

**Beschikbaarheid en bereikbaarheid
van hulpverleners in de jeugdzorg**

De instrumentele oplossingen voorbij

februari 2010

Stichting Alexander

auteurs:

Kitty Jurrius
Geeske Strating
Marlies Bouwman
Diana Neijboer

opdrachtgevers:

MOgroep jeugdzorg/ Landelijk Cliënten Forum Jeugdzorg

Met dank aan:

Cliënten en professionals die hebben meegewerkt aan het onderzoek

publicatienummer: 176 a

©Stichting Alexander

Amsterdam, februari 2010

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	5
1. Inleiding	7
2. Werkwijze	9
2.1 Onderzoeksvragen	9
2.2 Raadplegingen en methoden	10
3. Bereikbaarheid en Beschikbaarheid volgens cliënten en professionals.....	11
3.1 Cliënten.....	11
3.2 Professionals	12
3.3 Verschil in perspectief tussen cliënten en professionals	12
4. Beschikbaarheids- en bereikbaarheidsknelpunten	14
4.1 Telefonische beschikbaarheid en bereikbaarheid	14
4.2 Online beschikbaarheid en bereikbaarheid.....	16
4.3 Persoonlijk contact tussen hulpverleners en cliënten.....	17
5. Oplossingen en <i>good practices</i>	21
5.1 Professionals	21
5.2 Cliënten.....	22
6. Conclusie.....	24
7. Aanbevelingen	27

1. Inleiding

Landelijke programma Regeldruk Aanpak

Onderhavige rapportage vloeit voort uit het project 'cliënten op weg' dat het Landelijke CliëntenForum Jeugdzorg (LCFJ) en MOgroep Jeugdzorg gezamenlijk hebben opgepakt in het kader van het landelijke programma Regeldruk Aanpak van het ministerie voor Jeugd en Gezin.

Regeldruk is reeds enige jaren een thema dat – niet alleen – in de jeugdzorg ter sprake komt. Het staat voor het 'teveel aan regels' waar met name de cliënten en de professionals last van hebben. Waar regels doorgaans bedoeld zijn om duidelijkheid en eenheid van werken te creëren, kan het ook leiden tot een teveel aan regels, ofwel 'bureaucratisme'. Dit staat de kwaliteit van dienstverlening aan cliënten in de weg en het belemmert de professionals om hun werk goed en met plezier uit te voeren.

De Jeugdzorgbrigade, die de regeldruk in de jeugdzorg enkele jaren geleden heeft onderzocht, concludeerde dat blijvende alertheid op bureaucratie noodzakelijk is mede omdat bureaucratie ook een cultuurprobleem is. Het advies was gericht op: 'Wees permanent attent op onnodige bureaucratie door binnen instellingen en binnen de branche een plek te creëren waar onnodige bureaucratie, knelpunten in de uitvoering, onwerkzame regels etc. gemeld kunnen worden en met bestuurlijk verantwoordelijken besproken en beslecht worden.

In het huidige regeerakkoord streeft Minister Rouvoet de – ervaren – regeldruk met 25% terug te dringen. In 2008 is een nulmeting gehouden onder professionals en cliënten die een aantal knelpunten van ervaren regeldruk heeft opgeleverd. De steeds terugkomende klachten vormen de uitgangspunten voor verbeteringen op het terrein van toegankelijke zorg voor cliënten: minder gegevens vastleggen, integrale en minder belastende indicaties, samenwerkende partners en communicatie tussen overheid en professionals.

Het ministerie voor Jeugd en Gezin heeft met de hele jeugdzorgketen zowel op landelijk als op regionaal niveau maatregelen afgesproken. Acties vinden plaats bij instellingen, provincies en rijk. Onder de naam project Regeldruk AanPak (RAP) en de slogan: 'Meer Plezier, door Minder Papier' vindt de communicatie over de projecten plaats.

Cliënten op weg in jeugdzorg

Het Landelijk cliëntenforum Jeugdzorg (LCFJ) en MOgroep Jeugdzorg hebben gezamenlijk een projectplan 'Cliënten op weg in jeugdzorg' opgesteld om een aantal knelpunten die cliënten ervaren in de jeugdzorg op te lossen. Uitgangspunt is cliënten en medewerkers gezamenlijk te consulteren om tot oplossingen voor het ervaren van regeldruk te komen. Het project heeft de intentie cliënten te helpen hun weg door jeugdzorg zo duidelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk te maken.

Uitgangspunten voor het project waren de door cliënten ervaren knelpunten van regeldruk uit de nulmeting. Knelpunten die veel genoemd zijn, zijn dat de indicatieprocedure onduidelijk is; cliënten bij iedere organisatie in de keten opnieuw hun verhaal moeten doen; met veel verschillende hulpverleners te maken hebben; cliënten moeten veel papierwerk doen; cliënten hebben weinig zicht op het behandelaanbod en de keuzes die worden gemaakt; hulpverleners en organisatie zijn niet goed bereikbaar per telefoon en e-mail.

Het LCFJ en MOgroep Jeugdzorg hebben ten aanzien van deze knelpunten vier deelprojecten opgezet:

- Begrijpelijke formulieren;
- Cliëntentevredenheid toetsen over informatievoorziening indicatiestelling en over aansluiting indicatiebesluit en zorgaanbod;
- Herwaardering van de cliëntenroute;
- Verbeteren bereikbaarheid en beschikbaarheid medewerkers voor cliënten.

Onderhavig rapport van Stichting Alexander is het resultaat van een onderzoek met betrekking tot één van deze deelprojecten: verbeteren van bereikbaarheid en beschikbaarheid medewerkers voor cliënten.

2. Werkwijze

2.1 Onderzoeksvragen

In dit deelonderzoek is het thema bereikbaarheid en beschikbaarheid van hulpverleners in de jeugdzorg onderzocht. Dit is uitgewerkt in de volgende vragen:

- Wat verstaan cliënten en professionals onder goede beschikbaarheid en bereikbaarheid?
- Welke specifieke bereikbaarheids- en beschikbaarheidsknelpunten melden cliënten en professionals?
- Welke behoeften hebben cliënten op het gebied van bereikbaarheid en beschikbaarheid?
- Welke mogelijkheden ervaren medewerkers als het gaat om bereikbaarheid en beschikbaarheid?
- Welke oplossingen dragen cliënten en professionals aan?
- Welke good practices benoemen cliënten en professionals van bereikbaarheid en beschikbaarheid?

In deze rapportage worden de knelpunten van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van hulpverleners vanuit zowel cliëntperspectief en het perspectief van professionals in kaart gebracht.

Literatuuronderzoek eerder onderzoek naar bereikbaarheid en beschikbaarheid

Over de bereikbaarheid en beschikbaarheid van hulpverleners in de jeugdzorg is met regelmaat in eerder onderzoek geschreven. Het komt naar voren als onderdeel van onderzoek naar cliënttevredenheid over de hele jeugdzorg. De ontevredenheid van cliënten over bereikbaarheid en beschikbaarheid van hulpverleners blijkt een steeds terugkerend thema te zijn. In 2002 werd het in de onderzoeken van het Landelijk Platform Jeugdzorg (LPJ) regelmatig benoemd. In het recente onderzoek naar de kwaliteitsstandaarden vanuit het cliëntenperspectief voor de jeugdzorg, in opdracht van het Europese project Quality 4 Children komt de bereikbaarheid en beschikbaarheid ook aan bod.

