

Hoor ons eens, wij doen mee!

Jeugdzorgparticipatie in Gelderland

© 2007, Stichting Alexander
Amsterdam, mei 2007
Publicatienummer: 153

Inhoud

1	Inleiding	5
2	Opzet en uitvoering van het project	8
2.1	Opzet van het project	8
2.2	Uitvoering van het project	9
2.2.1	Introductie bij jeugdzorgaanbieders en Bureau Jeugdzorg	9
2.2.2	Jongeren en ouders als informant: jongerenpanels en ouderpanels	9
2.2.3	Jongeren als onderzoeker/adviseurs: Gelders JongerenConsultTeam	11
2.2.4	Dialoog en Interactieve Jeugdzorgdag	13
2.2.5	Bezinning op de toekomst en structurele jongerenparticipatie	16
3	Resultaten raadpleging jongeren jeugdzorg	21
3.1	Jeugdzorg algemeen	21
3.2	Informatie	27
3.3	Spoedzorg	33
3.4	Contact met hulpverleners	40
3.5	Inspraak en participatie	44
4	Resultaten van raadpleging ouders in de spoedzorg	49
4.1	Jeugdzorg algemeen	49
4.2	Informatie	51
4.3	Hulp en resultaat	54
4.4	Contact met hulpverleners	56
4.5	Inspraak en participatie	57
5	Uitvoering en resultaten Interactieve Jeugdzorgdag	61
6	Slotbeschouwing Stichting Alexander	68

1 Inleiding

Jeugdparticipatie is één van de prioriteiten van de provincie Gelderland voor de jaren 2005–2008. In beleidstermen onderschrijft en benadrukt de provincie met deze prioriteit het belang van het betrekken van jongeren bij de beleidsontwikkeling van de provincie en het geven van een stem aan jongeren bij beleidsonderwerpen die hen aangaan. Dit geldt in het bijzonder voor de jeugdzorg in Gelderland. Er is de provincie veel aan gelegen om jongeren een stem te geven bij het beoordelen van de kwaliteit en doelmatigheid van de jeugdzorg in Gelderland. Jeugdzorg is in de beleidsbenadering van de provincie immers één van de instrumenten om de doelstellingen van jeugdbeleid te realiseren. In 2006 heeft de provincie daarom vorm gegeven aan een project jeugdzorgparticipatie, waarin jongeren én ouders in de jeugdzorg hun mening konden geven over twee concrete onderwerpen:

1. *Overdracht indicatiestelling Bureau Jeugdzorg- realiseren van de hulp*

Er zijn signalen dat zich in het traject van de overdracht van de indicatiestelling van Bureau Jeugdzorg naar het realiseren van de hulp door zorgaanbieders, diverse knelpunten voordoen. Zo zouden cliënten steeds opnieuw blijf moeten geven van hun motivatie en/of hun levensgeschiedenis meerdere keren aan verschillende hulpverleners/medewerkers moeten vertellen. Daarbij is het de vraag of cliënten hun eigen hulpvraag in het uiteindelijke hulpverleningsplan herkennen. Ook zouden cliënten regelmatig in het ongewisse verkeren over wat hen qua hulp en – indien van toepassing – verblijf te wachten staat.

2. *Spoedeisende zorg*

Vanaf maart 2005 is de Gelderse spoedeisende zorg operationeel. Zorgaanbieders en Bureau Jeugdzorg werken gezamenlijk aan een sluitend hulpaanbod dat in geval van crisis kan worden ingezet. De provincie wil graag weten hoe jongeren de spoedeisende zorg ervaren.

Het ging en gaat de provincie Gelderland echter niet slechts om de mening van jongeren en ouders over bovenstaande onderwerpen te horen. Het project was tevens nadrukkelijk bedoeld

- om jongeren en ouders te stimuleren en te ondersteunen om zelf een actieve bijdrage te leveren aan het project,
- om interactie tot stand te brengen tussen Gelderse jongeren, ouders, provinciaal bestuur en andere relevante betrokkenen zoals beleidsmakers en jeugdzorgaanbieders.
- om concrete aanknopingspunten en handelingsperspectieven te bieden om de participatie van jongeren en ouders in de Gelderse jeugdzorg structureel vorm te geven.

•

Het project jeugdzorgparticipatie is in opdracht van de provincie Gelderland onder de titel “Hoor ons eens, wij doen mee!” ontwikkeld en uitgevoerd door Stichting Alexander. Dit onderzoeksproject biedt jongeren en ouders in de Gelderse jeugdzorg de gelegenheid hun perspectieven op het toekomstige jeugdzorgbeleid van de provincie te delen. In panelgesprekken en interviews hebben zij hun ervaringen en ideeën gedeeld, en zijn zij met vertegenwoordigers van provincie en jeugdzorginstellingen in gesprek gegaan om de prioriteiten van het provinciale jeugdbeleid voor de komende jaren zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij wat er nodig is vanuit de ogen van jongeren en ouders zelf. Ook de manier waarop jongeren en ouders in de toekomst betrokken kunnen worden bij de vormgeving en invulling van (provinciaal) jeugdbeleid krijgt hierin duidelijk aandacht.

“Hoor ons eens, wij doen mee!” was niet mogelijk geweest zonder de medewerking van tientallen professionals in de provincie en de jeugdzorginstellingen, alsook de tijd, energie en het vertrouwen van de jongeren en ouders die mee hebben gedaan aan panelgesprekken, (telefonische) interviews, bijeenkomsten van het Gelders JongerenConsultTeam, dialoogbijeenkomsten en de Gelderse Interactieve Jeugdzorgdag. Wij zijn hen allen zeer dankbaar voor hun inzet en bijdrage.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt beschreven hoe het onderzoeksproject is opgezet en uitgevoerd.

In de hoofdstukken 2 en 3 worden de onderzoeksresultaten uitvoerig behandeld.

Hoofdstuk 2 presenteert de perspectieven van jongeren op de jeugdzorg in Gelderland, met aandacht voor hun ervaringen en wensen met betrekking tot inspraak en participatie – in dit hoofdstuk zijn ook de adviezen van jongeren uit de Gelderse jeugdzorg opgenomen. De perspectieven van ouders in de spoedzorg zijn te lezen in hoofdstuk 3.

Hoofdstuk 4 is gereserveerd voor een verslag over de Interactieve Jeugdzorgdag op 4 december 2006.

Hoofdstuk 5 sluit de rapportage af met een slotbeschouwing van Stichting Alexander op de resultaten van het onderzoeksproject, alsook suggesties en bouwstenen voor een verdere uitwerking van toekomstige jeugdzorgparticipatie in Gelderland.

2 Opzet en uitvoering van het project

In dit hoofdstuk worden de opzet en het uitvoeringsproces beschreven van het participatieve onderzoeksproject “Hoor ons eens, wij doen mee!” (hierna: ‘project Jeugdzorgparticipatie’). Na een beknopte presentatie van de opzet – doelen en projectfasen – volgt een beschrijving van hoe de uitvoering van het project feitelijk heeft plaatsgevonden. Voor de leesbaarheid is de tekst in de tegenwoordige tijd opgesteld.

2.1 Opzet van het project

In het project jeugdzorgparticipatie wordt jongeren en ouders in de jeugdzorg gevraagd hun mening te geven over het kader en de uitvoering van jeugdzorgbeleid. Zinnvolle participatie van deze doelgroepen in provinciaal jeugdzorgbeleid vraagt enerzijds aantrekkelijke en uitnodigende methodieken, anderzijds inspanning van de provincie, Bureau Jeugdzorg, jeugdzorgaanbieders en Zorgbelang Gelderland om tot zinnvolle participatie te komen en de uitkomsten ook echt te gebruiken bij de opbouw en uitvoering van jeugdzorgparticipatie in de Gelderse jeugdzorg. Vanuit deze uitgangspunten beoogt het project:

- kennis te verkrijgen over de mening van jongeren en ouders met betrekking tot de thema's *overdracht indicatiestelling Bureau Jeugdzorg- realiseren van de hulp en spoedeisende zorg*;
- jongeren en ouders in de jeugdzorg in 2006 actief te betrekken bij provinciale beleidsvorming;
- de dialoog tussen jongeren, ouders, jeugdzorgaanbieders en provincie te bevorderen en de onderlinge communicatie, contact en wederzijds begrip bij de betrokken partijen te versterken; en
- een inhoudelijke en methodische basis te leggen voor structurele jeugdzorgparticipatie in Gelderland, alsook een perspectief te bieden voor de langere termijn.

Bovenstaande doelen worden gerealiseerd via een traject waarin stap voor stap zowel de inhoudelijke resultaten worden gegenereerd als de betrokken partijen hun dialoog en samenwerking verdiepen. Het traject bestaat uit vijf fasen:

1. *Introductie van het traject bij jeugdzorgaanbieders en B/z*
2. *Jongeren en ouders als informant: jongerenpanels en ouderpanels*
3. *Jongeren als onderzoekers/adviseurs: Gelders JongerenConsultTeam*
4. *Dialoog tussen jongeren, bestuurders en hulpverleners: Interactieve Jeugdzorgdag*
5. *Bezinning op de toekomst en structurele jongerenparticipatie*

2.2 Uitvoering van het project

2.2.1 Introductie bij jeugdzorgaanbieders en Bureau Jeugdzorg

De introductiebijeenkomsten vinden plaats op 6 juni in regio Zuid (De Waarden en Dunamis), op 13 juni in regio Noord (Pactum en Nové) en op 21 juni in regio Midden (Lindenhout, Bredervoort en Bureau Jeugdzorg). Tijdens de introductiebijeenkomsten komt het project zowel inhoudelijk als organisatorisch aan de orde. Bij de organisatie van het project licht Stichting Alexander de achtergrond en aanleiding toe en wordt uitgelegd welke rollen zij, de provincie, Zorgbelang Gelderland en de verschillende instellingen hierbij hebben. Tevens wordt uitgebreid aandacht besteed aan de werving van jongeren en ouders voor de panels. Tijdens de drie introductiebijeenkomsten bespreekt Stichting Alexander ook de gespreksleidraden voor de panels met de deelnemers. Aan de hand van de conceptversies geven de deelnemers aan welke thema's en/of specifieke vragen zij missen. Na de drie introductiebijeenkomsten stelt Stichting Alexander de definitieve gespreksleidraden op en ontvangen de betrokken instellingen informatiebrieven voor jongeren, ouders en wervers.

2.2.2 Jongeren en ouders als informant: jongerenpanels en ouderpanels

In overleg met de jeugdzorginstellingen worden zes cliëntenpanels gepland. De bedoeling is om aan elk panelgesprek 6 tot 8 jongeren/ouders deel te laten nemen, waarbij jongeren en ouders afzonderlijk en telkens per twee instellingen geraadpleegd worden. In de jongerenpanels wordt gestreefd

naar een evenwichtige verdeling van jongeren met ervaring in de spoedzorg en jongeren met ervaring in andere hulpvormen. In de ouderpanels gaat het om ouders met ervaring in de spoedzorg.

Dataverzameling panels

Eind augustus en begin september worden in vier panels 29 jongeren geraadpleegd. In totaal worden 6 ouders geraadpleegd: 3 via Nové tijdens een panelgesprek in augustus en 3 via Bredervoort tijdens telefonische interviews in november. De panelgesprekken worden gevoerd aan de hand van twee aparte gespreksleidraden; één voor jongeren en één voor ouders. Voor de telefonische interviews in november stelt Stichting Alexander een interviewleidraad op. In de leidraden zijn de hoofdthema's opgesplitst in deelvragen: ervaringen met jeugdzorg/spoedzorg in het algemeen, informatievoorziening vooraf en gedurende de hulpverlening, beoordeling van hulp en resultaat, omgang met hulpverleners, inspraak en participatie. De opgenomen vragen zijn hoofdzakelijk open vragen, overeenkomstig het doel van het panelgesprek om deelnemers hun eigen mening te laten vormen over de besproken onderwerpen. De panelgesprekken zijn opgenomen en later uitgewerkt in schriftelijke panel- en interviewverslagen. Bij de afsluiting van de panelgesprekken worden jongeren uitgenodigd om zich op te geven voor het vervolgtraject met het Gelders JongerenConsultTeam. Ouders worden uitgenodigd om tijdens een vervolgbijeenkomst (of op een andere manier) commentaar te geven op het integrale verslag van de ouderraadpleging.

Verslaglegging en rapportage panels

De panels en interviews leveren een schat aan informatie op. De jongerenpanels en het ouderpanel zijn door onderzoekers van Stichting Alexander gedetailleerd uitgewerkt en vervolgens integraal beschreven in een beknopt rapportagedocument. Per thema staan de belangrijkste perspectieven, conclusies en adviezen uit de jongerenpanels beschreven – aangevuld met de belangrijkste perspectieven en adviezen uit het ouderpanel.

De uitkomsten van de ouderraadpleging staan beschreven in hoofdstuk 3. Gezien het beperkte aantal deelnemers aan de ouderraadpleging, is het niet

goed mogelijk om de uitkomsten van deze raadpleging te generaliseren voor grotere groepen ouders in de spoedzorg. De beschreven resultaten geven daarom een beperkt beeld van hoe de spoedzorg in Gelderland door ouders wordt ervaren en beoordeeld.

2.2.3 Jongeren als onderzoeker/adviseurs: Gelders JongerenConsultTeam

Het Gelders JongerenConsultTeam (GJCT) wordt uiteindelijk samengesteld uit jongeren die aan de eerdere jongerenpanels hebben meegedaan. Zij worden getraind en begeleid om zelf de perspectieven van andere jongeren in de Gelderse jeugdzorg te onderzoeken.

Training

Om de uitkomsten van de panels te bespreken en het eigen onderzoek door jongeren voor te bereiden, organiseert Stichting Alexander eind september een trainingsweekend. Van de 18 belangstellende jongeren zijn er 8 definitief in staat en gemotiveerd om deel te nemen aan het vervolg op de panels, te beginnen met het trainingsweekend.

Tabel 1: Gegevens van het Gelders JongerenConsultTeam

Geslacht	Instelling	Leeftijd	Opleiding / werk
Meisje	De Waarden	17	Beroepsopleiding
Meisje	Dunamis	16	Vmbo
Meisje	Dunamis	16	Vmbo
Meisje	Dunamis	15	Vmbo
Meisje	Nove	18	Beroepsopleiding
Meisje	Lindhout	17	Havo
Jongen	Pactum	18	Vwo
Jongen	Dunamis	18	Werkt

Tijdens het trainingsweekend worden de volgende programmaonderdelen uitgevoerd:

- **Bespreking uitkomsten panelgesprekken**
De uitkomsten van de panelgesprekken zijn samengevat in stellingen of conclusies. Bij stellingen of conclusies waarover jongeren onderling van

mening verschillen worden de verschillen van mening onder begeleiding uitgediscussieerd.

- **Vragenlijst maken**

Op basis van de paneluitkomsten selecteren de jongeren drie thema's waar zij in hun eigen onderzoek prioriteit aan willen geven. De eerste twee thema's zijn snel gekozen: Jeugdzorg Algemeen en Informatie. In een tweede stemronde kiezen de jongeren hun derde thema: Hulp en Resultaat. Opvallend bij hun keuzen is dat het thema 'spoedzorg' – één van de kernthema's bij de start van het project – voor deze jongeren geen op zichzelf staand (kern)thema blijkt waarop ze zich in hun eigen onderzoek willen concentreren.

Ze verklaren dit zelf vanuit hun blik op 'spoedzorg' als een (tussen)stap in een totaal hulpverleningstraject, die niet persé als apart thema benoemd of onderzocht hoeft te worden. Na de keuze voor de drie onderzoeksthema's gaan de jongeren in groepjes van twee of drie zelfstandig aan de slag om per thema verdiepende vragen te bedenken. Het groepswerk levert meer dan dertig vragen op. Om tot een gestructureerde en werkbare vragenlijst te komen, selecteren de jongeren vervolgens per thema hun voorkeursvragen.

- **Interviewtraining**

Op de tweede dag van het trainingsweekend staat een interviewtraining op het programma. Het theoretische gedeelte wordt op een interactieve manier behandeld, via een rollenspel, waarin de begeleiders het rollenspel uitvoeren en de jongeren actief in het interviewproces begeleiden. Deze activerende werkvorm slaat goed aan bij de jongeren. Er ontstaan constructieve uitwisselingen over de manier van interviewen, en de jongeren zijn klaar om zelf aan hun interviews te beginnen.

- **Organisatie en communicatie**

De vervolgactiviteiten worden doorgesproken, waarbij ook de naam "Gelders JongerenConsultTeam" door de jongeren aan de orde wordt gesteld. Ze zijn eigenlijk niet zo enthousiast over de naam en komen met een eigen alternatief: "GelderGang". Verder worden afspraken gemaakt voor vervolgbijeenkomsten en de deadlines voor de interviews. De begeleiders van Stichting Alexander maken ook met alle jongeren individuele afspraken over de uitvoering van hun interviews. Agenda's worden bijgewerkt en msn-adressen en telefoonnummers uitgewisseld.

Dataverzameling door de GelderGang en verslaglegging

In oktober 2006, na het trainingsweekend, gaan de leden van de GelderGang met behulp van de eigen vragenlijst aan de slag met het interviewen van andere jongeren in de jeugdzorg. De acht leden van de GelderGang interviewen uiteindelijk 21 andere jongeren in hun instellingen. De respondentengroep ziet er als volgt uit:

Tabel 2: Kenmerken van de respondentengroep

Geslacht	Aantal	Ervaring met hulpsoorten	Aantal	Instelling waarmee ervaring bestaat	
Jongens	13	Leefgroep	9	de Waarden	5
Meisjes	8	Kamertraining	6	Dunamis	11
Leeftijd nu		Pleegzorg	5	Lindenhout	3
13-14	6	Gesprekken	5	Bredervoort	2
15-16	6	Fasehuis	5	Nové	1
17-19	9	Psychische hulp	2	Bureau Jeugdzorg	13
Leeftijd bij eerste contact met jeugdzorg		Maatschappelijk werk/ thuishulp	2	Pactum	3
0-5	2	Crisis	2	Anders	4
5-10	6	Behandelgroep	2		
10-15	7	Gevangenis	1		
15-18	6				

De integrale resultaten uit de jongerenpanels én jongereninterviews, alsook de adviezen van de GelderGang op basis van de integrale resultaten staan beschreven in hoofdstuk 2.

