



Aan Provinciale Staten
Statencommissie Wonen, Maatschappij en Cultuur

Datum : 06-10-2011
Uw kenmerk : 2011WMC79
Ons kenmerk :
Contactpersoon : M. de Boer
E-mail : miranda.de.boer@provincie-utrecht.nl
Doorkiesnr. : 2814
Bijlage(n) : 0

Onderwerp: Cliënten ontmoeten Statenleden 2010

Voorgestelde behandeling: ter kennisname

Geachte dames en heren,

Inleiding

In deze Statenbrief wordt u ingelicht over de wijze waarop Bureau Jeugdzorg Utrecht (BJU) en de aanbieders van Jeugd- en Opvoedhulp (J&O) de conclusies van het gesprek tussen cliënten en Statenleden uit 2010 hebben opgepakt.

Bureau Jeugdzorg Utrecht

BJU heeft de verbetermaatregelen naar aanleiding van de conclusies van cliënten ontmoeten Statenleden uit 2010, tezamen met de uitkomsten van het vervolgonderzoek van JIJ Utrecht “Cliënt in contact met bureau jeugdzorg”, opgenomen in een breder plan van aanpak voor het bevorderen van participatie van cliënten. Medewerkers zijn betrokken bij de uitvoering van dit plan van aanpak, waardoor cliëntenparticipatie breed binnen de organisatie is ingebed. Speerpunten van dit plan van aanpak zijn:

- BJU heeft een virtueel cliëntenpanel (VIP) opgericht; een laagdrempelige vorm om cliënten te betrekken bij onderwerpen die voor cliënten van belang zijn en waar zij hun stem kunnen laten horen. Naar aanleiding van de bijdragen van cliënten op het VIP worden door BJU verbeteracties ingezet en gemonitord. Op de website van BJU en met posters/flyers in de wachtkamers worden cliënten oproepen om hun mening op het VIP kenbaar te maken.
- BJU investeert in het geven van instructie en scholing aan (nieuwe) medewerkers voor wat betreft de communicatie aan cliënten. Met name verwachtingsmanagement (uitleg van wat BJU doet, op meerdere momenten informatie over het zorgtraject herhalen) speelt hierin een grote rol.
- In de begeleiding en scholing van medewerkers komt het hebben van aandacht voor positieve punten en ontwikkelingen van cliënten aan bod.

Eind 2012 zal JIJ Utrecht een éénmeting uitvoeren, om te toetsen in hoeverre er door cliënten daadwerkelijk een verbetering ervaren wordt.

Aanbieders van Jeugd- en Opvoedhulp

De conclusies die vorig jaar uit het gesprek tussen de cliënten en Statenleden waren getrokken hadden een breed spectrum. Derhalve hebben de aanbieders van J&O de conclusies besproken met hun cliëntenachterban om te toetsen welke van de conclusies door hun cliënten herkend werden en welke door de instelling konden worden opgepakt.

De conclusies werden door de cliënten van de aanbieders van J&O verschillend herkend. Bij iedere aanbieder van J&O heeft dit geleid tot andere speerpunten. Een greep hieruit is:

- Het bespreken van “hoe om te gaan met je positie als hulpverlener” in de werkbegeleiding. Sommige instellingen bieden hier een training voor aan (bejegening).



- Het verbeteren van de informatie voorziening door updates van afspraken vast te leggen in de schriftelijke overdracht.
- Het verbeteren van communicatie over (norm-) bedragen die beschikbaar zijn als zak-, kleed- en/of huishoudgeld. Het omgaan met geld is een standaard aandachtspunt in de begeleiding.

Clëntenparticipatie in breder perspectief

In de afgelopen jaren zijn er goede stappen gezet met betrekking tot cliëntenparticipatie bij BJU en de aanbieders van J&O. Zij investeren in cliëntenparticipatie. Jaarlijks maken BJU en de aanbieders van J&O een plan van aanpak voor wat betreft cliëntenparticipatie, hierin wordt de inzet/ondersteuning van JIJ Utrecht vastgelegd, en worden de wensen en resultaten vastgelegd in de jaarplannen en jaarverslagen. De provincie monitort de aanpak van cliëntenparticipatie in de voortgangsoverleggen. Cliëntenparticipatie is een structureel onderdeel van de PDCA-cyclus van BJU en de aanbieders van J&O.

Activiteiten die dit jaar (via JIJ Utrecht) hebben plaatsgevonden:

- Validatie van de JIJ meter (hiermee scoren de jeugdzorginstellingen mee de resultaten van cliëntenparticipatie).
- De inzet van stagiaires op jeugdzorginstellingen op het gebied van cliëntenparticipatie
- Het vergroten van het provinciale panel voor instellingsmedewerkers.
- Het vergroten van diversiteit in cliëntenparticipatie, zowel van doelgroep als van zorgvormen.

In de komende jaren (2012-2013) zal de nadruk komen te liggen op het verder verankeren van cliëntenparticipatie binnen de jeugdzorginstellingen. In de beschikkingen van de jeugdzorginstellingen zal de inzet van de JIJ meter worden vastgelegd. In 2012 zal er eenmalig een impuls aan de instellingen worden gegeven (uit beschikbaar budget) om, naar aanleiding van de resultaten van de JIJ meter, duurzame verbeteringen door te voeren.

Tijdens de transitie zal de provincie cliëntenparticipatie positioneren door:

- Borging van cliëntenparticipatie binnen de instellingen
- Het op de agenda zetten van cliëntenparticipatie bij gemeenten. Dit zal onder ander vorm krijgen door middel van kennisateliers en voorlichting op regiobijeenkomsten.
- De overdracht van kennis en ervaring op provinciaal niveau beschikbaar houden en verder ontwikkelen, totdat de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor cliëntenparticipatie verschuift naar het lokale veld.

Meetbaar / beoogd beleidseffect

Versterking van de positie van cliënten in de jeugdzorg

Financiële consequenties

n.v.t.

Vervolgprocedure/voortgang

In 2011 zal er wederom een ontmoeting van cliënten met Statenleden plaatsvinden. Over de precieze vormgeving van deze ontmoeting wordt u nog ingelicht.

Concreet voorliggende vraag aan statencommissie / Provinciale Staten

Kennis te nemen van dit memo.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,
De voorzitter, R.C. Robbertsen
De secretaris, H. Goedhart