Opvallend is echter, dat het onderwerp in cliënttevredenheidsonderzoek vaak als één van de vele onderwerpen aan bod komt. De focus van dit onderzoek specifiek op bereikbaarheid en beschikbaarheid maakt het mogelijk een nadere analyse te maken die kan leiden tot verbeteringen. Bijzonder aan dit onderzoek is ook, dat zowel de ideeën van cliënten als de ideeën van professionals in één onderzoek zijn samengebracht.

Het literatuuronderzoek is gebruikt om thema's te bepalen om met cliënten en professionals verder te bespreken. De thema's die uit de literatuur zijn gedestilleerd, zijn telefonische bereikbaarheid, beschikbare tijd van hulpverleners, beschikbaarheid van hulpverleners bij afwezigheid, vakantie of ziekte, beschikbaarheid van hulpverleners bij vertrek van de hulpverlener.

Deze thema's vormen een eerste operationalisering van bereikbaarheid en beschikbaarheid. De thema's maken duidelijk op welke gebieden er zich in de loop van de jaren problemen hebben voorgedaan.

2.2 Raadplegingen en methoden

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is voor een kwalitatieve onderzoeksbenadering gekozen. Het gaat bij het verzamelen van informatie om verdieping van en om toelichtingen over bereikbaarheids- en beschikbaarheidsvraagstukken en om het begrijpen van de wijze waarop deze in de hulpverleningsrelatie optreden. Dergelijke vragen vereisen een kwalitatief onderzoek, waarbij vanuit meerdere perspectieven wordt gewerkt. Om de verschillende visies in kaart te kunnen brengen zijn verschillende doelgroepen bij het onderzoek betrokken.

In de periode juli tot september 2009 hebben diverse raadplegingen plaatsgevonden van zowel cliëntenraden als professionals waardoor de problematiek van beide kanten belicht is. Naast de thema's uit de literatuur, is gericht gevraagd naar andere ervaringen en ideeën van cliënten en professionals met betrekking tot bereikbaarheid en beschikbaarheid. Er hebben tien gesprekken plaatsgevonden, vier met professionals en zes met cliënten.

Type	Respondenten	Organisatie	Datum
Panelgesprek	Cliëntenraad	Jongeren van verschillende jeugd- en opvoedhulp organisaties Brabant	8-juli
Panelgesprek	Cliëntenraad	BJZ Friesland	21-juli
Panelgesprek	Cliëntenraad	BJZ Overijssel	25-aug
Panelgesprek	Cliëntenraad	Jeugdformaat	28-sept
Panelgesprek	Cliëntenraad	De Koppeling	5-okt
Panelgesprek	Cliëntenraad	Bijzonder Jeugdwerk Brabant	1-okt
Duo-Interview	Gezinsvoogd en regiomanager	BJZ Gelderland	8-juli
Panelgesprek	Regiomanager en beleidsmedewerker	BJZ Overijssel	5-aug
Panelgesprek	Medewerker kwaliteitszorg, teammanager centrale toegang, gezinsvoogd	BJZ Friesland	17-aug
Interview	Cliëntenparticipatie begeleider	Jij Utrecht	17-sept

In totaal namen 25 jongeren, 20 ouders en 9 professionals deel aan de gesprekken. Er is tijdens de gesprekken gewerkt met een semi-gestructureerde vragenlijst, waardoor er veel ruimte is gelaten voor een open houding naar respondenten om hen zo in staat te stellen de voor hen belangrijke thema's te noemen. De gesprekken zijn opgenomen met een digitale recorder en daarna uitgewerkt. Bij de laatste panels en gesprekken werd duidelijk dat er verzadiging van gegevens optrad: de gespreksonderwerpen, thema's en onderwerpen leverden geen wezenlijk nieuwe inzichten op. In het kwalitatieve onderzoek is dat het moment om te constateren dat er voldoende respondenten zijn benaderd.

De analyse van de gesprekken vond plaats met behulp van een kwalitatief analyseprogramma (MAXQDA).

3. Bereikbaarheid en Beschikbaarheid volgens cliënten en professionals

Met cliënten en professionals is op zoek gegaan naar wat zij verstaan onder goede beschikbaarheid en bereikbaarheid. Er is in kaart gebracht op welke thema's cliënten en professionals de aandacht vestigen, daarna zijn deze perspectieven met elkaar vergeleken.

Definitie goede beschikbaarheid en bereikbaarheid

Volgens cliënten en professionals bestaat goede beschikbaarheid en bereikbaarheid uit verschillende componenten. Cliënten en professionals geven ook verschillende punten aan die voor hen een goede beschikbaarheid en bereikbaarheid weergeven.

3.1 Cliënten

Houding van de hulpverlener

Cliënten vinden de beschikbaarheid en bereikbaarheid goed als zij het gevoel hebben dat er echt naar hen geluisterd wordt. Als cliënten hun hulpverlener bellen willen ze echt serieus genomen worden en geen moeite hoeven doen om de aandacht te krijgen die ze op dat moment vragen. De hulpverlener moet kunnen inspelen op actuele zaken rond de cliënt. Zo kan de cliënt echt met de hulpverlener praten over de problemen die er spelen en zien dat de hulpverlener ook echt bereikbaar en beschikbaar is.

'Je kan ze soms wel bereiken, maar je bereikt ze niet echt.' (Jongere)

Voor cliënten is een goede beschikbaarheid en bereikbaarheid niet alleen het contact vanuit het initiatief van de cliënt. Zij vinden dat ook de hulpverlener contact met hen moet zoeken, ze stellen dat het contact van twee kanten moet komen.

'Als het contact er eenmaal is en een jongere wil hulp, dan moet het wel van twee kanten komen.' (Jongere)

Dat tweerichtingsverkeer is ook van belang in de houding van de hulpverlener vertellen de cliënten. Zo zeggen zij dat zij meer vertellen bij hulpverleners die zelf open zijn en ook over zichzelf vertellen dan tegen een hulpverlener die alleen maar geïnteresseerd is in de problemen van de cliënt. Cliënten bespreken ook graag de positieve dingen. Voor cliënten is de houding van de hulpverlener erg belangrijk en dat benoemen zij dan ook duidelijk als belangrijkste thema bij goede beschikbaarheid en bereikbaarheid.

Buiten kantoortijden

Voor cliënten is het van belang dat zij ook hun hulpverleners kunnen bereiken buiten kantoortijden. Sommige hulpverleners geven hun privé mobiele telefoonnummer aan cliënten om zo ook buiten kantoortijden beschikbaar en bereikbaar te zijn. Cliënten zien dit als een goede beschikbaarheid en bereikbaarheid.

3.2 Professionals

Bureaudienst

Optimale beschikbaarheid en bereikbaarheid kenmerkt zich doordat de organisatie te bereiken is met één centraal telefoonnummer, zo stellen de professionals. Daarbij hoort ook een adequate verwerking van de inkomende telefoontjes. Er moet worden doorgeschakeld naar de desbetreffende hulpverlener, of naar de vervanger. Als het probleem van de cliënt nog even kan wachten moet de bureaudienst een notitie achter laten zodat de hulpverlener de cliënt kan terugbellen.

Professionals vinden dat de beschikbaarheid en bereikbaarheid verbetert door een bureaudienst. Een medewerker beantwoordt dan de telefoon als cliënten in kantoor tijden bellen. Om de klant goed van dienst te kunnen zijn moet de medewerker aan de telefoon over informatie over de cliënt beschikken, bijvoorbeeld in het beeldscherm. Zo kan de cliënt goed te woord worden gestaan en adequate hulp worden verleend.

