

Impressieverslag van de inspiratiebijeenkomst regeldruk

2 november 2009

Burgemeester Buddenberg de portefeuillehouder jeugdzorg van het stadsgewest Haaglanden opende de bijeenkomst en heette de aanwezigen welkom.

Hij gaf aan dat een van de dingen waar jongeren en hun ouders tegenaan lopen de vele regels zijn die bepalen wie, wanneer, welke zorg krijgt. Soms lijkt het wel of de regels belangrijker zijn geworden dan ervoor zorgen dat een kind de jeugdzorg krijgt die het nodig heeft. Daarom heeft de overheid met iedereen de afspraak gemaakt dat er minder regels moeten komen. Daarbij gaat het niet alleen over de vermindering van regels zelf, maar ook over hoe deze ervaren worden. Belangrijk is dat de cliënt weer centraal staat.

Een paar concrete dingen waar cliënten vaak last van hebben, zijn:

- Bij elke instantie of hulpverlener opnieuw je verhaal moeten vertellen
- Niet goed weten welke behandelingen allemaal mogelijk zijn
- De hulpverlener is niet goed bereikbaar

Hij gaf het woord aan Fietje Schelling van JSO die de avond leidde. De avond is georganiseerd door de werkgroep cliëntenbeleid. Hierin zitten vertegenwoordigers van instellingen die zich met cliëntenbeleid bezig houden, zoals St Jeugdformaat, BJz, het AKJ, het LCFJ, de Jutters en het stadsgewest. JSO zit deze werkgroep voor. Elk jaar organiseert de werkgroep een inspiratiebijeenkomst. Vorig jaar ging deze over nazorg.

Dat heeft een aantal concrete resultaten opgeleverd:

- Mensen wisten na afloop van elkaar welke initiatieven er allemaal zijn.
- Er is een boekje uitgekomen van het LCFJ "Achtien is de deadline" over de problemen die jongeren soms hebben als zij 18 jaar worden en de jeugdzorg "uit moeten".
- De gemeente Den Haag heeft een project voor ex-gedetineerde jongeren met een licht verstandelijke beperking en een voor ex-delinquente vrouwen.
- Jeugdformaat heeft met de jongerenraad afgesproken dat jongeren waarbij de hulp wordt afgesloten na 2 maanden worden gebeld om te vragen hoe het met ze gaat en of zij misschien toch nog vervolghulp nodig hebben.
- En het stadsgewest heeft samen met de instellingen en JSO een visie ontwikkeld op nazorg.

Doel van deze avond is:

- regeldruk voor cliënten helpen verminderen
- elkaar leren kennen

Het programma

17.30 opening

17.45 jongeren en ouders aan het woord over de drie punten

18.00 voorbeelden van wat de instellingen al hebben gedaan

18.15 goede voorbeelden: BMC met het Poken project uit Brabant en onderzoek van St Alexander naar de bereikbaarheid en beschikbaarheid van hulpverleners

18.30 workshops over de 3 verschillende onderwerpen

19.15 bespreken van de uitkomsten en concrete afspraken.

19.30 informeel samenzijn

Welke ervaringen hebben jongeren en ouders met de regeldruk ?

Jongeren van de jongeren raad van Stichting Jeugdformaat vertelden o.a. dat:

- zij het vervelend vinden dat dingen uit het verleden steeds opnieuw besproken worden en dat er teveel aandacht besteed wordt aan dingen die niet goed gaan.
Dossier moet actueel zijn en ook positieve dingen bevatten;
- zij niet het gevoel hebben dat zij iets te kiezen hebben, hulpverleners bepalen wat er goed voor hen is.
- hulpverleners en de vertrouwenspersoon van het AKJ slecht bereikbaar zijn.

Daarna vertelden ouders uit de cliëntenraad van Bureau Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland over hun ervaringen met regeldruk. Ook ouders moeten vaak opnieuw hun verhaal vertellen en worden achtervolgd door dingen die vroeger gebeurd zijn. Riekie Barendse gaf o.a. een paar voorbeelden van de slechte bereikbaarheid van de hulpverleners. Ook vindt de cliëntenraad dat ouders weinig informatie krijgen over het mogelijke hulpaanbod, zij hebben vaak weinig te kiezen. Het zou niet moeten uitmaken waar je woont, maar de hulp die je krijgt is nu vaak ook afhankelijk van het gebied waarin je woont.

Wat hebben de instellingen inmiddels al gedaan?

Twee voorbeelden van verbeteringen die de instellingen al hebben bedacht om de regeldruk voor cliënten te verminderen werden toegelicht.

