming onderbouwt, verrijkt en legitimeert.”

We moeten voorzichtig zijn met een hervormingsverhaal dat vooral inzet op centrale regie, vereenvoudiging en coördinatie. Die elementen zijn nodig, maar ze mogen de kern niet overschaduwen: hulpverlening werkt pas wanneer mensen zich gezien, gehoord en gedragen weten.

Om die reden is er nood aan een groter narratief en discours waarin relatie centraal staat eerder dan controle, dat samen geschreven is met cliënten, onderzoekers en praktijk die beleidshervorming onderbouwt, verrijkt en legitimeert.

Ervaringskennis als vertrekpunt

De studiedag van Odisee vertrok vanuit het erg zinvol onderzoek van Kristien Nys naar vormen van trajectondersteuning. Dat onderzoek brengt bestaande praktijken in beeld en vormt een belangrijke bijdrage aan het debat. Tegelijk blijft er nood aan aanvullend onderzoek dat systematisch vertrekt vanuit rechtstreekse gebruikerservaringen: wat hebben kinderen, jongeren en ouders zelf als helpend ervaren? Wat werkte niet? Waar ontstond vertrouwen, en waar net niet?

“Cliëntenorganisaties verzamelen al jarenlang signalen, getuigenissen en adviezen. Toch zien we dat deze kennis nog te vaak naast het beleid blijft liggen.”

Die vragen zijn geen detail, ze bepalen of beleid herkenbaar wordt voor de mensen over wie het gaat. Cliëntenorganisaties verzamelen al jarenlang signalen, getuigenissen en adviezen. Toch zien we dat deze kennis nog te vaak naast het beleid blijft liggen. Adviezen van cliëntenorganisaties worden beluisterd, maar niet vanzelfsprekend vertaald in keuzes, prioriteiten of concrete beleidslijnen.

Daarom is het belangrijk om niet alleen “de cliënt centraal” te zetten in een model op papier, maar om ervaringen van cliënten werkelijk als vertrekpunt te nemen. Dat betekent: kinderen, jongeren, ouders, opvoedingsverantwoordelijken, cliëntorganisaties vroeg en structureel betrekken, hen invloed geven op beleidskeuzes en helder terugkoppelen wat met hun input gebeurt.

Verhalen tonen wat statistieken niet tonen

Statistieken zijn nodig. Ze tonen waar wachttijden oplopen, waar hulpvragen toenemen en waar systemen vastlopen. Maar cijfers tonen niet altijd waarom iets wringt, wat het betekent voor gezinnen, of wat er nodig is om het anders te doen.

Verhalen doen dat wel. Ze tonen hoe beleid binnenkomt in het leven van mensen. Ze maken zichtbaar waar goede bedoelingen botsen op de realiteit. Ze tonen ook wat werkt: een hulpverlener die blijft, een trajectondersteuner die bereikbaar is, een netwerk dat ernstig genomen wordt, een gezin dat opnieuw vertrouwen krijgt.

Wie de jeugdhulp echt wil veranderen, kan dus niet alleen sturen op indicatoren. Transformatie vraagt ook zingeving, verbeelding, relatie en ervaringskennis. Verhalen kunnen duidelijk maken waarom verandering noodzakelijk is én hoe die verandering eruit kan zien. Daarom moeten we ook de tijd nemen om voldoende te luisteren naar die verhalen wanneer we hervormen.

De krik

Joost Bonte vertelde niet zo lang geleden tijdens een lezing een als levensles vermomde mop. Een man staat met een platte band langs de weg, maar heeft geen krik bij zich. Hij ziet verderop een huis waar nog licht brandt en besluit aan te bellen. Onderweg begint hij te piekeren. Wat als ze daar geen krik hebben? Of wat als ze wel een krik hebben, maar die niet willen uitlenen? Hoe dichterbij het huis komt, hoe groter zijn frustratie wordt. Wanneer de deur opengaat en een vrouw zeer vriendelijk vraagt waarmee ze kan helpen, roept de man kwaad: “Ik moet uw krik al niet meer hebben.”

“Wanneer mensen te lang alleen onderweg zijn in een systeem, verliezen ze moed. Ze bouwen wantrouwen op nog voor hulp hen bereikt.”