2.2.4 Dialoog en Interactieve Jeugdzorgdag

Na afronding van het trainingsweekend en het onderzoek door de GelderGang worden twee dialoogmomenten georganiseerd: een werkbijeenkomst en de Interactieve Jeugdzorgdag.

Werkbijeekomsten GelderGang, provincie en instellingen

De werkbijeenkomst vindt plaats op 6 november 2006 in Arnhem met 3 leden van de GelderGang en 14 vertegenwoordigers van de provincie en instellingen. Met behulp van een aantal puntige stellingen over de thema's "jeugdzorg algemeen", "informatie" en "hulp en resultaat" wijzen de jongeren op problemen die jongeren in de jeugdzorg tegenkomen en mogelijke oplossingen die ze zelf zien waar het gaat om: de vertrouwelijke omgang met persoonlijke informatie, inspraak van jongeren bij de keuze voor de instelling, en bij de inhoud en gebruik van het dossier, het ontbreken van hulp aan ouders, informatie over rechten en plichten van jongeren in de hulpverlening, bemoeienis met school, het nakomen van afspraken, en vertrouwen in hulpverleners. De aanwezige professionals zijn vooral nieuwsgierig naar de ideeën van de jongeren over de omgang met hulpverleners, inspraak van jongeren en de beste wijze waarop jongeren geïnformeerd kunnen worden over de hulp en hun rechten. De aanwezige jongeren van de GelderGang tonen zich positief over deze uitwisseling, zeker in combinatie met de resultaten die in het tweede deel van de werkbijeenkomst worden behaald: het bedenken van stellingen en werkvormen voor workshops tijdens de Interactieve Jeugdzorgdag.

Ze vinden dat er serieus is geluisterd naar hun verhaal en dat ze een grote inbreng hebben gehad bij het bepalen van de invulling van de workshops. Hiervoor hebben de jongeren en de aanwezige vertegenwoordigers van de provincie en instellingen in drie aparte groepen de voorgaande discussie concreet uitgewerkt in stellingen. Tevens hebben ze een keuze gemaakt voor drie werkvormen waarin de workshops moeten plaatsvinden: Lagerhuisdebat, Verbetergroep en Brainstorm.

Logistieke organisatie, inhoud en werkwijzen Interactieve Jeugdzorgdag

In aanloop naar de Interactieve Jeugdzorgdag op 4 december vindt nog een aantal voorbereidende activiteiten plaats: logistieke organisatie, werving deelnemers, instructie voor de workshops, voorbereiding van provinciaal bestuur en de GelderGang.

Logistieke organisatie en werving

De logistieke organisatie en definitieve invulling van het programma van de Interactieve Jeugdzorgdag worden in november voorbereid onder regie van de provincie en in samenwerking met Stichting Alexander (slotbijeenkomst project Jeugdzorgparticipatie), Zorgbelang Gelderland (presentatie project Beeldvorming) en Lindenhout (de Lamping Gooslezing). Dit leidt tot een integraal draaiboek voor de drie verschillende programma's van deze dag. Voor de slotbijeenkomst van het project worden de GelderGang, jongeren uit de panels, andere jongeren in de instellingen, ouders in de instellingen, directies/managers/hulpverleners van de instellingen, medewerkers van de provincie en statenleden uitgenodigd. Op basis van de ingeschatte capaciteit van de locatie wordt gestreefd naar 70 deelnemers. Omdat instellingen een keuze moeten maken uit een reeks van activiteiten tijdens de Week van de Jeugdzorg (waaronder een conferentie van Bureau Jeugdzorg), zijn sommige belangstellenden uit de instellingen niet in de gelegenheid deel te nemen. Uiteindelijk melden zich 39 deelnemers aan.

Instructie workshopleiders en vaststelling workshops

De drie werkwijzen die tijdens de werkbijeenkomst op 6 november worden geselecteerd – Lagerhuis, Verbetergroep, Brainstorm – worden door Stichting Alexander uitgewerkt in een instructiedocument. Dit instructiedocument is bedoeld om workshopleiders, afkomstig uit provincie en jeugdzorginstellingen, te ondersteunen bij het zelfstandig uitvoeren van de workshops. Op basis van het definitief aantal aanmeldingen wordt op de ochtend van de slotbijeenkomst het aantal workshops (en workshopleiders) teruggebracht van zes naar drie.

Dit vraagt weinig aanpassing omdat de drie gekozen werkwijzen (met identieke inhoudelijke thema's) overeind blijven.

Vorbereiding provinciaal bestuur

Aangezien de provincie initiatiefnemer en opdrachtgever is voor het project, wordt van het provinciaal bestuur verwacht dat het de rol van gastheer/-vrouw op zich neemt. De provincie opent de bijeenkomst en sluit de bijeenkomst af, waarbij ze tijdens de afsluiting reageert op de resultaten die de dialoog met en tussen deelnemers heeft opgeleverd. De gedeputeerde en de hoofdbambenaar van de provincie, verantwoordelijk voor het

jeugdzorgbeleid, worden door Stichting Alexander en de beleidsmedewerker jeugdzorg van de provincie voorbereid op hun rollen tijdens de slotbijeenkomst.

Vorbereiding GelderGang

De GelderGang bereidt zich op twee momenten voor op zijn taken tijdens de Interactieve Jeugdzorgdag. De eerste voorbereiding vindt plaats op 29 november in Arnhem, waar de leden van de GelderGang hun eigen presentatie voorbereiden en oefenen, en zich voorbereiden op hun rol tijdens de workshops. De tweede voorbereiding vindt plaats in het uur voor de start van de slotbijeenkomst. Hier ontvangen de leden van de GelderGang en de workshopleiders een laatste instructie, worden de jongeren definitief over de workshops verdeeld en stemmen de jongeren en workshopleiders verder af hoe ze hun workshops gaan uitvoeren. Een beschrijving van de uitvoering van de Gelderse Jeugdzorgdag staat in hoofdstuk 4.

2.2.5 Bezinning op de toekomst en structurele jongerenparticipatie

Ter afronding van het project Jeugdzorgparticipatie wordt het project geëvalueerd met de provincie Gelderland en Zorgbelang Gelderland. Deze evaluatie dient nadrukkelijk ter ondersteuning van bezinning op de toekomst van jeugdzorgparticipatie, en met name op de inhoudelijke en methodische mogelijkheden, richting en organisatie van structurele jeugdzorgparticipatie in de provincie Gelderland. Hiertoe bieden de bovenstaande procesbeschrijving, de inhoudelijke resultaten (zie hoofdstukken 2 en 3) en de slotbeschouwing (zie hoofdstuk 5) bouwstenen en aanknopingspunten

Afgezet tegen de oorspronkelijke doelen en uitgangspunten kan hier reeds resumerend gesteld worden dat de inhoudelijke en procesmatige opbrengsten van het project Jeugdzorgparticipatie om te beginnen inzichten bieden in de huidige fase van ontwikkeling van provinciale jeugdzorgparticipatie in Gelderland. Tegelijkertijd biedt het project concrete aandachtspunten en aanknopingspunten voor verdere beleidsvorming, zowel inhoudelijk als voor de wijze waarop jeugdzorgparticipatie in Gelderland in de (nabije) toekomst verder vormgeven kan worden. Het project is er in de visie van Stichting Alexander in geslaagd om jongeren in de Gelderse

jeugdzorg te betrekken bij provinciale beleidsvorming via een opbouw van progressieve participatie met behulp van panelgesprekken, training en uitvoering van eigen onderzoek door jongeren in de jeugdzorg en meerdere dialoogbijeenkomsten tussen jongeren, jeugdzorgaanbieders en provincie.

De methoden en werkvormen die in de verschillende fasen zijn ingezet, bieden concrete en hanteerbare bouwstenen voor de verdere vormgeving en organisatie van jeugdzorgparticipatie in Gelderland.

Het traject met ouders in de spoedzorg is niet voldoende geslaagd in het betrekken van deze doelgroep bij provinciale beleidsvorming middels panelgesprekken.

De kennis die is verkregen over het perspectief van jongeren, en in veel mindere mate van ouders, bieden voldoende aanknopingspunten voor verdere beleidsvorming in de jeugdzorg, zowel op provinciaal niveau als op instellingenniveau. Het onderzoek heeft een schat aan informatie, kennis en perspectieven opgeleverd. De meest in het oog springende perspectieven van jongeren en ouders op jeugdzorg en spoedzorg in Gelderland betreffen:

- ontevredenheid over de houding / attitude van hulpverleners bij aanmelding en indicatiestelling.
- lange wachttijd tussen aanmelding en start van feitelijke hulpverlening c.q. plaatsing, of tussen spoedzorg en vervolghulp.
- tevredenheid bij veel jongeren over uiteindelijke plaatsing.
- ontoereikendheid van voorzieningen en adequaatheid van regels binnen instellingen.
- de te grote of juist te kleine rol en invloed van jongeren dan wel ouders op de behandeling.
- beperkte informatie voorafgaand aan de plaatsing.
- evenwicht gewenst tussen mondelinge en schriftelijke informatie, zowel bij de start als gedurende hulptraject.
- meer aandacht voor handhaving van regelmatige contactmomenten gedurende hulptraject (vooral met ouders).
- verwarring over doel en rechten omtrent dossiers (inclusief inzagerecht).

- ineffectieve informatieoverdracht in de keten, of ontevredenheid over informatieoverdracht zonder medeweten van cliënten: behoefte aan een coördinerende contactpersoon.
- toeschrijven van de noodzaak voor spoedzorg aan verkeerde inschatting of beoordeling van voorafgaande hulpvraag.
- de moeite die jongeren en ouders hebben met het zelf formuleren van de hulpvraag als gevolg van het ontbreken van informatie of kennis over opties en routes in de hulpverlening.
- de ontoereikende aandacht voor leerdoelen en het behalen van leerdoelen in de hulpverlening.
- de regelmatigheid van personele wisselingen bij hulpverleners, wat verwarring veroorzaakt over het juiste aanspreekpunt in de hulpverlening.
- beperkte bereikbaarheid van voogden en casemanagers.
- nadruk op persoonlijke toegankelijkheid en respectvolle houding van hulpverleners.
- overwegend positieve ervaringen met hulpverleners bij jeugdzorgaanbieders, maar desalniettemin sterke behoefte aan gedragscode voor hulpverleners.
- nadruk op belang van cliënten om zoveel mogelijk eigen keuzes te kunnen maken, waarbij ondersteuning geboden moet worden bij het maken van moeilijke keuzes.
- wensen voor meer inspraak in hulpinhoudelijke zaken (leerdoelen, hulpverleningsplan, dossiers, plaatsing) en praktische zaken (zoals regels).
- wensen voor meer aandacht aan de hulpvraag van ouders.
- wensen (van ouders) voor regelmatige evaluaties, ook gedurende hulptraject.
- pleidooi voor meer kennis en kennisoverdracht ten aanzien van rechten van cliënten in de hulpverlening.

Bij de verdere invulling en vormgeving van jeugdzorgparticipatie – zowel inhoudelijk als bij de methodische aanpak en organisatie – in aansluiting op het project Jeugdzorgparticipatie in Gelderland, raadt Stichting Alexander aan:

- bij participatietrajecten zo vroeg mogelijk vóór het traject relevante actoren (instellingen, managers, professionals, cliënten) te betrekken bij planvorming, opzet en uitvoering. Dit bevordert het eigenaarschap van én ondersteunt het draagvlak voor de resultaten van participatietrajecten.
- bij het ontwerpen van participatietrajecten of -initiatieven rekening te houden met het bestuurlijk niveau, organisatieniveau en participatieniveau waarop deze moeten plaatsvinden. Breng deze keuze in overeenstemming met de tijd, middelen en capaciteiten die nodig en beschikbaar zijn. Start liever op instellingsniveau en bouw op basis van de ervaringen participatieve trajecten uit naar provinciaal niveau – binnen één traject indien mogelijk, maar verdeeld over meerdere opeenvolgende trajecten indien noodzakelijk. Juist voor ouders in de spoedzorg lijkt een stapsgewijze opbouw van participatie raadzaam en wenselijk.
- in de begeleiding van participatietrajecten en deelnemende jongeren en ouders in de jeugdzorg, de samenwerking te zoeken tussen participatieve begeleiders en hulpverleners. De doelen, functies en inzet van beide rollen in participatieve trajecten moeten wel zichtbaar te onderscheiden zijn, voor zowel professionals als betrokken cliënten.
- te investeren in het ontwikkelen van participatieve competenties in de instellingen en op instellingenoverschrijdend niveau. Geef zowel professionals als cliënten de ruimte om vanuit hun huidige (ervarings)deskundigheid hun participatieve competenties proefondervindelijk op te bouwen.
- methoden en werkvormen voor participatief werken beschikbaar en toegankelijk te maken voor de jeugdzorgbranche in de provincie, met de nodige begeleiding/coaching/training om deze methoden en werkvormen aan te leren en in te zetten.
- bij de keuze voor prioritaire beleidsthema's bestuurlijke of beleidsmatige keuzen te toetsen bij cliënten en cliënten daarbij ruimte te geven om deze keuzen te beïnvloeden.

3 Resultaten raadpleging jongeren jeugdzorg

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de panelgesprekken met jongeren en de interviews van de GelderGang met jongeren beschreven.

Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan bod: jeugdzorg algemeen, informatie, spoedzorg, hulp en resultaat, contact met hulpverleners en inspraak en participatie.

Opvallende uitkomsten uit het onderzoek van de GelderGang worden beschreven in grijze kaders. Tevens zijn de aanbevelingen van de GelderGang in dit hoofdstuk opgenomen bij de relevante thema's. De aanbevelingen die de GelderGang heeft gepresenteerd tijdens de Interactieve Jeugdzorgdag (4 december 2006) worden hierbij apart beschreven in witte kaders.

3.1 Jeugdzorg algemeen

Aanmelding en indicatiestelling

Sommige jongeren kunnen zich hun aanmelding en het eerste contact met de jeugdzorg niet meer herinneren. Ze waren simpelweg nog te jong. Anderen weten het nog heel goed omdat het nog niet zo lang geleden is. De meeste jongeren zijn kritisch over het eerste contact met de jeugdzorg. Ze voelen zich niet serieus genomen. Zo geven veel jongeren aan dat tijdens de intakegesprekken bij Bureau Jeugdzorg niet naar hen geluisterd werd en niet naar hun mening en ideeën werd gevraagd.

Kinderen worden niet snel geloofd, weet je. Het zijn maar kinderen.(Meisje, 15 jaar)

Veel jongeren vinden dat er teveel naar de ouders wordt geluisterd. In sommige gevallen levert dat schrijnende situaties op, bijvoorbeeld als de ouders hun problemen verborgen houden voor de jeugdzorg, of zich tijdens de intakegesprekken anders voordoen.

En dan dachten ze dat ik een aardige moeder had, maar ze kan dan wel verstandige dingen zeggen, maar dat betekent toch niet dat als niemand erbij is, hoe het dan is. Dat kan alleen maar als je een camera in huis zet. Ik vind dat ze iets minder moeten geloven. (Meisje, 18 jaar)

Er worden ook situaties beschreven waarin noch naar de ouders, noch naar de jongeren geluisterd wordt. Een aantal jongeren beschrijft een situatie waarin zij of hun ouders aan de bel hebben getrokken voor hulp. Pas op het moment dat er een crisissituatie is ontstaan, is er hulp gekomen. Jongeren denken dat dit een normale gang van zaken is binnen de jeugdzorg.

Het moet eerst uit de hand lopen voordat ze actie ondernemen. (Meisje, 16 jaar)

Je moet agressief zijn tegen ze. Van: luister eens, dit wil ik! Terwijl je vaak in zo'n hulpeloze situatie zit dat je helemaal niet agressief kan worden. (Jongen, 18 jaar)

Adviezen van de GelderGang bij *Aanmelding en Indiciestelling*

- Goed luisteren naar wat een jongere wil en vindt.
- Tijdens het intakegesprek duidelijke informatie geven over wat er gaat gebeuren en hoe lang het kan gaan duren.
- Voortgangsinformatie niet alleen in een brief zetten, maar ook telefonisch doorgeven aan de jongere.

Plaatsing

Na het intakegesprek duurt het vaak lang voordat jongeren ergens geplaatst worden. Natuurlijk vinden jongeren dit meestal vervelend, maar het maakt het nog vervelender als ze in die periode niets horen over de voortgang. Sommige jongeren twijfelen aan de inspanningen van casemanagers en voogden om hen ergens te plaatsen.

Ik heb eerst negen maanden op een wachtlijst gestaan, want mijn contactpersoon was een beetje langzaam. (Meisje, 15 jaar)

De GelderGang vindt het belangrijk dat jongeren snel terecht kunnen bij een instelling. Ze vroegen de geïnterviewden hoe lang zij hebben moeten wachten op een plek bij de instelling waar ze nu zitten.

De antwoorden hierop waren heel divers; sommige jongeren hebben minder dan twee weken gewacht, anderen moesten meer dan drie maanden wachten op een plek. Sommige jongeren die lang moesten wachten, vonden het niet zo erg. Zij zaten op een fijne plek (bijvoorbeeld bij familie of bekenden of in de crisisopvang). Andere jongeren geven aan dat ze heel dringend hulp nodig hadden op dat moment en eigenlijk zo snel mogelijk weg moesten van hun plek. Voor hen was het heel naar dat ze lang hebben moeten wachten.

