



# UJC en SA in vogelvlucht

*Terugblik op vier jaar Utrechtse Jeugd Centraal en Sociale Agenda*



# **UJC en SA in vogelvlucht**

**Terugblik op vier jaar Utrechtse Jeugd Centraal en Sociale Agenda**

## **Voorwoord**

De afgelopen jaren heeft de provincie Utrecht sterk geïnvesteerd in kinderen en jongeren. Het programma Utrechtse Jeugd Centraal (UJC) heeft een stevige impuls gegeven aan de jeugdzorg. Met het programma Sociale Agenda (SA) heeft de provincie bijgedragen aan concrete oplossingen voor urgente sociale problemen van jongeren. Beide programma's hebben de positie van kwetsbare jongeren verbeterd.

We hebben 50 projecten opgezet met meer dan 100 partners! De samenwerking is hierdoor versterkt en we weten elkaar goed te vinden. Dankzij de pilots zijn nieuwe methodieken uitgetest en inmiddels geïmplementeerd. Alle CJG's zijn open, professionals zijn bijgeschoold, maar daarnaast is er nog veel werk te verzetten. De transitie van de jeugdzorg naar de gemeenten is in gang gezet en we moeten ons gezamenlijk blijven inzetten voor de jeugd.

Deze publicatie blikt terug op de 'lessons learned' en de resultaten van vier jaar focussen op het welzijn van de jeugd. Deze informatie is een samenvatting van de websites [www.ujc.nl](http://www.ujc.nl) en [www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda](http://www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda). In vogelvlucht wordt u meegenomen door vier jaar UJC en SA. Voor meer informatie verwijst ik u graag door naar de websites.

Bedankt voor de goede samenwerking en we verliezen elkaar niet uit het oog want we hebben elkaar de komende periode hard nodig om de transitie van de jeugdzorg in goede banen te leiden!

Mariëtte Pennarts  
Gedeputeerde Cultuur, Jeugdzorg, Strategie & Communicatie

## Inhoudsopgave

1. Leeswijzer en samenvatting	4
2. Preventie doe je samen	6
2.1 Provinciebrede ontwikkeling Centra voor Jeugd en Gezin	7
2.2 Elektronisch kinddossier	8
3. Vroegsignalering en risicotaxatie: organiseer hulp dichtbij het kind	9
3.1 Verwijsindex	9
3.2 Pilot Voorzorg	10
3.3 Risicotaxatie 0-4 jarigen	11
3.4 Utrechtse School	11
4. Wonen, werken, leren (15 t/m 27 jarigen)	13
4.1 Onderwijs, werk en woning	13
4.2 Betrokkenheid werkgevers	14
4.3 Samenwerking tussen alle betrokken partners	15
5. Ketenzorg: rondom het gezin werken en één taal spreken	18
5.1 Wrap Around Care	19
5.2 'Eén gezin, één plan'	20
5.3 Nazorg: een essentiële schakel in de hulpverlening	22
5.4 Doorbraakteam	23
5.5 Eén loket voor indicaties zorg en onderwijs	24
6. Vraagsturing: kind in beeld houden en veiligheid kind voorop	26
6.1 Team Spoedeisende Zorg	26
6.2 Signs of Safety	27
6.3 Instrumentarium Indicatiestelling	27
6.4 Provinciebrede Sociale Kaart	28
7. Kwaliteit en zorgvernieuwing: effectief ben je niet zomaar	29
7.1 Doelgroepen in beeld	30
7.2 Professionaliseren: kind centraal, empowerment en practice based	31
8. Diversiteit: ontmoeten, actie en vak-mens-schap	33
8.1 Ontwikkelen van diversiteitsbeleid	34
8.2 Kwaliteitskring diversiteit	35
8.3 Jij Bekent Kleur	36
8.4 Zorgprogramma diversiteit	36
9. Algemene informatie	38

N.B. De quotes uit het voorliggende rapport zijn afkomstig uit diverse interviews met betrokkenen uit de programma's UJC en SA en zijn na te lezen op de volgende websites: [www.ujc.nl](http://www.ujc.nl) en [www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda](http://www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda)

## **1. Leeswijzer en samenvatting**

**Deze publicatie blikt terug op de 'lessons learned' en de resultaten van vier jaar focussen op het welzijn van de jeugd. Deze informatie is een handzame samenvatting van de websites [www.ujc.nl](http://www.ujc.nl) en [www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda](http://www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda).**

Vanuit de twee programma's Utrechtse Jeugd Centraal en Sociale Agenda zijn verschillende thema's naar voren gekomen. Deze thema's vormen de leidraad van deze publicatie. Hieronder leest u welke thema's dat zijn. In de daarna volgende hoofdstukken vindt u uitgebreide informatie terug per thema. Wilt u nog meer verdieping? Op bovengenoemde websites treft u alle details en bijbehorende documenten aan.

### **Preventie**

Als ouders en hun kinderen ondersteuning nodig hebben, is het belangrijk dat ze zo vroeg mogelijk hulp krijgen. Ernstigere problemen in een later stadium kunnen zo voorkomen worden. Daarom hebben provincie en gemeenten er bewust voor gekozen om op dit gebied gezamenlijk op te trekken. Krachten en expertise zijn gebundeld. Zo is de zorg naar een hoger plan getild, terwijl op kosten bespaard is.

### **Vroegsignalering en risicotaxatie**

Door problemen van kinderen tijdig te signaleren, kan er sneller en dichtbij het gezin passende hulp worden geboden. Binnen diverse projecten is geëxperimenteerd met vroegsignalering en risicotaxatie in de praktijk. In hechte relatie met scholen, verloskundigen en consultatiebureaus. UJC heeft samenwerking rondom risicotaxatie gestimuleerd. Door samen op te letten, is immers betere hulp aan de jeugd mogelijk.

### **Wonen, werken, leren**

Onderwijs, een goede woonplek en werk zijn essentieel voor een zelfstandige toekomst van jongeren. Helaas groeien niet alle kinderen en jongeren op in een omgeving waar leren, werken en meedoen aan de maatschappij wordt gestimuleerd. Voortijdig schoolverlaters, jongeren uit de jeugdzorg, zwerfjongeren: het zijn maar een paar voorbeelden van kwetsbare jongeren. Het programma Sociale Agenda heeft zwaar ingezet op een sterk netwerk rondom kwetsbare jeugd.

### **Ketenzorg**

Hulpverlening perfect op elkaar afstemmen met maar één doel voor ogen: een gezin zo snel mogelijk weer op de rit krijgen. In nauwe samenspraak met alle gezinsleden en hun sociaal netwerk en vanuit één gezamenlijke visie. Uit UJC-projecten om de ketenzorg te verbeteren, bleek dat deze aanpak betere hulpverlening oplevert. De principes van deze nieuwe manier van werken worden daarom jeugdzorgbreed ingevoerd.

### **Vraagsturing**

Voor een goede hulpverlening dient de vraag van de jeugdigen en hun ouders centraal te staan, en niet het aanbod in de jeugdzorg. Binnen UJC is gebleken dat dit uitsluitend werkt als de veiligheid van het kind gegarandeerd is. Om het zorgaanbod goed te laten aansluiten, tonen UJC-pilots daarnaast aan dat het van groot belang is om de Utrechtse jeugd nauwkeurig te monitoren en de (toekomstige) hulpvragen scherper in beeld te krijgen.

### **Kwaliteit en zorgvernieuwing**

Om de beste hulpverlening te kunnen leveren, moeten jeugdzorgorganisaties zichzelf durven te verbeteren. Door binnen UJC gezamenlijk op zoek te gaan naar nieuwe en betere manieren om zorg te verlenen en het bestaande jeugdzorgaanbod door te ontwikkelen, heeft de sector zich verder geprofessionaliseerd. Met als resultaat: snellere en effectievere hulp voor kinderen en jongeren.

**Diversiteit**

In totaal bestaat in de provincie Utrecht 17,1 procent van de jeugd uit kinderen en jongeren met een niet-westerse achtergrond. Om deze jeugdigen en hun ouders optimaal te bereiken en – waar nodig – te begeleiden, zijn interculturele competenties en diversiteit in hulpverleners noodzakelijk. Daarom staat – mede dankzij UJC – diversiteit hoog op de agenda in de Utrechtse jeugdzorg.

[www.ujc.nl](http://www.ujc.nl)

[www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda](http://www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda)



## **2. Preventie doe je samen**

**De provincie Utrecht en gemeenten hebben er in 2007 voor gekozen om gezamenlijk een aantal thema's gericht op preventie vorm te geven. In hechte relatie met onderwijs, regionaal werkende instellingen en jeugdzorg. Ook de komende jaren trekken de betrokken partijen samen op ter voorbereiding op de transitie jeugdzorg.**

Met relatief lichte interventies zijn kleine opvoed- en opgroei problemen meestal te verhelpen. Vaak is dat voldoende om in de toekomst ernstigere problemen bij jeugdigen te voorkomen. Dat is vanzelfsprekend beter voor het kind of de jongere. Bovendien worden hierdoor specialistische – en dus duurder – vormen van jeugdzorg ontlast. Gezamenlijk optrekken en gemeenteverstijgend denken zijn bij goede preventie een must.

### **Regionale samenwerking**

UJC heeft een stevige impuls gegeven aan provinciebrede samenwerking op het terrein van preventie. Door samen op te trekken, zijn regionaal de volgende resultaten geboekt:

- **Utrechts basismodel voor het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)**  
Door intensieve samenwerking is het CJG naar een hoger plan getrokken, zijn kosten bespaard, werkprocessen op elkaar afgestemd, en is provinciebreed een herkenbaar concept neergezet.
- **Invoering van het Elektronisch kinddossier (EKD)**  
De gemeentes in Utrecht hebben gezamenlijk een EKD-systeem ingekocht.
- **Invoering van de Verwijsindex**  
Alle gemeenten uit alle regio's hebben samen de Verwijsindex ingevoerd.

### **Specifieke samenwerkingsafspraken**

Met een aantal gemeenten zijn in 2008 specifieke samenwerkingsafspraken gemaakt. In de effectieve interventie pilot Voorzorg werken gemeentelijke instanties samen met particuliere praktijken. De gemeenten Utrecht en Amersfoort en de provincie Utrecht hebben samen geëxperimenteerd met het uitvoeren van zorg aan multiprobleemgezinnen. Hierbij staan de doelen en eigen kracht van gezin en sociale netwerk centraal. Deze zorg wordt vanuit verschillende financieringsstromen gezamenlijk bekostigd en gericht op het gezin ingezet. Pilots in Amersfoort en Utrecht zijn op basis van de uitgangspunten van Wrap Around Care ontwikkeld en uitgevoerd.

### **Regionale samenwerking**

In Utrecht is de laatste jaren samengewerkt in regio's. Deze regio's vormen ook de basis voor de voorbereiding op de transitie. Het gaat om:

#### **Eemland**

Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Soest, Woudenberg

#### **Lekstroom**

Houten, Lopik, Nieuwegein, Vianen, IJsselstein

#### **Food Valley** (vanaf 1 juni 2011, daarvoor Zuidoost)

Renswoude, Rhenen, Veenendaal, en vijf Gelderse gemeenten: Ede, Barneveld, Wageningen, Renkum en Nijkerk

#### **Utrecht West**

De Ronde Venen, Stichtse Vecht, Montfoort, Oudewater, Woerden

## Utrecht

Utrecht (stad)

## Zuidoost

De Bilt, Bunnik, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede, Zeist

*'Het gezamenlijk optrekken bij de implementatie van de Verwijsindex biedt niet alleen maatschappelijke maar ook financiële voordelen. Hulpverleners werken met hetzelfde systeem. Je kunt daardoor makkelijk met elkaar schakelen en elkaar adviseren. Bovendien is het voordelig qua aanschaf. Maar het is vooral belangrijk dat niet alle gemeenten afzonderlijk het wiel hoeven uit te vinden. Daarom is zo'n programma als Utrechtse Jeugd Centraal (UJC) ook zo goed. Via UJC kan je de zorg voor jeugdigen beter stroomlijnen'*

Nicole Teeuwen, wethouder Houten

## 2.1 Provinciebrede ontwikkeling Centra voor Jeugd en Gezin (CJG)

**Om te voorkomen dat elke gemeente zelf het wiel moest uitvinden, is in de provincie Utrecht gekozen voor provinciebrede CJG-ontwikkeling. De provincie heeft het samenwerkingsproces gefaciliteerd.**

Vanaf 1 januari 2012 is elke gemeente verplicht een CJG te herbergen, waar functies en taken op het gebied van opvoeden en opgroeien lokaal zijn gebundeld. Met als resultaat een laagdrempelige toegang voor ouders en jongeren, van waaruit snel goede en gecoördineerde hulp georganiseerd kan worden als dit nodig is.