Informatievoorziening van cliënten - St. Jeugdformaat

Patricia Lindgreen, de coach van de jongerenraad, laat de cliëntenmap zien die St Jeugdformaat heeft gemaakt voor ouders en voor jongeren. Hierin zit alle informatie die ouders of jongeren nodig hebben. De jongerenraad heeft meegedacht over wat er in de map moet komen te staan.

BJz heeft wel folders, maar niet een dergelijke map.

Afspraak 1: BJz en Jeugdformaat gaan kijken of de informatie van BJz ook een plek kan krijgen in deze map.

Persoonlijk overdracht - BJz en Jeugdformaat

Sarika Verbiest vertelde kort wat over dit project waarbij BJz en Jeugdformaat een werkwijze hebben ontwikkeld, die voorkomt dat cliënten steeds weer opnieuw hun verhaal moeten doen.

Afspraak 2: BJz neemt met Horizon en het Leger des Heils contact op om te kijken of ook met hen dergelijke afspraken gemaakt kunnen worden.

Daarna werd ingegaan op een aantal goede voorbeelden uit andere delen van Nederland.

Masja Schuyt van BMC vertelde over het Poken project uit Brabant. In Brabant zijn de provincie, gemeenten en instellingen bezig met het vormgeven van de nazorg. Een van de projecten is het "poken-project". Doel van het project is te zorgen dat jongeren zelf hun verhaal kunnen vertellen aan hulpverleners, dat kan zijn door een digitaal dossier, een filmpje, een collage, (foto)verhaal. BMC wil in Brabant met een kleine groep jongeren een goed idee ontwikkelen in een zogenaamd living lab. In de workshop gaan ze verdere ideeën verkennen met de aanwezigen.

Fietje vertelt heel kort wat over een project In Gelderland van Zorgbelang waarin ouders andere ouders informeren over de mogelijkheden van de jeugdzorg. In de workshop over het aanbod wil zij graag met anderen nadenken over hoe de informatievoorziening over het aanbod verbeterd zou kunnen worden. Wat voor informatie moet er op de website van het JIP en het CJG te vinden zijn? Wat op de website van BJz of Jeugdformaat ?

St Alexander heeft in opdracht van de MO-groep en het LCFJ onderzoek gedaan naar de bereikbaarheid en de beschikbaarheid van hulpverleners. Asia Sarti zou de uitkomsten komen toelichten maar zij was een beetje verlaat. Gelukkig kon zij in de workshop nog wel wat vertellen over de uitkomsten van het onderzoek.

De aanwezigen verdelen zich over de verschillende workshops. In elke workshop zit in ieder geval één jongere.

Uitkomsten van de drie workshops:

1. Niet steeds opnieuw je verhaal vertellen

“living lab”, jongeren en hun eigen dossier. Wat zou er in het dossier moeten staan?

- Het moet een reëel verhaal zijn, zowel positief als negatief.
- Met eigen ervaring over de hulpverlening: “feedback”.
- Het netwerk van de jongere moet worden aangegeven. Wel pas contact opnemen met dit netwerk na toestemming.
- Als zorgorganisatie zou je ook informatie moeten kunnen overbrengen via dit “eigen” dossier.
- Je moet zelf in de hand hebben wat er op staat.
- Je moet zelf bepalen aan wie je het geeft.
- Je moet zelf bepalen wat je deelt (delen bijvoorbeeld achter houden/afschermen).
- De jongere is de redacteur van het eigen “belevisdossier”.
- Automatisch updaten van informatie.
- Een geschiedenisbalk.
- Filmpjes, bijvoorbeeld met waar je moeite mee hebt.
- Je profiel naar eigen smaak maken. Het wordt zowel “personal” als “professional” en voor jezelf en de hulpverleners.

2. Informatie over het aanbod

Centrale vraag: Wat moet er op de website van het CJG/JIP/Kieswijzer ?

- “Ik wil zelf aangeven wat ik wil en nodig heb en daar een goed aanbod op krijgen. Mijn zorgvraag sluit dus niet aan bij het zorgaanbod.”
- Hulpverleners weten ook niet het volledige hulpaanbod. Wat zij weten is afhankelijk van kennis + inzicht + ervaring van henzelf en van hun team.
- Het ontbreekt aan een volledig overzicht/een catalogus.
- Als cliënt ben je afhankelijk van de hulpverlener.
- Je moet ook inzicht krijgen wie waar voor is bijvoorbeeld de voogd, vertrouwenspersoon, casemanager, ambulante hulpverlener, mentor.
- Een professional moet duidelijk kunnen vertellen waarom voor een bepaald aanbod is gekozen.
- Buiten dat het aanbod onbekend is, is de financiële structuur ingewikkeld, waardoor uitwisseling van zorg buiten provincies moeilijk wordt. Het remt het vrije aanbod. Catalogus is dus beperkt. Verder is het aanbodgericht en niet vraaggericht, heeft de zorgaanbieder een monopoliepositie, te duur, moeilijk om resultaat te boeken.
- Markt moet transparant zijn.

