

## Uitkomsten gesprekken ‘Statenleden ontmoeten Cliënten’

Den Haag, 21 december 2012

Beste Statenleden,

Allereerst wil ik u allen hartelijk danken voor de wijze waarop u zich dit jaar heeft laten informeren door cliënten. Van veel cliënten hebben wij gehoord dat u op zeer uitnodigende wijze de gesprekken met hen heeft gevoerd.

JIJ Utrecht kijkt terug op een succesvolle nieuwe aanpak. Waarbij cliënten uit verschillende zorgvormen met u in vertrouwelijke setting in gesprek zijn gegaan. Dit jaar waren met de cliëntengesprekken alle instellingen vertegenwoordigd (BJU, De Rading, LSG Rentray Joozt, Zandbergen, Leger des Heils, stichting Timon, Lijn 5 Meerwijck, Trajectum en Reinaerde).

Hierbij stuur ik u graag een overzicht van de belangrijkste uitkomsten uit de verschillende gesprekken die hebben plaatsgevonden. In tegenstelling tot voorgaande jaren, zijn de uitspraken duidelijk toe te wijzen aan cliënten uit een bepaald type zorgvorm. Wel is het lastiger om hier gezamenlijk generieke conclusies aan te verbinden.

Graag gaan we met u in gesprek om te kijken op welke wijze we met elkaar een passende opvolging kunnen geven aan deze uitkomsten. Mocht u extra informatie willen op basis van onderstaande uitkomsten, bijvoorbeeld meer context dan horen wij dat graag van u.

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

Vriendelijke groeten,  
Mede namens het JIJ Utrecht team,

Christian Schütte  
JIJ Utrecht

## Uitspraken tijdens de Statenleden ontmoeten Cliënten gesprekken

### Bureau Jeugdzorg Utrecht

- (Moeder van Marokkaanse komaf) Kies ervoor om bij de start **meer te overleggen** juist ook met de moeder. Dat overleggen begint bij goed uit te leggen **waarom** iemand hulp nodig heeft.
- (Kamer Training Centrum) de constante begeleiding van een **casemanager van bureau jeugdzorg is heel goed**. Jongere heeft daar dagelijks contact mee, ook gewoon over hoe het gaat.
- (Leefgroep) Zorg bij **uithuisplaatsing** dat jongere 'rustig' afscheid kan nemen van eigen omgeving (school, vrienden, eigen spullen).
- (Opvang tienermoeders) De **bemiddeling vanuit Jeugdzorg**, tussen haar en de vader is erg prettig. Jongere heeft het idee dat ze goed in de gaten hebben wat belangrijk is voor haar zoon, maar ook voor haar.
- (Dagbehandeling) **Dezelfde casemanager** is aanwezig als bij familielid, deze het gezin goed kent. Daarbij is er nog steeds **hetzelfde aanspreekpunt**. Dit wordt als belangrijk en positief ervaren.
- **Manage de verwachtingen** - pas op dat je als Bureau Jeugdzorg niet te onbekend bent. Jongeren waren bang weggestopt te worden of dat ze uit huis moesten en niets meer mochten. Niemand vertelde wat het precies inhield en wat ze te wachten stond. Terwijl de ondersteuning juist zeer behulpzaam was.
- (Crisisopvang) **Luister echt naar het kind en** behandel het **in vertrouwen**.
- (Pleegzorg) Jongere vertelt dat hij verschillende voogden gehad heeft. Wat hij erg positief vond, was een voogd die **snel reageerde** op zijn vragen.
- Jongere heeft in zijn leven met vijf verschillende gezinsvoogden te maken gehad. Dit zorgde ervoor dat hij **zijn verhaal steeds weer opnieuw moest vertellen** aan iemand die niet goed op te hoogte was. Als het gaat om hulpverleners is **stabiliteit** van belang.
- Bekijk als Bureau Jeugdzorg op welke wijze de **kwaliteit van de gezinsvoogden** niet te sterk wisselt.
- (MKD) Wat zou dit gezin graag anders zien: **1 aanspreekpunt die vanuit het kind kijkt**. Nu is het 't gezin zelf dat steeds opzoek gaat naar een diagnose en passende zorg zoekt - maar welke professional verbindt zich aan het kind? Tip aan jeugdzorg: geef vraaggerichte zorg in plaats van aanbod gericht.