### Gezamenlijk optrekken

De Utrechtse wethouders kozen in oktober 2007 om deze opgave gezamenlijk aan te pakken. Met als doel opgedane kennis en ervaringen te delen en een gelijke werkwijze te ontwikkelen. Twee CJG-aanjagers ondersteunden de gemeenten bij:

- De opzet en inrichting van het CJG per gemeente
- Regionale en provinciale samenwerking
- Kwaliteitsontwikkeling van de CJG's

In nauwe samenwerking is zo een Utrechts basismodel voor het CJG ontwikkeld. Dit model is vervolgens door alle gemeenten ingevoerd. Hierbij hebben de gemeenten vooral regionaal met elkaar samengewerkt.

### Resultaten

Door de intensieve samenwerking is het CJG naar een hoger plan getild, zijn kosten bespaard, hebben de gemeenten elkaars kennis en ervaringen gebruikt, zijn werkprocessen op elkaar afgestemd (met name richting de regionale instellingen voor jeugdgezondheidszorg en maatschappelijk werk) en is provinciebreed een herkenbaar concept CJG neergezet:

- In 25 gemeenten zijn dezelfde afspraken over begrippen en werkprocessen gemaakt met bovengemeentelijke CJG-partners, zoals de GGD, hulp- en zorginstellingen, BJZ en onderwijs. Deze afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst die gemeenten met deze CJG-partners hebben gesloten.
- Op basis van de samenwerkingsovereenkomst hebben professionals met elkaar een handreiking ontwikkeld, waarin de coördinatie van de zorg is uitgewerkt. Ook zijn de



trajecten Verwijsindex, Elektronisch Kinddossier en Meldcode Huiselijke Geweld en Kindermishandeling gezamenlijk opgepakt en geïntegreerd in de CJG's.

- De resultaten van de provinciale pilots Wrap Around Care, Eén gezin, één plan en Nazorg worden in de CJG's geborgd met behulp van concrete tools en trainingen.
- Om de al aanwezige activiteiten en ondersteuningsmogelijkheden per gemeente te inventariseren, is een gemeenschappelijk formulier voor aanbodinventarisatie ontwikkeld.
- Vrijwel alle gemeenten hebben gekozen voor dezelfde vormgeving van het digitale CJG. Ook alle andere communicatiematerialen, zoals folders en logo's, zijn in dezelfde lijn vormgegeven. Hierdoor versterken de CJG's elkaar qua uitstraling en naamsbekendheid.

### **CJG-informatievoorziening**

Gemeenten en instellingen hebben een marktverkenning uitgevoerd. Dat heeft geresulteerd in concrete informatie over kosten en mogelijkheden rondom informatievoorziening en procesondersteuning in het CJG. U kunt dit rapport downloaden op [www.ujc.nl](http://www.ujc.nl). U treft op de website ook een adressenlijst aan van alle CJG's in de provincie Utrecht.

### **Samenwerken blijft nodig**

Om de regionale en provinciale samenwerking – die reeds zoveel vruchten heeft afgeworpen – te borgen, zijn overleggen ingesteld voor gemeenten, provincie en CJG's. Ook met het oog op een soepele transitie van de jeugdzorg, waarbij de regie verschuift van provincie naar gemeenten.

*'Samenwerking met diverse partners ten behoeve van het kind, daar draait het om bij de CJG's. Dat vraagt om een groot vertrouwen in elkaars professionaliteit en om heldere afspraken'*

Irene ter Veen, CJG-aanjager

## **2.2 Elektronisch kinddossier**

**Alle Utrechtse gemeenten zijn het Elektronisch Kinddossier Jeugd Gezondheidszorg (EKD JGZ) aan het invoeren. Het dossier helpt risico's eerder te signaleren. En kinderen en jongeren kunnen er beter mee gevolgd worden.**

Gemeenten en JGZ-instellingen staan nu voor de taak om de papieren dossiers te digitaliseren. Alle Utrechtse gemeenten hebben hiervoor hetzelfde systeem aangeschaft. Hierdoor wordt overal in Utrecht gewerkt met een in basis uniform EKD. De nieuwe naam voor het EKD is Digitaal dossier jeugdgezondheidszorg (DDJGZ).

*'Ik denk dat het EKD heel erg gaat helpen om sneller en beter hulp te kunnen realiseren voor alle kinderen in de provincie'*

Rinda den Besten, wethouder Utrecht

### **3. Vroegsignalering en risicotaxatie: organiseer hulp dichtbij het kind**

**Interventies op jongere leeftijd zijn effectiever dan op latere leeftijd. Het belang van vroegsignalering en risicotaxatie is daarom groot. Daarom zijn organisaties beter gaan samenwerken en is er geëxperimenteerd met nieuwe samenwerkingsvormen.**

Kinderen en hun ouders zien heel wat professionals, ook al voordat de kinderen voor het eerst naar school gaan. Van verloskundige tot kraamzorg, van peuterspeelzaal tot kinderopvang, van consultatiebureau tot school. Hier ligt een grote kans. Beroepskrachten in deze sectoren kunnen vanuit hun expertise problemen signaleren en risico's taxeren. In de provincie Utrecht zijn al veel goede voorbeelden te vinden van vroegsignalering en risicotaxatie, zoals:

- Verwijsindex
- Voorzorg jonge alleenstaande moeders
- Utrechtse School

#### **3.1 Verwijsindex**

**Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de invoering van een lokale Verwijsindex en de aansluiting daarvan op de landelijke Verwijsindex. De Utrechtse gemeenten hebben dit signaleringssysteem gezamenlijk aangeschaft en geïmplementeerd.**

Professionals met zorgen over kinderen en jeugdigen in de leeftijd van 0-23 jaar kunnen een signaal afgeven in het registratiesysteem. De lokale Verwijsindex bundelt risicomeldingen en informeert hulpverleners onderling dat ze betrokken zijn. Omwille van de privacy zien zij niet van elkaar hoe ze betrokken zijn. Als er een match is, wordt een van de hulpverleners aangewezen om hiermee iets te doen. Hij of zij neemt contact op met de andere hulpverlener. Samen overleggen ze of en hoe ze verder samenwerken.

#### **Iedereen doet mee**

Alle Utrechtse gemeenten en scholen zijn op de lokale Verwijsindex aangesloten. Maar ook jeugdgezondheidszorg, (jeugd-)hulpverlening, maatschappelijk werk, verslavingszorg en jeugdzorg. Net als huisartsen, therapeuten, psychologen en leerplichtambtenaren.

#### **Koppeling met landelijke Verwijsindex (VIR)**

De lokale verwijsindex is gekoppeld aan de landelijke Verwijsindex (VIR), zodat signalen uit meerdere gemeenten of regionaal werkende instanties gekoppeld worden. Deze koppeling wordt landelijk gefaciliteerd. De Utrechtse gemeenten werken met het systeem van Multisignaal.

#### **Zware zorgsignalen**

Bij zwaardere zorgsignalen dienen, naast signaleren in de verwijsindex, ook de stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te worden doorlopen. Deze meldcode bevat een stappenplan, dat de beroepskracht stap voor stap door het proces leidt. Vanaf het moment dat hij signaleert tot aan het moment dat hij eventueel een beslissing neemt over het doen van een melding. De meldcode wordt in 2012 verplicht voor instellingen en professionals in de gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg, justitie en politie. Voor al deze sectoren en beroepsgroepen wordt gewerkt aan een digitaal handelingsprotocol.

### **Samenwerkingsafspraken**

Registratie in de Verwijsindex is alleen zinvol als er onderliggende afspraken zijn gemaakt over de verantwoordelijkheden, bijvoorbeeld over wie actie onderneemt in geval van een verhoogd risico. Vanuit UJC is daarom aangestuurd op onderlinge samenwerkingsafspraken. Deze afspraken zijn vastgelegd in regiomodellen in regionale convenanten. Professionals die in verschillende gemeenten werkzaam zijn, kunnen ervan uitgaan dat overal dezelfde afspraken zijn gemaakt rondom meldcriteria.

### **Gezamenlijke verantwoordelijkheid**

De huidige kijk op verantwoordelijkheid wordt beïnvloed door visies van nu. Eigen kracht is een belangrijk uitgangspunt bij de hulp aan gezinnen. Maar ook met het gezin meedenken en niet te veel hulpverleners het gezin laten passeren, past daarbij, zoals werken volgens de principes van Wrap Around Care. Niets doen is in elk geval geen optie meer. De procesmanagers Verwijsindex van de regio's zijn daarbij aanspreekpunt en spin in het web. U vindt ze bij de volgende organisaties:

- Eemland: CJG Amersfoort ([www.cjgamersfoort.nl](http://www.cjgamersfoort.nl))
- Utrecht: GG&GD ([www.utrecht.nl/ggd](http://www.utrecht.nl/ggd))
- Lekstroom en Zuid-oost: GGD Midden-Nederland ([www.ggdmn.nl](http://www.ggdmn.nl))
- Utrecht West: gemeente Stichtse Vecht ([www.stichtsevecht.nl](http://www.stichtsevecht.nl))

*'De Verwijsindex is één van de instrumenten die we hard nodig hebben om de coördinatie van zorg echt goed op gang te laten komen'*

Ineke Huijbregtsen, divisie manager van jeugdgezondheidszorg, maatschappelijk werk en de thuisbegeleiding bij Vitras CMD

## **3.2 Pilot Voorzorg**

**Verloskundigen signaleren vaak al in een vroeg stadium dat een aankomende gezinssituatie risicovol is. De pilot 'Voorzorg' is een effectieve interventie, die jonge moeders al tijdens de zwangerschap voorbereidt op het moederschap. Met als doel het voorkomen van kindermishandeling of –verwaarlozing.**

De interventie wordt uitgevoerd onder leiding van de GG&GD in de gemeente Utrecht in een aantal aandachtswijken (Overvecht, Ondiep, Zuilen, Kanaleneiland en Hoograven). Als een verloskundige meent dat de aanstaande moeder tot een hoogrisico-groep behoort, dan kan zij de vrouw opgeven voor de interventie. De verloskundige hanteert hierbij een aantal selectiecriteria, waaronder leeftijd, duur zwangerschap en opleidingsniveau. Een verpleegkundige bepaalt in een tweede selectie aan de hand van diverse risicofactoren of de aanstaande moeders in aanmerking komen voor deelname aan het programma.

### **Utrechtse situatie**

In 2010 en 2011 zijn er ongeveer 50 vrouwen aangemeld voor Voorzorg. Na screening door de verpleegkundige is een deel van deze vrouwen daadwerkelijk in het traject opgenomen. De meeste aanmeldingen komen van verloskundigenpraktijken. Maar ook AMK, wijkwelzijnsorganisaties, MEE, Meisjesstad en Jongerenloket melden cliënten aan.

### **Intensieve begeleiding**

De aanstaande moeders, die met grote en complexe problemen kampen, krijgen gedurende 2,5 jaar ondersteuning tijdens zwangerschap en opvoeding. Het gaat om intensieve ondersteuning (60 huisbezoeken) door een jeugdverpleegkundige. Hierbij wordt ingezet op:

- Het aannemen van een gezonde levensstijl
- Het verstevigen van een sociaal netwerk
- Het ontwikkelen van opvoedvaardigheden
- De stap naar opleiding of werk
- En indien van toepassing: een stabiele relatie

Wilt u meer informatie? Neemt u dan contact op met de GG&GD in Utrecht ([www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl))  
> Zorg en welzijn > Gezondheidszorg)

### 3.3 Risicotaxatie 0-4 jarigen

**Als kleuters voor het eerst naar school gaan, is het essentieel dat scholen beschikken over informatie over eventuele bijzondere ondersteuningsbehoeften of zorgvragen. Daarom zijn op diverse plaatsen in de provincie Utrecht activiteiten gestart, gericht op betere overdracht van kennis door risicotaxatie.**

Basisscholen moeten voortaan niet alleen 'passend onderwijs' bieden, maar hebben ook een 'zorgplicht'. Iedere school moet een eigen zorgprofiel opstellen en in het samenwerkingsverband moet het schoolaanbod dekkend zijn voor alle vragen. Maar past de zorgvraag van een leerling bij het aanbod van de school?

#### **Belang van vroegsignalering**

Een belangrijke voorwaarde bij de beantwoording van bovenstaande vraag is dat problemen vroegtijdig worden gesignaleerd en aangepakt. Peuterspeelzalen en kinderdagverblijven kunnen hierbij een belangrijke rol spelen. Zowel bij het signaleren van eventuele (ontwikkelings)problemen als het delen hiervan met toekomstige school. De rol van jeugdgezondheidszorg is bij vroegsignalering iets bescheidener, omdat het aantal contactmomenten veel minder is.

#### **Initiatieven in de provincie Utrecht**

Gestimuleerd vanuit UJC zijn er meerdere activiteiten gestart. De gemeente Utrecht heeft structureel zorgconsulenten ingezet op alle peuterspeelzalen. In Zeist wordt een gestandaardiseerd model geïmplementeerd voor overdracht van leerlingen van de jeugdgezondheidszorg naar voorschool naar primair onderwijs naar voortgezet onderwijs. Ook in Maarssen is een gestandaardiseerd overdrachtsformulier ontwikkeld en zijn met alle betrokkenen bijbehorende afspraken gemaakt. In Veenendaal bleek uit onderzoek dat er door de lokale scholen anders wordt gedacht over de relevantie van een overdracht en dat algemene afspraken hierover ontbraken. Naar aanleiding van dit onderzoek zoekt de gemeente nu naar samenwerking om gemeentebreed een werkwijze/methode te ontwikkelen voor alle voorschoolse voorzieningen en basisscholen.