Ze moeten laten zien wat ze doen voor mij. Je kan wel van alles beloven, van morgen gaan we dit of dat doen, maar als ik dan drie weken niks hoor? Negen van de tien keer dat ze zeggen: Oh ja, vergeten... Dus ze moeten laten zien en bewijzen wat ze doen. (Jongen, 18 jaar)

Belangrijker dan de wachttijden vinden sommige jongeren de plek waar ze uiteindelijk terecht komen en de manier waarop de keuze voor die plek tot stand gekomen is. Jongeren willen betrokken worden bij deze keuze. De meeste jongeren zitten nu op een plek waar ze tevreden over zijn, maar een aantal jongeren vindt dat ze op een verkeerde plek zit. Jongeren vinden dat er te weinig keuzemogelijkheden zijn, maar vinden ook dat er niet naar de ideeën van jongeren geluisterd wordt.

Ze leggen een indicatie voor je neer en daar moet je naar toe. Ik heb een paar keer een gesprek gehad en toen moest ik meteen naar een gesloten (...) en dat was mijn laatste station. (Jongen, 16 jaar)

Mij is nooit iets gevraagd. Tuurlijk niet. Ik had zoiets van: het zal allemaal wel als het maar goed komt. (Jongen, 15 jaar)

Jongeren die wel mee hebben mogen beslissen over de plek waar ze terecht zijn gekomen, zijn hier erg blij mee.

Ze vroegen aan mij wat ik het liefst wilde. Of ik in een groep wou, of wat. Toen zei ik: doe maar begeleid wonen, maar dan wel in een gewoon huis. Niet dat het een tehuis is of zo. (Meisje, 15 jaar)

De GelderGang vroeg jongeren of zij konden kiezen of meebeslissen waar ze naar toe gingen.

Zeven jongeren hebben zelf kunnen kiezen waar ze heen gingen en veertien jongeren geven aan dat ze niet mochten kiezen of meebeslissen. De jongeren die mee mochten beslissen zijn allemaal tevreden over de plek waar ze terecht zijn gekomen.

"Ik had ervoor gekozen om hier te wonen"

Van de jongeren die niet mee mochten beslissen zijn de meeste ontevreden.

"Ik wilde eigenlijk bij mijn broertje, maar kwam hier"

Adviezen van de GelderGang bij Plaatsing

- Jongeren op de hoogte houden als ze nog niet geplaatst zijn.
- Jongeren mee laten denken over waar ze naar toe gaan.

Advies gepresenteerd op de Interactieve Jeugdzorgdag:

Jongeren mee laten denken met goede argumenten

(Jongeren zijn soms zelfstandig genoeg om mee te beslissen. Ook hebben zij hun eigen visie en kunnen zij een goede plek voor zichzelf bedenken!)

Het leven in een instelling

Bijna alle jongeren uit dit onderzoek zijn residentieel geplaatst (fasenhuis, leefgroep, kamertraining). Tijdens de panelgesprekken is veel gesproken over het dagelijks leven in een instelling. Ook de GelderGang heeft in haar onderzoek vragen gesteld over het leven in een instelling.

Heel veel jongeren zijn tevreden over hun leven in de instelling; ze kunnen hun leven weer oppakken en een ritme terugvinden.

Over de voorzieningen in de instellingen zijn de jongeren minder tevreden: er zijn nauwelijks computers met internet en er zijn weinig telefoons. Het is er soms vies. Bovendien krijgen jongeren te weinig zakgeld om de ontbrekende spullen aan te schaffen.

De stopcontacten zijn zelfs kapot en er is niet eens een verbandtrommel. (Meisje, 17 jaar)

De GelderGang vroeg in haar interviews naar zaken die de jongeren veranderd willen zien in hun instelling.

Jongeren noemden voorzieningen zoals internet en msn, maar ook meer zakgeld. Andere zaken die genoemd zijn gaan over vrijheid, bijvoorbeeld de vrijheid om te mogen roken en om partners te ontvangen in de eigen kamer. Tot slot noemen jongeren zaken die ze willen veranderen aan hun leiding. Deze zaken komen aan bod in de paragraaf over contact met hulpverleners.

In een instelling gelden regels waar de jongeren zich aan moeten houden; zo moeten ze een dagbesteding hebben, op tijd naar bed en mogen ze niet alle avonden weg. Veel jongeren vinden dat ze te streng worden behandeld. Soms zijn er regels waar jongeren niets van snappen.

Die regels, soms verzinnen ze regels en dan denk je: waar slaat dat op? Ik mag niet meer in mijn badjas beneden komen. Ik woon daar toch? Dat slaat echt nergens op. (Meisje, 18 jaar)

Veel jongeren die in een instelling komen zijn niet gewend dat ze zich moeten houden aan regels. Voor hen is het heel moeilijk om regels te accepteren. Jongeren willen in een instelling dezelfde vrijheden hebben als die ze thuis hadden.

Als ik in het weekend naar huis ga, dan kom ik thuis en dan heb ik een stuk meer vrijheid. En dan wil ik eigenlijk niet meer terug. (Jongen, 16 jaar)

*Advies van de GelderGang bij **het Leven in een Instelling***

- Stel samen met de jongere regels op waar hij of zij zich aan moet houden (dus persoonlijke regels die aansluiten bij de leerdoelen).

De rol van ouders

De rol van de ouders in een jeugdzorgtraject is vaak moeilijk. Bij de intake noemen jongeren dat er soms teveel naar hun ouders wordt geluisterd.

Het heet niet voor niets jeugdzorg, het is geen ouderzorg!
(Meisje, 17 jaar)

Als ik andere ouders had gehad die beter voor me hadden gezorgd en zo, dan zat ik hier ook niet.
(Jongen, 17 jaar)

De jeugdzorg is bedoeld om jongeren te helpen, maar veel jongeren vinden het belangrijk dat hun ouders ook worden geholpen, zodat ze in de toekomst weer bij hun ouders kunnen wonen. Het is volgens jongeren oneerlijk dat je als kind het huis uit wordt gezet als je ouders niet voor je kunnen zorgen.

Mijn moeder heeft een probleem, ik niet! En nou zit ik hier en mijn moeder kan gewoon doorgaan met haar leventje. Ik wil dat ze haar leren hoe ze met mij om moet gaan. (Meisje, 16 jaar)

Op het moment dat jongeren ergens worden geplaatst, is er vaak geen of weinig contact tussen de ouders en de instelling. Een groot aantal jongeren vertelt dat hun ouders graag meer op de hoogte gehouden willen worden door de instelling.

De GelderGang vroeg wat jongeren vinden van de manier waarop hun ouders worden geholpen door de jeugdzorg.

De meeste jongeren vertellen dat hun ouders geen hulp krijgen en geven aan dat ze het jammer vinden dat hun ouders geen hulp krijgen van jeugdzorg. Sommigen van hen denken dat als hun ouders hulp krijgen, ze weer thuis kunnen gaan wonen.

Een enkeling vindt het onnodig dat zijn of haar ouders hulp krijgen.

Adviezen van de GelderGang bij de Rol van Ouders

- Bij de intake niet alleen naar de ouders luisteren; zij zijn vaak de reden waarom een jongere er zit.
- Als ouders aangeven dat ze hulp nodig hebben, moeten ze geholpen worden.

Advies gepresenteerd op de Interactieve Jeugdzorgdag:

Luisteren naar welke hulp ouders willen en ze die hulp bieden

(In ieder geval praten over eventuele hulp aan ouders)

3.2 Informatie

Informatie voorafgaand aan de plaatsing

Een uithuisplaatsing is heel spannend voor jongeren, sommigen vertellen dat ze geen idee hadden wat hen te wachten stond. Informatie over de plek waar ze terecht zouden komen, had wellicht geholpen om hen gerust te stellen.

Ik dacht echt dat ik in een gevangenis terecht zou komen. (...) Straks wordt ik echt achter slot en grendel gestopt, in een isoleercel of zo. Maar dat [informatie, red.] is wel belangrijk toch? Anders kunnen jongeren van tevoren helemaal niet slapen en zo. (Meisje, 15 jaar)

Informatie waar jongeren behoefte aan hebben, betreft voornamelijk praktische informatie over hoe hun dagelijks leven eruit gaat zien. De grootte van hun kamer, de regels in huis, met wie ze hun leven gaan delen. Vaak krijgen ze deze informatie pas op het moment dat ze op de plek komen.

Dat is een belangrijk punt. Bij [instelling, red.] krijg je de regels pas als je daar al woont, en je alle spullen al gekocht hebt. Je bent al verhuisd en dan pas krijg je de regels. Ik vind dat moet je doen bij de intake in het hoofgebouw. Want je krijgt dan de regels voor je neus geschoven waar je een handtekening onder moet zetten en anders mag je daar niet wonen, dus je hebt geen keus. Ik was het niet eens met die regels, maar ik had geen keus. (Jongen, 16 jaar)

Jongeren geven toe dat ze informatie die ze krijgen niet altijd opslaan. Hun hoofd staat er vaak niet naar. Daarom willen ze graag naast de informatie die hen mondeling wordt verteld, ook een aantal dingen op papier. Sommigen vinden het niet belangrijk om geïnformeerd te worden. Zij komen er in het dagelijks leven wel achter hoe de dingen reilen en zeilen.

Al die informatie die je krijgt, ik sloeg dat niet op. Wat maakt mij dat nou uit. Als je er een tijdje zit, kom je toch wel vanzelf allerlei dingen te weten en te snappen en te leren en zo. (Meisje, 16 jaar)

In crisissituaties is het niet altijd mogelijk om jongeren te voorzien van informatie over de crisisplaatsing omdat het vaak zo snel gaat. Omdat het

hier gaat om een tijdelijke plek vinden sommige jongeren het hier minder van belang dat ze geïnformeerd worden.

Bij crisis maakt het niet zoveel uit want dan weet je dat het tijdelijk is. Maar dit is anders, want hier zit je op een vaste plek, bij kamertraining. En dan moet je gewoon weten welke regels er zijn voordat je er naar toe gaat. (Meisje, 16 jaar)

De GelderGang wilde van jongeren weten of zij vooraf goed geïnformeerd waren over de plek waar ze naar toe gingen. Tevens vroegen ze door wie de informatie het beste gegeven kan worden.

Bijna alle jongeren vinden dat ze te weinig informatie hebben gekregen. Twaalf jongeren geven zelfs aan helemaal geen info te hebben gekregen over de instelling.

Jongeren willen het liefst informatie krijgen van andere jongeren in de instelling. Ze willen weten hoe het er in een instelling aan toe gaat en hoe de leiding omgaat met jongeren, en jongeren die er al zitten weten dat het beste. De groepsleiding kan dit ook vertellen. Sommige jongeren horen deze informatie het liefst van hun ouders of hun mentor.

Adviezen van de GelderGang bij Informatie voorafgaand aan plaatsing

- Voorafgaand aan de plaatsing een rondleiding in de groep (bijvoorbeeld door een jongere die er al woont).
- Voorafgaand aan de plaatsing een gesprek waarin de jongere kennismaakt met zijn of haar mentor op de groep en waarin de regels worden besproken.
- Informatie (over rechten, huisregels etc.) zowel schriftelijk als mondeling geven.
-

Stel voor nieuwkomers een jongere van de groep aan als mentor; hij of zij kan informatie geven over het dagelijks leven in een groep en de nieuwkomer wegwijs maken.

Informatie in dossiers

Het dossier is een veelbesproken onderwerp. Jongeren vertellen dat ze dit dossier moeten ondertekenen terwijl ze het niet altijd eens zijn met de inhoud.

Dus dan kunnen ze wel zeggen van je mag hem doorlezen, maar als je hem doorleest heeft het toch geen zin, want je moet alsnog tekenen. Want als je niet tekent, krijg je geen hulpverlening meer. (Meisje, 18 jaar)

Soms weten jongeren niet precies wat er gaat gebeuren met wat ze aan hulpverleners vertellen.

Toen kwam een leider daar die ging allemaal vragen stellen. Ik dacht van: "Wat ga je daarmee doen dan?" Er werd gewoon helemaal niet verteld wat ermee gedaan werd wat er ging gebeuren en zo. (Meisje, 15 jaar)

De GelderGang vroeg jongeren of ze iets te zeggen hebben over hun dossier en of ze dat belangrijk vinden.

Tweederde van de jongeren heeft niets te zeggen over zijn of haar dossier. Op een enkeling na vinden ze het vervelend, want:

"Ze schrijven dingen die niet kloppen. Ik wil meer privacy tegenover hulpverleners"

"Ik wil weten wat er in staat!"

"Ik heb er toch ook wat over te zeggen!"

Jongeren vinden het belangrijk dat ze wat te zeggen hebben over hun dossier, omdat:

"het over jezelf gaat"

"er anders fouten in komen te staan"

"mensen van de instelling het lezen"

"je sommige dingen er niet in wilt, die zijn privé"

"het dingen van jezelf zijn en die zijn privé"

Sommige jongeren vinden de gesprekken over het dossier vervelend. Er zitten meerdere mensen bij zo'n gesprek en allemaal hebben ze een mening over de jongere.

"Ik vind het irritant. Want tijdens zo'n gesprek met meerdere personen kom ik minder geloofwaardig over."

Advies van de GelderGang bij Informatie in Dossiers

- Elke jongere moet weten dat ze hun dossier alleen moeten ondertekenen als ze het eens zijn met de inhoud.

Informatieoverdracht

Vaak hebben jongeren te maken met verschillende instanties (Bureau Jeugdzorg, jeugdzorginstellingen, GGZ, school) die allemaal een dossier van hen hebben. Het is fijn als deze instanties goed met elkaar samenwerken.

Ik ben begonnen bij de jeugdzorg en toen hebben ze me doorverwezen naar het RIAGG. Wat me bij het RIAGG heel erg is meegevallen, is dat ze daar al dingen over mij wisten.

Vanaf het RIAGG werd ik doorverwezen naar [instelling, red.], en daar wisten ze wel een beetje mijn achtergrond zodat ik dat niet weer hoefde te vertellen. De samenwerking is wel goed gegaan. (Meisje, 15 jaar)

De informatieoverdracht gaat niet altijd even soepel. Het vervelende van slechte informatieoverdracht voor jongeren is dat ze steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen.

Ik heb alles wel 100 keer verteld of zo. Eerst heb ik het bij jeugdzorg verteld. Toen hebben ze [instelling, red.] erbij gehaald. Moest ik het hele verhaal weer vertellen. Toen ook nog aan [instelling, red.] en toen nog eens een keer aan de jeugdreclassering. Ik bleef het vertellen. (Meisje, 15 jaar)

Jongeren hebben verschillende meningen als het gaat om de rol van school in hun zorgtraject. Sommige jongeren hebben veel baat gehad bij personen op school die hen informatie gaven over jeugdzorg en wisten wat er aan de hand was in het privéleven van de jongere. Voor hen is de samenwerking tussen school en jeugdzorg heel belangrijk.

Er is een man bij ons op school. Hij heeft ook bij jeugdzorg gewerkt en hij heeft ook contact met die man van [instelling, red.]. Dus hij vertelt mij eigenlijk alles. (Meisje, 15 jaar)

Een meisje dat tijdelijk op een crisisplek was geplaatst, is van mening dat school toen wel meer had kunnen meewerken.

Het zou handiger zijn geweest als ik gewoon op de crisis les had kunnen krijgen. Ze hadden daar gewoon internetverbinding en dan had ik mijn schoolaccounts kunnen gebruiken van wat moet ik inleveren en dan stuur ik het gewoon via mail. Door de extra reistijd ging het allemaal nog meer bergafwaarts en ik stond er al niet goed voor door al mijn persoonlijke problemen. (Meisje, 16 jaar)

Andere jongeren willen juist dat hun school buiten hun zorgtraject wordt gehouden. Ze zijn bang dat ze strenger behandeld worden dan andere leerlingen, of dat ze gepest worden. Soms geeft de jeugdzorg informatie door aan school die niet klopt.

De school kwam naar mij toe van ja, jij bent een drugsgebruiker. Nou, het duurde een paar maanden voordat ik ze heb kunnen duidelijk maken dat ik niet aan de harddrugs zit. (Meisje, 18 jaar)

De GelderGang heeft jongeren gevraagd wat hun school moet weten van hun situatie in de jeugdzorg. De meningen zijn verdeeld.

Bijna de helft van de jongeren wil dat school buiten hun zorgtraject gehouden wordt. De meerderheid vindt dat de school wel geïnformeerd moet worden. De informatie die school moet hebben varieert van "dat ik niet thuis woon" tot "alles, als hij het maar niet verder vertelt".

De informatieoverdracht binnen de instelling is niet altijd optimaal. Jongeren hebben hier veel last van. Meerdere jongeren noemen voorbeelden waarin zij afspraken maken met een begeleider, waarna deze de afspraak niet doorgeeft aan andere begeleiders.

Binnen de instelling werken ze allemaal langs elkaar heen. Dan hebben ze een gesprek met mijn moeder zeg maar. En dat wordt dan niet doorgegeven aan de anderen. Dus dan is er een afspraak gemaakt en daar weet niemand van af behalve diegene maar die is vrij, dus die is naar huis. (Meisje, 18 jaar)

Ik heb wel eens gehad dat ik aan mijn mentor vroeg of ik naar de stad mocht. Ja, dat is goed. Maar dan schrijft ze het niet in de overdracht en dan is het van "Waar ga jij naar toe?" "Naar de stad". "Nou, ik dacht het niet want het staat niet in de overdracht". (Meisje, 16 jaar)

Adviezen van de GelderGang bij Informatieoverdracht

- Informatie uitwisselen, zodat het verhaal niet steeds opnieuw verteld hoeft te worden.
- Betere overdracht tussen hulpverleners.

