

2011WMC12 bijlage Conclusies bijeenkomst 'Cliënten ontmoeten Statenleden'

Den Haag, 6 december 2010

Beste Statenleden,

Allereerst wil ik u allen hartelijk danken voor uw aanwezigheid en de manier waarop u op zeer uitnodigende wijze de gesprekken met cliënten heeft gevoerd tijdens de "Cliënten ontmoeten Statenleden" bijeenkomst van 17 november j.l.

JIJ Utrecht kijkt terug op een succesvolle bijeenkomst. Dit jaar waren veel cliënten aanwezig en waren bijna alle instellingen vertegenwoordigd (BJU, De Rading, LSG Rentray Joozt, Zandbergen, Leger des Heils, stichting Timon, Lijn 5 Meerwijck en SGJ). Bovendien waren dit jaar, voor de eerste maal cliënten van de JeugdzorgPlus instelling Almata aanwezig. Onze indruk is dat er tijdens de twee gespreksrondes goede gesprekken zijn gevoerd, waarin verschillende thema's zijn besproken en zowel positieve punten als verbeterpunten naar voren zijn gekomen.

Zoals ik u tijdens de bijeenkomst aangaf, stuur ik u hierbij graag een overzicht van de door ons gehoorde conclusies. Graag gaan we met u in gesprek om te kijken op welke wijze we met elkaar opvolging kunnen geven aan de uitkomsten van de bijeenkomst.

We zijn benieuwd of u de door ons vastgelegde conclusies herkent en of u wellicht het idee heeft dat er zaken missen of aangevuld dienen te worden. Mocht u opmerkingen en/of aanvullingen hebben, dan horen wij dat natuurlijk graag.

Vriendelijke groeten,
Mede namens het JIJ Utrecht team,

Christian Schütte
JIJ Utrecht

Conclusies op hoofdlijnen

Bureau Jeugdzorg Utrecht

- Veel jongeren geven aan dat er (veel) **wisselingen** zijn van zowel de **voogd** als **casemanager**. Hierdoor wordt het moeilijk een vertrouwensband op te bouwen.
- De jongeren benadrukken dat een **goede overdracht** erg **belangrijk** is. Dit geldt voor zowel tijdelijke als permanente wisselingen van begeleiding. Nu is dit nog niet altijd het geval. In dit kader werd er positief gesproken over de schaduwmentor die de mentor verving als deze weg was.
- Het is belangrijk dat de **voogd goed communiceert**, vooral over wat er verwacht kan worden (zelfs als de cliënt weggaat). Neem als voogd bijvoorbeeld spontaan contact op en niet alleen wanneer er bijv. een rechtszaak is. Daarnaast hebben de jongeren ook graag “live” contact en niet alleen per telefoon.
- **Positieve punten** door cliënten ervaren: ik heb voldoende contact, bij mij bleef de gezinsvoogd dezelfde persoon, de voogd is voor mij toegankelijk, mijn voogd liet mij zelfstandig dingen doen.
- **Verbeterpunten** die door cliënten werden aangegeven: de voogd beantwoordt vragen niet (als je ergens mee zit), het voelt niet of hij/zij echt wil helpen, de voogd komt bedreigend over op de ouders, er was te weinig contact (slecht voor vertrouwen).
- Bij sommige **casemanagers** is er maar (zeer) weinig contact en is de casemanager slecht bereikbaar. Voor anderen loopt het juist goed, is er veel inspraak, is de casemanager toegankelijk en bleef het dezelfde persoon.

Jeugdzorg instellingen

- De **leiding** wisselt vaak, ook op en tussen de dagen. De leiding heeft het te druk, geen tijd voor de jongere en er wordt onvoldoende geluisterd, “wanneer je om hulp vraagt wil je niet worden doorgestuurd”; **TIP** van de jongeren: laat een intentieverklaring tekenen dat leiding het werk voor langere tijd wil blijven doen.
- Een aantal jongeren geven aan dat zij de indruk hebben dat de leiding teveel hun **machtspositie** gebruikt in plaats van omgaan met respect. Dit komt tot uitdrukking in de grote hoeveelheid regels die worden opgesteld en gebruikt. Waarbij jongeren het gevoel hebben dat het contact (te) hard is, terwijl er behoefte is aan vertrouwen. Streng zijn is niet erg, maar het gevoel van onredelijkheid en onduidelijkheid is niet goed.
- Jongeren geven ook terug dat hun **leiding juist veel tijd neemt** voor hen, er **weinig wisselingen** zijn, er **echt vertrouwen** is, waardoor het bijvoorbeeld minder vervelend is dat de vertrouwenspersoon minder aanwezig is, omdat jongeren bij hun leiding terecht kunnen. JIJ Utrecht verbindt hier de conclusies aan dat de ervaringen zeer instelling- en groepsspecifiek zijn.