*'Hoe jonger je tot de ontdekking komt dat er hulp nodig is, des te beter. Als je bij een kind van vier jaar iets signaleert, kun je meer betekenen dan als je wacht tot het kind twaalf jaar is. Het rendement van de hulp is ook veel groter bij jonge kinderen'*

Nico Nieuwboer, oud-directeur REC 4-4

### 3.4 Utrechtse School

**De Utrechtse School – een samenwerking van verschillende organisaties – is bestemd voor jongeren (12 - 18+ jaar) die moeilijk aansluiting vinden met het regulier onderwijs**

**(VO en MBO). Vanuit het UJC-gedachtegoed heeft de provincie Utrecht dit initiatief met subsidie gesteund.**

De doelstelling van de Utrechtse School is tweeledig. Aan de ene kant biedt deze onderwijsvorm een kwalitatief hoogstaande voorziening voor jongeren die in het reguliere onderwijs niet adequaat geholpen kunnen worden. Aan de andere kant draagt het initiatief bij aan de versterking van de preventie binnen het reguliere onderwijs. De Utrechtse School bereidt haar leerlingen via sterk geïndividualiseerde trajecten voor op een plaats binnen de maatschappij die optimaal bij hen past. Een nauwe en intensieve samenwerking met partners in de (jeugd)zorg is daarbij cruciaal.

### **De Verlengde Schooldag**

De provincie Utrecht heeft een subsidie toegekend voor de 'Verlengde Schooldag' (VSD), waarbij de jongeren extra impulsen krijgen in hun ontwikkeling via naschoolse activiteiten. De VSD sluit aan bij de brede school aanpak VMBO-Utrecht, maar steekt in op een minder vrijwillig en meer dwingend karakter. Leerlingen van de Utrechtse School hebben te kampen met sociale- en leerachterstanden en nemen relatief weinig deel aan het maatschappelijk leven. Voortijdig schooluitval en onveiligheid zijn hiervan negatieve consequenties. Het ontbreekt aan een integrale aanpak om deze jongeren een betere startpositie in de maatschappij te geven. Daarin wil de Utrechtse School voorzien. De VSD is hiervoor een van de instrumenten.

Voor meer informatie kunt u terecht bij de Utrechtse School ([www.utrechtseschool.nl](http://www.utrechtseschool.nl)).

#### 4. Wonen, werken, leren (15 t/m 27 jarigen)

**Het programma Sociale Agenda was erop gericht om samen met gemeenten, onderwijs, bedrijfsleven, woningcorporaties en maatschappelijke organisaties kansen voor kwetsbare jongeren te vergroten: van uitval naar meedoen in onderwijs, werk en samenleving.**

Over jongeren zonder startkwalificatie wordt veel gesproken. Daarentegen wordt niet vaak belicht hoeveel deze jongeren kunnen én willen. Met gerichte arbeidstraining en begeleiding naar een werkplek kunnen deze jongeren worden opgeleid tot serieuze werknemers. De provincie heeft daarom diverse projecten gesteund, gericht op jongeren. Hieruit zijn de volgende lessen te leren:

- **Focus op onderwijs en werk**  
Onderwijs en werk zijn essentieel voor een zelfstandige toekomst van jongeren. Om kwetsbare jongeren een kans te geven op de arbeidsmarkt, is het noodzakelijk dat er meer alternatieve, arbeidsgerichte trajecten zijn. waardoor de stap naar de arbeidsmarkt kansrijk wordt. Duurzame leerwerkvoorzieningen blijken mogelijk wanneer er sprake is van zakelijke partners, serieuze PR, 'bedrijfsechtheid' en goede alternatieve vormen van financiering.
- **Betrokkenheid werkgevers**  
Betrokkenheid van werkgevers bij opleiding en plaatsing van kwetsbare jongeren is van vitaal belang. Het gaat immers om werknemers die in de regel moeilijk aan werk komen en waar begeleiding vanuit onderwijs naar werk een investering vraagt van zowel onderwijs, zorg als werkgevers.
- **Samenwerking tussen alle betrokken partners**  
Alleen als iedereen meedoet, worden jongeren in kwetsbare posities goed geholpen in het zetten van stappen naar een zelfstandig bestaan. Onderwijs, bedrijfsleven, zorg, woningbouwcorporaties, gemeente, UWV en jobcoachorganisaties dienen daarom zoveel mogelijk hun krachten te bundelen en vanuit stakeholderschap bij te dragen aan een resultaatgerichte aanpak.

Als al deze elementen aanwezig zijn, krijgen jongeren betere kansen om mee te doen in de maatschappij.

*'We hebben deze jongeren keihard nodig, maatschappelijk en economisch gezien!'*

Oud-Gedeputeerde Marjan Haak

##### 4.1 Onderwijs, werk en woning

**Onderwijs, werk en het hebben van een woonplek zijn essentieel voor een zelfstandige toekomst van jongeren. Daarom is fors geïnvesteerd in het tot stand komen van netwerken die de positie van jongeren versterken en een (zoveel mogelijk) zelfstandig bestaan mogelijk maken.**

Voor kwetsbare jongeren is het van belang dat er meer alternatieve, arbeidsgerichte trajecten zijn. Hierdoor wordt de stap naar de arbeidsmarkt kansrijk. Organisaties met leerwerktrajecten zorgen ervoor dat deze groep jongeren niet onnodig aan de kant komt te staan door ze werknemersvaardigheden en een vak te leren. Voorbeelden hiervan zijn de totstandkoming van arbeidstrainingscentra voor REC4-leerlingen en leerwerkbedrijven voor kwetsbare jongeren.

### **Structurele inbedding nodig**

Er bestaan veel initiatieven om de positie van jongeren in kwetsbare posities te versterken. De provincie Utrecht signaleert dat initiatieven om deze groep jongeren op- en toe te leiden naar werk over het algemeen projectmatig van opzet zijn en de weg naar structurele inbedding nog nauwelijks is ingezet. Daarom heeft de provincie Utrecht een onderzoek laten uitvoeren waarom sommige initiatieven werken en anderen niet. En bovenal hoe bestaande en nieuwe initiatieven kunnen toewerken naar onafhankelijkheid en daardoor minder kwetsbaar zijn ten aanzien van subsidies en giften van anderen. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn een rapport, een praktische handleiding en een businessplan verschenen.

### **Duurzame leerwerkvoorzieningen**

Duurzame leerwerkvoorzieningen blijken mogelijk wanneer er sprake is van zakelijke partners, serieuze PR, 'bedrijfsechtheid' en goede alternatieve vormen van financiering. Het rapport 'Leerwerkplaatsen voor jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt in de provincie Utrecht' is de basis voor het format businessplan. Het format-businessplan biedt starters de mogelijkheid goed voorbereid aan de slag te gaan waarmee kansen voor jongeren toenemen. U kunt het format en de handleiding downloaden via [www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda](http://www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda).

### **Wonen**

Kamer met Kansen foyers zijn bijzondere huisvestingsmogelijkheden voor jongeren van circa 18 t/m 25 jaar. Het gaat vooral om jongeren uit het beroepsonderwijs, die door omstandigheden niet beschikken over een goede woonplek. Met het gevaar dat zij hun opleiding niet kunnen afmaken, of zich niet goed kunnen kwalificeren voor de arbeidsmarkt. De foyer biedt hen een betaalbaar 'thuis' en nieuwe kansen op basis van individuele/ gerichte coaching en heldere afspraken. In de foyer worden ze ook begeleid naar een stage of baan, want een Kamers met Kansenfoyer is wonen, leren, werken én kansen.

### **Opzet en exploitatie van Kamer met Kansen foyers**

Voor een succesvolle foyer is het sleutelwoord samenwerking, net als bij andere trajecten voor kwetsbare jongeren. Een woningcorporatie kan zorgen voor een locatie, voor appartementen met een betaalbare huur, maar kan de jongeren niet inhoudelijk ondersteunen. Er zijn veel spelers betrokken bij de opzet en exploitatie van een foyer: werken vanuit eigen verantwoordelijkheid en corebusiness én met een gedeelde visie van de gezamenlijke partners zijn de basis voor een succesvolle aanpak. Voorbeelden van Kamer met Kansen foyers in de provincie Utrecht zijn Talent voor Zorg Utrecht en Pitstop Amersfoort. Beide projecten zijn tot stand gekomen met ondersteuning van de provincie. Meer informatie over Kamer met Kansen treft u aan op [www.kamersmetkansen.nl](http://www.kamersmetkansen.nl).

## **4.2 Betrokkenheid werkgevers**

**Als onderwijs en werkgevers elkaar goed kennen en vertrouwen, dan is er voor kwetsbare jongeren in de toeleiding naar werk meer mogelijk. Daarom is er flink geïnvesteerd in de keten onderwijs-arbeidsmarkt voor kwetsbare jeugd zonder startkwalificatie.**

Voor jongeren die het niveau startkwalificatie niet halen (=kwalificatieniveau mbo 2) is de reguliere structuur van onderwijs-kenniscentra-bedrijfsleven en RMC-regio's niet haalbaar. Betrokkenheid van werkgevers bij opleiding en plaatsing van kwetsbare jongeren is van vitaal belang. Het gaat immers om werknemers die in de regel moeilijk aan werk komen en waar begeleiding vanuit onderwijs naar werk een investering vraagt van zowel onderwijs als werkgevers.



### **Vertrouwen als basis**

Als onderwijs en werkgevers elkaar kennen, kunnen aanspreken en vertrouwen, is er voor de toeleiding naar werk voor deze groep veel meer mogelijk. Zo is gebleken uit bijeenkomsten en onderzoek naar motivatie van werkgevers om kwetsbare jongeren zonder startkwalificatie te plaatsen en hun zicht op arbeidsmarktperspectieven van deze groep.

### **Basis voor goede samenwerking**

Werkgevers verwachten dat scholen:

- Hun leerlingen de basis werknemersvaardigheden bijbrengen (op tijd komen, afspraken nakomen, afmelden et cetera)
- Hun leerlingen inzicht geven in zijn/haar mogelijkheden en beperkingen
- Hun leerlingen leren communiceren over hun sterke en minder sterke punten
- Informatie geven over hoe de kwaliteiten van de leerling het best benut kunnen worden
- Informatie geven over wat de aandachtspunten in gedrag zijn
- Informatie geven over wat het niveau van werken is
- Eén vast aanspreekpunt hebben dat goed bereikbaar is

Heldere afspraken over inzet en verwachtingen van school, leerling en werkgever zijn de basis voor goede samenwerking. Daarnaast stellen werkgevers een verkenningsperiode op prijs voordat ze een definitief besluit nemen over plaatsing van een jongere. En uiteraard vergroten scholen de kansen op plaatsing als ze gericht opleiden tot beroepen waar de lokale/regionale arbeidsmarkt behoefte aan heeft én waar de kansen en mogelijkheden voor hun leerlingen het grootst zijn.

Wilt u meer weten?

Utrechtse werkgevers over kansen van lager opgeleiden in de technieksector:

[www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda](http://www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda)

Voor informatie over regionale arbeidsmarktontwikkelingen:

[www.kvk.nl](http://www.kvk.nl)

## **4.3 Samenwerking tussen alle betrokken partners**

**In de provincie Utrecht zijn diverse samenwerkingsverbanden gestart rondom kwetsbare jongeren. Immers, alleen als alle betrokkenen meedoen, krijgen zij de beste kansen in de stappen naar een zelfstandig bestaan met een zelf verdiend inkomen, huisvesting en een sociaal netwerk.**

Onderstaande initiatieven laten het resultaat zien van succesvolle samenwerking tussen onder andere onderwijs, bedrijfsleven, zorg, woningbouwcorporaties, gemeente, UWV en jobcoachorganisaties. Het zijn samenwerkingsverbanden die met een startsubsidie van de provincie meer kwetsbare jongeren opleiden voor en toeleiden naar de arbeidsmarkt.

### **Horeca First Class**

First Class is niet alleen een horecabedrijf. Bij First Class volgen jonge mensen met een persoonlijke beperking hun school in een gepaste en praktijkgerichte werkomgeving. Praktijk en theorie worden op de werkvloer gedoceerd door leermeesters, docenten en coaches. Deze methode is gekozen voor een specifieke groep mensen, die moeite heeft om in het schoolbankmodel kennis tot zich te nemen. Via deze nieuwe aanpak krijgen zij een kans om diploma's te behalen en een toekomst in de horeca op te bouwen. Men leert het horecavak op

drie manieren te beheersen. De basis bestaat uit vakinhoudelijke kennis aangevuld met praktijkervaring en met gedragstraining. Ondernemers uit het commerciële bedrijfsleven en onderwijsorganisatie ROC ASA in Amersfoort hebben hiertoe een vruchtbare samenwerking opgezet. Jonge mensen krijgen – onder professionele leiding en toezicht – de kans op een mbo-diploma Horeca-assistent en een baangarantie.