'Er is altijd bureaudienst. De bureaudienst schat in of er meteen actie moet worden ondernomen of dat het kan wachten tot de volgende dag.' (Professional)

Bij een crisis moet de cliënt kunnen bellen naar een algemeen crisisnummer, zodat er op elk tijdstip hulp geboden kan worden aan cliënten. Dit is niet de gewone bureaudienst maar een algemeen crisisnummer dat cliënten kunnen bellen buiten de kantoor tijden.

Warme overdracht

Een ander kenmerk voor goede beschikbaarheid en bereikbaarheid is volgens professionals de zogenaamde 'warme overdracht'. Een warme overdracht vindt plaats als een hulpverlener met verlof gaat of definitief vertrekt. Er vindt dan een gesprek plaats tussen huidige hulpverlener, vervanger en cliënt. Deze warme overdracht zorgt ervoor dat de cliënt en de nieuwe hulpverlener kennismaken. De cliënt weet vanaf dan met wie hij/zij te maken heeft.

Verwachtingen en afspraken

Goede beschikbaarheid en bereikbaarheid heeft voor professionals ook te maken met afspraken tussen hulpverlener en cliënt. Professionals merken dat cliënten vaak niet weten wat ze kunnen en mogen verwachten van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van een hulpverlener. Zij zien een taak voor zichzelf en de organisatie in verwachtingsmanagement met betrekking tot bereikbaarheid en beschikbaarheid.

'Voor een deel heeft het ook te maken met verwachtingen bij de cliënt, daar zouden we nog wel iets in kunnen doen.' (Professional)

Als er duidelijke afspraken zijn omtrent belafspraken, terugbelafspraken, omgang met e-mail, hoeveel tijd er beschikbaar is voor de cliënt, dan bestaan er minder onduidelijkheden en kunnen verwachtingen en uitvoering meer met elkaar in overeenstemming komen.

3.3 Verschil in perspectief tussen cliënten en professionals

Er zijn duidelijke verschillen in wat cliënten verstaan onder goede beschikbaarheid en bereikbaarheid en wat professionals vinden.

Voor cliënten heeft een goede beschikbaarheid en bereikbaarheid betrekking op het *gevoelsmatige aspect*. *Serius genomen worden, echt luisteren en contact van twee kanten* is voor hen erg belangrijk.

Cliënten willen niet alleen de organisatie kunnen bereiken maar ook vooral ook de hulpverlener. Buiten kantoor tijden willen zij hun eigen hulpverlener mobiel kunnen bereiken, over het crisisnummer vertellen de cliënten veel minder.

Professionals vinden de beschikbaarheid en bereikbaarheid goed als cliënten de organisatie kunnen bereiken door middel van de bureaudienst of het crisisnummer. Zij hebben het voornamelijk over het *technische aspect* van bereikbaarheid en beschikbaarheid. Ook een warme overdracht kan volgens hen bijdragen aan goede bereikbaarheid en beschikbaarheid.

Professionals zien daarnaast mogelijkheden in een betere afstemming van verwachtingen ten aanzien van bereikbaarheid en beschikbaarheid. De organisatie en zij zelf moeten goede verwachtingen scheppen. Goede bereikbaarheid en beschikbaarheid valt of staat volgens hen met goede afspraken over deze bereikbaarheid en beschikbaarheid.

4. Beschikbaarheids- en bereikbaarheidsknelpunten

In het onderzoek is gevraagd welke knelpunten rond beschikbaarheid en bereikbaarheid voorkomen. De knelpunten komen naar voren op drie verschillende vlakken. Namelijk op het gebied van telefonische beschikbaarheid en bereikbaarheid, online beschikbaarheid en bereikbaarheid en de contacten tussen hulpverleners en cliënten.

4.1 Telefonische beschikbaarheid en bereikbaarheid

Op het gebied van de telefonische beschikbaarheid en bereikbaarheid worden meerdere knelpunten door cliënten en professionals genoemd: problemen met de bureaudienst en met terugbelafspraken, problemen rond bereikbaarheid buiten kantoor tijden en die op het gebied van mobiele telefonie.

Bureaudienst

De bureaudienst is er om cliënten die bellen tijdens kantoor tijden te woord te staan, Met name de **professionals** erkennen dat er problemen zijn bij de bureaudienst. Zij vertellen dat cliënten niet adequaat geholpen kunnen worden doordat de bureaudienst vaak geen gegevens beschikbaar heeft van de cliënt. Als een cliënt belt kan de bureaudienst hem/haar doorschakelen naar de eigen hulpverlener. Als de hulpverlener niet aanwezig is ontstaan er problemen. De bureaudienst weet dan niet wie de vervangende hulpverlener is van de cliënt en kan de cliënt niet verder helpen. Cliënten kunnen ook niet altijd verder worden geholpen omdat de bureaudienst niet goed kan inspelen op de vragen of problemen van de cliënt.

'Ja, de telefonistes weten soms als er iemand belt niet eens bij wie ze moeten zijn voor iets.'(Professional)

Een ander probleem dat door professionals over de bureaudienst genoemd wordt is de beperkte bereikbaarheid. Er kan alleen maar worden gebeld tijdens kantoor tijden.

Terugbelafspraken

Als de hulpverlener niet op kantoor aanwezig is moet hij/zij later de cliënt terugbellen. De **professionals** kaarten aan dat cliënten vaak niet durven te vragen of ze teruggebeld kunnen worden en dat de bureaudienst niet altijd aan cliënten vraagt of zij teruggebeld willen worden. Hulpverleners kunnen dan niet inspelen op de vraag van de cliënt omdat ze niet weten dat er door de cliënt gebeld is.

'Als een jongere belt, vraagt hij niet vaak of het genoteerd kan worden en een verzoek om terug te bellen, door een laag zelfbeeld, of gêne.'(Professional)

Ook de **cliënten** ervaren problemen bij het terugbellen. Zij vinden dat als zij hebben gebeld naar kantoor er dan binnen een bepaalde termijn teruggebeld moet worden, anders wacht je misschien op een telefoontje die er nooit komt.

'Als je hebt gebeld om een afspraak te maken en het kan over twee weken, dat ze dan niet zeggen: bel over twee weken maar terug om een afspraak te maken. Ze moeten zelf terugbellen, want misschien zit jij dan wel in een crisis dat je helemaal niet kan bellen.'(Jongere)

Ouders zijn kritisch over terugbellen: het is volgens ouders altijd de vraag binnen wat voor termijn de terugbelactie plaatsvindt en of dit gebeurt. Bij sommige telefoontjes gaat het echter wel om dringende hulpvragen.

Buiten kantoortijden

Buiten de kantoortijden kunnen cliënten hulp krijgen door het crisisnummer¹ te bellen. Dit nummer is bij veel cliënten niet bekend, waardoor deze service niet optimaal werkt.

Jongeren geven aan liever met hun eigen hulpverlener te praten dan een crisisnummer te bellen. Juist als je erg in de problemen zit, heb je het nodig dat iemand die jou al kent je kan helpen. Zij zien het dan ook als probleem dat zij buiten kantoortijden hun eigen hulpverlener niet mobiel kunnen bereiken. Professionals kaarten aan dat het voor sommige jongeren een te hoge drempel is om het algemene crisisnummer te bellen.

'Zorg dat jongeren het nummer ook durven bellen. Nu denken ze nog vaak; ik bel niet, omdat ze denken dat het niet erg genoeg is.' (Professional).

Ook ouders geven aan de nodige problemen te hebben ondervonden bij het crisisnummer.