- Veel cliënten geven aan dat het belangrijk is, dat **ambities die jongeren hebben** goed ondersteund worden door de leiding. Hierdoor wordt er meer gestuurd op ontwikkeling dan op problemen, hetgeen ten goede komt aan de energie die een jongere heeft om een stap voorwaarts te maken. **Suggestie** vanuit cliënten: stimuleer goed gedrag door het te belonen.
- Over veel instellingen wordt **positief** gesproken. Jongeren hebben het er naar hun zin. Er wordt met je **meegeleefd** en de **leeftijdverschillen** zijn bij verscheidene instellingen klein.
- Daar waar de **leeftijdverschillen** groot zijn kan dit leiden tot frustratie bij de oudere jongeren en een minder gevoel van veiligheid bij de jongere jongeren. Sommige jongeren worden door oudere jongeren bedreigd.
- Er is bij cliënten veel behoefte aan goede **informatie voorziening**, vooral over wat cliënten kunnen verwachten in hun hulpverlening. Het is voor de jongeren en ouders niet altijd duidelijk wat er gaat gebeuren. Vooral bij de overgang van of naar open jeugdzorg, OTS of gesloten jeugdzorg. Het is in de ogen van JIJ Utrecht belangrijk dat deze informatie tijdig wordt gegeven.
- In het perspectief van de jongeren is de hoeveelheid **geld** die beschikbaar is voor het weekhuishouden te weinig. Dit geldt ook voor het kleedgeld.
- Een **jongerenraadslid** gaf aan dat zij graag (meer) gehoord en betrokken willen worden.

JeugdzorgPlus

- Na gewend te zijn, wordt het als “wel ok” ervaren. **Contact met de buitenwereld** wordt gemist in de eerste maand, vooral dat met de ouders.
- Er wordt **veel structuur** aangebracht, terwijl niet iedereen daar behoefte aan heeft. TV op de kamer is afhankelijk van leeftijd. De overgang van een open naar een gesloten instelling en omgekeerd is erg heftig, vooral het verschil in structuur wordt door jongeren aangehaald.
- Manier van een jongere “**ophalen**” wordt soms als **erg heftig** ervaren. Er is weinig oog voor de jongere.
- De behoefte aan **geestelijke verzorging** is groot, vooral belangrijk is het gevoel dat er iemand (die onafhankelijk is) naar je luistert.
- **De afdrachtregeling** is bij Almata nog niet afgeschaft. Dit komt voort uit het feit dat Almata niet tot de provinciaal gefinancierde instellingen behoort.

Nazorg

- In de **jeugdhulpverlening** wordt ook dit jaar gemeld dat de **nazorg** voor jongeren boven de 18 vanuit Bureau Jeugdzorg Utrecht beter kan. En, geven cliënten aan, jeugdzorginstellingen ondersteunen de jongeren nagenoeg niet naar het moment dat ze 18 worden. Jongeren krijgen daardoor sterk het gevoel in het diepe gegooid te worden. Hiermee wordt de kans vergroot dat de stap te groot is en de jongere na het verlaten van de instelling terugvalt.
- Door aanwezige jongeren boven de 18 wordt met betrekking tot **nazorg** positief gesproken over de steun die zij ervaren van: “studieloopbaanbegeleiding”, “woongroep & woonbegeleiding” en “Talent voor zorg”. Bij deze laatste wordt echter genoemd dat er slechts beperkte plaatsen beschikbaar zijn.
- Bij het op eigen benen staan wanneer de instelling wordt verlaten kan een **eigen netwerk** een belangrijk steunpunt zijn. De jongere kan dit netwerk in samenspel met de instelling, tijdens de hulpverlening, zelf opbouwen in de periode voor het verlaten van de instelling.

Vertrouwenspersoon

- Dit jaar zijn de signalen over de bijdrage van de vertrouwenspersoon (VP) overwegend positief: “het gaat goed”, goed te bereiken (ook per email) en er wordt aangegeven dat vertrouwenspersonen **een open en eerlijk houding** hebben. De vertrouwenspersoon wordt vertrouwd door de jongeren.
- Helaas is de VP nog niet overal **goed te bereiken** of voldoende aanwezig. In de gesloten instelling is het soms lastig om met de VP in contact te komen, een goede telefoon om te bellen is niet overal beschikbaar. In algemene zin wordt het belang van vertrouwen aangegeven en hoe belangrijk het is dit niet te beschamen.

JIJ Utrecht gaat graag op basis van de bovenstaande constatering in gesprek met de commissie WMC van de Provinciale Staten en de Provincie Utrecht, om gezamenlijk te bekijken op welke wijze een vervolg gegeven kan worden aan de bovenbeschreven conclusies.

Christian Schütte
JIJ Utrecht