[www.firstclassamersfoort.nl](http://www.firstclassamersfoort.nl)

### **Talent voor zorg Utrecht**

Max Talent voor Zorg is een samenwerking tussen de corporaties Mitros en SSH, de zorgwerkgevers AxionContinu en SHBU, de onderwijsinstellingen ROC Midden-Nederland en ROC ASA en SBWU. Talent voor Zorg biedt jongeren een steuntje in de rug voor een betere aansluiting naar de arbeidsmarkt. Het gaat om jongeren die dreigen uit te vallen door een instabiele thuissituatie, onvoldoende opleiding, weinig sociale vaardigheden en geen aansluiting met de arbeidsmarkt. Ze hebben een eigen woongelegenheid in Campus MAX en huren een woning van SSH. SBWU begeleidt de jongeren bij het wonen én daarnaast krijgen ze een stage of leer-werktraject. De studenten gaan werken in de Zorg & Wellness & Welzijnssector bij onder andere Axioncontinu, SHBU en Saartje kinderopvang. Voor jongeren een echt perspectief en meer handen aan het werk in de Zorg en Welzijnssector.

[www.werkhotel.nl](http://www.werkhotel.nl)

### **Werkartaal Zeist**

Werkartaal is samen met ROC ASA gestart met een pilot: een opleiding MBO-1/AKA (arbeidsmarktgekwalificeerd assistent) onder één dak, bij Werkartaal. De beroepspraktijkvorming vindt plaats bij Werkartaal als erkend leerbedrijf. De praktijkopleiders verzorgen de theorie die bij de techniek hoort. Voor de vakken rekenen, Nederlands en maatschappijleer komt er een docent van ROC ASA naar Werkartaal. De pilot is met name bedoeld voor (dreigende) uitvallers van scholen (VSO, PRO, VMBO, ROC) in de regio Midden Nederland. Werkartaal biedt hen een actieve, bedrijfsmatige en moderne leeromgeving waar een totaalpakket aan praktijkscholing, werkervaring, individuele begeleiding, theoretische scholing, kwalificering en bemiddeling mogelijk is. Doel is om op deze manier (dreigende) schooluitvallers toch een diploma te laten behalen en door te laten stromen naar een baan en/of een vervolgopleiding. Bovendien blijven deze leerlingen dan behouden voor de technische sector!

[www.werkartaal.nl](http://www.werkartaal.nl)

### **Arbeidstrainingscentrum Amersfoort**

Een opleiding volgen, stage lopen en een baan vinden. Voor velen is het de manier om een plek te veroveren in de maatschappij. Voor jongeren met gedragsproblemen is dat vaak moeilijk. In de schoolbanken komen zij niet tot hun recht en ook op een stage kunnen zij zich moeilijk handhaven. Dit kan resulteren in het vroegtijdig afbreken van de stage. Met de juiste begeleiding en training wordt een hoop problemen voorkomen. ATC Amersfoort ontwikkelde daarom een praktijkgericht trainingsprogramma met intensieve stagebegeleiding om deze jongeren een kans te geven op de arbeidsmarkt.

[www.mulockhouwer.nl/atc-amersfoort](http://www.mulockhouwer.nl/atc-amersfoort)

### **Stichting Bouwloods Utrecht**

Er is een grote groep mensen die om diverse redenen niet zelfstandig een duurzame plek op de arbeidsmarkt kan verwerven. De Stichting Bouwloods Utrecht (SBU) biedt opleiding en werkervaring aan deze mensen, ongeacht de oorzaak van hun afstand tot de arbeidsmarkt. SBU werkt aan deze doelstelling door met de leerlingen, onder leiding van leermeesters,

projecten te realiseren in de ambachtelijke houtbouw. Met name unieke projecten met historie en 'een verhaal', gerealiseerd in samenwerking met zeer uiteenlopende partijen, vergroten de betrokkenheid en daardoor de motivatie van de leerlingen. SBU kan bogen op ruime ervaring en goede resultaten in de re-integratie. SBU is een zelfstandige, flexibele organisatie, maar zou niet kunnen bestaan zonder haar uitgebreide netwerk binnen diverse organisaties, verenigingen, bedrijven en overheden.

[www.stichtingbouwloods.nl](http://www.stichtingbouwloods.nl)

#### **StuPed 'leren-door-fietsen-fabriek'**

De Fietsfabriek StuPed heeft geen winstoogmerk en biedt met de productie van fietsen leerwerkplekken aan jongeren met een arbeidshandicap. De organisatie wordt vanaf volgend jaar grotendeels gerund door studenten van de Hogeschool Utrecht met leerwerkplekken voor jongeren met een wajong-indicatie. De fabriek heeft dit jaar in een pilot een beperkte oplage fietsen geleverd en doel is om er in 2012 duizend te produceren. De Fietsfabriek StuPed is voorlopig gevestigd in Maarssen en is een initiatief van TRES werkend leren, Hogeschool Utrecht, ING, Stichting Werkenleren en de provincie Utrecht.

[www.stuped.nl](http://www.stuped.nl)

#### **Pitstop Amersfoort**

Pitstop biedt woonruimte aan 22 jongeren die willen leren zelfstandig te wonen. Deze jongeren volgen een opleiding of hebben een baan, maar lopen risico op voortijdig schoolverlaten, werkloosheid en/of maatschappelijke uitval. Gedurende één tot twee jaar huren jongeren een woning in het pand van Pitstop en ontvangen daarbij lichte begeleiding. Wanneer het traject succesvol wordt afgerond, krijgt de jongere de mogelijkheid naar een zelfstandige woning door te stromen. Pitstop biedt de betreffende jongeren hiermee de kans een stevige basis voor de toekomst op te bouwen.

Pitstop is voor jongeren van 17 - 23 jaar die:

- Niet langer in het eigen gezin of een pleeggezin kunnen wonen
- Nog niet in staat zijn zelfstandig te wonen en dit graag willen leren
- Een dagbesteding hebben in de vorm van opleiding of werk

[www.pitstop-sovee.nl](http://www.pitstop-sovee.nl)

## 5. Ketenzorg: rondom het gezin werken en één taal spreken

**Om kinderen en jongeren met meerdere problemen goed te kunnen helpen, is één soepel behandeltraject noodzakelijk. Dwars door verschillende disciplines en hulpverleningsinstanties heen. Zonder onnodige wachttijden. Zodat kinderen niet tussen wal en schip vallen. Daarom is er veel aandacht besteed aan betere ketenzorg.**

Om goed aan de zorgvraag van een cliënt tegemoet te komen, is samenwerking noodzakelijk tussen diverse zorgaanbieders. Dat is in de praktijk niet altijd eenvoudig, bijvoorbeeld door onbekendheid met elkaar. Voor het kind of de jongere is die samenwerking echter van groot belang. Voor een effectievere ketenzorg is daarom meer samenhang nodig.

De volgende vragen zijn binnen UJC onderzocht:

- Worden jeugdigen met meervoudige problematiek beter geholpen met één loket waar zij terecht kunnen voor een indicatie?
- Wat is voor jeugdigen die ondersteuning nodig hebben uit verschillende sectoren en van meerdere jeugdhulpverleners de meerwaarde van één gezamenlijk 'behandelplan', opgesteld met jeugdige en gezin?
- Hoe sluit de nazorg, in het lokale veld, beter aan op de geboden zorg vanuit geïndiceerde aanbieders van Jeugd & Opvoedhulp?
- Zijn knelpunten in regelgeving en financiering met elkaar op te lossen?
- Hoe wordt tegemoetgekomen aan de moties Hamer en Dibi, waarin wordt aangedrongen op meer ruimte voor de ontkokering van het jeugdbeleid en oplossingen voor een betere samenwerking tussen het lokale veld en de geïndiceerde zorg lijn?

### **Rondom het gezin**

Uit de verschillende UJC-projecten is heel duidelijk naar voren gekomen dat de keten van ondersteuning, hulp en zorg zo goed mogelijk moet aansluiten bij het gezin. Bij voorkeur wordt de hulp in de eigen omgeving van dat gezin uitgevoerd. Dat betekent met het gezin doelen stellen en één plan maken. Hulpverleners gaan van 'helpen' naar het ondersteunen van het gezin om onafhankelijk te worden van hulp: empowerment vanuit het perspectief van het gezin. Het eigen netwerk van het gezin heeft hierin een belangrijke rol. Het centraal en daarmee vaak ver weg organiseren van hulp wordt vervangen door in de eigen omgeving laagdrempelig antwoord te geven op vragen. Als hulp ingezet moet worden, is een sociale kaart met eenduidige en actuele gegevens van belang.

### **Eén taal**

Met elkaar kiezen voor een gezamenlijke visie en uitgangspunten geeft richting aan de activiteiten. Door uit te gaan van Wrap Around Care uitgangspunten is er gekozen voor empowerment vanuit het perspectief van het gezin waarbij doelgericht gewerkt wordt, het gezin positief benaderd en gecoacht en de aanpak integraal is. Door deze visie te delen spreken hulpverleners uit verschillende sectoren één taal. Het belang van kind en gezin wordt voorop gesteld. Men is bereid te onderzoeken waar wet- en regelgeving toch ruimte bieden om oplossingen te vinden.

*'UJC heeft heel duidelijk de instellingen in de jeugdzorg bij elkaar gebracht'*

Nicole Teeuwen, wethouder in Houten

## 5.1 Wrap Around Care

**Hulp dicht rondom een gezin organiseren. Sámen met het gezin. Dat is het idee van Wrap Around Care, een werkwijze die in het buitenland succesvol bleek. Dankzij UJC werden in de gemeenten Amersfoort en Utrecht pilots gestart met deze methode. Een groot succes.**

Soms kampen gezinnen met meerdere problemen op verschillende leefgebieden. Bijvoorbeeld financiële problemen, langdurige werkloosheid, verslavingen, psychiatrische problemen, verstandelijke beperking van de ouders en schoolverzuim bij de kinderen. Jo Hermanns introduceerde in Nederland het Wrap Around Care model – speciaal voor deze doelgroep.

### **Ideën achter Wrap Around Care**

Wrap Around Care sluit naadloos aan bij de doelen van de UJC om:

- Jeugdzorg beter te koppelen aan de vraag van de cliënt
- Meer samenwerking te realiseren tussen sectoren
- De zorg zo (veel) mogelijk in de eigen leefomgeving van het gezin te organiseren
- Gebruik te maken van de sociale netwerken van het gezin en het oplossend vermogen van cliënten zelf

De pilots Wrap Around Care in Utrecht en Amersfoort en het onderzoek naar toepassing van dit model vormden daarom sleutelprojecten van UJC.

### **Onderzoek door Hogeschool Utrecht**

Hogeschool Utrecht (HU) heeft de pilots van 2009 tot 2011 met actieonderzoek ondersteund. Dit onderzoek heeft geleid tot aanscherping van het Wrap Around Care model en aanpassing aan de Nederlandse context. De visie achter het model is verhelderd en de toegevoegde waarde geconcretiseerd. Het Wrap Around Care model moet worden opgevat als metamethodiek: een paraplu waaronder verschillende methodieken en interventies kunnen vallen. Welke methodiek of interventie in welk geval wordt ingezet, hangt af van wat het cliëntsysteem in de betreffende situatie nodig heeft en welk aanbod voorhanden is.

### **Empowerment**

Werken vanuit empowerment heeft ingrijpende gevolgen voor hulpverlening. Zowel op het niveau van de attitude en het gedrag van individuele (gezins)werkers, als op het gebied van de organisatie van zorg. Consequent werken vanuit empowerment betekent dat:

- De zorg integraal is en aansluit bij het perspectief, de belevingswereld en mogelijkheden van het gezin (en niet op de probleemanalyse, diagnose en het aanbod van de hulpverleners)
- Er één centrale ondersteuner is: de gezinswerker die het gezin positief coacht (en geen veelheid van hulpverleners, die allen werken vanuit een eigen perspectief, met eigen doelen en procedures)
- Het gezin zelf, met ondersteuning van de gezinswerker, concrete doelen opstelt over de eigen leefsituatie en een plan maakt om dit te bereiken (eventueel in samenspraak met leden van het sociale netwerk en betrokken professionals)
- Het gezin eigen hulpbronnen gebruikt om de doelen te realiseren, waaronder hulpbronnen uit hun informele sociale netwerk, en zo nodig steun zoekt bij professionele instellingen
- Alle interventies passen in het plan van het gezin

### **Wat maakt Wrap Around Care anders?**

Wrap Around Care combineert coördinatie van zorg met gezinsbegeleiding. Een verschil met andere vormen van casemanagement is dat de coördinatie geen doel op zich is, maar één van de middelen om empowerment van het gezin te vergroten. De regie ligt bij het gezin. De gezinswerker steunt de gezinsleden hierbij. Op welke manier zorg wordt afgestemd, hangt daarom af van het gezin. De gezinswerker speelt een centrale rol. Zijn belangrijkste opdracht is om zichzelf overbodig te maken. Hij moet vertrouwen in de mogelijkheden van het gezin, oog hebben voor wat goed gaat, helpen met het stellen en realiseren van concrete haalbare doelen en successen zichtbaar maken. Tegelijkertijd moet hij oog hebben voor veiligheidsrisico's en grenzen kunnen stellen. Hij coacht het gezin in de omgang met het sociale netwerk en instanties. Soms coacht hij mensen uit het netwerk of instanties in de omgang met het gezin.