Het verhaal is eenvoudig maar herkenbaar. Wanneer mensen te lang alleen onderweg zijn, verliezen ze moed. Ze bouwen wantrouwen op nog voor hulp hen bereikt. Gezinnen in kwetsbare situaties hebben daarom meer nodig dan een systeem dat ergens klaarstaat. Ze hebben onderweg mensen nodig die nabij zijn, die luisteren, geruststellen, mee zoeken en helpen voorkomen dat wantrouwen de bovenhand krijgt. Geen enkel systeem kan dat vervangen. Daar ligt net de kracht van hulpverlening: in de relatie die maakt dat ondersteuning kan landen. Hier vestigen cliënten en cliëntorganisaties al jaren samen aandacht op.

Naar een cliënttoets voor beleid

Als we willen vermijden dat uit nieuwe beleidsteksten goedbedoelde beleidsconcepten rollen die voor gezinnen onvoldoende het verschil maken moeten we scherper durven toetsen. Niet alleen: is een systeem logisch georganiseerd? Maar ook: ervaren cliënten hierdoor meer partnerschap? Worden zij vroeger betrokken? Krijgen zij invloed? Wordt hun vertrouwen versterkt? Bereikt dit ook gezinnen die minder mondig zijn of moeilijker toegang vinden?

Een cliënttoets kan helpen om beleid te schrijven dat écht werkt. Dergelijke toets kan vertrekken vanuit enkele eenvoudige maar fundamentele vragen zoals:

- *Zijn kinderen, jongeren, ouders of vertegenwoordigers van het cliëntenperspectief vroeg en structureel betrokken?*
- *Hebben zij invloed op keuzes, prioriteiten en accenten?*
- *Versterkt de beleidswijziging het partnerschap — “met ons” in plaats van “over ons”?*
- *Voorkomt het beleid dat instrumenten leiden tot controle, labeling of wantrouwen?*
- *Blijft ondersteuning proportioneel wanneer meer verantwoordelijkheid bij gezinnen wordt gelegd?*
- *Bereikt het beleid ook gezinnen die minder vertrouwen hebben, minder mondig zijn of moeilijker toegang vinden?*
- *Is helder vastgelegd hoe cliëntinput wordt verwerkt en teruggekoppeld, ook wanneer die input niet gevolgd wordt?*

Dat zijn geen bijkomende vragen voor achteraf maar kunnen van bij de start en onderweg gelden als een toetssteen voor sterker gedragen beleid.

Tot slot

De toekomst van een jeugdhulpbeleid dat helpt en ondersteunt ligt niet in een keuze tussen systeem of relatie. Beide zijn nodig. Zonder structuur raken gezinnen verloren. Maar zonder relatie raakt hulpverlening niet binnen. Zo kan ook trajectondersteuning bijvoorbeeld pas werken wanneer ze meer is dan coördinatie. Ze moet vertrekken vanuit nabijheid, continuïteit en vertrouwen. Gezinnen vragen geen perfect schema. Ze vragen iemand die hen ziet, hoort en blijft. Iemand die niet alleen weet waar de deuren van het systeem staan, maar ook bereid is om samen met hen tot aan die deur te stappen.

“Onze opdracht voor de jeugdhulp van morgen is niet alleen een beter georganiseerd systeem bouwen maar een zorgzame omgeving garanderen die afgestemd is op wat cliënten nodig hebben.”

Als zelfs succesvolle profit-bedrijven vertrekken vanuit gebruikerservaring - denk maar aan Steve Jobs en zijn Iphone - om producten te bouwen die mensen echt willen gebruiken, waarom zouden we dat in de zorg dan niet doen? Beleid dat bouwt op de ervaringen van kinderen, jongeren en ouders wordt niet zwakker. Het wordt sterker, herkenbaarder en menselijker.

En precies daar ligt onze opdracht voor de jeugdhulp van morgen, en dus ook voor de betrokken kabinetten, departementen en agentschappen: niet alleen een beter georganiseerd systeem bouwen, maar een zorgzame omgeving garanderen die afgestemd is op wat cliënten nodig hebben, waarin mensen elkaar kunnen blijven vinden.

1. <https://www.yumpu.com/nl/document/read/68679404/adviesbundel-vroeg-en-nabij/9>

Meer weten?

- <https://www.clientenforum.be/>
- [Trajectondersteuning van gezinnen | Odisee](#)

Of bezoek de websites van onze leden voor meer cliëntervaringen:

- Ouderspunt: <https://www.ouderspunt.be/>
- Cachet: <https://cachetvzw.be/>
- Pleegzorg Vlaanderen: <https://www.pleegzorg.be/vlaanderen>
- Ouders voor Inclusie: <https://oudersvoorinclusie.be/>
- Gezin en Handicap: <https://www.gezinenhandicap.be/>
- De Ouders: <https://www.deouders.be/>