Advies gepresenteerd op de Interactieve Jeugdzorgdag

Als dat nodig is, moet de school door de jongeren zelf geïnformeerd worden

3.3 Spoedzorg

Crisissituaties

Jongeren die in een crisissituatie hebben gezeten, denken dat dit voorkomen had kunnen worden als jeugdzorg eerder had ingegrepen. Een situatie wordt een crisis- of spoedsituatie omdat jeugdzorg te lang wacht voordat de probleemsituatie van de jongere serieus genomen wordt.

Toen kwam ik thuis en liep het meteen weer uit de hand en toen heb ik gebeld van: "Ik wil nu weg". Toen gingen ze mijn ouders bellen (...) Daar ging allemaal veel te veel tijd overheen. Ik vind spoedzorg is niet voor niks spoedzorg. (Meisje, 18 jaar)

*Advies van de GelderGang bij **Crisissituaties***

- Neem jongeren serieus; probeer direct iets te doen aan hun situatie, ook al is het maar iets simpels.

Advies gepresenteerd op de Interactieve Jeugdzorgdag:

Sneller reageren op wat jongeren en ouders vragen (alle hulpverleners)

Spoedplaatsing

Op het moment dat jongeren ergens met spoed worden geplaatst, zijn ze vaak al blij dat ze weg zijn uit hun bedreigende situatie. De plek waar ze terecht komen is dan minder van belang dan bij een langdurige plaatsing. Dit betekent echter niet dat het jongeren niets uitmaakt waar ze in een crisissituatie terecht komen. Ook dan willen ze een plekje waar ze zich thuis kunnen voelen.

Maar als je dan zegt: "Ja maar ik woon hier.", dan zeggen ze: "Nee, je logeert hier." Dat is zo stom. Het is toch geen Hotel Crisis? Voor mijn gevoel woon je daar. Waar woon je anders? Want thuis kan je niet wonen. (Meisje, 18 jaar)

Jongeren hebben verschillende meningen over waar ze in een spoedsituatie terecht willen komen. Waar jongeren in een crisis geplaatst willen worden is afhankelijk van de ernst van de crisis. Sommigen willen graag dicht bij huis geplaatst worden, zodat ze in een vertrouwde omgeving blijven.

Ze kunnen naar hun eigen school blijven gaan, en houden contact met hun vrienden die ze in deze moeilijke situatie hard nodig hebben.

Het is al erg zat als je weg moet uit huis. Als je dan ook nog je vriendinnen niet kan zien ... Ik zou gek worden! (Meisje, 15 jaar)

Andere jongeren willen in een crisissituatie juist ver weg geplaatst worden uit angst geconfronteerd te worden met de bedreigende situatie.

Ik moest echt mijn moeder niet tegenkomen toen! Ik was doodsbenuwd voor haar. En zij zou echt naar mijn school gaan en zo om mij te zien. (Meisje, 17 jaar)

Advies van de GelderGang bij Spoedplaatsing

- Bespreek na een crisisplaatsing of een jongere naar de eigen school wil blijven gaan. Zo ja, regel dit.

Duur van de spoedzorg

Het is vervelend als jongeren niet weten hoe lang ze in de spoedzorg blijven. Ze krijgen te horen dat ze beter geen vrienden kunnen maken, en dat ze zich beter niet thuis moeten gaan voelen in de crisisopvang, omdat ze toch weer snel vertrekken.

Tegen mij zeiden ze dat ik geen vrienden mocht maken. Je logeert hier, je bent toch zo weer weg. Maar aan de andere kant, je wilt het toch gezellig maken. Als je geen vrienden mag maken zit je daar maar alleen.
(Jongen, 16 jaar)

Er zijn jongeren die meer dan een half jaar op de crisis hebben gezeten, terwijl ze was beloofd dat ze na uiterlijk drie maanden ergens geplaatst zouden worden. Het is niet zozeer vervelend dat ze zo lang op de

crisisopvang hebben gezeten, als wel de onzekerheid en onduidelijkheid over hoe lang ze zouden blijven.

Ze zeiden wel van alles, maar er klopte niks van. Ik zou maar drie maanden blijven en toen zat ik er acht maanden.

[Interviewer: Hoe kreeg je te horen dat je langer moest blijven?]

Niet echt. Dat wisten ze zelf ook niet. Want ze werken allemaal lekker langs elkaar heen daar. En je gaat je toch thuis voelen daar. Ik mis de crisis heel erg. De leiding zegt wel eens: dat heb ik nog nooit iemand horen zeggen. (Meisje, 18 jaar)

Hulp en resultaat

De hulpvraag

Alle jongeren hebben verschillende ideeën over hoe zij geholpen willen worden. Maar wat voor iedereen geldt is het volgende:

Het belangrijkste is dat je gewoon gehoord wil worden. (Meisje, 16 jaar)

Jongeren vinden het moeilijk om aan te geven hoe ze geholpen willen worden. Ze vinden dat ze te veel zelf uit moeten zoeken over de hulpverlening, terwijl ze daar niet in thuis zijn.

Ik moest er steeds zelf voor zoeken. Als je onder hulp staat en dan helpen ze niet met dat soort dingen. Ze hadden gelijk spoedzorg moeten regelen. Ik wist niet eens van het bestaan hiervan af. Ik was al bij jeugdzorg, dan hadden ze dat toch kunnen zeggen. (Meisje, 16 jaar)

Ze zijn van mening dat de hulpverleners hen beter moeten informeren over verschillende hulpvormen en therapieën. Opvallend is dat veel jongeren de leefgroep, het fasehuis, of het kamertrainingscentrum niet als hulp zien, maar als een plek om te wonen.

Hulp? Ik krijg geen hulp voor mijn gevoel. Ik woon hier alleen maar. (Jongen, 18 jaar)

De GelderGang wilde weten wat jongeren verwachten van de hulpverlening.

Drie jongeren verwachten geen hulp (zij willen met rust gelaten worden door hulpverleners). De overige achttien jongeren verwachten voornamelijk hulp bij het zelfstandig worden en bij het veranderen van dingen. Ze verwachten een luisterend oor en betrokken hulpverleners die voor ze klaar staan als het nodig is.

Advies van de GelderGang bij de Hulpvraag

- Vertel jongeren welke opties er zijn als er een keus gemaakt moet worden voor een hulpvorm (en wat de consequenties zijn van de keuze).

Leerdoelen

Aan het begin van de hulpverlening worden leerdoelen samengesteld voor de jongere. Sommige jongeren hebben mogen meedenken over de leerdoelen, anderen vertellen dat de leerdoelen voor hen bepaald zijn.

Bij mij hadden ze leerdoelen gesteld zonder dat ik het wist. Twee maanden geleden hadden ze al een datum van wanneer ik op mezelf moet wonen, zonder dat ik het wist. Ze hadden dat zelf al zo besloten. Het is een heel dure plek, dus ze willen je eruit hebben. (Meisje, 18 jaar)

Ik had twee doelen: onzekerheid en dat ik heel erg jaloers ben. En een slecht zelfbeeld, maar dat hoort daarbij. Ik had dus twee doelen; maar zij [casemanager, red.] zegt: je moet

er vijf hebben, dus ik moet er wat bij verzinnen. Anders kom je hier niet voor in aanmerking. (Meisje, 17 jaar)

De meeste jongeren ondertekenen hun leerdoelen, ook als ze het er niet mee eens zijn. Ze zijn bang dat ze anders niet geholpen worden.

Aan het begin was ik het niet helemaal eens met het behandelplan dat was opgesteld. Maar ik had niet veel keus, ik moest het ondertekenen wilde ik hier komen. En toen ik uiteindelijk hier was heb ik heel veel stampij gemaakt om het uiteindelijk voor elkaar te krijgen en dat is uiteindelijk wel gelukt, maar daar waren ze niet blij mee. (Jongen, 16 jaar)

De GelderGang wilde weten of jongeren betrokken worden bij het opstellen van leerdoelen.

Elf jongeren vertellen dat ze mee mochten denken over hun leerdoelen of deze zelfs alleen hebben bedacht. Zij vinden het goed, omdat het gaat om hun eigen leven. Jongeren die niet hebben mee beslist, vinden dit jammer.

Sommige jongeren vertellen eerlijk dat ze het wel goed vinden dat anderen leerdoelen voor hen opstelden, omdat ze er zelf destijds niet toe in staat waren.

Jongeren vinden dat de begeleiding meer gericht moet zijn op het behalen van leerdoelen. Nu wordt er soms nauwelijks aandacht besteed aan vorderingen van de jongeren in relatie tot de doelen die aan het begin zijn opgesteld.

Ik zit hier nou langer dan anderhalf jaar en ik heb echt nooit te horen gekregen wat voor hulp er is geboden aan mij. Misschien dat ik zelf ben veranderd door de groep maar ze hebben nooit een gesprek met mij of zo. Ja, wel een gesprek over hoe het gaat op school, maar niet over mijn leerdoelen. Daar wordt volgens mij niks aan gedaan. (Meisje, 15 jaar)

Er moet meer naar de persoonlijke leerdoelen van de jongere toegewerkt worden. Jongeren vertellen dat ze het gevoel hebben dat er nu teveel naar de algemene regels wordt gekeken, en niet naar de persoonlijke geschiedenis van de jongere.

Ja, dat per persoon wordt gekeken wat die wel mag. Want ik mag bijvoorbeeld bepaalde dingen niet, waarvan ik denk daarvoor zit ik hier niet. Niet iedereen zit voor hetzelfde probleem daar, volgens mij. (Meisje, 15 jaar)

Adviezen van de Geldergang bij **Leerdoelen**

- Werk meer naar de leerdoelen toe.
- Stel leerdoelen samen met de jongere op.

Resultaat

Ondanks de vele op- en aanmerkingen van de jongeren over de hulp, zijn de meeste tevreden over het resultaat tot nu toe. Ze zien duidelijk verbetering van hun gedrag of situatie.

Maar ik moet wel zeggen dat jeugdzorg en de crisis; daardoor ben ik er nu wel weer bovenop. Dat mag ook wel eens gezegd worden. (Meisje, 15 jaar)

De GelderGang vroeg in de interviews wat er tot nu toe voor de jongeren verbeterd is. Hoewel een vijftal jongeren geen verbetering ziet, vertellen de meesten dat ze resultaat zien van de hulpverlening.

Grofweg noemen de jongeren resultaten op twee gebieden: de thuissituatie (relatie met ouders) en de persoonlijke situatie (rustiger, minder agressie, sociale contacten, opleiding).

3.4 Contact met hulpverleners

Aantal hulpverleners

Hoe langer jongeren te maken hebben met de jeugdzorg, hoe meer hulpverleners ze tegenkomen. In het contact met hulpverleners vinden jongeren het belangrijk dat ze een band kunnen opbouwen met een hulpverlener. Dat lukt niet als er steeds nieuwe hulpverleners komen. Jongeren vinden dat er te veel wisselingen van hulpverleners en voogden zijn. Dit is lastig voor het opbouwen van een goed contact en de jongere moet hierdoor steeds opnieuw zijn of haar verhaal vertellen.

Ik heb ik weet niet hoeveel voogden gehad. Ik moest telkens opnieuw hetzelfde verhaal vertellen.

(Meisje, 17 jaar)

Ik heb er anderhalf jaar gezeten en er verandert steeds van alles, nieuwe leiding, nieuwe mentoren. Ik ben ook drie keer van mentor gewisseld. Ik heb elf leidingen weg zien gaan.

(Jongen, 18 jaar)

Jongeren hebben te maken met veel verschillende hulpverleners. Vaak is het jongeren niet duidelijk welke hulpverlener waarvoor verantwoordelijk is. Ze hebben bijvoorbeeld een voogd of casemanager, een mentor, een therapeut, begeleider(s), en een (school)maatschappelijk werker. Liefst hebben jongeren één iemand dicht bij zich (zoals een mentor of begeleider) die kan helpen bij hun vraag. Nu worden ze meestal doorgestuurd naar hun voogd of casemanager, terwijl die vaak slecht bereikbaar zijn. Ook gebeurt het soms dat verschillende hulpverleners de verantwoordelijkheid afschuiven op een ander, en dat er dan uiteindelijk niets met de vraag van de jongere gebeurt.

Ze denken allemaal dat de anderen het doen, maar uiteindelijk doen ze het allemaal niet. (Jongen, 18 jaar)

*Advies van de GelderGang bij **Aantal Hulpverleners***

- Als jongeren in een instelling zitten moeten ze met hun vragen bij één persoon in die instelling terecht kunnen in plaats van bij hun voogd die ze bijna nooit zien.

Bereikbaarheid

Veel jongeren klagen dat hun voogd of casemanager weinig contact met hen heeft. Door de slechte bereikbaarheid van de voogden of casemanagers moeten jongeren soms lang wachten, bijvoorbeeld op een aangevraagde therapie.

Mijn begeleider zei dat hij regelmatig langs kon komen, maar ik die heb ik nog maar één keer gezien.

(Jongen, 15 jaar)

Op de momenten dat er wel contact is met de voogd of casemanager, heeft deze persoon vaak weinig tijd. Jongeren hebben er enerzijds begrip voor dat voogden en casemanagers het druk hebben, anderzijds willen ze graag hun verhaal kwijt bij deze persoon, omdat die actie moet ondernemen als er dingen niet goed gaan.

Als je een voogd hebt, dan hebben je ouders weinig zeggenschap over je. Een voogd gaat een beetje beslissen hoe jouw leven loopt. Ik vind dat je dan met een voogd je problemen moet kunnen bespreken. (Meisje, 18 jaar)

Hoe ik een voogd het liefst zie... Dat kan misschien niet omdat ik hoor dat voogden teveel kinderen hebben en dat ze veel te weinig tijd hebben om te doen wat ze willen doen.

(Meisje, 18 jaar)

*Adviezen van de GelderGang bij **Bereikbaarheid***

- Een voogd of casemanager moet af en toe langskomen om te kijken hoe het gaat.
- Voogden of casemanagers moeten meer tijd krijgen voor de jongeren.

Omgang

Het allerbelangrijkste in de omgang met hulpverleners vinden jongeren dat er naar ze geluisterd wordt. Ze willen hun verhaal kwijt kunnen zonder dat vervolgens alles wordt doorverteld aan andere hulpverleners.

In het begin dacht ik leuk effe de leiding iets in vertrouwen te vertellen. En dan zeggen ze van: "Ja, maar we werken in een team. Ik kan niet beloven dat ik het niet doorvertel." Dan zeg ik het wel niet. (Jongen, 16 jaar)

Als je nou iets in vertrouwen tegen je mentrix wilt vertellen, moet je dan naar je vertrouwenspersoon gaan? Die ken ik helemaal niet. (Meisje, 15 jaar)

De GelderGang vroeg jongeren of jeugdzorg voldoende doet met wat ze hen vertellen.

Elf jongeren vindt dat er onvoldoende gedaan wordt met wat ze vertellen aan jeugdzorg. Enkele tips die ze geven om beter om te gaan met wat jongeren vertellen:

- **Beter luisteren**
- **Niet aan iedereen doorvertellen**
- **Er echt iets aan doen**

In hun relatie met hulpverleners willen jongeren serieus genomen worden. Dat begint bij luisteren en de tijd nemen voor de jongere, maar gaat verder dan dat. Jongeren willen als individuen behandeld worden, met hun unieke geschiedenis en problematiek. Jongeren hebben soms het idee dat hulpverleners hen zien als cases, waar een behandeling uit een boekje voor is.

Niet elk probleem staat in een schoolboek. Misschien geven ze ons allemaal dezelfde diagnose, maar ze moeten naar de persoon kijken. (Meisje 17 jaar)

Een goede hulpverlener kan zich inleven in de situatie van de jongere, neemt de tijd voor de jongere, luistert goed, neemt de jongere serieus en biedt hulp. Alle jongeren kunnen wel voorbeelden noemen van goede hulpverleners.

Bij mijn tweede contactpersoon had ik wel zo iets van: dit moet ik hebben. Deze luistert tenminste naar mij. Hij komt zelf ook met suggesties van: "hoe zou je dit vinden, je kan dit of dat doen." Dat vind ik wel fijn.

(Meisje, 17 jaar)

De GelderGang vroeg jongeren hoe de omgang is tussen jongeren en hulpverleners.

Twaalf jongeren vinden dat de omgang tussen hulpverleners en jongeren 'goed' is. Vijf jongeren vinden de omgang 'niet goed, niet slecht', vier jongeren vinden de omgang met hulpverleners 'slecht' tot 'heel slecht'.

Adviezen van de GelderGang bij Omgang

- Luister naar de jongeren.
- Neem de jongeren serieus.
- Vertel niet alles door aan anderen.

Adviezen gepresenteerd op de Interactieve Jeugdzorgdag:

**Hulpverleners moeten begrip opbrengen en luisteren
Vertrouwen hebben in jongeren, niet achter hun rug om
Beloftes nakomen
Niet alle informatie aan anderen verstrekken
Jongeren serieuzer behandelen en beter naar ze
luisteren: gehoord worden**

3.5 **Inspraak en participatie**

Keuzes maken

Er wordt in de jeugdzorg veel besloten vóór jongeren in plaats van dóór jongeren. In sommige situaties moet of mag dat ook wel, vinden jongeren. Bijvoorbeeld wanneer een jongere in een crisissituatie snel weg moet uit huis of wanneer een jongere zo in de war is, dat hij of zij zelf geen beslissingen kan nemen. Maar wanneer jongeren zelf kunnen beslissen, willen zij daar ook de gelegenheid voor krijgen.

Soms wil je ook gewoon dat zij zeggen van: “dit en dit gaan we doen en daar ga je heen en dan komt het goed”. Maar als het weer beter gaat, wil je zelf de beslissingen maken. Als het gaat over jouw leven, toch?