### **En nu verder**

De resultaten van de pilots Wrap Around Care zijn positief. De benadering slaat aan bij multiprobleemgezinnen. Aspecten van Wrap Around Care worden daarom nu jeugdzorgbreed ingevoerd.

Bekijk ook de website: [www.wraparoundcare.hu.nl](http://www.wraparoundcare.hu.nl)

*'Wij gaan de uitdaging aan om - ondanks het gedrag van de ouders en de kinderen - de boel op de rit te krijgen. Ook al stuiten we op weerstand of hebben mensen geen concrete hulpvraag. We zijn daardoor veel doortastender dan gebruikelijk is in de hulpverlening. Een lange adem is daarbij noodzakelijk. Opgeven doen we niet'*

Edwin de Groot, lid projectteam Menskracht Amersfoort

*'Veel gezinnen hebben de weg weer omhoog gevonden dankzij Wrap Around Care'*

Gerard Aanstoot, gezinswerker en teamleider projectteam Menskracht Amersfoort.

## **5.2 'Eén gezin, één plan'**

**In de pilot 'Eén gezin, één plan' is onderzocht hoe de coördinatie van zorg en de hulpverlening voor kinderen met meervoudige problematiek en hun gezinnen beter kan. Wat blijkt? Een meer sluitende, effectieve en efficiënte zorgketen levert grote winst op voor gezin.**

Kinderen en gezinnen met meervoudige problematiek hebben vaak gelijktijdig te maken met meerdere schakels in meerdere ketens: de zorgketen (AWBZ en ZVW), de jeugdketen, de onderwijsketen, justitieketen en instanties rond wonen, werk en inkomen. In de pilot 'Eén gezin, één plan' is ingezet op het doorbreken van deze ketens.

### **Uitvoering pilot**

Aan de pilot deden 22 gezinnen mee, die begeleid werden volgens de uitgangspunten van Wrap Around Care. Hierbij zijn de doelen van het gezin zelf leidend. Zo is bij de pilotgezinnen de coördinatie van zorg op het voorstel van de ouders belegd bij één persoon. Deze zorgcoördinator is een professional, die al betrokken is bij de hulpverlening rondom het kind.

De uitgangspunten:

- Zet in op versterking van de eigen kracht van kind en gezin.
- Schakel het sociaal netwerk rondom het kind en gezin in
- Maak concrete en integrale gezinsplannen waarin wordt gekeken naar alle leefgebieden
- Baseer de gezinsplannen op de doelen van ouders en kinderen.
- Stel de gezinsplannen op samen met betrokken professionals én de ouders (en soms de kinderen)
- Zorg dat nazorg vanaf de start onderdeel uitmaakt van het gezinsplan

### **Onderzoek Hogeschool Utrecht**

In het kader van de ontwikkeling van de Wrap Around Care benadering in de provincie Utrecht is er door de Hogeschool Utrecht actieonderzoek gedaan naar negen methodieken of werkwijzen die kenmerken van deze benadering vertonen. De pilot 'Eén gezin, één plan' was daar een van. Andere onderzochte methodieken waren bijvoorbeeld gezinscoaching en de pilots in Amersfoort en Utrecht. Voor al deze aanpakken is in kaart gebracht in hoeverre zij passen binnen de paraplu van de Wrap Around Care benadering en welke ontwikkelpunten zij daarin mogelijk nog hebben.

### **Borging pilotresultaten: toolkit en training**

In de pilot zijn veel leerervaringen en inzichten opgedaan. Om die zo goed mogelijk te borgen, is er een toolkit opgesteld met concrete handvatten voor de praktijk. Hiermee zijn medewerkers beter toegerust in de moeilijke taak om hulp te verlenen in complexe situaties, waarbij meerdere hulpverleners betrokken zijn. In de toolkit staat hoe professionals kunnen werken volgens de uitgangspunten van 'Eén gezin, één plan'. Daarnaast worden diverse praktijkvoorbeelden beschreven ter illustratie van de werkwijze. Daarnaast is er een training ontwikkeld voor lokale instellingen, onderwijs, geïndiceerde jeugdzorg en het CJG.

### **Handreiking Coördinatie van Zorg**

Om de ervaringen ook te kunnen borgen in de lokale CJG-structuur en om zoveel mogelijk aan te sluiten bij reeds in gang gezette initiatieven, is aansluiting gezocht bij de opstellers van de Handreiking Coördinatie van Zorg (BJZ, MEE, GGD Midden Nederland, Vitras). Deze handreiking is in een eerste versie onlangs aan alle gemeenten in de provincie Utrecht aangeboden. In de nieuwe versie van de Handreiking komen vanuit de pilot concrete tools en handvatten voor professionals. Daarnaast worden diverse thema's verder uitgediept, zoals hoe te komen tot coördinatie van zorg, het opstellen van een gezinsplan, het versterken van de eigen kracht, het betrekken informeel netwerk, het vertalen van uitgangspunten Wrap Around Care naar de concrete werkpraktijk en hoe om te gaan met diversiteit. Deze aanvullingen zijn begin 2012 beschikbaar via [www.ujc.nl](http://www.ujc.nl) in een vernieuwde versie van de Handreiking.

*'Verschillende hulpverleners van instanties moeten zeggen: wij zijn collega's van elkaar, rond dit kind'*

Karel Diephuis van Partners in jeugdbeleid.



### **5.3 Nazorg: een essentiële schakel in de hulpverlening**

**Het project Nazorg had als doel om de coördinatie en afstemming van het inzetten van nazorg en het aanbod aan nazorg te verbeteren. De projectgroep onderzoekt nu jeugdzorgbreed gedragen vervolgstappen.**

Adequate nazorg draagt bij aan het voorkomen van terugval. Aan de start van UJC was echter duidelijk dat de aansluiting tussen de geboden zorg vanuit geïndiceerde jeugdzorg en de nazorg in het lokale veld ontbrak of onvoldoende was. Met als gevolg dat de terugval groot was. Onderzoeken toonden aan dat hier een taak ligt voor zowel zorgaanbieders van geïndiceerde jeugdzorg en BJZ, als voor instellingen in het lokale veld. Taken en verantwoordelijkheden bleken eveneens niet helder belegd.

#### **De gewenste situatie**

Hoe moest het dan wel? In het UJC-project Nazorg is er met het veld een gezamenlijk beeld geformuleerd van de gewenste situatie: een geïntegreerd traject van hulp, zorg en ondersteuning. Met diverse schakel- en overdrachtsmomenten, waarop gezamenlijk optrekken van belang is. Het traject richt zich vanaf het begin op wonen, zorg, onderwijs, vrije tijd, werk en inkomen en sociaal netwerk. Een optimaal traject voorkomt terugval in zorg. Het traject van hulp, zorg en ondersteuning start in de eigen omgeving van kind en gezin. Dus gewoon in een wijk in een gemeente in de provincie Utrecht.

#### **Maatschappelijke participatie**

Zo'n nazorgtraject is altijd gericht op zelfstandige maatschappelijke participatie van kind en gezin. Met als uitgangspunt dat kind en gezin hier zelf met behulp van het eigen netwerk in voorzien. Soms hebben ze daarbij ondersteuning nodig van een professional, die zich richt op alle leefgebieden. Deze regelt adequate hulp en zorg wanneer nodig. Hierbij is de vraag van kind en gezin leidend.

#### **CJG als spil**

In gezamenlijkheid optrekken is essentieel in het nazorgtraject. Wordt er ondersteuning en eventueel hulp en zorg geboden? Dan is het CJG altijd op de hoogte. Zijn er instellingen uit de specialistische jeugdzorg bij betrokken? Dan sluiten die aan bij het lokale veld.

Instellingen uit de specialistische jeugdzorg:

- Nemen, samen met de instellingen vanuit het CJG, deel aan overlegtafels met kind en gezin
- Informeren actief het CJG bij het (verwachte) einde van het zorg- of hulponderdeel in het traject (ook bij een voortijdig einde)
- Ontvangen actief van het CJG de resultaten van het ingezette traject in de vervolgfase.
- Dragen zorg voor een actueel diagnostisch beeld bij GGZ- en LVB-jongeren
- Zorgen ervoor dat kind en gezin over een ingevulde zelfredzaamheidsmatrix beschikken

#### **Doelgroepgericht**

Het nazorgaanbod houdt rekening met de verschillende doelgroepen en voorziet in een totaalaanpak, in plaats van versnippering. Gemeenten zorgen ervoor dat ontwikkeld aanbod in één gemeente ook ingekocht kan worden door een andere gemeente.

#### **En nu verder**

In november 2011 heeft de stuurgroep UJC de adviesnota 'Beginnen aan het eind' vastgesteld. In deze nota staat hoe de aanbieders van Jeugd & Opvoedhulp zijn gekomen tot de meest

gewenste situatie, wat de huidige situatie is en wat reeds is gerealiseerd. Om invulling te geven aan de bestaande wensen op dit vlak, zijn er vijf aanbevelingen geformuleerd, inclusief concrete punten om op te pakken door betrokkenen in het veld, specialistische jeugdzorg, gemeenten, lokale instellingen, BJZ, onderwijs. In de finale aanbeveling doet de projectgroep een procesvoorstel voor het operationaliseren van de aanbevelingen. Betrokken instellingen en overheden gaan hiermee aan de slag.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Raymond Meijers (BJU) - [www.bjzutrecht.nl](http://www.bjzutrecht.nl)

Hans Kremers (Sovee) - [www.sovee.nl](http://www.sovee.nl)

Willem Altena (Timon) - [www.timon.nl](http://www.timon.nl)

*'De duidelijke en heldere afspraken over nazorg zorgen ervoor dat ik weet waar ik aan toe bent en ik mij niet alleen voel staan'*

Een jongere over nazorg via JIJ Utrecht

## 5.4 Doorbraakteam

**Er moet meer ruimte komen voor de ontkokering van het jeugdbeleid en oplossingen voor een betere samenwerking tussen de 1e en de 2e lijn. Dat was de strekking van de moties Hamer en Dibi, die de Tweede kamer in 2009 aannam. Naar aanleiding van deze moties startte de provincie Utrecht begin 2010 met een Doorbraakteam.**

Het ministerie voor Jeugd & Gezin benaderde de stad Amsterdam en de provincie Utrecht hiervoor vanwege de al lopende pilots (UJC). Doelen van het ministerie waren:

- Regelgeving vereenvoudigen
- Bezien waar rek in zit
- Informatie vanuit de praktijk van de pilots naar boven halen om de uitvoering te vereenvoudigen en benodigde hulp voor kind en gezin te faciliteren

### Doorbraken realiseren

Het doorbraakteam in de provincie Utrecht was bedoeld om doorbraken te realiseren in de aanpak van multiprobleemgezinnen. Leden waren een vertegenwoordiging van het ministerie van VWS, het ministerie van OCW, de Inspectie Gezondheidszorg, gemeenten Amersfoort, Utrecht, Houten en Nieuwegein, Agis, REC 4, Altrecht, Hogeschool Utrecht en de provincie Utrecht. In de verschillende UJC-pilots zoals 'Wrap Around Care' en 'Eén gezin, één plan' is duidelijk geworden tegen welke knelpunten hulpverleners aanlopen. De leden van het Doorbraakteam hebben deze knelpunten uitgebreid met elkaar bediscussieerd. Daarbij is gefocust op kansen en dilemma's. De uitkomsten van deze discussies hebben geresulteerd in oplossingsrichtingen en verbetervoorstellen. Nu het eindpunt van het UJC bereikt is, stopt ook het doorbraakteam.

### Lessons learned

Vanuit de ervaringen van het doorbraakteam is een aantal lessen geleerd:

- Organisatie en medewerkers hebben vaak te weinig kennis over wet- en regelgeving.
- Regelgeving geeft vaak ruimte voor verschillende interpretaties. Hierdoor kan verschil van mening ontstaan.
- Als gezamenlijk wordt gekeken naar wet- en regelgeving in combinatie met het geconstateerde knelpunt, kunnen er oplossingen gevonden worden.

- Soms is men 'te braaf'. Wet- en regelgeving geeft regelmatig speling om uitzonderingen te maken of geeft veel meer ruimte dan hulpverleners nemen.
- De combinatie van zorg en onderwijs levert meerdere malen knelpunten op. Het zoeken naar de ruimte biedt ook hier meestal oplossingen.
- Aandachtspunt blijft de combinatie onderwijs en zorg. De verschillende financieringsstromen zullen blijven bestaan en mogelijk blijvend voor (frequent oplosbare) knelpunten zorgen.