'Dan bel je naar een crisisnummer. Dan konden we ze niet bereiken of ze konden niet doen, dan zeiden ze 'u kunt het daar eens proberen'. En dat probeerde ik dan, maar dat lukte weer niet. Dus dat vond ik heel slecht.' (ouder)

Mobiele telefonie

Er is geen eenduidigheid in het gebruiken van een mobiele telefoon: niet bij alle organisaties is mobiele bereikbaarheid gebruikelijk. Hulpverleners hebben vaak geen mobiele telefoon voor het werk. Er zijn hulpverleners die hun privé mobiele telefoonnummer geven aan cliënten. Er zijn ook hulpverleners die dit niet doen omdat ze bang zijn dat ze dan te vaak worden gebeld, of dat er iemand bij zit die hen dan zou kunnen bedreigen. Cliënten ervaren het als een probleem dat ze hulpverleners niet kunnen bereiken als zij niet op kantoor zijn. Ook vinden cliënten het niet eerlijk dat de ene hulpverlener wel mobiel te bereiken is en de ander niet. Er hoeft volgens cliënten ook niet gelijk gebeld te worden, maar als hulpverleners een mobiele telefoon hebben kan er ook een sms gestuurd worden.

'Vaak als het echt noodzakelijk is ga je een smsje sturen. Dat is weer een voordeel van een 06, dan kan je altijd een smsje sturen en teruggebeld worden. Dan is het ook niet dat je degene stoort en ook niet dat je over een paar weken teruggebeld wordt.' (Jongere)

Professionals zien het als een probleem dat zij geen mobiele telefoon van de organisatie tot hun beschikking hebben. Hulpverleners zijn in verband met afspraken veel onderweg en in die tijd zijn ze niet bereikbaar. Die tijd zouden ze efficiënter kunnen benutten.

'Wat ik merk is dat mensen veel reistijd hebben en tijd in de auto doorbrengen. Ik weet dat het veiliger is om in de auto niet te bellen maar die tijd kan je zoveel beter gebruiken. Dus een telefoon is een hele simpele oplossing.' (Professional).

Behoeften van cliënten

De behoefte van de cliënten richt zich met name op de telefonische beschikbaarheid en bereikbaarheid buiten kantoortijden. Cliënten waren niet allemaal bekend met het crisisnummer, er is wel een behoefte onder cliënten om dat nummer te weten. Liever nog zouden cliënten hun eigen hulpverlener willen bereiken na kantoortijden.

¹ Telefoonnummer dat 24 uur per dag bereikbaar is voor crisissituaties

'Dat hij een mobiele telefoon heeft en niet alleen een vaste telefoon van waar hij werkt. Als er iets is kan je hem meteen spreken want misschien is het wel net buiten z'n werktijd, dat je hem dan alsnog even kan bellen'(Jongere)

Dat de hulpverlener niet altijd mobiel bereikbaar is begrijpen de meeste jongeren ook wel. Maar zij zouden dan wel graag afspraken willen dat ze weten wanneer, waar en hoe zij hun hulpverlener dan wel kunnen bereiken.

Een andere wens die naar voren komt heeft betrekking op informele telefoontjes. Cliënten waarderen het als de hulpverlener minimaal één keer per week eens belt gewoon om te vragen hoe het gaat. Het mooiste zou zijn als cliënten ongeveer weten wanneer ze gebeld worden, maar er hoeven ook geen exacte afspraken worden gemaakt voor een vaste belafpraak want dan voelen de cliënten zich meer een nummer dan een persoon.

4.2 Online beschikbaarheid en bereikbaarheid

Rondom het gebruik van digitale communicatie en digitale informatievoorzieningen noemen professionals en cliënten vooral problemen. Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen de algemene nadelen van e-mail, de (on)mogelijkheid tot het gebruiken van e-mail en problemen in verband met de websites van de organisaties.

Algemene nadelen van e-mail

E-mail heeft algemene nadelen omdat professionals het niet als een veilige correspondentie zien. Bij het versturen van de e-mail is geen zekerheid over de ontvangende partij. Ook kunnen e-mailaccounts gehacked worden.

Een e-mail geldt daarnaast niet als rechtsgeldig document. Bepaalde informatie moet daarom via brieven aan cliënten overlegd worden en mag niet via email doorgegeven worden. Daarnaast geven professionals aan dat cliënten soms zeer gevoelige zaken in hun e-mail schrijven. Dit kan voor problemen zorgen als bijvoorbeeld partners niet willen dat deze gevoeligheden zwart op wit bij een professional terecht komen.

'Klanten zetten wel de meest vertrouwelijke info op de mail en dat geeft heel veel gedoe. Partners die er niet van gediend zijn bijvoorbeeld.'(Professional)

Toegang tot e-mail

Cliënten zien praktische problemen in het gebruiken van de e-mail. Zij geven aan dat zij niet altijd de beschikking over internet hebben. Cliënten die wel de beschikking over een internetverbinding hebben, geven aan dat het gebruik van e-mail problematisch kan zijn omdat niet op elk moment e-mail kan worden bekeken. Cliënten zelf niet, maar hulpverleners ook niet denken zij. Daarnaast heb je geen inzicht in wanneer een e-mailbericht door de ontvanger wordt gelezen. Daarom zal het met name voor dringende zaken geen goed communicatiemiddel zijn.

Websites

Professionals zien hun website als mogelijkheid om de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de organisatie te vergroten. Bijvoorbeeld door op de site duidelijk en overzichtelijk de openingstijden, telefoonnummers, crisismummers en afspraken met betrekking tot bereikbaarheid te vermelden. De websites zouden in hun ogen duidelijker en overzichtelijker voor cliënten kunnen worden ingericht.

'Het is van binnen uit gericht, wij hebben wat te vertellen en vergeten helemaal waar de cliënt behoefte aan heeft.'(Professional)

'Ik vind onze website niet goed. Ik vind dat die tien jaar achterloopt! Ik zou het veel gebruiksvriendelijker maken, simpele taal, eenvoudiger.'(Professional)

Behoeften van cliënten op het gebied van digitale communicatie

Cliënten melden weinig problemen en behoeften op het gebied van websites. Ook op het gebied van e-mail worden er niet veel wensen aangegeven. Sommige cliënten lijkt het wel makkelijk om ook de mogelijkheid tot e-mail te hebben. Maar zeggen zij dan, dat moet dan alleen maar bij zaken die even kunnen wachten. E-mail wordt door enkele cliënten ook als alternatief gegeven voor sms'en en bellen omdat het geen geld kost.

'Ja jongeren zitten vaak achter de computer, dus dan e-mail. Geen beltegoed, dan scheelt het weer, ga je op de e-mail.'(Jongere)

Over het algemeen worden er bij de cliënten toch meer wensen aangegeven op telefonisch gebied dan in het gebruik van e-mail.

4.3 Persoonlijk contact tussen hulpverleners en cliënten

Vervanging

Door ziekte, vakantie, verlof of wisselingen van banen komt het voor dat cliënten (tijdelijk) een andere hulpverlener krijgen toegewezen. Sommige cliënten geven aan dat zij vaak niet weten wie de vervanger is als de hulpverlener afwezig is, andere cliënten vertellen dat er soms niet eens een vervanger is. Cliënten zeggen allemaal het als een probleem te ervaren als er geen vervanger beschikbaar is.

'Ja kijk, mijn ambulante hulpverlener is op dit moment op vakantie en die heeft geen vervangend persoon. Dus ik kom momenteel gewoon niet verder.'(Jongere)

In het onderzoek is een verschil te signaleren tussen de manieren waarop professionals en cliënten de overdrachten ervaren. Zo vinden de professionals, op een enkeling na, dat de overdracht en vervanging goed verloopt binnen hun organisatie. Ook zijn de meeste professionals van mening dat cliënten begrip moeten hebben bij ziekte van de hulpverlener. De bureaudienst kan hen dan te woord staan en dat is voor de professionals voldoende in zo'n geval. Professionals zeggen dat het soms niet te realiseren is dat cliënten de vervangende hulpverlener leren kennen.