(Jongen, 18 jaar)

Als jongeren niet zelfstandig keuzes kunnen maken, willen ze hierbij geholpen worden. Meestal gebeurt dat niet: of de hulpverleners bepalen wat er gaat gebeuren, of de jongere moet zelf uitzoeken wat voor hulpvormen mogelijk zijn. Jongeren vinden het raar dat er soms weinig hulp geboden wordt bij het maken van moeilijke keuzes.

Hoe ik het zie: je trekt aan de bel voor hulp en dan moet het niet zo zijn dat je vervolgens alles zelf gaat regelen. Je verwacht dat anderen daarbij helpen want dat is hulp.

(Jongen, 18 jaar)

*Adviezen van de GelderGang bij **Keuzes Maken***

- Luister bij het maken van keuzes naar de mening van jongeren.
- Help de jongeren bij het maken van keuzes door ze informatie te geven.

Inspraak

Jongeren hebben het gevoel dat ze weinig inspraak hebben in zaken die voor belangrijk voor hen zijn. In deze rapportage zijn een aantal punten

behandeld waarover jongeren meer inspraak willen hebben. Ze worden nog eenmaal op een rij gezet:

- De leerdoelen
- De inhoud van het dossier
- De plek waar jongeren terecht komen

Naast deze ‘hulp–inhoudelijke’ punten willen jongeren ook inspraak in praktische dingen. Zo hebben veel jongeren verbeterpunten genoemd voor hun leefgroep of instelling.

Dat er een gebouw komt waar jongeren van alle verschillende leefgroepen en opvangen mogen komen, die daar leuke dingen kunnen doen. Dat er een pooltafel staat, een leuke PC, een barretje...zonder alcohol dan. Dat jongeren van verschillende groepen daar gewoon kunnen komen, hun hart kunnen luchten of gewoon elkaar ontmoeten. (Meisje, 15 jaar)

Binnen hun leefgroep, fasehuis of KTC willen jongeren meer overleg met de begeleiders over regels in huis. In sommige groepen gebeurt dat middels huisvergaderingen, andere jongeren vertellen dat er nooit overleg is met de begeleiders. Belangrijk voor de jongeren is, dat er na deze overleggen echt iets gebeurt met wat er gezegd is.

Ik wou dat er meer inspraak was. Gewoon, dat alle mensen bij een begeleider zitten en kunnen praten over wat we moeten behandelen en zo. Zoiets als dit [een panelgesprek, red.], maar dan met je eigen begeleider. (Meisje, 16 jaar)

Eén keer in de week hebben we huisvergadering. Dan gaan ze het echt bespreken als er wat is, dan wordt het ook echt met het team overlegd. (Jongen, 15 jaar)

Naast huisvergaderingen kennen een paar jongeren de jongerenraad als inspraakmogelijkheid. Twee jongeren uit een panel maken zelfs deel uit van de jongerenraad van hun instelling. Zij vertellen dat het voor hun raad

moelijk was om dingen voor elkaar te krijgen bij de instelling, maar dat met een aantal nieuwe mensen in de raad een boel verbeterd is.

Niemand luisterde naar ons. En nu zitten er allemaal nieuwe mensen in en iedere maand hebben we dan gesprekken met [directie instelling, red.]. En wij hebben geregeld dat als we advies geven, dat we dan binnen tien dagen iets terug horen. Want heel vaak als we iets zeiden, dan werd er niet op gereageerd. (Meisje, 15 jaar)

*Adviezen van de GelderGang bij **Inspraak***

- Laat jongeren meer meedenken en meebeslissen in hun hulpverlening.
- Zorg voor mogelijkheden voor jongeren om mee te denken over hun instelling, zoals huisvergaderingen waarin jongeren zelf de onderwerpen mogen bepalen.
- Doe iets met de adviezen van jongeren (en zorg ervoor dat jongeren zien wat ermee gedaan wordt).
- Reageer snel op adviezen van jongeren.
- Maak het aantrekkelijk voor jongeren om mee te doen door ze een financiële vergoeding te bieden of door samen een uitje te maken naar een pretpark of zwembad.
- Laat jongeren zelf bepalen waarover ze willen praten.

Advies gepresenteerd op de Interactieve Jeugdzorgdag:

Inspraak op dossier

Rechten

De meeste jongeren vertellen niet op de hoogte te zijn van hun rechten in de jeugdzorg. Zo ondertekenen veel jongeren hun hulpverleningsplan terwijl ze het er niet mee eens zijn.

Ook weten sommige jongeren die vrijwillig in een instelling zitten niet of ze dingen kunnen of mogen weigeren.

Zoals vrijwillig in de crisisopvang zitten. Ik zat daar vrijwillig maar toen was ik een keer weggelopen. Toen moest ik wel mooi weer terug. (Meisje, 15 jaar)

Zelfs als jongeren wel op de hoogte zijn van hun rechten, komt het soms voor dat ze zich gedwongen voelen om hun dossier te tekenen, of dat ze tegen hun zin in meegaan in een beslissing.

Mijn ouders hadden mij vrijwillig aangemeld en daar had ik mee ingestemd. Toen kreeg ik begin dit jaar een papiertje thuisgestuurd dat ik ermee kon instemmen dat ik onder toezicht werd gesteld. Maar ik was het er niet mee eens. Maar ik kon tekenen of niet tekenen, het gebeurde toch. (Meisje, 17 jaar)

Vaak krijgen jongeren pas achteraf te horen dat ze ergens recht op hebben gehad. Dat is vervelend en jongeren pleiten er dan ook voor dat ze bij elke beslissing die genomen moet worden, hun rechten te horen krijgen.

Dan zeggen ze van: "Ja, maar daar had je recht op hoor!" Vertel me dat dan ervoor! Dan kan je op je rechten gaan staan. Zo van: "Ik heb daar recht op en dat gebeurt!" (Meisje, 15 jaar)

De GelderGang vroeg jongeren of zij op de hoogte zijn van hun rechten in de jeugdzorg.

Vijftien van de eenentwintig jongeren weten niet wat hun rechten zijn.

Adviezen van de GelderGang bij Rechten

- Alle hulpverleners moeten weten wat de rechten van jongeren zijn en dit vertellen aan de jongeren.
- Vanaf het eerste moment dat jongeren met jeugdzorg te maken hebben, moeten zij weten wat hun rechten zijn.

Advies gepresenteerd op de Interactieve Jeugdzorgdag:

Jongeren moeten bij het eerste contact met jeugdzorg geïnformeerd worden over hun rechten

4 Resultaten van raadpleging ouders in de spoedzorg

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het panelgesprek en de interviews met ouders in de spoedzorg beschreven. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan bod: jeugdzorg algemeen, informatie, spoedzorg, hulp en resultaat, contact met hulpverleners en inspraak en participatie. Elk onderwerp wordt afgesloten met één of meerdere samenvattende aandachtspunten.

4.1 Jeugdzorg algemeen

De eerste contacten van ouders die met spoedzorg te maken krijgen, verlopen via Bureau Jeugdzorg. Het initiatief voor dit contact ligt soms bij de ouders zelf, soms bij anderen. Die anderen kunnen bureaus of kennissen zijn, jeugdreclassering of het kind zelf dat uiteindelijk spoedzorg ontvangt. Over het eerste contact met Bureau Jeugdzorg zijn de meeste ouders ontevreden. De traagheid waarmee Bureau Jeugdzorg reageert op een hulpvraag, de ervaring dat de hulpvraag of het probleem niet (tijdig) serieus wordt genomen en de lange wachttijd voor plaatsing zijn belangrijke redenen voor de ontevredenheid.

Ik vind dat als je hulp vraagt, dan duurt het ten eerste al erg lang voordat je een keer een uitnodiging krijgt. Want je belt niet zomaar – tenminste ik niet – op een dag van ‘nou, ik heb hulp nodig’. Daar gaat een hele tijd aan vooraf. En als je dan belt, dan kun je niet gelijk komen. Dat duurt dan nog weken. Dan heb je nog de intake, en daar moet dan nog over gesproken worden. Al met al heeft het bij mij maanden geduurd. (interview)

Over het contact met de zorgaanbieder (de instelling die de spoedzorg uitvoert) zijn ouders over het algemeen juist wel tevreden.

Gewoon, omdat ze gewoon heel erg goed zijn met hun afspraken en hij komt ook thuis. En hij heeft nog geen één keer afgezegd in twee jaar. En dat vind ik gewoon heel erg knap. (interview)

Minder tevreden zijn ouders wanneer na de spoedzorg aanvullende hulp nodig blijkt. Dat heeft dan vooral te maken met de tijd die verstrijkt voordat het kind geplaatst kan worden. Ouders vinden dat dat te lang duurt.

Dat vond ik in het begin wel goed. Maar later vond ik het verslechteren, dat de contacten minder werden. Dat ze overgeplaatst zou worden naar een huis waar ze zelfstandiger zou worden, dat heeft erg lang geduurd. Dat was het vervolgtraject en dat duurde veel te lang. Bij elkaar heeft het driekwart jaar geduurd voordat ze naar een vervolgtraject ging. (panel)

Over het algemeen zijn ouders tevreden over de hulp die zij en hun kinderen krijgen. De meeste ouders geven ook aan dat hulpverleners in de spoedzorg hun best doen voor ouders en hun kinderen, ook al duurt het soms langer dan ze zouden wensen.

Ik vind dat iedereen zijn best doet voor je. Dat heb ik wel gemerkt. Dat ze heel betrokken zijn. Dat vind ik wel belangrijk. Het gaat dan niet altijd even vlot, maar dat neem ik dan op de koop toe. (interview)

In een enkel geval geven ouders aan dat 'de echte hulp' nog moet beginnen, waarmee ze verwijzen naar hulptrajecten volgend op de spoedzorg.

Wat we hebben bereikt, is dat we in de molen zitten. We zitten in het proces. Dat is alles... Die crisis waar mijn zoon nu zit, dat is voor weken. Daarna is er geen plek meer voor hem en moet hij weer naar huis. Dat gaat dus niet. Dat klopt niet, hier zijn zijn problemen begonnen en dan beginnen we dus weer

van vooraf aan. Het voelt echt als een cirkel. Er wordt verder geen hulp geboden, want overal zijn wachtlijsten. Hij kan nergens anders terecht. En ze zeggen dat hij niet kan blijven in de crisis. Er zijn geen alternatieven. Alles zit vol. (interview)

Samenvattende aandachtspunten

- Ouders zijn tevreden over de uitvoering van de feitelijke spoedzorg.
- Ouders zijn ontevreden over de snelheid, adequaatheid en informatievoorziening bij doorverwijzing naar spoedzorg en vervolghulp.

4.2 Informatie

Ouders is gevraagd wat hun ervaringen zijn met de informatie die ze, zowel voorafgaande aan de hulp als tijdens de uitvoering van de hulp, over de hulpverlening krijgen.

Onder ouders heerst vooral tevredenheid over de informatie die ze van de behandelende hulpverlener krijgen bij de start van de spoedzorg. De ouders vinden dat ze voldoende en heldere informatie krijgen over wat er gaat gebeuren en wat de bedoeling is.

Voor mij is het heel goed gelopen. Op het moment dat er vragen waren, was er een luisterend oor, heb ik heel welwillende mensen om me heen gehad, goede maatschappelijke werkers – dus de informatie die ik heb gehad, is uitmuntend geweest. (panel)

Over de informatie in het voortraject, zoals via Bureau Jeugdzorg en jeugdreclassering, zijn ouders juist heel kritisch: ze vinden de informatie niet duidelijk genoeg of soms zelfs onbetrouwbaar. In een enkel geval moeten ouders zelf achter alle informatie aan.

Wij hebben wel contact met die crisisopvang. Die mensen zijn wel OK. Als je belt met een vraag dan reageren ze daar wel gewoon op of als we ... [naam kind, red.] hier in de buurt zien en we geven dat door dan zijn ze daar wel blij mee dat we het laten weten. Het is de man van de jeugdreclassering die niet door de beugel kan. Daar hebben we slechte ervaringen mee. (interview)

Ik heb geen informatie gehad - we hebben zelf overal achteraan moeten zitten. (panel)

Verder geven sommige ouders aan dat ze graag meer informatie hadden willen hebben over het hulpverleningsplan of dat ze de informatie het liefst ook op papier hadden meegekregen. Op het moment dat ze de informatie - vaak mondeling - krijgen, gaat door de spanningen op het moment dat spoedzorg nodig is, toch een deel van de informatie aan ze voorbij.

Ik zou ook wel sommige dingen zwart op wit willen zien. Er wordt je wel veel verteld, maar je krijgt lang niet alles mee. Soms weet ik het ook allemaal niet meer, hoe het in elkaar steekt. Dat zou ik wel eens rustig willen lezen. (interview)

Overigens vinden ouders het heel prettig om mondeling, in een persoonlijk gesprek, geïnformeerd te worden. Dat geldt zowel bij de start als tijdens de hulpverlening.

Na de intake werd verteld wat ze van plan waren met mijn zoon. Dat hebben ze allemaal uitgelegd. Dat gebeurde mondeling. Dat vond ik een goede manier. (interview)

Opvallend is dat dit in het begin beter geregeld lijkt te zijn dan later in het traject. Ouders hebben vaak de ervaring dat ze er dan zelf meer achteraan moeten.

Ik zou het wel prettig vinden als ze zelf eens zouden bellen om te vragen van 'goh, hoe gaat het?' Gewoon een kort gesprekje, dan kan je tenminste even je ei kwijt. Ik heb nu aantal keer [de hulpverlener, red.] geprobeerd te bellen, maar die krijg ik dan gewoon niet te pakken. Dat vind ik dan jammer. Dan bel ik, en dan denk ik dat ze vergeten het op te schrijven of zoiets. Daar moet ik dan zelf weer achteraan.
(interview)

Omdat ouders voor en na de spoedzorg te maken hebben met doorverwijzingen – een verwijzing naar spoedzorg of naar een vervolgtraject – krijgen ouders ook te maken met verschillende instellingen. Het is voor ouders niet altijd direct duidelijk welke instelling waarvoor verantwoordelijk is of wat die instellingen te bieden hebben. Sommige ouders geven daarom aan behoefte te hebben aan betere informatie hierover. Een andere behoefte die sommige ouders uitspreken vanwege de contacten met meerdere instellingen is een centraal loket en het liefst één contactpersoon voor de gehele periode dat ze met jeugdzorg te maken hebben.

Omdat we met vier verschillende instanties te maken kregen, zou ik het heel prettig vinden als alles gecentraliseerd zou zijn. Dat er één bureau zou zijn waar alles geregeld wordt, en niet vier instanties. Er moet gewoon een jeugdhulpdienst zijn waar je jeugdzorg in vindt, Pactum in vindt, Nové in vindt en misschien wel 20 andere...(panel)

Samenvattende aandachtspunten

- Ouders zijn tevreden over de informatievoorziening over de spoedzorg, voorafgaande aan de uitvoering van de hulp.
- Ouders willen graag meer informatie gedurende uitvoering van de hulp, en vooral over mogelijkheden en opties voor vervolghulp.
- Ouders geven de voorkeur aan mondelinge informatie, in combinatie met schriftelijke informatie die ze nog eens rustig door kunnen nemen.
- Ouders hebben met meerdere instellingen te maken, en geven daarom de voorkeur aan één contactpersoon voor alle instellingen en hulpvormen

4.3 Hulp en resultaat

Met ouders is in het panel en de interviews ook gesproken over hun beoordeling van de hulp die ze krijgen (of hebben gekregen) in de spoedzorg. Tevens is naar hun mening gevraagd over het resultaat van de ontvangen hulp.

Op een enkeling na zeggen ouders dat ze tevreden zijn over de spoedzorg en de begeleiding die ze hebben gekregen. De meest kritische ouders vinden het nog te vroeg om te kunnen beoordelen of de geboden hulp iets gaat opleveren of vinden dat ondanks de goede hulp hun eigenlijke hulpvraag niet beantwoord is.

Ik vind wel dat ze met mijn hulpvraag bezig zijn geweest, maar kun je nu zeggen dat aan het einde van de rit mijn hulpvraag beantwoord is...ik weet het niet. (panel)

Een aantal ouders geeft weer nadrukkelijk aan het fijn te vinden hulp te krijgen, maar dat de eigenlijke hulp zelf minder lijkt voor te stellen dan ze vooraf hadden gedacht. Ze menen dan ook dat ze het voor het grootste deel zelf hebben gedaan.

Ik vind het fijn dat ik die hulp krijg, maar soms denk ik wel eens als ik een gesprek heb gehad: jee, dat had ik zelf ook wel kunnen bedenken. Soms denk ik dat ik me er teveel van voorstel... Want je denkt er zelf natuurlijk ook over na, hoe je het beste met je kind kunt omgaan en wat je eventueel anders zou kunnen doen, maar misschien verwacht ik er te veel van. (interview)

Met mijn zoon heb ik het idee dat we het voor 90% zelf hebben gedaan. Door met hem te praten. Dat dat niet zozeer dankzij de hulpverlening is geweest. (interview)

Toch voelen ook deze ouders zich wel degelijk geholpen. Enerzijds omdat de situatie van hun kind verbeterd is. Anderzijds omdat de hulp hen ruimte heeft gegeven om zelf een aantal zaken op een rij te zetten, (ook) andere problemen op te lossen en/of omdat hulpverleners hen op belangrijke punten hebben gewezen/begeleid in de omgang met hun kind.

In ieder geval wel dat er meer naar elkaar geluisterd wordt en meer met elkaar gepraat wordt – dat is wel zo. Daar heeft de hulpverlening wel bij geholpen, omdat ze je op punten wijzen. Dat er bijvoorbeeld wordt gezegd: je moet wat meer belangstelling voor je zoon tonen, dat vindt hij leuk. Dat is dan ook zo, en dat vind ik dan wel goed van ze. (interview)

Waar ouders tijdens de hulpverlening verbetering in zouden willen zien, is meer aandacht voor ouders zelf en voor hun wensen en behoeften. In de spoedzorg is deze aandacht er wel in het begin, maar neemt die gedurende het verloop van de hulpverlening af. Dit hoeft ook niet zoveel tijd in beslag te nemen. Juist op de momenten dat er iets aan de hand is, moeten ouders hun hart kunnen luchten zodat ze weer verder kunnen. Het zou dan fijn zijn om hiervoor iemand te kunnen bellen of om gebeld te worden.

