



Aan Provinciale Staten
t.b.v statencommissie

Datum: : 4 april 2008
Uw Kenmerk: : **2008WMC62**
Ons kenmerk: : 2008INT221035
Contactpersoon : Mark Dagggers
E-mail : mark.dagggers@provincie-utrecht.nl
Doorkiesnr. : 030 2582547

Onderwerp: Aanbieding reactie GS op brief Jij Utrecht (6 dec 2007) ter kennisname

In het kader van de informatievoorziening treft u hierbij de betreffende stukken aan.

Aanleiding

Maandag 26 november 2007 hebben Statenleden en cliënten voor de 2^e maal met elkaar gesproken tijdens een door JIJ Utrecht georganiseerde bijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst waren 43 cliënten vertegenwoordigd van alle provinciaal gefinancierde jeugdzorginstellingen. JIJ utrecht heeft u middels een brief geïnformeerd over de conclusies van de bijeenkomst. Via deze brief geef ik: 1) een korte schets van het Utrechts cliëntenbeleid en 2) informeer ik u over de wijze waarop in de beleidsuitvoering rekening gehouden wordt met de uitkomsten van deze bijeenkomst.

1) Schets Utrechts Cliëntenbeleid

Door een extra financiële impuls van € 600.000,00 voor de periode (2004-2007) vanuit Provinciale Staten van Utrecht heeft extern bureau AMI invulling kunnen geven aan de volgende actiepunten de cliëntenparticipatie in de jeugdzorg. De inspanningen van AMI hebben geresulteerd in de cliëntenorganisatie JIJ Utrecht (Jij In Jeugdzorg Utrecht). Dit initiatief heeft als doel de cliëntparticipatie in de jeugdzorg structureel op een hoger niveau te brengen. De provincie wil daarmee invulling geven aan haar rol als regisseur in de jeugdzorg en beoogt, door de cliëntstem duidelijker prominenter op de voorgrond te plaatsen, de wensen, eisen en vragen van de cliënt in de jeugdzorg meer centraal te stellen. Daarnaast wordt hiermee invulling gegeven aan de wettelijke taak voor de provincie uit de wet op de jeugdzorg tot het hebben van een cliëntenplatform voor consultatie ten behoeve van het beleidskader en uitvoeringsprogramma. De volgende zaken zijn kenmerkend voor JIJ Utrecht:

- A. De *opzet* van JIJ Utrecht. JIJ Utrecht is een netwerkorganisatie en vervult primair de functie van provinciaal cliëntenplatform in de jeugdzorg. Vanuit deze functie heeft JIJ Utrecht veelvuldig en intensief contact met de cliënten (wat willen en wensen zij), als ook veel contact met hulpverleners en experts (wat kan er anders). Daarnaast ondersteunt JIJ Utrecht cliëntenraden en de cliëntparticipatie bij de diverse jeugdzorginstellingen en BJU. Daarmee ondersteunt zij de jeugdzorginstellingen bij het invulling geven aan de wet op de jeugdzorg, hoewel dit primair een verantwoordelijkheid is van de instelling zelf. Echter, de cliëntenraden geven ook weer voeding aan het cliëntenplatform. Om deze beide deelprojecten goed te kunnen uitvoeren, investeert JIJ Utrecht veel en uitgebreid in het opbouwen en onderhouden van haar netwerk in de provincie.
- B. De gevolgde *aanpak*. Deze aanpak kenmerkt zich als procesmatig, denkend vanuit de cliënt en de keten en als innovatief. De geijkte paden voor cliëntparticipatie, zoals die in de ouderenzorg met succes worden bewandeld, lijken voor de jeugdzorg niet te werken. Dat eist nieuwe wegen om de cliëntparticipatie van de grond te krijgen. Dat houdt onder meer in dat JIJ Utrecht verder kijkt dan haar directe verantwoordelijkheidsgebied (provincie, BJU, zorginstellingen. Zij zoekt naar mogelijkheden om partijen in de jeugdzorg bij elkaar te brengen en ontplooit initiatieven om invulling te geven aan de geest van de wet op de jeugdzorg (in plaats van de letter). In haar activiteiten en aanpak wordt uitdrukkelijk rekening gehouden met het specifieke karakter van de jeugdzorg zoals korte hulpverleningstrajecten, werken met jongeren en terughoudendheid om actief te participeren.