'Bij gezinsvoogdij is het logisch dat de vervanger de cliënt al kent, maar bij AMK of indicatiestelling is dat bijna niet te realiseren.'(Professional)

Overdracht

Cliënten vertellen dat als er wel een vervanger beschikbaar is, er niet altijd een goede overdracht is. Soms melden hulpverleners niet dat zij met vakantie gaan en dat er een vervanger zijn zaken waarneemt, waardoor er geen warme overdracht plaats vindt.

Nieuwe gezinsvoogden of hulpverleners zouden volgens enkele ouders eerder contact op moeten nemen met ouders.

'In juni heb ik een nieuwe gezinsvoogd aangewezen gekregen voor mijn zoon. Ze heeft nu vandaag in oktober voor het eerst contact opgenomen om een afspraak te maken. Al die tijd heb ik niets gehoord.'(ouder)

Sommige professionals geven aan dat bij vertrek van een medewerker naar een andere baan de overdracht van cliënten beter georganiseerd moet worden.

Aandacht van de hulpverlener

Cliënten hebben soms het gevoel dat ze niet voldoende serieus genomen worden, te weinig aandacht krijgen en dat er niet écht naar hen geluisterd wordt. De cliënten verwachten dat er iemand voor hen klaar staat, naar hen luistert en hen aandacht geeft.

'Dat ie wel echt een luisterend oor heeft en niet meteen met een antwoord klaar staat. Dat ie het wel echt laat bezinken.'(Jongere)

'Zij neemt nooit contact op, ze denkt ik plaats hem hier en dan zie ik wel . Ze werkt je alleen maar tegen en tegen.'(Jongere)

Daarnaast geven ouders aan met zoveel hulpverleners te maken te krijgen dat er ook geen vertrouwensband kan ontstaan, dit zowel tussen de ouder en hulpverlener, maar ook tussen het kind en de hulpverlener. Zij zagen graag frequenter contact dat zich niet alleen concentreert op het negatieve.

De cliënten zien de hulpverlener als iemand die niet echt te bereiken is en niet voor hen beschikbaar is. Cliënten maken zelf niet heel duidelijk een onderscheid tussen de verschillende hulpverleners waar zij mee te maken hebben. Met betrekking tot problemen aangaande bereikbaarheid en beschikbaarheid vestigen zij vaker de aandacht op de gezinsvoogd dan op de hulpverleners in (bijvoorbeeld) een residentiële setting. Meerdere cliënten geven aan dat de gezinsvoogd weinig betrokken lijkt. Zo schetsen zij het beeld dat een gezinsvoogd zich alleen bezighoudt met de plaatsing van de cliënt en verder niet meer omkijkt naar de cliënten.

'Ik heb drie jaar lang een voogd gehad, contact was zwaar slecht. Ik zat vast en daar heeft ze mij laten zitten. Ze is één keer langs geweest om te vertellen dat het werd verlengd.'(Jongere)

Sommige cliënten hebben tevens het gevoel dat hun gezinsvoogd beslissingen neemt die zij alleen op documenten baseert. De gezinsvoogd praat nooit met hun groepsleiding op de woonplek, praat niet met hen zelf en ook niet met het gezin. Dat geeft de cliënten het gevoel dat hij of zij een eenzijdig beargumenteerd advies geeft aan de rechter.

'We hebben amper met elkaar gesproken. Toen met de rechtszaak, ze wilde mij in een gesloten afdeling zetten. Terwijl iedereen die met mij omgaat zegt dat het de goede kant met mij opging, wilde zij mij toch gesloten zetten. Toen heeft de rechter voor onze kant gekozen.'(Jongere)

Behoeften van cliënten

Duidelijk is dat cliënten veel behoefte hebben aan een **warme overdracht**. Ook zouden zij graag de vervangende hulpverlener al voortijdig kennen.

'Voordat iemand weg gaat of op vakantie gaat laten weten wie de vervanger is.'(Jongere)

Er is bij de cliënten behoefte aan meer duidelijkheid. Weten wie de vervanger is en niet alleen bij naam. Cliënten vinden het fijn als ze de vervanger al echt kennen en dus al een keer in het echt gezien hebben.

Voor cliënten is het belangrijk dat zij goed weten wie hun hulpverlener nou precies is. Cliënten vinden het fijn als ze weten bij wie ze terecht kunnen. Ook zeggen cliënten dat daardoor de relatie tussen beiden beter zal kunnen worden.

Cliënten hebben tevens behoeften op het gebied van **aandacht** die zij krijgen van de hulpverlener. Zo willen zij graag op een individuele manier behandeld worden. Cliënten willen voelen dat er echt naar hun geluisterd

wordt, dat er iets gebeurt met wat je zegt, vraagt of voorstelt. Ze vertellen dat hulpverleners er zijn voor hun problemen maar ze hebben ook behoefte aan interesse van de hulpverlener. Zo willen zij graag dat een hulpverlener open is, zodat zij hen vertrouwen. Contact kan dan op een informele manier, zodat niet alleen de negatieve zaken aan bod komen.

'Zomaar even op bezoek komen'. (Jongere)

Zo hoeft het contact tussen hulpverlener en cliënt niet alleen in het teken te staan van de problemen die er spelen. Cliënten willen ook wel eens een keer kunnen lachen met hun hulpverlener. Eén cliënt geeft zelfs aan om eens gewoon wat te gaan drinken samen met de hulpverlener.

Een ander probleem, in het verlengde van de behoefte aan aandacht, is de behoefte aan eenduidigheid tussen hulpverleners. Cliënten vertellen dat zij merken dat elke hulpverlener zijn eigen plan trekt. De één belt elke week naar zijn cliënt en de ander belt bijvoorbeeld nooit.

Cliënten noemen ook de behoefte van het op tijd komen van hulp, eerder ingrijpen als dit nodig is. Sommige cliënten hadden lange tijd het gevoel van 'het kastje naar de muur' te zijn gestuurd, terwijl het duidelijk was dat er hulp moest komen.

'Ik heb het gevoel dat de hulp echt veel te laat gestart is. Het was al lange tijd duidelijk dat er iets moest gebeuren, maar de hulp kwam niet. Daardoor denk ik nu dat ik misschien niet op een gesloten groep had hoeven zitten als er eerder hulp was gekomen'. (jongere)

5. Oplossingen en *good practices*

In dit hoofdstuk staat beschreven wat professionals en cliënten zelf als oplossingen aandragen voor de bereikbaarheid- en beschikbaarheidsknelpunten. Naast oplossingen komen een aantal goede voorbeelden aan bod.

5.1 Professionals

Bureaudienst

Professionals geven aan dat de bureaudienst meer mogelijkheden moet krijgen om adequaat te reageren op binnenkomende telefoongesprekken. De medewerkers achter de bureaudienst hebben nog te weinig beschikking over informatie van de cliënten die bellen zodat ze de telefoontjes niet goed kunnen verwerken. De bureaudienst moet weten wie de vervangende hulpverlener is als iemand afwezig is. Daarnaast moeten bureaudienst medewerkers de beschikking hebben over voldoende informatie met betrekking tot de cliënt om een inschatting te kunnen maken: moeten we de cliënt direct helpen of kunnen we hem morgen terugbellen?