Ja, misschien wel even. Het hoeft niet allemaal lang te duren hoor. Ik verwacht geen urenlange gesprekken, maar dat ze heel even met je praten en vertellen wat er aan de hand is – en oplossingen kunnen ze natuurlijk ook niet à la minuut bedenken, maar dat je gerust gesteld wordt. (interview)

De meeste ouders zouden andere ouders die in dezelfde situatie verkeren overigens aanraden om dezelfde hulp te zoeken. Een enkele ouder meent dat je eigenlijk geen keuze hebt, omdat ze geen alternatief zien. Een aantal andere ouders maakt de opmerking dat ze de hulp wel zouden aanraden, maar dan wel met het advies zich niet afwachtend op te stellen en zonodig met de vuist op tafel de nodige hulp af te dwingen.

Hoe ik het zie, heb je weinig keus. Je komt toch bij Bureau Jeugdzorg uit. Misschien weet ik het niet allemaal hoor, maar als een alternatief mogelijk is, zou ik dat liever aanraden dan Bureau Jeugdzorg. (interview)

Met wat ik nu weet, zou ik ze aanraden gelijk aan de bel te trekken. Je moet echt met de vuist op tafel slaan; blijven doorzeuren, anders kom je nergens. (panel)

Samenvattende aandachtspunten

- Ouders zijn tevreden over hulp en begeleiding, zelfs als ze vinden dat ze uiteindelijk zelf het grootste aandeel hebben gehad in het beantwoorden van hun hulpvraag.
- Ouders in de spoedzorg worden ook vooral geholpen door de ruimte die spoedzorg biedt om hun eigen zaken en eventueel (andere) problemen op te lossen.
- Ouders willen meer aandacht van hulpverleners voor hun eigen hulpvraag.

4.4 Contact met hulpverleners

In panel en interviews is ouders ook nadrukkelijk gevraagd wat ze van het contact en de omgang met hulpverleners vinden. Over de omgang met hulpverleners die de feitelijke spoedzorg uitvoeren, blijken ouders tevreden tot heel tevreden. Deze positieve beoordeling schrijven ouders toe aan een combinatie van vertrouwen in de deskundigheid van de hulpverlener en de ervaring dat ze als ouders serieus worden genomen. Dit hangt voor ouders samen met de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de hulpverlener, zien dat de hulpverlener zijn best voor je doet, maar ook met het nakomen van gemaakte afspraken, de betrokkenheid van hulpverleners bij ouders en hun kinderen, en vriendelijke bejegening.

Ik vind ze altijd heel vriendelijk en heb altijd antwoord op mijn vragen gekregen. Dat ik me op mijn gemak voel, dat is ook belangrijk. (interview)

Een belangrijke punt van aandacht blijft bij de meeste ouders de afnemende aandacht die ouders in de loop van de hulpuitvoering krijgen.

Samenvattende aandachtspunten

- Een positieve beoordeling van contacten met de hulpverleners hangt voor ouders samen met vertrouwen in de deskundigheid, de ervaring serieus genomen te worden en zichtbare betrokkenheid bij kind én ouders.
- Ouders ervaren het als een gemis dat de aandacht voor de ouders zelf na de startfase van de hulpuitvoering afneemt.

4.5 Inspraak en participatie

Tot slot is met ouders gesproken over inspraak en participatie van ouders in de jeugdzorg. Hierbij is aan de orde gekomen in welke mate ouders inspraak belangrijk vinden, welke onderwerpen aandacht moeten krijgen en op welke wijze inspraak en participatie volgens ouders het beste georganiseerd kan worden.

Ouders vinden inspraak van ouders in de hulpverlening belangrijk, vooral omdat ze de ideeën en wensen van ouders belangrijk vinden voor een goede behandeling.

Hulpverlening is prima, maar ouders hebben hierin een belangrijke rol. Ouders hebben informatie die hiervoor van belang is, voor een goede behandeling. Als er niks gedaan wordt met je mening en de informatie die je hebt, heb je het gevoel dat er niks gebeurt. (interview)

Sommige ouders noemen daarbij ook nadrukkelijk inspraak van kinderen als wezenlijk voor effectieve hulp, hoewel niet iedereen het hiermee eens is.

Ik vind ook dat degenen waar het om draait, de kinderen dus, dat die ook wat te vertellen hebben. Tenminste als ze er ideeën over hebben, dat dat ook meegenomen moet worden.
(interview)

Hij moet juist uit zijn hele omgeving worden gehaald. Ik weet niet of dat een wens was van mijn zoon. Maar ik vind dat hij zelf nu eigenlijk niets te wensen over heeft. Hij heeft het er zelf naar gemaakt. (interview)

Hoewel inspraak in de hulpverlening door alle ouders belangrijk wordt gevonden, blijken niet alle ouders betrokken te worden bij het hulpverleningsplan van hun kinderen en bij de keuzen die hierin worden gemaakt. Sommige ouders kunnen zich ook niet goed herinneren of ze geïnformeerd zijn over de mogelijkheid om betrokken te worden bij een hulpverleningsplan voor hun kinderen.

Nee. Nu je het erover hebt, had ik dat wel gewild. (interview)

Ouders vinden het wel belangrijk om goed betrokken te worden bij de keuzen die gemaakt worden in een hulpverleningsplan. Aangezien ouders zelf niet goed op de hoogte zijn van het hulpaanbod of de verschillende hulpvormen willen ze eerst goed geïnformeerd worden over de mogelijkheden. Bovendien moeten ouders zich goed voelen – vertrouwen hebben – bij de hulp die uiteindelijk gegeven gaat worden. Wanneer ouders dan te maken hebben gehad of nog te maken krijgen met verschillende instellingen, vinden ouders het van belang dat alle betrokkenen samen met de ouders in gesprek gaan, of dat er één contactpersoon is die zorgt voor het geven van informatie: zowel aan ouders over de verschillende instellingen en hun hulpaanbod als aan de diverse betrokken instellingen/hulpverleners over het dossier. Dit laatste moet dan vanzelfsprekend wel gebeuren in overleg met de ouders, zodat ze ook zeggenschap hebben en houden over wat er met het dossier gebeurt.

Ja, als ze [de hulpverleners] het mij zouden vragen, of aan andere mensen, dan zou ik dat prima vinden. Dan weet ik gewoon: wie is iemand. En als ik die bel, dan weten ze ook meteen waar het om gaat. (interview)

Over de hulpvorm kan ik niet veel zeggen want ik heb daar niet voor geleerd. Maar het is toch wel belangrijk of je je wel of niet prettig voelt bij de hulp die gegeven wordt en bij de plannen die gemaakt worden. Daar moet je toch van weten wat het inhoudt en je moet weten welke keuzes er zijn en waarom een bepaalde weg wordt ingeslagen. Er moet worden uitgelegd wat het inhoudt. Alles moet duidelijk worden doorgesproken, liefst meteen met alle betrokkenen van de hulpverlening om tafel. Dus met de hulpverlener, jeugdreclassering en de crisis. Gewoon in een persoonlijk gesprek. Dan wordt alles duidelijk. Het is toch belangrijk om draagvlak te creëren voor een behandeling? (interview)

Wat ik nu weer merk is dat de hulpverlening heel weinig weet van de andere hulpverlening, wat ze voor je kunnen betekenen. Dat vind ik dan heel vreemd. Ik zou willen dat ze meer gingen samenwerken, denk ik. De één doet dit vakje, de ander doet weer een ander laatje – zo komt het een beetje over. (interview)

Bij inspraak in de eigen hulpverlening spreken ouders de wens uit om mee te kunnen praten over het hulpaanbod, de keuze voor de hulpvorm, de informatievoorziening, de regels binnen instellingen, de omgang met het eigen kind (opvoedingsstijl) en de overgang van spoedzorg naar een vervolgtraject.

Hiernaast spreken sommige ouders de wens uit aan contact en uitwisseling met andere ouders. Een ouder stelt voor om dit via een voorlichtings-bijeenkomst te doen, waar ouders zowel geïnformeerd worden door de instelling over praktische zaken als van andere ouders kunnen horen hoe zij met hun situatie omgaan.

Ik denk dat ze af en toe eens een voorlichtingsavond kunnen geven en daarvoor ouders kunnen uitnodigen. Dat moet dan ook vrijwillig zijn. Vaak denk je dat je de enige bent, dat jij het hebt. Je wilt dat ook eens van anderen horen, dat het bij anderen ook speelt. (interview)

Deze behoefte leeft echter niet bij alle ouders. Sommige ouders vinden het voldoende om via een enquête hun mening te geven over de jeugdzorg en de hulpverlening, of liever nog via een evaluatiegesprek met hulpverleners.

Ik denk dat er een evaluatiegesprek moet komen, direct na de hulp en ook na enige tijd; als je nog in de hele verse emotie zit, dan heb je het zelf niet helemaal...maar dan weet je wel veel over wat je ervaren hebt. Na zekere tijd...dan zou je misschien nog een evaluatie kunnen houden, maar dan wel met betrokkenen, met hoor en wederhoor; dan kunnen ze zich bij die instelling beraden op 'wat doen we met wat we hier horen'. Want je kunt de ene instelling niet vergelijken met de andere; het zijn andere mensen, een ander gebouw...(panel)

Samenvattende aandachtspunten

- Ouders vinden het belangrijk inspraak te hebben in de keuzen die worden gemaakt in de hulpverlening en hierbij betrokken te blijven.
- Ouders hebben behoefte aan het evalueren van de hulp, niet alleen bij de afronding maar ook gedurende het hulptraject.
- Ouders participeren het liefst op het niveau van de individuele hulpuitvoering, maar krijgen ook gaandeweg behoefte aan het uitwisselen van ervaringen met andere ouders.

5 Uitvoering en resultaten Interactieve Jeugdzorgdag

Aan de Interactieve Jeugdzorgdag doen in totaal 44 deelnemers mee: jongeren, ouders, directeuren/beleidsmedewerkers/hulpverleners uit jeugdzorginstellingen, vertegenwoordigers van de provincie. Hieronder volgt een verslag van de dag en de resultaten uit de workshops.

Opening en presentatie GelderGang

De beleidsmedewerker jeugdzorg van de provincie treedt op als gespreksleider voor de slotbijeenkomst. Zij opent de bijeenkomst, waarna de gedeputeerde de deelnemers welkom heet en de bijeenkomst inleidt. Hij houdt het kort en herinnert de deelnemers eraan dat er deze dag vooral geluisterd moet worden naar de jongeren. Om zijn woorden kracht bij te zetten, wijst hij de zaal erop dat de belangrijkste deelnemers vandaag op de eerste rij zitten: de GelderGang.

Onder begeleiding van eigen muziekfragmenten stellen alle leden van de GelderGang, op één na, zich voor. Stichting Alexander begeleidt de GelderGang vervolgens door de presentatie heen, met een powerpoint met de adviezen van de jongeren als visuele ondersteuning. In hun presentatie vertellen de leden van de GelderGang over het trainingsweekend en schetsen ze globaal hoe de jongeren hierna verder te werk gingen; van het houden van interviews tot het formuleren van adviezen. Met behulp van stellingen verwoorden de jongeren de problemen die zij en andere jongeren in de hulpverlening ervaren, presenteren de bijbehorende adviezen en motiveren ze hun keuzen voor deze adviezen. De kop is eraf, en de jongeren in de GelderGang laten zichtbaar de spanning van zich afglijden.

Workshops

Na een korte pauze gaan alle deelnemers naar de workshops die in andere ruimten plaatsvinden. De groepen in de workshops zijn divers samengesteld: beleidsmakers, directeuren van diverse Gelderse instellingen, hulpverleners, cliënten en hun ouders buigen zich over stellingen, thema's en opdrachten in een Lagerhuisdiscussie, een verbetergroep en een brainstormsessie. De hoofdamtenaar van de provinciale beleidsdienst die

over jeugdzorg gaat, bezoekt onder begeleiding van Stichting Alexander de workshops om een deel van de dialoog tussen jongeren en volwassenen mee te maken én zich inhoudelijk te oriënteren op de ervaringen en ideeën die de deelnemers inbrengen.

Aan het begin van de workshops zijn alle deelnemers wat onwennig en afwachtend. Er lijkt ook een soort spanning in de workshopruimten te hangen over wat er precies gaat komen. Nadat het ijs gebroken is, ontstaat er al snel een levendige uitwisseling. Soms komen pijnlijke ervaringen aan de orde, maar dit schrikt de deelnemers niet af. In een enkel geval kan er zelfs om gelachen worden. Toch kenmerkt de dialoog in de workshops zich vooral door een serieuze toon. Deze toon weerspiegelt ook een rode inhoudelijke draad in alle workshops: het belang van extra of meer aandacht voor het communiceren met jongeren in de jeugdzorg, merkbaar en zichtbaar luisteren en jonge cliënten serieus nemen in wat zij te vertellen en te wensen hebben.

Lagerhuis

In de eerste workshop gaan deelnemers met elkaar in discussie volgens een 'lagerhuis'-format. Met een aantal stellingen worden deelnemers uitgedaagd hun standpunten en meningen zo kort en krachtig mogelijk te presenteren. In deze werkvorm is de gespreksleider 'de baas', zodat zoveel mogelijk deelnemers aan het woord komen en een grote diversiteit aan ideeën verzameld kan worden. Deze werkvorm levert inzichten op in de perspectieven, standpunten en verbeterideeën van cliënten en andere betrokkenen in de jeugdzorg.

In het Lagerhuis wordt de discussie toegespitst op het opschonen van hulpverleningsdossiers en de vraag wie uiteindelijk eigenaar is van een hulpverleningsdossier; op de kwaliteit van huisvesting in relatie tot het gevoel van veiligheid bij jongeren in instellingen; en tot slot op het zelf formuleren van hulpverleningsdoelen door jongeren als voorwaarde voor effectieve hulp. Jongeren benadrukken vooral het belang van duidelijke communicatie met jongeren, waarbij het voor jongeren merkbaar moet zijn dat er naar hun wensen en ervaringen wordt geluisterd. Zowel bij het controleren en opschonen van dossiers, als bij de keuzen en doelen in een hulpverleningsplan zouden procedures en regels eigenlijk meer afgestemd

moeten zijn op het onderling overleg met jongeren in plaats van voor hen te beslissen. In de discussies valt op dat jongeren zichzelf en andere jongeren over het algemeen meer in staat achten om verantwoordelijkheid voor de hulpverlening te nemen, dan dat professionals dit mogelijk achten.

Verbetergroep

In de tweede workshop gaan deelnemers op zoek naar oorzaken van concrete problemen in de hulpverlening. Daarna werken zij samen een oplossing uit. Waar mogelijk worden acties bedacht om de oplossing gezamenlijk uit te voeren. Hiervoor wordt een drietal thema's onder de loep genomen: kwaliteit en toegankelijkheid dossiers, hulpverleners kiezen en ontslaan, en wachtlijsten.

Jongeren geven aan dat dossiers soms informatie bevatten waar de jongeren niets van af weten of welke onjuist is. Sommige jongeren blijken niet eens te weten dat er een dossier over hen bestaat.

Om de kwaliteit en toegankelijkheid van dossiers te verbeteren wordt benadrukt dat hulpverleners goed naar jongeren moeten luisteren, en het dossier samen met jongeren moeten doornemen om fouten of onjuistheden eruit te halen.

Een probleem dat benadrukt wordt door jongeren is wat er gedaan kan worden aan hulpverleners die in de ogen van jongeren 'hun werk niet goed doen'. Klachten waarop geen vervolg komt, de onmogelijkheid om van hulpverlener te wisselen of dat hulpverleners elkaar de hand boven het hoofd houden ('ze zijn het altijd met elkaar eens') zijn voor hen reële problemen. Verbeteringen kunnen volgens de deelnemers gevonden worden in het maken van een duidelijk onderscheid tussen 'afspraken' en 'regels' en tussen 'opvoeden' en 'hulpverlenen'. Tevens stelt de Verbetergroep vast dat erop gelet moet worden dat klachten serieus genomen worden, en dat jongeren in staat gesteld moeten worden om van hulpverlener te wisselen als ze aantoonbaar niet tevreden zijn.

Onder het motto 'beter 5 jongeren een beetje helpen, dan 1 jongere helemaal geholpen' bevestigen alle deelnemers dat er meer plekken en instellingen nodig zijn om tijdig hulp te kunnen geven. Bovendien is er geen

discussie over de noodzaak om per direct hulp te bieden in dringende gevallen.

Brainstorm Gedragscode

In de derde en laatste workshop werken de deelnemers samen toe naar een checklist van 'gewenst' en 'ongewenst' gedrag in de omgang tussen hulpverleners en cliënten. Zoals in de andere workshops komt ook hier de kwaliteit en het eigenaarschap van het dossier aan de orde, bijvoorbeeld in de wensen van cliënten om geraadpleegd te worden bij het toegankelijk maken van dossiers voor 'anderen' of het controleren van de juistheid van de informatie. Het blijkt dat een voor professionals voor de hand liggend onderscheid tussen dagrapportages en dossiers door jongeren niet gemaakt wordt. Dit vraagt om betere toelichting en heldere informatie. Dit kan wat jongeren betreft het best door een eigen mentor gegeven worden; in ieder geval moet de eigen hulpverlener niet te vaak wisselen en moet de hulpverlening starten met een persoonlijke kennismaking tussen hulpverlener en cliënt. Het liefst zouden jongeren ook hun mening willen geven over het functioneren van hulpverleners, zodat dat meegenomen wordt in het wel of niet aanbieden van een vaste aanstelling. In geen geval mag het belang van een 'goede klik tussen hulpverlener en jongere' onderschat worden.