3. Bereikbaarheid en beschikbaarheid van hulpverleners

Belangrijkste conclusie uit het onderzoek van St Alexander: hulpverleners zijn slecht bereikbaar volgens cliënten. Wat willen cliënten:

- Rechtstreeks contact, dus fijn als alle hulpverleners een mobiel hebben en daarop te bereiken zijn.
- Maak heldere afspraken over wanneer je bereikbaar bent en wanneer je terug kunt bellen.

- Hulpverleners moeten ook zelf belangstelling tonen en bellen of contact opnemen.
- Als ze niet bereikbaar zijn moet een andere hulpverlener die wij kennen ons kunnen helpen (dus teams formeren).
- Mailen voor jongeren niet zo belangrijk, liever bellen of sms-en.
- Voor ouders is mailen wel fijn, maar zij hebben liever rechtstreeks contact.
- Professionals zien vooral bezwaren bij mail rond privacy, vinden dat organisatie eerst goed moet uitzoeken wat de consequenties zijn.

Contact met BJz is vaak slecht volgens jongeren en ouders. Jongeren willen graag een betere relatie. Hulpverleners moeten het niet altijd hebben over problemen, maar ook over leuke dingen. Niet altijd afspraken op kantoor of op de groep; ook gezellig wat gaan drinken of iets doen. Professionals zien wel dat de relatie belangrijk is maar zeggen dat ze er te weinig tijd voor hebben.

Afspraken uit nabespreking:

T.a.v. workshop 1: Steeds opnieuw je verhaal vertellen:

Het lijkt ons goed als ook in Haaglanden een experiment komt om jongeren zelf hun dossier te laten beheren/vormgeven. Pilot met BMC ook in Haaglanden.

3. *Jongerenraad van Jeugdformaat gaat intern vragen of Jeugdformaat ook mee wil doen aan een pilot livinglab voor Haaglanden.*
4. *Hans Beelen gaat bij BJz dezelfde vraag voorleggen en zal samen met Fietje kijken hoe zij dit punt kunnen inbrengen bij het BOBJ.*
5. *BJz gaat ook met andere zorgaanbieders zorgen voor een goede persoonlijke overdracht. Sarike Verbiest zal dit intern aankaarten?*

T.a.v. workshop 2: Informatie over het hulpaanbod:

6. *Scarlett Zwartkruis gaat een panel organiseren met o.a. de jongerenraad van Jeugdformaat die hun website gaat beoordelen.*
7. *Fietje benadert Ari Opstelten van de gemeente Den Haag, die onverwacht niet aanwezig kon zijn en vraagt hem een panel te organiseren voor ouders. De Cliëntenraad van Horizon en BJz worden daarvoor in ieder geval gevraagd. Ouders willen in ieder geval informatie over het hulpaanbod, PGB en regelingen voor extra hulp in het onderwijs (rugzakje ed.)*

T.a.v. workshop 3: Bereikbaarheid hulpverleners:

8. *Onderzoeksresultaten van St. Alexander zijn in december te vinden op website van MO-groep en het LCFJ.*
9. *Wij dagen alle organisaties uit om de bereikbaarheid en beschikbaarheid te verbeteren door verbetergroepen van medewerkers, ouders en jongeren hiervoor oplossingen te laten bedenken. Prioriteit heeft de telefonische bereikbaarheid en het zorgen voor een groepje hulpverleners die beschikbaar zijn voor jongeren en ouders.*
10. *Alex van Son (AKJ) gaat met zijn collega's van het AKJ praten over hoe zij beter bereikbaar kunnen zijn. Hij wil met de Cliëntenraad van BJz daarover praten en zal zijn collega's vragen/motiveren om dat met de jongerenraad van Jeugdformaat te gaan doen.*
11. *Bij BJz krijgen alle hulpverleners een mobiele telefoon. Hans Beelen zal intern bespreken hoe de bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers vergroot kan worden.*
12. *Henk Reuten zal zorgen dat het stadsgewest dit punt bespreekt met de organisaties in hun voortgangs- of subsidiegesprekken.*