Veel van de geconstateerde knelpunten kunnen in de transitie jeugdzorg opgelost worden. Doordat de jeugdzorg en de financiering daarvan vanuit provincie, zorgkantoor en zorgverzekeraar naar de gemeenten gaat, kan daar gezorgd worden voor nieuwe keuzes, waardoor oude schotten binnen de financiering verdwijnen en nieuwe niet ontstaan.

*'De bijeenkomsten van het Doorbraakteam lijken een gremium van uitwisseling, waarin mensen gedreven vertellen over hun werk en de moeilijkheden die ze daarin tegenkomen en samen naar oplossingen zoeken'*

Gerard Ruis, senior beleidsadviseur Jeugd en Gezin en lid van het Doorbraakteam namen het Rijk

## 5.5 Eén loket voor indicaties zorg en onderwijs

**In 2009 werd één loket – IndiceerWijzer – ingericht voor ouders van kinderen met onderwijs/zorg gerelateerde hulpvragen. Ook bij meerdere indicaties was het hier voldoende om verhaal en hulpvraag slechts één keer te vertellen. Inmiddels is het loket gesloten. Er zijn voldoende alternatieven.**

Via de website [www.indiceerwijzer.nl](http://www.indiceerwijzer.nl) met bijbehorend telefoonnummer voor complexe indicatievragen voor speciaal onderwijs en (jeugd)zorg, startte de provincie Utrecht het loket. Afspraken tussen bureau jeugdzorg (BJZ), Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en de regionale expertise Centra (REC's) garandeerden een cliëntvriendelijke en snelle werkwijze voor de uitvoering van de integrale indicatiestelling.

### Partijen vinden elkaar op casusniveau

Al snel werd duidelijk dat integrale aanpak en integrale indicatiestelling al in een veel eerder stadium plaatsvinden, omdat de verschillende partijen elkaar inmiddels steeds beter weten te vinden. Diverse ontwikkelingen hebben daaraan bijgedragen, zoals de:

- Provinciebrede invoering van het Centrum Jeugd en Gezin (CJG)
- Samenwerking met en binnen de Zorg Advies Teams (ZAT) van het onderwijs met deze CJG's
- Pilot 'Eén gezin, één plan' waarin het werken met één plan voor een gezin vanuit de visie van het wraparound care model is ontwikkeld
- Verbetering van de indicatiestelling bij bureau jeugdzorg

Hierdoor vinden de betrokken hulpverleners elkaar sneller op casusniveau en dichtbij ouders en kind.

### Nieuw beleid

Daarnaast wordt in het kader van de beleidsbrief Passend Onderwijs per 1 augustus 2013 wetgeving gewijzigd. Hierdoor wordt de indicatiestelling speciaal onderwijs volgens landelijke criteria en via de REC's afgeschaft.

### **Weinig belangstelling**

Het totaal aantal mensen dat telefonisch contact opgenomen heeft met het loket, bleef beneden de verwachtingen. In 2011 betrof het tien telefoontjes, ten opzichte van dertig in 2010. In de gehele looptijd zijn twee cases in behandeling genomen.

### **Lessons learned**

De provincie zag gezien het bovenstaande voldoende redenen om het loket Indiceerwijzer definitief uit de lucht te halen. Het UJC-project Integraal Indiceren heeft echter veel kennis opgeleverd. Die kennis kan worden omgezet in de volgende aanbevelingen gegeven bij het integraal behandelen van indicatie of arrangementsvragen ten aanzien van kinderen die een bredere ondersteuningsvraag hebben dan alleen een (speciaal)onderwijs gerelateerde:

- Zoek het antwoord op deze vragen zo dicht mogelijk bij de systemen die de school kunnen ondersteunen, zoals Zorgadviesteams (ZAT) en Centra voor Jeugd en Gezin
- Organiseer die systemen dichtbij de school met efficiënte inzet en beschikbaarheid van expertise (bureau jeugdzorg en de deskundigheid van de voormalige indicatiestellers cluster 3 en 4 en/of ambulante begeleiders)
- Respecteer en accepteer de deskundigheid van de verschillende disciplines zonder werk van elkaar over te doen en leer van de projecten zoals 'Eén gezin, één plan' en Wrap Around Care'
- Benut de beschikbare hands-on ondersteuning van bijvoorbeeld organisaties als MEE
- Sluit aan bij de organisatie van de nieuwe samenwerkingsverbanden Passend Onderwijs. Hierin worden regulier en speciaal onderwijs gezamenlijk verantwoordelijk voor een integrale benadering van hulpvragen voor kinderen die extra ondersteuning nodig hebben

Wilt u meer informatie? Neemt u dan contact op met de ZAT-docent op school of de CJG-medewerker in de regio.

*'Niemand vraagt makkelijk om hulp en op deze manier verlaag je de drempel'*

Nico Nieuwboer, oud-directeur REC 4-4

## 6. Vraagsturing: kind in beeld houden en veiligheid kind voorop

**De gevraagde hulp dient optimaal aan te sluiten bij de wens van het kind en de opvoeders, in plaats van op het aanbod in de jeugdzorg. Om de omslag naar vraaggerichte zorg te maken, heeft UJC programmabreed een aantal activiteiten geïnitieerd.**

Een kind dat in de problemen zit, vraagt om handelingsgerichte diagnostiek en een soepel verlopend traject van indicatie naar de inzet van hulp. Bureau jeugdzorg (BJZ) vervult hierin een belangrijke rol. Daarom heeft een aantal UJC-projecten zich gericht op werkprocessen binnen Bureau Jeugdzorg Utrecht (BJU). Zo is een instrumentarium voor indicatiestelling ingevoerd. Hierbij is nadrukkelijk aangesloten op landelijke ontwikkelingen van bijvoorbeeld Beter Beschermd. Zo blijft een kind of jongere beter in beeld.

### **Jeugdzorgmonitor**

Andere activiteiten hebben zich gericht op de cliëntenlogistiek en de stuur- en beleidsinformatie. Zo is er nu een gezamenlijk informatiesysteem waarin gegevens van alle aanbieders van Jeugd & Opvoedhulp verwerkt worden, zodat vraag- aanbodanalyses makkelijker te maken zijn. Het gezamenlijke informatiesysteem, de jeugdzorgmonitor, wordt continu verder doorontwikkeld, bijvoorbeeld om aan te sluiten op de wens van de gemeente om meer inzicht te krijgen in de lokale hulpvraag. In het kader van de transitie is dit immers van groot belang.

### **Veiligheid van het kind**

Werken vanuit de vraag van kind en ouders vindt altijd plaats met behoud van de veiligheid van het kind. Een heel specifieke vraag om hulp, waarbij veiligheid heel belangrijk is, is die op het moment van crisis. Binnen UJC is door BJZ een team Spoedeisende Zorg (SEZ) ingericht: een direct aanspreekpunt voor kinderen en hun ouders. De medewerkers van dit team treden doortastend op bij crisis, waarbij een onveilige situatie voor het kind ontstaat.

### **Veiligheidsplan door ouders, kind en sociaal netwerk**

Daarnaast is Signs of Safety gefaseerd ingevoerd bij BJU en zorgaanbieders. In deze aanpak wordt met kind, ouders en het sociale netwerk een sluitend veiligheidsplan gemaakt. Signs of Safety is een van de methodieken die de principes van Wrap Around Care toepast.

*'Kinderen moeten vooral direct terecht kunnen bij de juiste zorg'*

Anouk Mateijsen, Agis Zorgverzekeringen/Zorgkantoor Utrecht

## 6.1 Team Spoedeisende Zorg

**Het ambulante team Spoedeisende Zorg (SEZ) van Bureau Jeugdzorg Utrecht (BJU) is per 1 januari 2009 gestart. Crisisdienst is een wettelijke taak van bureau jeugdzorg. Door hier een gespecialiseerd team voor in het leven te roepen, heeft BJU deze vorm van hulpverlening geprofessionaliseerd.**

BJU heeft een speciale methodiek ontwikkeld voor crisissituaties, inclusief handboek. Hierin is vastgelegd wat te doen bij crisissituaties.

### **SEZ in actie**

Na een melding van een crisissituatie, rijden SEZ-medewerkers snel uit als dat nodig is. Zij beoordelen een situatie ter plekke en regelen meteen de benodigde hulp. Van

gespecialiseerde, intensieve hulp tot opvang bij familie of crisispleeggezin. Als de situatie ernstig bedreigend blijkt te zijn voor het kind, dan schakelt het team de Raad voor de Kinderbescherming in.

Wilt u meer informatie? Neemt u dan contact op met BJU ([www.bjzutrecht.nl](http://www.bjzutrecht.nl))

*'Juist in een crisissituatie zijn mensen bereid tot verandering. Die kans moet je direct grijpen'*

Jan Dirk Sprokkereef, bestuurder Bureau Jeugdzorg Utrecht

## 6.2 Signs of Safety

**Signs of Safety (SoS) is een methodiek, ontwikkeld in Australië, die in Nederland al op verschillende plaatsen met succes wordt toegepast. Deze aanpak is geïntroduceerd bij Bureau Jeugdzorg Utrecht (BJU).**

In gezinnen waar de opvoedingssituatie onveilig is, maken hulpverleners samen met ouders en kinderen een veiligheidsplan. Hierin staan zowel de zorgpunten en gevaren als de sterke kanten en positieve krachten in het gezin centraal.

Belangrijke SoS-uitgangspunten zijn:

- Het creëren van een partnerschap met ouders en kinderen
- Eerlijkheid over wat moet veranderen
- Rekening houden met het perspectief en de wensen van ouders zonder het doel (een veilige opvoedingssituatie) uit het oog te verliezen

### Training

Een groot aantal medewerkers van BJU en een aantal zorgaanbieders zijn getraind in SoS. Zij hebben geleerd hoe ze volgens deze methodiek potentieel risicovolle situaties kunnen beoordelen. Ook hebben ze praktische handvatten gekregen voor het opbouwen van een samenwerkingsrelatie met de ouders.

Wilt u meer informatie? Neemt u dan contact op met Rob Beukering, projectleider SoS bij BJU ([www.bjzutrecht.nl](http://www.bjzutrecht.nl)).

*'Signs of Safety is een hele zinvolle benadering. Het is de kunst om deze manier van denken over de hele linie te integreren in onze bestaande werkwijze'*

Jan Dirk Sprokkereef, bestuurder Bureau Jeugdzorg Utrecht

## 6.3 Instrumentarium Indicatiestelling

**Een indicatie vormt de toegang tot de zorg. Goede indicatiestelling draagt bij aan de effectiviteit van de behandeling. Daarom is een instrumentarium ontwikkeld voor indicatiestelling in het kader van het verbeteringstraject indicatiestelling (VIB).**

Bureau Jeugdzorg Utrecht (BJU) vormt de toegang tot de jeugdzorg in de provincie Utrecht. Nagaan welke hulp kinderen en hun ouders nodig hebben, is een van de taken van BJU.

### **Vraag cliënt centraal**

VIB richtte zich op een verdere professionalisering van het indicatietraject: meer vraaggerichte wijze van indiceren. Medewerkers van BJU zijn getraind in de VIB-methode en hanteren deze. Daarbij wordt aangesloten op de werkprocessen bij de Raad voor de Kinderbescherming. Zo hoeven ouders en kinderen niet opnieuw gegevens te geven als inzet van de Raad noodzakelijk is. Met ingang van 2012 vindt de indicatiestelling meer plaats in termen van cliëntenprofielen op basis van aard en ernst van de problematiek. Deze ontwikkeling is vooraf gegaan door een onderzoek en ontwikkeling van de cliëntenprofielen.

Wilt u meer informatie? Neemt u dan contact op met BJU ([www.bjztrecht.nl](http://www.bjztrecht.nl)).

## **6.4 Provinciebrede Sociale Kaart**

**De partners binnen UJC constateerden al vrij snel dat er behoefte bestond aan het verbeteren van inzicht in elkaars aanbod. De werkgroep ketenzorg heeft zich daarom beziggehouden met de mogelijkheden van een uniforme aanbodbeschrijving in de intersectorale jeugdzorg (een provinciaal dekkende Sociale Kaart).**

Alleato heeft in 2011 onderzoek gedaan naar de mogelijkheden en haalbaarheid van een provinciaal dekkende Sociale Kaart.

### **Resultaten onderzoek Alleato**

Uit het onderzoek van Alleato bleek dat:

- Professionals in de jeugdketen in het algemeen behoefte hebben aan een provinciebrede sociale kaart, die het hele veld van de jeugdzorg en/of de jeugdketen dekt.
- Het daarbij de voorkeur heeft aan te haken bij een bestaande sociale kaart en deze aan te vullen tot een provinciaal dekkende database. Sociale kaart van GGD MN en MEE UGV via: [www.mee.nl/sociale-kaart](http://www.mee.nl/sociale-kaart)
- Aan een dergelijke (uitbreiding van een) sociale kaart hoge kosten verbonden zijn, omdat het aanvullen en actueel houden van gegevens op de verschillende terreinen arbeidsintensief is.