Doen!	Laten!
<ul style="list-style-type: none"> • Beter luisteren <ul style="list-style-type: none"> – Uitleggen – Zaken goed overnemen • Meer vertrouwen 	<ul style="list-style-type: none"> • Te veel contactpersonen • Te veel hulpverleners
<ul style="list-style-type: none"> • Dagrapportage en dossier na laten lezen door jongeren. • Beide kanten van verhaal hierin opnemen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Geen nieuwe cliënten voor hulpverleners die toch weggaan 	→ Haalbaar?
<ul style="list-style-type: none"> • Tenminste één vertrouwenspersoon in de instelling 	

<ul style="list-style-type: none"> • Het moet 'klikken' tussen hulpverlener en cliënt, anders mogelijkheid van hulpverlener te veranderen. 	<p>→ Niet zomaar: grenzen aangeven en gesprekken aangaan.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Enthousiasme 	
<ul style="list-style-type: none"> • Jongeren mee laten beoordelen van hulpverlener 	
<ul style="list-style-type: none"> • Hulpverlener <ul style="list-style-type: none"> - staat achter de jongere - regelt zaken voor de jongere - laat jongere meedenken over hulpverleningsplan 	
<ul style="list-style-type: none"> • Jongere moet bij alle belangrijke bespreking aanwezig kunnen zijn 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie zonder toestemming doorspelen • Informatie achter de rug van jongere om in dossier zetten • Alleen de informatie van ouders in het dossier opnemen
<ul style="list-style-type: none"> • Eigen verhaal en dossier beiden belangrijk 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet telkens een nieuwe diagnose stellen

Plenaire dialoog

In de plenaire dialoog worden de deelnemers door Stichting Alexander uitgenodigd om met elkaar verder in te gaan op de rode draad van de uitwisselingen in de workshops: de noodzaak van betere communicatie tussen hulpverleners en jonge cliënten, met name waar het gaat om een serieuze omgang met de wensen van jongeren ten aanzien van informatie en inspraak in dossiers. Verschillende deelnemers, jongeren én professionals, zijn erg te spreken over de uitwisselingen in de workshops – hoewel ze het wel wat kort vonden.

Aanwezige managers en hulpverleners van instellingen zijn ook erg optimistisch over de mogelijkheden om aan de slag te gaan met de aandachtspunten die genoemd zijn over de communicatie met en inspraak van jongeren. Over het algemeen vinden de vertegenwoordigers van instellingen zelfs dat ze het al goed doen, waar het gaat om het organiseren van de informatievoorziening en de inspraak in dossiers. Een aantal aanwezige jongeren bevestigt dit vanuit hun persoonlijke ervaringen.

De GelderGang blijkt echter een stuk kritischer, op basis van hun eigen ervaringen en op basis van de interviews die ze in het project met andere jongeren hebben gehouden. Ze laten dan ook goed van zich horen en vragen zich hardop af of jongeren uit de instellingen het wel eens zouden zijn met de professionals in de zaal. Ze kunnen het zich nauwelijks voorstellen, omdat ze hebben gemerkt dat veel jongeren helemaal niet op de hoogte zijn van hun dossier. Ze wijzen er ook op dat jongeren al redelijk sterk in hun schoenen moeten staan en mondig moeten zijn om bij hun hulpverleners hun wensen uit te spreken en waar nodig zelf achter informatie aan moeten gaan. Veel jongeren geven het dan volgens hen ook snel op.

Deze kritische opstelling geeft de plenaire uitwisseling een intense sfeer en een gevoel van urgentie over de positie van jongeren in de jeugdzorg. De leden van de GelderGang blijken er dan ook in te slagen om de andere deelnemers een spiegel voor te houden over de wensen en frustraties van jongeren, maar ook een zekerheid uit te stralen over de verantwoordelijkheid die ze voelen voor de resultaten van hun onderzoek. Door andere jongeren in de zaal wordt dit begroet met goedkeurende blikken en de professionals tonen zich hiervoor open en belangstellend door serieus te luisteren én te reageren op de inbreng van de GelderGang. Na afloop geven verschillende vertegenwoordigers van de instellingen dan ook aan dat ze een verslag van de bijeenkomst zouden willen hebben, om ook hun afwezige collega's hiervan in kennis te stellen.

Eén belangrijke vraag bewaren de leden van de GelderGang voor de provincie: wat gaat de provincie nu doen met de resultaten en adviezen? Ter afsluiting van de slotbijeenkomst geeft de hoofdamtenaar van de

provinciale beleidsdienst voor jeugdzorg toe dat het niet mee zal vallen om alle knelpunten die zijn besproken 1-2-3 op te lossen. Dat zal tijd en aandacht vragen. Wel zegt hij toe dat de provincie de resultaten van de slotbijeenkomst en uit de voorgaande onderzoeksactiviteiten zeer serieus zal nemen. Met behulp van de rapportage, zullen de ideeën van jongeren en instellingen ook verder besproken worden met de instellingen. Hij geeft aan dat het belangrijk is dat de provincie en de instellingen samen oplossingen voor de knelpunten uitwerken en dat ze zowel in de oplossingen als in het jeugdzorgbeleid de perspectieven van de jongeren meenemen.

6 Slotbeschouwing Stichting Alexander

In de voorgaande hoofdstukken zijn de uitvoering en resultaten van een participatief onderzoekstraject binnen de Gelderse Jeugdzorg beschreven. Hieruit blijkt in de eerste plaats welke inhoudelijke en procesmatige opbrengsten van provinciale jeugdzorgparticipatie verwacht kunnen worden. Tegelijkertijd bieden de voorgaande hoofdstukken inzichten in de grenzen en beperkingen van participatie van jongeren en ouders bij provinciaal jeugdzorgbeleid. Hierbij kan en moet wel opgemerkt worden dat zowel de opbrengsten als de grenzen en beperkingen gelden voor de huidige fase van ontwikkeling van provinciale jeugdzorgparticipatie, waarin het project is uitgevoerd. In deze slotbeschouwing besluit Stichting Alexander de rapportage over het project Jeugdzorgparticipatie in Gelderland daarom met een beschouwing van zowel de inhoudelijke als procesmatige opbrengsten van het project. Ze beoogt met deze beschouwing de provincie Gelderland een perspectief te bieden op mogelijke aanknopingspunten en bouwstenen voor verdere beleidsontwikkeling en vormgeving van jeugdzorgparticipatie in Gelderland.

Integratie van inhoud en processen

Ter inleiding van een beschouwing van de opbrengsten van het project en suggesties voor de verdere vormgeving van Gelderse jeugdzorgparticipatie, lijkt het Stichting Alexander zinvol om een fundamenteel uitgangspunt voor participatief werken en participatietrajecten te benoemen. Dit uitgangspunt is dat er geen exclusieve aanpak of benadering van participatief werken bestaat die zich los van specifieke omgevingsfactoren als de meest effectieve of adequate kan laten gelden. Participatietrajecten zijn geen eenmalige en vooraf definitief ontworpen (onveranderlijke) activiteiten, die je als het ware 'uit de kast kunt trekken'. Integendeel, participatie moet beschouwd worden als een continu proces van verandering en/of vernieuwing. Participatief werken biedt vele mogelijkheden om een participatietraject vorm te geven en er zijn verschillende routes die hierin afgelegd kunnen worden. Dit betekent in de visie van Stichting Alexander dat de effectiviteit en bruikbaarheid van benaderingen voor cliëntenfeedback uiteindelijk vormgegeven en beoordeeld moeten worden in een telkens

uniek samenspel van inhoud, omgeving, identiteit en de onderlinge verhoudingen van de betrokkenen. Wanneer de uitvoering en opbrengsten van het beschreven project bezien worden vanuit bovenstaand uitgangspunt, levert dit verschillende bouwstenen en perspectieven op voor het integreren van inhoud en processen in toekomstige participatietrajecten.

Draagvlak voor plannen en resultaten

Het organiseren van participatietrajecten kost tijd; op instellingsniveau, regionaal niveau én provinciaal niveau. Bovendien beïnvloeden verschillende spelers de uitvoering en het verloop van het traject, ieder vanuit eigen belangen en prioriteiten. Bij de uitvoering van participatietrajecten is het daarom van belang om draagvlak op te bouwen voor de bijbehorende doelen en plannen. Het opbouwen en behouden van draagvlak onder instellingen, managers, hulpverleners en cliënten is geen eenmalige actie of activiteit. De juiste informatie, maar ook betrokkenheid bij besluitvorming over een participatietraject, ondersteunt niet alleen de uitvoering van een participatief traject. Het is ook noodzakelijk voor draagvlak voor de resultaten van een participatietraject. Die resultaten kunnen immers gevolgen hebben voor betrokken instellingen, managers, hulpverleners of cliënten. Bij het organiseren van provinciale jeugdzorgparticipatie betekent dit ook dat verschillende actoren zo vroeg mogelijk in het traject betrokken moeten worden, bij voorkeur al bij het bedenken van de plannen. Een dergelijke vroegtijdige betrokkenheid ondersteunt het eigenaarschap dat de actoren zullen voelen voor het traject en de resultaten, maar ook de onderlinge betrokkenheid. Zo zal een participatietraject dat door professionals en cliënten samen wordt opgezet en uitgevoerd, meer bijdragen aan onderlinge binding en begrip en aan de wens om gezamenlijk met de resultaten aan de slag te gaan in de instellingen.

Niveau van participatie

Bij het vormgeven van participatietrajecten in de jeugdzorg moet vooraf beoordeeld worden op welk 'niveau' participatie gewenst en/of haalbaar is. Met 'niveau' verwijzen we zowel naar de projectschaal – binnen een instelling, meerdere instellingen, regionaal of op provinciaal niveau – als naar de mate en de wijze waarop cliënten worden betrokken. Een provinciaal traject, waarbij (cliënten uit) alle jeugdzorginstellingen worden betrokken,

vraagt meer inzet en interventies bij het coördineren van informatie en bijstellen van processen dan bijvoorbeeld een traject op instellingsniveau. Dit is ook goed zichtbaar bij betrokken cliënten. Van hen wordt gevraagd om niet alleen te reflecteren op de eigen hulpverlening, maar ook in staat te zijn de eigen specifieke hulpverleningscontext te ontstijgen en te reflecteren op informatie over de hulpverlening op een hoger organisatieniveau (met andere instellingen, op provinciaal niveau). Wanneer cliënten worden betrokken in ‘instellingsoverstijgende participatie’, zonder ervaring te hebben opgedaan met participatie in de eigen instelling, betekent het dat cliënten nog nauwelijks een referentiekader hebben om de afstand tussen ‘instelling’ en ‘provincie’ te overbruggen. Om te beoordelen of dit het geval is, maar ook om te beoordelen op welk niveau participatietrajecten het beste gestart kunnen worden, is het zinvol om rekening te houden met de participatie-ervaring van betrokken cliënten. Hiervoor kan inzicht in vier gradaties van participatie bruikbaar zijn:

- **informer**en behelst de feitelijke respons van cliënten op vragen van onderzoekers
- **reflecteren** behelst informeren én het duiden van deze informatie door cliënten
- **adviseren** behelst informeren, reflecteren én het door cliënten vertalen van informatie en interpretatie in opties voor acties
- **inspecteren/consulteren** behelst informeren, reflecteren, adviseren en in samenwerking met beleidsmakers en -uitvoerders opties voor acties te toetsen.

•

Een afstemming tussen projectniveau/organisatieniveau en participatieniveau van betrokken cliënten vraagt derhalve zorgvuldige afweging bij het ontwerpen én uitvoeren van participatietrajecten. In het project Gelderse Jeugdzorgparticipatie werd beoogd jongeren te betrekken tot op het niveau van cliëntenconsultatie, en ouders tot op het niveau van cliëntenadvisering. Op basis van de eindresultaten kan gesteld worden dat het beoogde participatieniveau voor jongeren wel is bereikt, en voor ouders niet.

Bij jongeren in de jeugdzorg is gebleken dat zij onder een aantal specifieke voorwaarden te motiveren zijn om hun stem te laten horen én hiervoor een actieve rol op zich te nemen. De voorwaarden hiervoor laten zich samenvatten onder de noemer 'zichtbaar en aanwijsbaar serieus genomen worden':

- Er vooraf op kunnen vertrouwen dat er serieus wordt geluisterd naar wat zij vinden, zeggen, willen en voorstellen; en dat hiermee ook daadwerkelijk iets gedaan wordt door beleidsmakers en -uitvoerders.
- Goede informatie over het wat, waarom, hoe, wanneer van deelname en uitzicht op wat er met hun inbreng gaat gebeuren, moet hen in staat stellen om te kunnen besluiten over deelname.
- Ruimte en vrijheid om zelf ideeën en onderwerpen in te brengen, naast of zelfs in afwijking van de vragen van de provincie.
- Een heldere (werk)structuur en goede begeleiding voor deelname.
- Waardering voor hun inzet en inbreng in de vorm van materiele beloning én inhoudelijke beloning – toezeggingen van provincie en instellingen dat het resultaat van hun werk serieus wordt genomen.

Voor de actieve jongeren in dit project bleek het ontworpen proces geschikt, mede omdat aan bovenstaande voorwaarden werd voldaan. Zo stelde de opbouw van de verschillende projectfasen – panels, trainingsweekend, eigen onderzoek, werkbijeenkomsten, Interactieve Jeugdzorgdag – jongeren in staat om in het project te groeien. Dit proces werd verder versterkt door de tijd die ze kregen om ervaringen in het project te laten bezinken, terwijl ze wel regelmatig en gericht (met deadlines!) aan het project werkten. Tot slot bood het project de actieve jongeren genoeg ruimte en flexibiliteit om eigen onderwerpen te behandelen en waar mogelijk van eerder vastgestelde data en de planning af te wijken, waarbij knelpunten in de uitvoering in samenwerking tussen jongeren en begeleiders opgelost werden. Zo wisselen jongeren in de jeugdzorg soms van instelling, waardoor ze in de overgang af kunnen vallen in het traject. Soms heeft dit te maken met een onuitgesproken aanname dat 'je niet meer mag meedoen' als een jongere gedurende het participatietraject overgaat naar een andere instelling. Soms gaat de overgang gepaard met praktische beperkingen (tijd, reisafstand) die de drempel voor deelname kunnen verhogen, maar zelden echt onoplosbaar zijn. Een ander knelpunt heeft te maken met het gegeven dat jongeren in dit

soort trajecten soms zenuwachtig of onzeker zijn, of (tijdelijk) niet meer gemotiveerd zijn om door te gaan. Dit is vaker regel dan uitzondering in participatietrajecten, en kan vaak eenvoudig opgelost worden. Bijvoorbeeld door jongeren elkaar op te laten peppen en motiveren, maar ook door jongeren als gelijkwaardige en serieuze gesprekspartners te benaderen, of door interventies die erop gericht zijn de betrokken jongeren op hun gemak te stellen of zich te ontspannen.

De participatie van ouders is in het project beëindigd op het niveau van reflectie, waarbij nog niet gesproken kan worden van actieve advisering door ouders. In afwijking van eerdere ervaringen van Stichting Alexander met ouderpanels en ouderraadplegingen in de jeugdzorg, is deelname aan panels voor uitwisseling van informatie over en reflectie op ervaringen met spoedzorg in dit project al een (te) hoge drempel gebleken. Voor zover de resultaten in dit project voor ouderparticipatie gegeneraliseerd mogen worden, lijkt het zinvoller om meer tijd en ruimte te nemen en te bieden voor het op termijn toewerken naar provinciale jeugdzorgparticipatie. In dit proces zijn de kansen voor ouderfeedback groter wanneer eerst wordt begonnen op het niveau van informeren, bijvoorbeeld via telefonische interviews. Een volgende stap, en de stap naar feedback op het niveau van reflectie, kan gezet worden door binnen de eigen instelling ouders de mogelijkheid te geven voor uitwisseling met andere ouders. Dit kan bijvoorbeeld in aansluiting op die momenten waar ouders contacten / ontmoetingen hebben met hulpverleners, en om te beginnen in een min of meer ongestructureerde en ongedwongen vorm. Dit dient dan wel gefaciliteerd te worden, bijvoorbeeld in de vorm van een 'ouderwoonkamer' op de instelling. Door een dergelijke ruimte te bieden en naarmate ouders hier meer of regelmatig gebruik van maken, kunnen zich gaandeweg ook mogelijkheden voordoen om laagdrempelige maar meer gestructureerde participatieactiviteiten of feedbackmomenten te initiëren, hiervoor te werven, thematische panels of raadplegingen te organiseren, voorlichting te geven dan wel informatie te verspreiden en te bespreken; en kunnen eventueel ook jongeren af en toe aansluiten om met elkaar te praten over de hulpverlening. Wel is het van belang om de functie van een dergelijke faciliteit stapsgewijs uit te breiden en hierbij ouders te betrekken, terwijl tegelijkertijd ruimte blijft bestaan om niks te zeggen of het over heel andere

dingen te hebben dan de hulpverlening zelf. Van een instelling vraagt dit bovendien dat ze zich actief opstelt bij het informeren van ouders over deze faciliteit en bij het benutten van de informele feedback die hieruit voortkomt om de stap naar meer gestructureerde feedbackgesprekken en een volgend participatieniveau te kunnen zetten.

Grenzen tussen begeleiden en hulpverleners

Het begeleiden van een participatief (onderzoeks)traject vraagt andere competenties van professionals dan hulpverleners. Naargelang de actualiteit en continuïteit van hulpvragen of probleemsituaties bij betrokken cliënten, speelt ook het bewaken van de grenzen tussen begeleiden en hulpverleners een rol. Het onderscheid is niet alleen van belang voor begeleiders die geen hulpverlener zijn, of voor hulpverleners die geen participatieve begeleiders zijn. Het onderscheid is ook van belang voor de empowerment van cliënten zelf. Een participatietraject moet het immers hebben van de focus op de ervaringsdeskundigheid van cliënten, en de meerwaarde die dit biedt voor (de kwaliteit van) de resultaten van een dergelijk traject. Wanneer een begeleider tijdens participatieactiviteiten ingaat op hulpvragen, dreigt de focus op de cliënt te verschuiven van ervaringsdeskundige naar hulpvrager.