- C. De *positie en herkenbaarheid* van JIJ Utrecht. JIJ Utrecht is uitgegroeid tot een voor de cliënt en de jeugdzorg herkenbaar initiatief. De cliënt weet JIJ gemakkelijk te vinden en JIJ wordt regelmatig betrokken door organisaties in de jeugdzorg om vanuit het perspectief van de cliënt mee te denken.

De provincie Utrecht maakt steeds intensiever gebruik van de consultatierol van JIJ Utrecht. Niet alleen voor het beleidskader en het uitvoeringsprogramma wordt hiervan gebruik gemaakt. Ook bij het *project intersectorale samenwerking* en de *stuurgroep* van het te starten programma *Utrechtse JEUGD Centraal* heeft JIJ Utrecht een stevige adviesrol. De cliëntenorganisatie JIJ Utrecht neemt deel aan de stuurgroep. Daarnaast worden de cliënten waar mogelijk betrokken bij het ontwikkelproces. Zij kunnen daarbij hun ervaringsdeskundigheid inbrengen en de noodzakelijke feedback geven vanuit het perspectief van de cliënt. De keuze voor de empowerment filosofie, waarbij nauw wordt aangesloten bij de opvattingen en de mogelijkheden van cliënten, maakt het extra nodig hen bij de uitwerking in de praktijk te betrekken.

2) Hoe wordt in beleidsuitvoering rekening gehouden wordt met de uitkomsten van de bijeenkomst

Korte weergave conclusies

- Tijdens de **driehoeksgesprekken** die jongeren hebben met de voogd, de casemanager en hulpverlener, geven jongeren aan dat zij vooral het gevoel hebben dat zij verantwoording moeten afleggen.
Aandachtspunt geef jongeren het gevoel dat je samen op een constructieve wijze werkt aan de doelen.
- Tijdens de zorg wordt er **te vaak gewisseld tussen hulpverleners onderling en casemanagers** waardoor cliënten telkens opnieuw hun verhaal te moeten doen. Dit wordt als zeer storend ervaren en draagt niet bij aan het opbouwen van een vertrouwensband.
Aandachtspunt zorg dat jongeren minder te maken krijgen met wisselingen van hulpverleners.
- Wanneer je als hulpverlener in gesprek gaat met cliënten, zorg er dan voor dat je **niet alleen de cliënt laat praten maar** dat je **ook** naar de cliënt **luistert**. Laat dit zien door niet alleen in gesprek te zijn, maar handel ook naar wat je toezegt als hulpverlener.
- Zorg dat **wachttijden m.b.t. plaatsing** voor cliënten afnemen en informeer cliënten tussentijds over wat ze kunnen verwachten. Hierbij geven cliënten ook aan dat deze wachttijden mede ontstaan door de **langdurige indicatiestelling**. Niets is vervelender dan niet te weten waar je aan toe bent.
- Een **casemanager / mentor is te vaak onvoldoende bereikbaar**. Ze willen wel luisteren maar hebben in de ogen van de cliënten een te hoge werkdruk.
Aandachtspunt zorg ervoor dat ze meer tijd hebben voor de cliënt.
- **Veiligheid** is een belangrijk thema. Zorg ervoor dat een cliënt zich veilig voelt in de groep. Laat als groepsleiding zien dat je de signalen van cliënten serieus neemt door niet alleen te luisteren maar ook te handelen!
- Eén begeleider op 11 jongeren is te weinig, die heeft niet de ruimte om alles te zien, hierdoor voelen jongeren zich onveiliger.
- **Cliënten** zijn heel goed in staat zelf bij te dragen aan het oplossen van hun eigen problemen, maar krijgen vaak het gevoel hierin niet serieus te worden genomen.
Aandachtspunt laat de werkgerelateerde deskundigheid van medewerkers meer aansluiten bij de persoonlijke ambities van jongeren.
- Zorg dat de drempel om naar een **vertrouwenspersoon** te gaan zo laag mogelijk is. En zorg ervoor dat bij cliënten bekend is wie hun vertrouwenspersoon is en ben als vertrouwenspersoon bereikbaar wanneer we je nodig hebben.
- Wees vanuit de instelling duidelijk wat de **verwachtingen zijn voor het aankomende jaar over de hulpverlening van de cliënt**, zodat je als cliënt weet waar je aan toe bent.
- Leg als instelling cliënten uit hoe **budgetten** (kleedgeld/zakgeld) in elkaar zitten. Cliënten snappen niet waarom er grote verschillen zitten tussen instellingen, dit roept discussies op!
- Er is **veel te veel onduidelijkheid over de afdrachtregeling**. Waarom is het nodig? Hoe zit het nou precies in elkaar? Want cliënten vinden de regeling niet stimulerend om zelf aan de slag te gaan. Informeer cliënten daar duidelijk over!
- Er kan nog veel worden verbeterd, maar vergeet niet dat er ook al veel wel goed gaat!