Goed geregeld:

- Uit de verzekeringswereld: een professional vertelt dat het goed werkt wanneer de medewerkers bij de bureaudienst de gegevens van de cliënten voor zich kunnen hebben door middel van een computersysteem.
- Bureaudienst die getraind is om goed in te schatten welke actie moet worden ondernomen.

(Mobiele) telefonie

Professionals zien een mogelijkheid tot verbetering van de beschikbaarheid en bereikbaarheid in het gebruiken van een mobiele telefoon van de organisatie. De bureaudienst kan dringende telefoontjes doorschakelen naar de mobiele telefoon. Zo is een hulpverlener beter bereikbaar.

Een mobiele telefoon geeft professionals de mogelijkheid om reistijd goed te gebruiken. De voicemail geeft de mogelijkheid aan cliënten om direct aan de hulpverlener kenbaar te maken contact te willen (in plaats van over verschillende schijven te moeten gaan). Duidelijke richtlijnen en afspraken tussen hulpverlener en cliënt over het gebruik van – en de bereikbaarheid per – mobiele telefoon zijn een voorwaarde.

Verder vinden professionals dat het maken van duidelijke afspraken een oplossing kan zijn. Cliënten weten dan bijvoorbeeld dat als zij gebeld hebben dat ze gegarandeerd binnen een bepaalde tijd teruggebeld worden.

'Ik zou graag resultaatafspraken zien. Dat een gezinsvoogd zegt: 'als ik niet bereikbaar ben dan zorg ik dat ik de volgende dag voor tien uur reageer.''(Professional)

Zulke afspraken zullen ten goede komen van de beschikbaarheid en bereikbaarheid.

Digitaal

Professionals geven aan dat het gebruik van e-mail niet zo eenvoudig is als dat het lijkt. Er moet met veel dingen rekening worden gehouden. Om gebruik te kunnen maken van e-mail zal de beveiliging van privacy gevoelige informatie goed geregeld moeten worden. Vervolgens zullen er duidelijke afspraken moeten worden gemaakt wanneer er gebruik gemaakt kan worden van de e-mail. Professionals vinden e-mail geschikt bij het ondersteunen van het contact, bij bijvoorbeeld bij het maken van afspraken of het uitwisselen van niet privacygevoelige informatie.

Professionals zijn over het algemeen niet te spreken over hun eigen website. Zij willen graag de website aantrekkelijker en duidelijker maken, zodat telefoonnummers en dergelijke makkelijk te vinden zijn. Websites met een duidelijke beginpagina die makkelijk naar adressen en telefoonnummers leidt worden plezierig gevonden. De website van de kindertelefoon wordt geroemd om de toegankelijkheid er van voor kinderen.

Contacten tussen hulpverleners en cliënten

Sommige professionals zien dat hulpverleners niet altijd adequaat kunnen reageren, omdat zij handelingsverlegen zijn. Professionals voelen zich soms niet zeker genoeg om de problemen die zij tegenkomen het hoofd te bieden. Hulpverleners die net van de opleiding af komen hebben het idee dat zij veel dingen (nog) niet aan kunnen, terwijl dat met enige begeleiding vaak wel het geval is.

'Dat klopt, er is veel handelingverlegenheid. Het kriebelt mij om mensen vaardigheden te leren; hoe ga je om met een scheldende moeder, mensen die dreigen, mensen die zelfmoord willen plegen, ik kan de wereld opnoemen van hoe mensen zich onthand voelen'(Professional)

Een oplossing zou zijn om hulpverleners te scholen en te coachen op de werkvloer.

'Heel veel inhoud is verdwenen. Cursussen, mensen zitten er om te springen, ze denken dat ze dingen niet kunnen terwijl dat helemaal niet waar is.'(Professionals)

5.2 Cliënten

Telefonie

Voor cliënten zal een mobiele telefoon een goede oplossing zijn. Zij zouden graag hun hulpverleners mobiel willen bereiken.

Good practices:

- Sommige hulpverleners geven hun privé mobiele telefoonnummer.
- Afspraken tussen hulpverlener en cliënt en in de organisatie over telefonische bereikbaarheid
- Bekende crisisdienst die adequaat reageert op telefoontjes
- Hulpverleners die zelf terugbellen
- Boodschappen die door telefonisten/receptie goed worden doorgegeven

Digitaal

Zoals eerder naar voren gekomen, leggen cliënten niet de nadruk op digitale communicatie. Bellen en persoonlijk contact is voor hen veel belangrijker. Wel zien zij e-mail een goed middel voor het bespreken van niet-dringende zaken. En er wordt opgemerkt dat e-mailen gratis is, dus in die zin kan het ook fijn zijn als zij gebruik van e-mail kunnen maken.

Persoonlijke contacten tussen hulpverleners en cliënten

Dit is een belangrijk punt voor cliënten. Ze dragen oplossingen aan om er voor te zorgen dat de relaties tussen cliënt en hulpverlener beter kan verlopen.

Zo geeft iemand aan dat het misschien best leuk is om een keer iets ontspannend en informeel te gaan drinken samen met je hulpverlener. Ook een vriendelijk telefoontje 'zo maar' zou een oplossing bieden.

'Niet alleen aan negatieve dingen denken en daar over praten.'(cliënt)

Cliënten geven aan dat professionals misschien een cursus moeten krijgen waarin ze leren om te gaan met pubers van verschillende leeftijden. Zodat de hulpverleners zich beter in kunnen leven in het leven van hun cliënten.

Ouders geven aan dat veel situaties al kunnen worden opgelost als de hulpverleners de cliënten respectvol behandelen, luisteren en cliënten serieus nemen. Hulpverleners zouden daarna daadkrachtig moeten handelen, zodat het niet een jaar duurt om tot een behandeltraject te komen.

Ouders geven aan dat het binnen organisaties belangrijk is dat er één beleid wordt gehanteerd. Het kan niet zo zijn dat de ene hulpverlener wel bereikbaar is en de andere niet. Per regio zou het wel kunnen verschillen. Voorafgaand aan een behandeltraject zouden door hulpverlener, ouders en cliënten duidelijke afspraken gemaakt moeten worden over de bereikbaarheid. Iedereen moet weten wat hij kan verwachten. Vooral in crisissituaties moet duidelijk zijn tot wie je je kan wenden.

Tussen hulpverleners onderling of met een leidinggevende zou een duidelijke overdracht moeten zijn in geval van vakantie of ziekte. De vervanger moet snel in het dossier van de cliënt kunnen kijken. Ook zou deze inhoudelijk redelijk op de hoogte moeten zijn van de situatie. Hiervoor wordt de volgende oplossing aangedragen: in groepjes van hulpverleners samenwerken zodat er altijd iemand weet waar het over gaat bij afwezigheid.

Good practices:

- Een cliënt geeft aan een tijd een PGB budget te hebben gehad en hiervoor begeleiding te hebben gekregen van een organisatie jeugd en opvoedhulp. Met die organisatie ging de cliënt activiteiten ondernemen, dit werd als positief ervaren omdat de activiteiten niet op de problemen gericht waren. Hierdoor was de cliënt in staat om een leuk contact op te bouwen tussen de begeleiding en andere jongeren. De cliënt kon gewoon zijn verhaal doen zonder dat er gelijk consequenties aan vast zaten.
- Eigen initiatief om contact op te nemen door de hulpverlener, bijvoorbeeld een keer per week een keer bellen.
- Hulpverlener die tijd neemt voor 'informeel' contact, door positieve aandacht te organiseren met zijn client: "Gewoon een keer wat gaan drinken".