Om dit te ondervangen, biedt het stellen van strenge(re) eisen aan de competenties van cliënten in cliëntparticipatie niet altijd een oplossing. Het blijft nodig om oog te houden voor het feit dat de meerwaarde van participatie van cliënten ligt in hun ervaringsdeskundigheid en het aanvullende perspectief dat zij vanuit hun ervaringsdeskundigheid bieden op de onderzoeksvraag. Daarom moeten in eventuele competentie modellen zogenoemde objectieve competentiecriteria in evenwicht gebracht worden met voorwaarden die de inzet en het aanboren van de bestaande ervaringsdeskundigheid (als hulpgebruikers) waarborgen. Anders bestaat het risico dat er gewerkt wordt met veredelde ervaringsdeskundigen, die (moeten) beschikken over competenties die hen juist onderscheiden van de groep voor wie zij representatief zouden moeten zijn. De wederzijdse herkenbaarheid tussen deze ervaringsdeskundigen en hun peers zal dan verminderen ten gunste van de wederzijdse herkenbaarheid tussen cliënten en hun begeleiders of andere betrokken professionals.

Ontwikkeling van participatieve competenties

Vanuit het denken in termen van participatieve competenties speelt de vraag of iedereen – zowel betrokken cliënten als betrokken professionals – geschikt is om deel te nemen in participatieve trajecten. De vraag is terecht, maar zoals hierboven al gesuggereerd, niet algemeen te beantwoorden. In een participatief onderzoekstraject nemen professionals en cliënten hun eigen deskundigheid met en perspectieven op de onderzoeksvraag mee. Samenwerking tussen professionals en cliënten in een participatief traject vraagt van beiden dat ze elkaars deskundigheid gebruiken. De eventuele geschiktheid van professionals of cliënten om deel te nemen wordt dan beïnvloed door de verwachtingen van benodigde competenties en de keuze voor de gradatie van participatie (zie hierboven). Hoe hoger de gewenste gradatie van participatie, des te meer (nieuwe) competenties deelname vergt of des te verfijnder zijn de deskundigheidseisen aan betrokken professionals en cliënten. Er speelt echter nog een andere overweging: in hoeverre bij de start van een participatietraject reeds aan benodigde competenties voldaan moet zijn dan wel in hoeverre het traject ingezet moet/mag worden om professionals en jongeren tevens nieuwe competenties aan te leren. In beide gevallen is het zinvol om ruimte te bieden om de eigen deskundigheid in te zetten. Hiernaast vraagt de uitvoering van een participatief inspectietraject toegang tot inhoudelijke ondersteuning en ondersteuning in de begeleiding van de samenwerking. De samenwerking tussen professionals en cliënten in participatieve trajecten is zonder twijfel een leerproces dat in fasen wordt opgebouwd.

Dit vereist inzet van kennis en ervaring waarmee zij optimaal van elkaar kunnen leren, bijvoorbeeld door zichzelf en anderen toe te staan hulp te vragen, afstand te nemen (en ruimte te geven) of creatief met gezamenlijke taken om te gaan.

Dat de noodzaak voor het ontwikkelen van participatieve competenties niet beperkt is tot participatieprojecten in de jeugdzorg maar ook geldt in de hulprelatie zelf, bewijst het perspectief van jongeren en ouders in dit project op houding en attitude van professionals. Zij wijzen er herhaaldelijk op dat in de houding en attitude van professionals verbeteringen wenselijk zijn, vooral in de fase van aanmelding en indicatiestelling. Houding en attitude zijn, anders dan kennis en vaardigheden, niet alleen in een cursus aan te

leren maar vragen van professionals regelmatige reflectie op het eigen handelen en de effecten van hun handelen op cliënten. Bijscholing van professionals in effectieve omgangsvormen met cliënten kan desalniettemin bijdragen aan het ontwikkelen van een attitude die ondersteunend is voor effectieve hulpverlening, met name als cliënten (jongeren) zelf ingezet worden als ‘trainers’. Een training waarin jongeren een actieve rol vervullen als trainers, biedt hulpverleners niet alleen de mogelijkheid om directe feedback te ontvangen, maar biedt deze mogelijkheid juist in een veilige omgeving waarin geëxperimenteerd kan worden.

Het project biedt aanvullend nog andere aanknopingspunten om participatieve competenties uit dit traject over te dragen en verder te ontwikkelen in afzonderlijke instellingen en/of in samenwerking tussen verschillende instellingen in Gelderland:

Draaiboek – het meest voor de hand liggende instrument om de methodiek, werkvormen en aandachtspunten en tips voor het inzetten van de methodiek, voortkomend uit het project Jeugdzorgparticipatie over te dragen, is een draaiboek. De provincie kan een draaiboek laten schrijven die Zorgbelang in samenwerking met Gelderse jeugdzorginstellingen in staat stelt nieuwe participatietrajecten op instellingsniveau, regionaal niveau of provinciaal niveau op te zetten, uit te voeren en te evalueren. Een dergelijk draaiboek moet een praktisch stappenplan bevatten, en tegelijkertijd inzicht geven in de kennis, vaardigheden en processen die in de verschillende fasen van uitvoering participatief werken ondersteunen (en belemmeren). Juist omdat participatief werken in de jeugdzorg vraagt om een telkens unieke invulling van inhoud, omgeving, identiteit en onderlinge verhoudingen, moet een draaiboek de gebruikers tevens ondersteunen bij het maken van keuzen in de invulling van een eigen participatietraject. Bij het ontwerpen en schrijven van een draaiboek kan gebruik gemaakt worden van een stappenplan zoals dat in dit project is ontwikkeld.

Participatiecoaches – in deze vorm van overdracht, draagt Zorgbelang Gelderland haar kennis en ervaringen met verschillende

participatieve werkvormen over aan collega's. Zij kan bijvoorbeeld ingezet worden om professionals op weg te helpen bij het opzetten en uitvoeren van cliëntenpanels. Het is ook mogelijk dat Zorgbelang Gelderland professionals in de instellingen coacht tijdens de uitvoering. Het voordeel van deze vorm van overdracht is dat er al kennis over en ervaring met participatief werken bestaat bij Zorgbelang Gelderland. De functionaris van Zorgbelang Gelderland kent uit eigen ervaring immers de opbrengsten en uitdagingen van participatief werken voor deze groep professionals. Het is mogelijk dat de huidige kennis en ervaring bij Zorgbelang aangevuld moet worden om instellingen te ondersteunen bij het aanpassen van een participatieve aanpak of werkvorm aan een nieuwe situatie en omgeving.

Leervideo – met een draaiboek en coaching kan veel kennis en ervaring overgedragen worden en uitvoering begeleid. Deze instrumenten kennen echter een duidelijke beperking, namelijk dat zij nooit volledig de feitelijke processen in de samenwerking tussen participatieve begeleiders en jongeren (of ouders) in een participatief traject tot leven kunnen brengen. Dit is wel mogelijk door deze processen letterlijk in beeld te brengen met behulp van een leervideo. Een leervideo maakt in beeld en geluid zichtbaar hoe de communicatie, samenwerking, participatie van jongeren en de participatieve competenties van professionals concreet vorm krijgen.

Toetsing van en perspectief op beleidsthema's

In participatietrajecten stellen zowel de initiatiefnemers – provincie, instellingen, professionals – als cliënten eisen aan de beleidsthema's die centraal moeten staan. Initiatiefnemers van participatietrajecten kunnen het bepalen van de inhoudelijke thema's nooit volledig neerleggen bij cliënten. Ze worden immers gemotiveerd tot participatietrajecten vanuit de wens of behoefte om beleid en beleidsuitvoering participatief te toetsen. Hiertegenover staat dat cliënten gemotiveerd worden om te participeren in dergelijke trajecten, omdat zij daarin die onderwerpen en vragen aan de orde kunnen stellen die zij belangrijk vinden. Verwacht mag dan ook worden dat er verschillen kunnen bestaan tussen thema's die initiatiefnemers en

deelnemers in participatietrajecten centraal willen stellen. Bij het overbruggen van die verschillen is het van belang het perspectief en de keuzen van cliënten zoveel mogelijk voorrang te geven. Eigenlijk dient het perspectief van cliënten in participatietrajecten niet alleen als antwoord op hoe zij beleid en beleidsuitvoering in de jeugdzorg beoordelen. Hun perspectieven bieden tevens de meetlat waaraan het belang van door beleidsmakers ingebrachte thema's getoetst moeten worden.

In dit verband valt in de inhoudelijke resultaten van het project op dat cliënten één van de beleidsthema's voor het onderzoek – de spoedzorg – zelf geen nadrukkelijke aandacht lijken te geven, maar eerder benaderen als een schakel van de gehele 'hulpverlening'. Ze benadrukken in hun feedback het geheel van een hulptraject, vanaf het ontstaan van problemen tot het oplossen van problemen, en niet zozeer het bestaan van afzonderlijke hulpsoorten. Dit betekent in de visie van Stichting Alexander niet dat cliënten geen oordeel hebben over de spoedzorg. Om het perspectief van cliënten op de spoedzorg op waarde te kunnen schatten, lijkt het dan ook raadzaam om aandacht te hebben voor de precieze plek die de spoedzorg inneemt in de totale hulpbeleving van cliënten. Dan blijkt namelijk dat de spoedzorg door cliënten niet gezien wordt als een hulpsoort, maar op zijn hoogst als een tijdelijke interventie of maatregel die de opmaat vormt naar 'de echte hulp'. Hoewel deze tijdelijke interventie vaak juist de nodige uitkomst biedt voor cliënten om crisissituaties het hoofd te bieden, springen twee punten van kritiek van zowel jongeren als ouders in het oog. Ten eerste wordt de tijdigheid van spoedzorg sterk gerelativeerd door het perspectief van cliënten dat spoedzorg vaak noodzakelijk wordt omdat het bestaan van problemen niet tijdig erkend of onderkend worden, nog voordat van een crisis sprake is. Ten tweede wordt door een deel van de cliënten de tijdelijkheid van spoedzorg ter discussie gesteld, omdat het soms maanden duurt voordat de overgang naar een vervolgtraject ('de echte hulp') wordt gemaakt. Deze jongeren staan dan feitelijk gedurende langere tijd op een wachtlijst, terwijl ze in afwachting van een reguliere behandelplek zijn ondergebracht bij spoedzorg. Deze perspectieven van cliënten op de spoedzorg werpen de vraag op waar eigenlijk de grens ligt tussen indicatiestelling en spoedzorg en tussen spoedzorg en reguliere hulpverlening.

Voor het andere beleidsthema van het onderzoek – het traject van indicatiestelling naar hulprealisatie – benoemen cliënten in hun feedback verschillende aandachtsgebieden waarin verbetering nodig is, en die volgens de actieve jongeren in het traject grotendeels ook gelden voor de spoedzorg. Hieronder worden de belangrijkste aandachtsgebieden benoemd, met suggesties voor de uitwerking van verbeteringen.

Informeren

Jongeren en ouders in dit project vragen steeds weer om meer (en betere) informatie. Deze informatiebehoefte loopt feitelijk als een rode draad door alle raadplegingen en dialogen heen. Het gaat echter niet altijd om de inhoud van de informatie, maar ook over het aantal wenselijke contact- of informatiemomenten én over de wijze waarop jongeren en ouders geïnformeerd worden over verschillende aspecten van de hulpverlening. Zij vragen dus om meer aandacht voor hun informatiebehoefte:

- Informeer cliënten over wat cliënten kunnen verwachten van het hulpverleningstraject, en doe dit volgens heldere richtlijnen die voor alle instellingen gelden.
- Informeer ook of juist als zaken anders verlopen dan gepland.
- Informeer jongeren over al hun rechten in de hulpverlening, en met name waar gaat om inzage en procedures rondom dossiers en over de aanpak en verloop van de hulpverlening (ook als er meerdere instellingen betrokken zijn)
- Informeer en benader jongeren en ouders op een manier die bij ze past. Controleer of de inhoud van én de wijze waarop informatie wordt aangeboden tegemoet komt aan de wensen en behoeften van cliënten, en ga ervan uit dat zij in beginsel nog niet weten welke informatie zij nodig hebben. Hierbij kan bijvoorbeeld samen met jongeren/ouders het informatiemateriaal en de manier van informeren binnen de instellingen worden bekeken en kan nieuw materiaal worden ontwikkeld, of nieuwe manieren van informeren worden geïntroduceerd: een blackboard op internet voor de jongeren, mondeling, schriftelijk, een verzamelmap voor jongeren met alle informatiemateriaal.

Plaatsing en keten

- Betrek jongeren in het hulpproces en bij de plaatsing. Het is voor jongeren van belang dat ze opties hebben voor hun plaatsing, en dat dit in overleg met hen bepaald wordt. Ook hier is de kwaliteit en wijze van informeren van belang. Zo zou samen met jongeren die al op de betreffende plek wonen/zitten video's een locatievideo gemaakt kunnen worden, en zien jongeren letterlijk door de ogen van andere jongeren die er ervaring mee hebben waar ze terecht kunnen komen. Misschien maakt dit de keuze makkelijker. Ook als ze moeten wachten, willen ze geïnformeerd worden (over wachttijd en wat ze kunnen verwachten).
- Geef jongeren een goede rondleiding als zij ergens geplaatst zijn. Laat dit door jongeren van de instelling zelf doen, het liefst een aantal. Stel deze rondleiding samen met de jongeren van de instelling op: waar moeten ze echt kijken, wat moeten ze echt weten, wie moeten ze echt ontmoeten, wat is nou belangrijk om te weten/zien. Dit geeft een rondleiding door de ogen van jongeren, breekt het ijs, en creëert direct een band tussen jongeren.
- Betrek jongeren zelf in de uitwisseling van informatie tussen de verschillende instellingen waar een jongere mee te maken heeft: wat wil de jongere hier zelf in. Wel is belangrijk dat iedere 'speler' op de hoogte is. Het dossier moet goed worden bijgehouden (op een centrale plek) en moet ingezien kunnen worden door degenen die daar recht op hebben. Waar jongeren zelf kunnen/willen informeren moeten zij hier de mogelijkheid voor hebben, zodat ze mede-eigenaar van de informatie worden.

Voorzieningen

- Bekijk per instelling samen met de bewoners/betrokkenen wat er beter/anders moet. Laat jongeren zelf ook bijdragen aan betere vormgeving, vraag wat ze willen om de voorzieningen te verbeteren en de omgeving prettiger te maken. Laat ook ruimte voor de eigen creativiteit van jongeren, zodat ze zich op hun gemak voelen op de plek waar ze zitten. Te denken valt bijvoorbeeld aan een graffitiwand, jongeren zelf kleuren laten kiezen, desnoods samen met jongeren de instelling een opknappertje geven en gaan schilderen.

Regels

- Stel samen met jongeren de regels op. Er zijn natuurlijk standaard huisregels, maar neem deze ook af en toe onder de loep op hun relevantie. Evalueer de regels regelmatig en houd ze actueel. Allereerst wat betreft samenstelling, jongeren komen en gaan, pas de regels hierop aan. Daarnaast verandert de groep wat betreft groei, jongeren veranderen/groeien en hebben soms regels nodig die voor deze groei ruimte bieden.

Rol ouders

Opvallend is dat jongeren vinden dat ouders teveel te zeggen hebben bij de start van de hulp en er teveel naar ouders geluisterd wordt, terwijl ouders zelf zich juist niet altijd gehoord voelen. Het is van belang bij de gesprekken in de startfase hier rekening mee te houden en hierop in te spelen, bijvoorbeeld door

- zowel ouders als jongeren te raadplegen over hun mening over de conclusies en besluiten in verschillende fasen van het hulpverleningsproces – controleer ook wat zij vinden van het evenwicht tussen de aandacht voor de inbreng van ouders en jongere
- meer aandacht te besteden aan de hulpverlening voor ouders
- ouders betrokken te houden na de startfase: nodig ze regelmatig uit om de voortgang te bespreken (en te evalueren) en wat de ouders daar zelf in kunnen doen; geef ze de mogelijkheid om bij te dragen aan oplossingen, geïnformeerd te blijven, samen naar een betere situatie toe te werken.

Empowerment jongeren

- Jongeren weten niet altijd wat hun rechten zijn en wat zij kunnen/mogen vragen. Allereerst is informeren een grote stap in de goede richting (zie hierboven). Daarnaast is het belangrijk dat jongeren durven te vragen: creëer een open sfeer waar vragen welkom zijn en beantwoord worden. Ervaringsdeskundige jongeren kunnen ‘net binnenkomende’ jongeren mondiger maken en wegwijs maken in de jeugdzorg: waar vind ik wat en hoe kan ik bepaalde situaties aanpakken? (zie ook suggesties hierboven bij ‘keten en plaatsing’).

Bijlage: Overzicht van ontwikkeld projectmateriaal hulpmiddelen

1. **Gespreksleidraad** jongerenpanels Gelderse Jeugdzorg
2. **Gespreksleidraad** ouderpanels Gelderse Spoedzorg
3. Programma **trainingsweekend** GelderGang (Gelders JongerenConsultteam)
4. **Werkmap** GelderGang (Gelders JongerenConsultteam)
5. **Verslag van onderzoeksresultaten** uit door de GelderGang uitgevoerde *peer research*
6. **Presentatie** van de GelderGang tijdens de Interactieve Jeugdzorgdag (4 december 2006)
7. **Instructiedocument** Workshops tijdens de Interactieve Jeugdzorgdag (4 december 2006)