Algemene reactie op conclusies

Na de invoering van de wet op de jeugdzorg heeft de provincie de regie over de jeugdzorg. Sinds die tijd wordt o.a. hard gewerkt aan: meer samenhang in de keten, professionalisering van hulpverlening, wachtlijstbestrijding. Met het programma Utrechtse JEUGD Centraal wordt de provincie in de gelegenheid gesteld een extra kwaliteitsslag te maken. De volgende notie ten aanzien van professionals en professionalisering is hierin opgenomen:

‘De professionals zijn het kapitaal van de jeugdzorg; zij zijn het die uiteindelijk onze ambities waarmaken. Wij realiseren ons terdege dat een vernieuwingsagenda als deze alleen kans van slagen heeft als de werkers in het veld er mee uit de voeten kunnen. Maatregelen en activiteiten moeten niet eenzijdig van boven komen, maar ook vanuit de praktijk gevoed worden. We zullen daar rekening mee houden in onze manier van werken en communiceren.

Belangrijk is verder dat de omslag naar ‘het kind centraal’ en ‘empowerment’ ook door de werkers wordt gemaakt. Dit proces willen we ondersteunen met een professionaliseringsaanpak. Binnen de programmalijnen zijn daarvoor volgende aanknopingspunten te signaleren:

- *Preventie* (met name binnen de CJG’s): leren signaleren; bekend zijn met evidence based programma’s en methodieken gericht op empowerment van cliënt en systeem .
- *Diversiteit*: omgaan met verschillende culturele achtergronden.
- *Vraaggericht werken*: cliëntgericht werken, aangaan van een partnership met cliënten.
- *Zorgvernieuwing en kwaliteit*: het inzetten van de eigen professionaliteit van professionals bij het werken met evidence based interventies gericht op empowerment, alsmede het werken met prestatie-indicatoren
- *Keten*: uitwisselen en samenwerken in de keten.

Er zal een samenhangend opleidings- en professionaliseringsplan worden opgesteld dat aansluit bij de doelen en activiteiten van Utrechtse Jeugd Centraal. Het plan gaat uit van een integrale en praktische aanpak. Per activiteit wordt de doelgroep benoemd waarbinnen prioriteiten worden gesteld. Bij de uitwerking van dit plan zoeken we een nauwe samenwerking met de Hogeschool van Utrecht, Universiteit Utrecht, ROC’s en andere kennisinstututen/opleidingscentra. Daarmee snijdt het mes aan twee kanten, want zo kan ook de nieuwe instroom worden bereikt. Bij de uitwerking wordt aansluiting gezocht bij het plan ‘Actieplan professionalisering’ dat minister Rouvoet onlangs heeft aangeboden aan de Tweede Kamer.’ De professionaliseringslag moet eraan bijdragen dat er in de contacten tussen professionals en cliënten meer ruimte is voor de menselijke maat in de hulpverlening.



Hieronder zal op iedere conclusie worden ingegaan. Hiertoe zijn de conclusies in een andere volgorde gezet.