Overige oplossingen

Cliënten zijn erg creatief in het bedenken van andere oplossingen om de jeugdzorg beter beschikbaar en bereikbaar te maken.

- *'Laat mensen die hulp kunnen verlenen iets op hun kleding dragen zodat je kan zien dat ze hulp verlenen en je er makkelijk op af kunt stappen.'*(cliënt)
- *'Jeugdzorgtaxi's, zodat je in kunt stappen en je naar een plek wordt gebracht waar je met iemand kunt praten.'*(cliënt)
- *'Zorg dat jongerencentra en andere plekken waar jongeren veel komen open blijven, zodat ze een plek hebben waar ze heen kunnen gaan.'*(cliënt)

6. Conclusie

In dit onderzoek zijn de perspectieven van zowel cliënten als van professionals op bereikbaarheid en beschikbaarheid belicht. In deze conclusie worden de onderzoeksvragen beantwoord.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid volgens cliënten en professionals

Uit het literatuuronderzoek zijn de volgende aspecten gedestilleerd aangaande bereikbaarheid en beschikbaarheid: *telefonische bereikbaarheid, beschikbare tijd van hulpverleners, beschikbaarheid van hulpverleners bij afwezigheid, vakantie of ziekte, beschikbaarheid van hulpverleners bij vertrek van hulpverlener*. Ook professionals spreken voornamelijk over deze aspecten als ze het hebben over goede bereikbaarheid en beschikbaarheid. Cliënten koppelen goede bereikbaarheid en beschikbaarheid daarentegen grotendeels aan de aspecten *serieus genomen worden, luisteren, aandacht en tweerichtingsverkeer contact*. Hiermee gaat het thema bereikbaarheid en beschikbaarheid verder dan misschien op het eerste gezicht verwacht wordt: het gaat niet alleen om bereikbaarheid via de telefoon en over afspraken bij afwezigheid, het gaat ook om een houding, aandacht geven en wederzijdse verwachtingen.

Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek maken we een onderscheid tussen de technische aspecten van bereikbaarheid en beschikbaarheid (zoals telefonische en online bereikbaarheid, beschikbare tijd van hulpverleners) en de intermenselijke aspecten hiervan (waaronder de daadwerkelijke aandacht voor een cliënt, tweerichtingsverkeer en verwachtingen en afspraken tussen hulpverlener en cliënt). Opvallend is dat professionals voornamelijk in de technische aspecten denken en dat cliënten vooral de intermenselijke aspecten van bereikbaarheid en beschikbaarheid benoemen.

Een goede bereikbaarheid en beschikbaarheid betekent in de ogen van cliënten:

- dat een hulpverlener genoeg tijd en aandacht heeft voor de cliënt
- dat een hulpverlener zich ook inzet om de cliënt te bereiken
- dat zij weten hoe en wanneer zij hulpverleners kunnen bereiken
- dat zij worden teruggebeld als wordt gezegd dat ze worden teruggebeld
- dat hulpverleners afspraken nakomen
- dat er ook ruimte is voor informeel, niet op problemen gericht contact

Een goede bereikbaarheid en beschikbaarheid betekent in de ogen van professionals:

- Bureaudienst die cliënten goed te woord kan staan en ze adequaat door kan verwijzen
- 1 centraal telefoonnummer
- 1 algemeen crisisnummer
- Warme overdracht bij wisseling van hulpverlener
- Duidelijke afspraken tussen cliënten en hulpverleners over bereikbaarheid en beschikbaarheid

Knelpunten

Er zijn knelpunten aangegeven op technische aspecten van bereikbaarheid: *telefonische bereikbaarheid en online bereikbaarheid* en op het intermenselijk aspect: *contacten tussen hulpverleners en cliënten*.

Knelpunten telefonische bereikbaarheid:

- Bureaudienst heeft geen/ te weinig gegevens beschikbaar van de cliënt om deze adequaat te kunnen helpen
- Beperkte bereikbaarheid (alleen kantooruren)
- Geen terugbelafspraken als cliënt heeft gebeld maar hulpverlener is niet aanwezig
- Crisisnummer onbekend bij cliënten
- Geen eenduidig beleid over gebruik mobiele telefoon hulpverlener

Knelpunten online bereikbaarheid:

- Email onveilige correspondentie volgens professionals
- Email geen rechtsgeldig document dus niet altijd bruikbaar
- Cliënten hebben niet allemaal beschikking over internetverbinding
- Men weet niet of en wanneer een email is aangekomen
- Website niet voldoende duidelijk en overzichtelijk

Knelpunten contacten tussen hulpverleners en cliënten (deze knelpunten zijn genoemd door cliënten tenzij anders aangegeven):

- Overdracht en vervanging bij ziekte, verlof of wisseling is slecht geregeld
- Te weinig (persoonlijke) aandacht van hulpverlener voor de cliënt
- Door te weinig contact geen vertrouwensband tussen hulpverlener en cliënt
- Gezinsvoogd te weinig betrokken bij cliënt
- Handelingsverlegenheid onder professionals (*N.B: volgens een professional*)

Behoeften

Cliënten:

De algemene behoefte van de cliënten lijkt zich te richten op duidelijkheid. De cliënten willen weten waar ze heen kunnen bellen, of ze gebruik kunnen maken van e-mail, wie hun vervangende hulpverlener is en hoeveel contact zij met hun hulpverlener hebben. Specifiek hebben ze behoefte aan:

Tweerichtingsverkeer in bereikbaarheid

- eigen initiatief in contact door hulpverlener
- aandacht, interesse

Goede afspraken over het contact

- afspraken over hoe met email wordt omgegaan
- goede overdracht
- eenduidigheid, bijvoorbeeld met betrekking tot terugbellen of uitgeven mobiele nummer

Bereikbaarheid van hulpverlener in een crisissituatie

- mogelijkheid om hulpverlener te bereiken in crisis
- meer bekendheid en laagdrempeligheid van een crisissnummer
- beschikbare hulp (op tijd).

Bereikbaarheid en beschikbaarheid zijn termen die een eenrichtingsverkeer aanduiden: de vraag of een cliënt de hulpverlener kan bereiken staat centraal. In deze behoeften wordt zichtbaar dat instrumentele oplossingen voor bereikbaarheid en beschikbaarheid wat cliënten betreft gepaard moeten gaan met tweerichtingsverkeer in bereikbaarheid en beschikbaarheid: aandacht, interesse en eigen initiatief in het contact tussen hulpverlener en cliënt; of wel: bereikt de hulpverlener de cliënt?

Professionals:

De professionals leggen minder dan cliënten de nadruk op de intermenselijke aspecten van bereikbaarheid en beschikbaarheid zoals aandacht en interesse. Voor hen zijn technische aspecten zoals telefonische en online bereikbaarheid belangrijke verbeterpunten. Concreet zouden professionals graag zien:

- betere facilitering van de bureaudienst
- beschikbaarheid van een mobiele telefoon en een eenduidig beleid hierin
- onderzoek/ uitwerken van naar gebruik/mogelijkheden van email
- verbetering van websites van aanbodgericht naar cliëntgericht en praktischer gericht op vragen van cliënten
- oog (van cliënten) voor de beschikbare tijd die professional heeft om aandacht te geven aan cliënten
- hogere eisen aan/verbeteren van/ laten toenemen van handelingsbekwaamheid van medewerkers op uiteenlopende reacties van cliënten

Oplossingen

Naast een aantal praktische organisatorische punten (bijvoorbeeld bovengenoemde op het gebied van telefoon en overdracht) die in de organisaties verbeterd kunnen worden, is het investeren in deskundigheid van medewerkers belangrijk in het verbeteren van bereikbaarheid en beschikbaarheid. Tijdens de interviews werd benoemd dat er bij medewerkers veel behoefte is aan extra scholing en cursussen. Medewerkers, zeker als ze net van hun opleiding komen, hebben het idee dat ze veel dingen nog niet (aan)kunnen, terwijl dat met enige begeleiding vaak wel het geval is. De tevredenheid van cliënten over bereikbaarheid en beschikbaarheid kan hierdoor verbeteren. Ten eerste doordat professionals getraind kunnen worden in het opbouwen van vertrouwen en het correct bejegenen, waardoor cliënten samen met hun hulpverlener hun verwachtingen over bereikbaarheid en beschikbaarheid bespreken. Ten tweede doordat zij door vergroting van deskundigheid hun zekerder voelen in lastige situaties zodat zij zaken niet hoeven door te schuiven naar collega's.