### **En nu verder**

Vanwege de hoge kosten is dit initiatief niet binnen UJC opgepakt. Wel zijn de resultaten en bevindingen uit het onderzoek van Alleato gedeeld met alle partners uit de jeugdketen. Ook zijn de tips en adviezen voor de inrichting van de websites doorgegeven aan zorgaanbieders. Met het oog op de verantwoordelijkheid die de gemeenten gaan krijgen voor de jeugdzorg, zullen zij mogelijk gaan bepalen welke sociale kaart zij met welk doel willen gebruiken.

Voor meer informatie en het rapport kunt u terecht op de website van UJC ([www.ujc.nl](http://www.ujc.nl))



## 7. Kwaliteit en zorgvernieuwing: effectief ben je niet zomaar

**Zorgvernieuwingen zijn nodig om ook in de toekomst doeltreffend hulp te bieden. Deze innovaties vragen om flexibiliteit. Niet alleen mentaliteit is van belang, maar ook beschikbare middelen. Utrechtse jeugdzorgaanbieders hebben via diverse zorgvernieuwingsprojecten een effectiever aanbod ontwikkeld.**

Door het zorgaanbod bij de aanbieders van Jeugd & Opvoedhulp ingrijpend te verbeteren is hulp naar het kind gebracht. Er zijn zestien pilots zorgvernieuwing uitgevoerd. Al werkende wijs hebben deze aanbieders hun aanbod aangepast, onderzoek gedaan en ervaring opgedaan in effectiever werken. Dankzij de ingevoerde zorgvernieuwingen staat de vraag van kind en ouders centraal. Plannen hebben als basis de doelen van het gezin. Kinderen worden meer thuis en in hun eigen omgeving geholpen. Als opvoeden en opgroeien thuis onmogelijk is geworden, dan worden kinderen zoveel mogelijk opgenomen in een gezinssituatie. Kinderen onder de zes jaar worden sowieso niet geplaatst in een residentiële voorziening.

### **Wat werkt?**

Het jeugdzorgaanbod is de afgelopen jaren gekanteld: in plaats van organiseren naar voorzieningen, wordt de hulp nu ingericht op basis van kinderen en jongeren met specifieke problemen (doelgroepen). Een hele verbetering. UJC-projecten toonden echter duidelijk aan dat dit niet vanzelf gaat. Een aantal ingrediënten blijkt noodzakelijk om interventies – programma's, trainingen en behandelmethoden – effectief te maken:

- **Vraaggericht werken**  
De behoefte van de cliënt staat centraal
- **Intersectoraal werken**  
Kijken over de grenzen van organisaties en sectoren, dus niet alleen aanbieders van Jeugd & Opvoedhulp inschakelen, maar indien nodig ook een beroep doen op de jeugd-GGZ (geestelijke gezondheidszorg voor kinderen en jongeren) of de jeugd-LVG (zorg voor kinderen en jongeren met een licht verstandelijke handicap)
- **Empowerment van kind en gezin**  
Het versterken van de eigen kracht, zodat mensen meer grip krijgen op hun situatie
- **Professionalisering van de jeugdzorg**  
De sector blijft zich ontwikkelen
- **Zoveel mogelijk ambulante hulpverlening**  
Kinderen en jongeren thuis en in de eigen omgeving helpen

Als deze ingrediënten aanwezig zijn, dan leidt dat tot het aanscherpen van de hulp, het verbeteren van de kwaliteit en tot professionalisering van de medewerkers die de hulp uitvoeren. De hulpverlening is beter op elkaar afgestemd, overlap wordt teruggedrongen en het hulpaanbod wordt meer specifiek en herkenbaar. Met als gevolg dat de toestroom en aansluiting met andere sectoren vereenvoudigt.

### **Wetenschappelijk bewijs**

Om deze resultaten te bereiken, hebben de Utrechtse jeugdzorgaanbieders meer bewezen effectieve methoden ingevoerd. Van veel beschikbare interventies is de effectiviteit echter (nog) niet wetenschappelijk bewezen. Daarom hebben de instellingen onderzocht wat de effectiviteit is van de interventies die ze al gebruiken. In nauwe samenwerking hebben zij allereerst hun zorgaanbod beschreven en theoretisch onderbouwd. Via praktijkgericht effectonderzoek en methode-evaluatie zijn vervolgens de effecten gemeten, zodat helder is geworden wat werkt en wat niet. Spil in deze kwaliteitsverbeteringslag vormde het Platform Effectieve Jeugdzorg Utrecht, waarin kennis werd gedeeld en ervaringen uitgewisseld rondom de verbetering van effectiviteit.

*'Door het Praktijk Gestuurd Effectonderzoek kunnen we het aanbod van hulp en zorg verbeteren, maar we kunnen ook aantonen welke zorg al effectief is'*

Angenieta van Giessen, manager afdeling behandelgroepen bij De Rading

## 7.1 Doelgroepen in beeld

**Zorg is effectiever als helder is welke aanpak past bij de doelgroep en wat de werkzame elementen daarvan zijn. Doelgroepgericht denken staat echter nog in de kinderschoenen in de jeugdzorg. Mede dankzij UJC is in de provincie Utrecht een omslag gemaakt in het denken van aanbod- naar doelgroepgericht.**

Het 'met de beste bedoelingen' bieden van ambulante of (semi)residentiële zorg aan ongedifferentieerde doelgroepen – zoals veel gebeurde in de jeugdzorg – draagt niet bij aan betere en snellere zorg. Dat blijkt volgens het Samenwerkingsverband Effectieve Jeugdzorg Nederland (SEJN) op basis van wetenschappelijk onderzoek. Kwaliteit in de zorg wordt bereikt door effectief te werken en dus aanbod en vraag met elkaar te verbinden.

### **Aan de slag**

Om vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen, moeten twee acties worden ondernomen. Allereerst het aanbod door modulebeschrijvingen uit te werken. Zo wordt zichtbaar voor welke doelgroepen er reeds passend aanbod beschikbaar is en voor welke doelgroepen niet. Daarnaast de vraag systematisch in beeld brengen. Daardoor kan er adequaat aanbod worden ontwikkeld voor specifieke doelgroepen.

### **Het aanbod in beeld: modulebeschrijvingen**

Het doelgroepspecifiek beschrijven van het aanbod leidde tot veel dynamiek en samenspel tussen de Utrechtse zorgaanbieders. Zij werden genoodzaakt 'kleur' te bekennen ten opzichte van elkaar. Wie bedient welke doelgroep? Welk aanbod overlapt elkaar? Voor welke cliënten is nog geen adequaat aanbod beschikbaar en moet nieuw aanbod worden ontwikkeld? Vervolgens besloten de jeugdzorgaanbieders om een deel van hun aanbod onderling af te stemmen en de overlap van modules te minimaliseren.

### **De vraag in beeld: cliëntprofielen**

Het is complex om uniform en systematisch zicht op de exacte vraag te krijgen in de provincie Utrecht. Waar liggen de precieze behoeftes van de cliënten? Welke doelgroepen zijn er? Voor zorgaanbieders is het daardoor lastig om een adequaat en effectief aanbod te ontwikkelen, dat helemaal is toegespitst op de zorgvraag. Met als gevolg dat kinderen en hun gezin in onvoldoende mate het maatwerk aan zorg en ondersteuning krijgen dat zij nodig hebben.

### **Doelgroepen getypeerd**

Door cliëntprofielen – die de verschillende doelgroepen typeren – te ontwikkelen, wordt hierin verandering aangebracht. Hiermee worden de kenmerken – de aard en ernst van de problemen – en de zorgbehoefte – wat werkt voor deze problemen? – van de doelgroepen tastbaar. BJZ, zorgaanbieders van intersectorale jeugdzorg en gemeenten zijn hierbij vanaf het begin betrokken, zodat borging en realiseren van vervolgstappen is voorzien. De cliëntprofielen vormen de basis voor het verbeteren en actualiseren van de vraag-aanbodanalyse in de provincie Utrecht, zoals deze binnen het thema vraagsturing is ontwikkeld.

*'De eerste stap is het beschrijven van de hulp: pleegzorg of gemengde behandelgroepen bijvoorbeeld. Het is heel belangrijk om deze methoden goed te beschrijven, zo krijg je scherp welke behandeling we gebruiken voor een doelgroep'*

Angenieta van Giessen, manager afdeling behandelgroepen bij De Rading

*'Door het ontwikkelen van cliëntprofielen brengen we de zorgvraag beter in beeld, zodat we in de logistiek daar meer rekening mee kunnen houden'*

Jan Dirk Sprokkereef, bestuurder Bureau Jeugdzorg Utrecht

## **7.2 Professionaliseren: kind centraal, empowerment en practice based**

**Om de zorg aan kinderen, jongeren en hun ouders te verbeteren, is een beroep gedaan op alle professionals in de jeugdzorg. Hulpverleners hebben geleerd om beter te expliciteren wat zij doen voor welke doelgroep en waarom. Een prima stimulans voor het methodisch handelen en cliëntgericht werken.**

Binnen UJC werden direct bij de start drie kernthema's geformuleerd:

- **Het kind centraal**  
Organiseren en handelen met het kindbelang als uitgangspunt
- **Empowerment**  
De grondslag voor elke vorm van hulpverlening
- **Practice en evidence based interventies**  
Professionals gaan daarbij een partnership aan met hun cliënten

Het in de praktijk brengen van deze thema's vereiste een cultuur- en denkomslag. Een professionaliseringsaanpak was daarmee onlosmakelijk verbonden.

### **Programmabreed**

Professionalisering is door UJC bewust programmabreed opgepakt en heeft geleid tot een groot aantal projecten:

- Training interculturele sensitiviteit volgens het train-de-trainer principe bij diversiteit
- Ontwikkeling van de methode-evaluatie en het opleiden van trainers daarin (zorgvernieuwing en kwaliteit)
- Training 'Eén gezin, één plan' (ketenzorg)
- Training Signs of Safety (vraagsturing)
- Trainingen voor CJG-medewerkers (preventie en vroegsignalering): gesprekstechnieken en vaardigheden rondom melden in de verwijzindex (preventie en vroegsignalering)
- Training Voorzorg voor verpleegkundigen bij de GG&GD (preventie en vroegsignalering)
- Opzetten van JeugdKetenTalent (JKTU), een talentenpool van professionals uit de jeugdketen.
- Organiseren van kennisateliers, waarin professionals over de sectoren heen elkaar ontmoeten op een inhoudelijk thema, zoals 'Signaleren en omgaan met middelengebruik in de jeugdzorg', 'Binnenhalen personeel van buitenlandse afkomst, hoe doe je dat?' en 'Voor een dicht dossier: privacy en regeldruk in de jeugdzorg'.

Zo hebben alle professionaliseringsprojecten bijgedragen aan het beter toerusten en faciliteren van de medewerkers in de jeugdzorg in de provincie Utrecht.

*'Het mooie aan dit werk? Je kunt echt verschil maken.'*

Edwin de Groot, lid menskrachtteam Amersfoort

*'Zorgvernieuwing werkt alleen als iedereen meedoet'*

Oud-gedeputeerde Marjan Haak

## **8. Diversiteit: ontmoeten, actie en vak-mens-schap**

**Het lokale jeugdbeleid en de provinciale jeugdzorg is er voor alle bevolkingsgroepen van de provincie Utrecht. Daarom is het zeer belangrijk dat jeugdzorg ook gericht op en toegankelijk is voor kinderen van ouders van buitenlandse afkomst.**

Hoe blijft de jeugdzorg voor iedereen toegankelijk? Op welke manier krijgen cliënten van diverse culturele afkomst de beste hulp? Hoe kan de meerwaarde van diversiteit benut worden? Met deze vragen in het achterhoofd zijn meerdere projecten ontwikkeld.

### **Diversiteit op de kaart gezet**

Diversiteitsaudits – uitgevoerd in 2009 en 2011 – gaven inzicht in de ontwikkeling van diversiteitsbeleid. De MulticultiScorecard toonde aan hoe ver instellingen waren in 2009 en 2011 in hun interculturalisatieproces, waar het toegankelijkheid, hulpverlening, deskundigheid, personeel, organisatie, cliënten, voorzieningen en samenwerking betrof.

### **Ontmoeten**

Om het thema diversiteit te verankeren in het DNA van de jeugdzorg, zijn drie lessen van groot belang. Diversiteit begint allereerst bij een waardevrije open ontmoeting met de nieuwe ander. In die ontmoeting is het essentieel dat de ander te willen leren kennen. Daar hoort nieuwsgierigheid bij naar zijn unieke kwaliteiten en eigenschappen. Belangrijk is ook om het initiatief te nemen om op zoek te gaan naar de betekenis die de ander aan bepaalde begrippen geeft. Dat verrijkt niet alleen de professional, maar ook de organisatie. Op deze manier vindt verbinding plaats die leidt tot échte samenwerking.

### **Actie**

Om de meerwaarde van diversiteit te benutten is een voortdurende investering in visie, beeldvorming, bewustwording, beleid en activiteiten nodig.