Conclusie	Rol/actie Provincie Utrecht
De driehoeksgesprekken (gesprek geen ondervraging)	<p>In de programmalijnen vraagsturing is opgenomen dat voor iedere cliënt geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dat hij/zij nadrukkelijk invloed en verantwoordelijkheid krijgt in het hulpproces; - dat het gezin direct wordt betrokken bij de hulpverlening en medeverantwoordelijkheid draagt; - dat de hulp zich primair richt op empowerment van cliënt en systeem; - dat vanaf het begin gewerkt wordt aan de voorwaarden waaronder de hulp kan worden beëindigd (terugkeer naar huis, huisvesting, school, werk). <p>De door de provincie ingestelde auditcommissie gaat gedurende het programma Utrechtse JEUGD Centraal toetsen of deze resultaten ook worden gerealiseerd.</p>
Hulpverlener moet luisteren en acties daarop afstemmen	
Bereikbaarheid casemanager/manager	
Oplossingen van cliënten serieus nemen	
Cliënt heeft duidelijkheid over hulpverleningprogramma	
Veiligheid op de leefgroepen	<p>De wijze waarop dit thema is omschreven sluit aan bij de professionaliteit van de hulpverlener. Meer algemeen ligt verantwoordelijkheid voor veiligheid op de groep primair bij de instellingen. De inspectie jeugdzorg ziet hier op toe. De provincie Utrecht vraagt actief aan instellingen welke ervaringen zij hebben met AKJ en of de signalen hieruit handvatten bieden voor de veiligheid op leefgroepen.</p>
Aantal begeleiders per groep (één op elf te weinig?)	<p>Dit verschilt per type hulpverlening en zwaarte van de groep. Wanneer uit de programmalijn effectiviteit blijkt dat een kleinere groepsgrootte leidt tot kortere maar effectieve hulpverlening zal een besluit worden genomen of deze methodieken met voorrang moeten worden ingezet.</p>
Wisseling tussen hulpverleners en casemanagers	<p>Van oudsher is er een groot verloop onder hulpverleners in de jeugdzorg. De zwaarte (emotioneel) van het beroep en het imago van de jeugdzorgsector en de mensen die er werken wordt landelijk gezien als de grootste oorzaken hiervan. Het actieplan professionalisering van het ministerie J&G beoogt een duidelijk en herkenbaar profiel te geven over de rol en invulling van medewerkers in de jeugdzorg. De verwachting van het ministerie is dat een reeeler beeld bij zal dragen aan terugdringen van het verloop.</p>
Verkorten wachttijden en tussentijdse communicatie	<p>In december 2007 is een convenant gesloten tussen BJU en zorgaanbieders t,b,v, beter wachtlijstbeheer en communicatie hierover met de cliënt. Hierin zijn concrete afspraken en taakverdelingen vastgelegd. De provincie stuurt op de naleving en aanscherping van de afspraken.</p> <p>Daarnaast wordt in het project elektronische gegevensuitwisseling gewerkt aan een gezamenlijk wachtlijstbeheer. Wanneer dit goed functioneert wordt gekeken of de wacht tijden van de verschillende zorgaanbieders (per hulpvorm) op de site van Bureau</p>



	jeugdzorg geplaatst kunnen worden. Dit sluit goed aan bij het principe van keuzevrijheid voor de cliënt
Vertrouwenspersoon (VP) is toegankelijk	Hiervoor is van belang dat de vertrouwenspersoon bekend is bij de cliënten. AKJ en jeugdzorginstelling moeten hiertoe samenwerken. Daarnaast wordt gewerkt aan de bereikbaarheid van de VP-er via internet. De provincie monitort continu samen met instellingen en de leverancier van de VP (AKJ) de samenwerking.
Werking zakgeldregeling	Met het boekje “ken je rechten” dat per 6 november 2007 door AKJ is verspreid onder cliënten en werkers bij de instellingen is er meer duidelijkheid voor jongeren over rechten en plichten. Hieronder valt ook de zakgeld regeling.
Werking afdrachtregeling	Er is een wetsvoorstel in voorbereiding om deze regeling af te schaffen. Tot die tijd kan Jij Utrecht instellingen, op basis van de conclusies van de bijeenkomst, actief bevragen naar de wijze waarop zij met deze regeling om willen gaan.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

De voorzitter, R.C. Robbertsen

De secretaris, drs. H.H. Sietsma