Concrete oplossingen die zowel professionals als cliënten benoemen:

- Verstrek mobiele telefoons aan medewerkers en maak er duidelijke afspraken over
- Onderzoek de mogelijkheden van email
- Werk samen in de overdracht
- Zorg voor adequate deskundigheidsbevordering zodat nieuwe medewerkers snel lastige zaken het hoofd kunnen bieden
- Stimuleren van het eigen initiatief in contact opnemen door hulpverleners
- Investeer in de relatie
- Luisteren en aandacht geven

Een goed beleid met betrekking tot bereikbaarheid en beschikbaarheid van hulpverleners zal naar aanleiding van dit onderzoek twee sporen kennen. Enerzijds moet worden ingezet op het verbeteren van de intermenselijke aspecten van bereikbaarheid en beschikbaarheid door middel van het faciliteren van zowel professionals als cliënten om gezamenlijk een actieplan op te zetten dat tot meer tevredenheid over de bereikbaarheid- en beschikbaarheid van hulpverleners zal leiden. Anderzijds worden bestaande (en evt. nieuwe) technische aspecten van bereikbaarheid en beschikbaarheid in een lijn gebracht en verbeterd. Wat betreft deze technische aspecten moet hierbij de aandacht vooral uitgaan naar overdracht tussen hulpverleners, telefoonbeleid en eenduidigheid in beleid. De gezinsvoogd verdient specifieke aandacht.

Tot slot: in dit onderzoek komt naar voren dat een benadering van het bereikbaarheid- en beschikbaarheidprobleem de instrumentele oplossingen zal moeten overstijgen. Een gezinsvoogd verwoordt in onderstaand citaat datgene waar het in de conclusie van dit onderzoek om gaat:

'In alle organisaties kom je nog wel mensen tegen, tot wie het moeilijk is om door te dringen, om duidelijk te maken is wat cliëntvriendelijk of bereikbaar zijn betekent. We spreken dan over medewerkers die hun agenda bij de secretariaten niet of nauwelijks in vullen, hun telefoon vaak uitzetten, te lang wachten met terugbellen en vaak om 17.00 zijn vertrokken.

Er zijn ook professionals die misschien geen mobiel hebben en helemaal niet superbereikbaar zijn, maar waarbij cliënten toch tevreden zijn over beschikbaarheid en bereikbaarheid. Het gaat blijkbaar om iets anders. Ik denk dat bij de laatst genoemde groep professionals een "bepaald soort van bevlogenheid en betrokkenheid" aanwezig is waardoor beschikbaarheid- en bereikbaarheid-beleving van beide kanten "vanzelf" en naar ieders tevredenheid worden ingevuld.' (Gezinsvoogd sinds 20 jaar)

7. Aanbevelingen

Hoe moeten we nu verder? Immers, een aantal aanbevelingen en ideeën zijn niet helemaal nieuw. Nieuw in deze rapportage is de combinatie van verschillende factoren die met bereikbaarheid en beschikbaarheid ontstaat door ze vanuit de perspectieven van cliënten en professionals te benaderen. Door deze bij elkaar te brengen kan een volgende stap worden gezet. Ook nieuw aan dit onderzoek is dat (in aanvulling op veel cliënttevredenheidsonderzoeken) de perspectieven van hulpverleners zelf in het onderzoek zijn meegenomen. Daaruit blijkt welke beperkingen zij zelf ervaren, in welke richtingen zij naar oplossingen hebben gezocht en de wijze waarop deze oplossingen wel of niet overeenkomen met de behoeften die cliënten uiten.

Een logische vervolgstap op dit onderzoek is het samen met cliënten en professionals opstellen van een Verbeterplan Bereikbaarheid en Beschikbaarheid hulpverleners.

De volgend ingrediënten zouden hier – in lijn met het onderzoek – deel van uit kunnen maken:

Intermenselijke aspecten van beschikbaarheid en bereikbaarheid

1. Betrekken van professionals en cliëntenraad bij het maken van deze afspraken;
2. Aandacht, initiatief voor contact, scheppen van goede verwachtingen als onderdeel van bereikbaarheid- en beschikbaarheidbeleid.
3. Deskundigheidsbevordering van medewerkers: wegnemen handelingsverlegenheid; goede afspraken maken en verwachtingen scheppen over bereikbaarheid en beschikbaarheid; eigen initiatief in de relatie, aandacht;

Technische aspecten van beschikbaarheid en bereikbaarheid

4. Komen tot eenduidige beleidsafspraken rondom bereikbaarheid en beschikbaarheid, bijvoorbeeld door het opstellen van richtlijnen, waarin staat: waaraan voldoet een bureaudienst, hoe ziet een goede overdracht eruit, hoe wordt omgegaan met mobiele telefoon en e-mail;
5. Denk na over (on)mogelijkheden van bereikbaarheid en beschikbaarheid van 9:00 – 17:00, na 17:00 en 's nachts.
6. Iedere hulpverlener een mobiel van de zaak! Bekijk wat er nodig is om dit te realiseren en maak duidelijke afspraken over gebruik;
7. Werking van het crisisnummer tegen het licht houden, landelijke bekendheid aan crisisnummer, vergroten laagdrempeligheid van het crisisnummer;
8. Vergroten aandacht voor de overdracht tussen hulpverleners;
9. Faciliteren van de medewerkers van een bureaudienst in het adequaat reageren en het opvolgen van telefoontjes;
10. Onderzoek/ pilot met het gebruik van e-mail in de hulpverleningsrelatie;
11. Verbeteren van websites.

Literatuurlijst

- Kwaliteitscriteria van de jongeren en hun ouders t.a.v. de keten van jeugdzorg (WESP, 2002);
- Tevredenheid van instanties die kinderen en ouders naar het Bureau Jeugdzorg verwijzen (Prakticon, 2002);
- De kwaliteit van de indicatiestelling van het Bureau Jeugdzorg en de tevredenheid van de cliënt en de zorgaanbieder over de indicatiestelling (NIZW, 2002);
- De tevredenheid van zorgaanbieders over het Bureau Jeugdzorg (CoAct, 2002);
- Beoordeling retrospectief van de jeugdzorgketen door ouders en jongeren (Stichting Alexander, 2002);
- Eindverslag Ronde Tafelgesprekken Jeugdzorg, (Collegio, 2002),
- Ouders rond (d)e tafel : cliënten aan het woord, (Attie Wolff Projecten, 2002).
- Kwaliteitsstandaarden jeugdzorg Q4C, wat kinderen en jongeren belangrijk vinden als zij niet thuis wonen. (Fiet van Beek en Leo Rutjes (red.), Bohn Stafleu & Van Loghum 2009)