### **Vak-mens-schap**

Hulp bieden aan cliënten van diverse culturele afkomst vraagt om vakmanschap. Daarmee is training onlosmakelijk verbonden. Interculturele sensitiviteit is bewustwording van het feit dat iedereen onderdeel is van een gemeenschap met impliciete normen, waarden en regels. Deze verschillen per gemeenschap. Uitsluiting is onbewust een krachtig mechanisme dat de band binnen een gemeenschap versterkt. Om effectief hulp te bieden, is bewustwording van dit soort processen noodzakelijk.

### **Meer aandacht voor diversiteit**

De projecten binnen het thema diversiteit hebben bijgedragen aan het verbeteren van de positie van kinderen en jongeren met ouders van buitenlandse afkomst in de jeugdzorg en het verstevigen van aandacht voor culturele diversiteit bij jeugdzorgaanbieders.

*'Bij diversiteit gaat het om de ontmoeting tussen mensen. Mensen die van elkaar verschillen qua achtergrond. Het is belangrijk om hiervoor voldoende gelegenheid te creëren, minimaal 50 procent van de tijd. Dat lijkt veel maar loont de moeite'*

Jos Artz, manager Culturele Diversiteit bij 's Heerenloo

## 8.1 Ontwikkelen van diversiteitsbeleid

**Om een effectief diversiteitsbeleid te ontwikkelen, is het noodzakelijk te weten waar een organisatie staat. Daarom zijn in 2009 en 2011 bij elke aanbieder van Jeugd & Opvoedhulp in de provincie Utrecht audits uitgevoerd. Dat maakte duidelijk hoe ver de instellingen waren in hun interculturalisatieproces. Hieruit blijkt dat er wat diversiteit betreft in twee jaar tijd grote winst is geboekt.**

In 2009 leefde het thema diversiteit in de meeste instellingen. De aandacht ervoor was echter vaak gefragmenteerd. Het kreeg weinig prioriteit. Laat staan dat diversiteitsbeleid structureel was ingebed in de organisatie. Daarnaast was de visie op diversiteitsbeleid niet altijd helder. De vergelijking tussen de eerste en tweede audit toont het beleidseffect aan van de inzet van instellingen op dit thema de afgelopen jaren.

### **Eerste diversiteitsaudit**

De eerste diversiteitsaudit maakte duidelijk dat er voldoende draagvlak was om het thema diversiteit verder te implementeren bij de aanbieders van Jeugd & Opvoedhulp. Aanbevolen werd om binnen het diversiteitsbeleid de nadruk te leggen op zes thema's:

- Registratie
- Toegankelijkheid
- Hulpverlening
- Personeel
- Organisatieontwikkeling
- Cliëntenbeleid

De tweede diversiteitsaudit liet vervolgens zien wat de vorderingen waren op de verschillende thema's.

### **Aan de slag**

Iedere instelling heeft zelf aan twee speerpunten gewerkt. Daarnaast werd besloten om op de thema's toegankelijkheid en personeel samen op te trekken. Eind 2011 kijkt de kwaliteitskring terug op een positief resultaat. Alle voorgenomen activiteiten zijn afgerond. Op het gebied van toegankelijkheid is onder andere gekozen voor een eenduidige registratie, de exit-vragenlijst is diversiteitsproof gemaakt kansen en knelpunten zijn duidelijk in beeld gebracht. Ook is de UJC-stimuleringsprijsvraag diversiteit gewonnen door Trajectum met haar communicatiestrategie TumTom: op weg naar diversiteit. Dit is uitgemond in een handzame Wegwijzer voor diversiteit in Jeugd- & Opvoedhulp 0-12 jaar. Wat personeel betreft, zijn onder andere een intercultureel competentieprofiel en handreiking voor sollicitatiegesprekken ontwikkeld.

### **Bewustwordingsproces op gang gebracht**

Door de projecten is een bewustwordingsproces op gang gebracht bij alle instellingen over het belang van interculturele sensitiviteit in de jeugdzorg. Eén van de grootste activiteiten - de training interculturele sensitiviteit - heeft daar in belangrijke mate aan bijgedragen. Binnen alle aanbieders van Jeugd & Opvoedhulp werden één of meerdere teams van medewerkers getraind volgens een train-de-trainer principe in de methodiek Beschermjassen.

### **En nu verder**

Het diversiteitsbeleid bij alle instellingen is sterk verbeterd. De Utrechtse aanbieders van Jeugd & Opvoedhulp pakken het thema nu zelf verder op. Zo hebben ze elk ontwikkeldocumenten gemaakt, waarin staat beschreven hoe diversiteit binnen de instelling verder wordt uitgewerkt.

*'Een Nederlandse instelling kan een obstakel zijn voor een kind met ouders van buitenlandse herkomst. Zeker als het al veel te verduren heeft. Zo'n kind heeft dan iets bekends nodig, al is het maar een kopje muntthee'*

Maryam Idrissi, projectleider Diversiteit Jeugdzorg bij Reinaerde

*'Als je echt een diverser personeelsbestand wilt bereiken, zul je hiervoor moeite moeten en willen doen'*

Cees Reincke, HR consultant

## **8.2 Kwaliteitskring diversiteit**

**De kwaliteitskring diversiteit bestond uit vertegenwoordigers uit alle Utrechtse aanbieders van Jeugd & Opvoedhulp. Zij brachten in de kwaliteitskring expertise in en wisselen kennis uit. De kwaliteitskring bleek een goed middel om diversiteitsbeleid samen te ontwikkelen.**

De kwaliteitskring diversiteit gaf gevraagd en ongevraagd advies op onderdelen van het programma UJC en inzet van de projecten binnen de programmalijs diversiteit. De leden ondersteunden medewerkers van hun organisatie bij de uitvoering van diversiteitsactiviteiten. Hierdoor zijn veel verbeteringen doorgevoerd wat betreft bereik en toegankelijkheid voor cliënten van buitenlandse afkomst.

### **De kwaliteitskring in actie**

Mede dankzij inspanningen van de kwaliteitskring is diversiteit onderdeel geworden van visie en beleid (o.a. algemeen, HRM, cliëntenbeleid, scholing, samenwerking externe partners) en voor sommige organisaties zelfs een speerpunt. Het thema heeft meerdere ambassadeurs in de organisaties en de culturele competenties binnen de organisaties zijn toegenomen, ook door de ingezette trainingen. Daarnaast zijn concrete zaken bereikt zoals een gebedsruimte, interne beleidsnota's diversiteit, portefeuillehouders of functies als aandachtsfunctionaris, samenwerkingsverbanden tussen instellingen en migrantenorganisaties, communicatiestrategieën, vernieuwde websites etc.

### **De kwaliteitskring in de toekomst**

De kwaliteitskringleden gaan op eigen kracht door met de kring – ook na afronding van het programma UJC. De leden zijn van mening dat hun organisaties nog aan een beginstadium staan van versteviging en borging van diversiteitsbeleid. Het blijven ontmoeten van elkaar, waarmee inspiratie, kennisdeling, samenwerking en slagkracht een plek kan krijgen, is van groot belang om het diversiteitsbeleid blijvend op de agenda van de Utrechtse aanbieders van Jeugd & Opvoedhulp te houden.

### **De kwaliteitskring in 2012**

De kwaliteitskring gaat vanuit de eigen cultuursensitieve kracht van de organisaties:

- De in gang gezette beweging doorzetten en voortbouwen op de bereikte resultaten
- Het thema koppelen aan succesvolle samenwerking met lokale partners in verband met het bereiken van doelgroepen
- Een verdere vertaalslag maken van diversiteit naar concrete projecten en interventies
- Nog meer inspiratie ophalen bij lokaal deskundige organisaties, migrantenorganisaties en organisaties uit het bedrijfsleven



- Thema's zoals toegankelijkheid, HRM, communicatie, cliëntenparticipatie, deskundigheid (intercultureel sensitief werken) en kennisateliers actueel houden binnen de organisaties

*'Onze visie is: iedereen verdient dezelfde kwaliteit van zorg'*

Maryam Idrissi, projectleider Diversiteit Jeugdzorg bij Reinaerde

### 8.3 Jij Bekent Kleur

**Een belangrijke schakel in diversiteitsbeleid zijn de cliënten zelf. Via cliëntenparticipatie denken en beslissen cliënten mee. Mensen van buitenlandse afkomst zijn echter vaak ondervertegenwoordigd in verschillende vormen van cliëntenparticipatie. 'JII Bekent Kleur' bracht hier verandering in.**

JII Utrecht benoemde bij de start van het project de volgende speerpunten:

- De participatiemeter - met de kwaliteitskring - diversiteitsproof maken
- Vertegenwoordigers uit het diversiteitsnetwerk verbinden aan JII Utrecht
- Instellingspecifieke plannen opzetten met medewerkers gericht op bewustwording in de eigen instelling
- Samenhang bewaken met andere (diversiteits)initiatieven van UJC
- Regie en netwerkfunctie vervullen om partijen aan elkaar te verbinden
- Actief betrekken doelgroep van buitenlandse afkomst

#### **Cliëntenparticipatie kan beter**

Sinds 2005 spant JII Utrecht zich in binnen de Utrechtse jeugdzorg voor ontwikkeling en verbetering van cliëntenparticipatie. Dit platform werkt vanuit een reguliere opdracht van de provincie. Cliëntenparticipatie is voor veel instellingen een thema waarop nog verbeterd kan worden. Een relatief nieuw thema als diversiteit verbinden met cliëntenparticipatie bleek in de loop van het project ingewikkelder dan aanvankelijk werd gedacht.

#### **Resultaten borgen**

Medio 2010 werden de resultaten op de speerpunten geborgd in de reguliere uitvoering van cliëntenparticipatie door JII Utrecht. Om de benodigde extra inzet en aandacht te kunnen besteden aan het thema diversiteit werd een impulsproject diversiteit benoemd in de reguliere activiteiten. Hierdoor is er voortdurend aandacht voor de vraag hoe mensen met een niet-westerse herkomst betrokken kunnen worden bij cliëntenparticipatie.

### 8.4 Zorgprogramma diversiteit

**Elke hulpverlener wil de beste zorg verlenen. Dat betekent dat deze zorg zo veel mogelijk bewezen effectief moet zijn. Tot nu toe is er nog geen practice based zorgprogramma voor jeugdigen met ouders van buitenlandse afkomst. Daarom is veel energie gestoken in het ontwikkelen van een effectief zorgprogramma.**

Veel van het huidige zorgaanbod sluit onvoldoende aan bij jeugdigen met ouders van buitenlandse afkomst.

#### **Practice based**

Bij het ontwikkelen van een effectief zorgprogramma diversiteit vormden de aanbevelingen

van een reeds uitgevoerde quickscan het uitgangspunt. De opgedane ervaring met betrekking tot het thema diversiteit leidde uiteindelijk tot een ander spoor in de ontwikkeling naar een zorgprogramma diversiteit: bestaande initiatieven voor deze doelgroep in de provincie werden zoveel mogelijk doorontwikkeld. Zo zijn nieuwe practice based zorgprogramma's ontstaan.

### **Nieuwe zorgprogramma's**

Drie instellingen zijn aan de slag gegaan met het ontwikkelen van een zorgaanbod waarin cliënten van buitenlandse afkomst wel bereikt worden en naar tevredenheid geholpen worden:

- Traject Jongeren Teams Utrecht (TJU) (Doenja, Portes, Timon)
- Hand in Hand (Doenja (Tawazoun), Dar elKaram, Reinaerde)
- Tussen In: de cirkel sluiten (Al Amal, Zandbergen, Trajectum)

### **Lessons learned**

De projecten hadden bij start een aantal algemene delers:

- Samenwerking met lokale partijen die aantoonbaar de doelgroep bereiken
- Vernieuwing van hulpaanbod op het snijvlak tussen het lokale veld en toeleiding naar gespecialiseerde zorg - al dan niet via bureau jeugdzorg
- Elementen van deskundigheidsoverdracht ingebouwd
- Elementen van voorlichting ingebouwd

Een eerste terugblik levert ook weer een aantal algemene delers op:

- Het kost relatief veel tijd om cultuurverschillen tussen organisaties onderling (en daar binnen de hulpverleners/vertrouwenspersonen) te overbruggen om in vertrouwen met elkaar te kunnen samenwerken
- De problematiek van de meeste gezinnen is complex en het wantrouwen t.o.v. de hulpverlening groot
- Een omschrijving van twee of drie profielen binnen de doelgroep lijkt mogelijk
- De doelgroep spreekt vaak nauwelijks de Nederlandse taal waardoor toepassen van adviezen in de opvoeding lastig is
- Gezinswerkers ervaren dat hun culturele competenties zijn vergroot. Andersom weten vertrouwenspersonen zich steviger te positioneren in de hulpverleningsketen middels coaching van en kennisoverdracht door de medewerkers uit de geïndiceerde jeugdzorg

De lessen die in deze projecten zijn geleerd, worden meegenomen in de verdere vernieuwing van het zorgaanbod in de provincie Utrecht. De provincie zal in het kader van de transitie jeugdzorg de opgedane kennis delen met de gemeenten.

## **9. Algemene informatie**

### **Website UJC**

[www.ujc.nl](http://www.ujc.nl)

### **Website Sociale Agenda**

[www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda](http://www.provincie-utrecht.nl/socialeagenda)