### Jeugdzorg instellingen

- (moeder van Marokkaanse komaf) De **klik met een professionals** is erg belangrijk. Er is vertrouwen en er wordt ook gesproken over wat er juist goed gaat.
- (Kamer training Centrum) Niet iedereen heeft dezelfde problemen. Geef jongeren het gevoel dat aan hun **specifieke situatie** wordt gedacht - hou rekening met de levenservaring van de jongeren, ze zijn niet 'dom'.
- (Kamer Training Centrum) zorg er voor dat jongeren **financiële begeleiding** ontvangen om eigen inkomen zorgvuldig te besteden.
- (Leefgroep) positief dat er **veel activiteiten worden georganiseerd** om jongeren te betrekken daarnaast werd de groepsleiding als streng ervaren maar dat vond de jongere juist goed.
- (Opvanghuis Tienermoeders) Er is de **ruimte om eigen dingen te doen**, en heeft daar waar nodig steun aan medebewoners en de begeleiders.
- (Dagbehandeling) Ze ervaren de huidige hulpverlening, als uitermate prettig! Men heeft geduld, **biedt hulp** als er motivatie problemen zijn en **bieden steun** aan de meiden. Daarnaast zijn ze allebei snel en goed geholpen.
- (Residentieel) **Vooraf de beslissers** binnen de jeugdzorg houden onvoldoende rekening met de mening van het kind. Zij luisteren niet echt en nemen de kinderen niet echt serieus. Het voelt als zakelijk en dat er weinig invoelingsvermogen is.
- (Residentieel) De communicatie met ouders en kinderen zou beter kunnen en moeten. De laatste drie maanden heeft zijn vader 1 gesprek gehad, zijn moeder 2. Dat is echt weinig.
- (Crisisopvang) Jongeren zijn **erg blij en tevreden** zijn bij de zorg van de crisisopvang. Ze voelen zich **veilig en vertrouwd**, en dat is het belangrijkste in de zorg.
- (Crisisopvang) Ga zitten met jongeren en neem (misschien na een of twee dagen) **meer tijd om uit te leggen hoe het werkt**.
- (Pleegzorg) Wat de pleegouders erg positief aan de pleegzorgwerker vonden, was dat zij zich als een **goede coach** opstelde en de situatie objectief kon beoordelen zodat het **belang van het kind centraal** bleef staan.
- Ik waardeer het van de groepsleiding dat ik mijn verhaal daar **eerlijk** kan doen. Dat ik het gevoel heb dat ik **gehoord** wordt. Soms begin ik fel, maar als ik mag **uitpraten** kan ik mijn punt maken.
- Het verschil tussen groepsleiding en jongeren mag niet té groot zijn. Stel je als groepsleiding **niet autoritair** op, maar doe het gemeend, vanuit een goede intentie.

- (Residentieel) ik zit sinds kort in de jongerenraad, de directeur is bij die bijeenkomst ook aanwezig geweest. Hij heeft gezegd dat onze suggesties binnen 2-3 weken gerealiseerd gaan worden. Dat gaf een zeer positieve indruk. Het moet nog wel waargemaakt worden.
- (BHU) De begeleiding is altijd **bereikbaar**: 24/7 kun je ze bellen. We hebben het gevoel dat ze (de begeleiding) altijd klaar staan. Dat is erg belangrijk. We hebben een goede **klik** met de begeleiding. Ze zijn **toegankelijk** en **duidelijk**!
- In het begin was ik bang dat ik 24/7 begeleid zou worden, maar dat betekent 24/7 bereikbaarheid (gelukkig!)
- (MKD) Tip aan professionals: **wees eerlijk in de verwachtingen**. Nu zijn vaak beloftes gedaan: hier gaat het goedkomen met uw kind en een paar weken later blijkt het tegendeel (teleurstelling).

#### Vertrouwenspersoon

- (Kamer Training Centrum) Jongeren weten dat er iedere maand iemand komt van het **AKJ**, daar kunnen ze terecht wanneer er **klachten** zijn.
- (Crisisopvang) Iedere week komt er iemand van het **AKJ**, een **vertrouwenspersoon**. Daar kunnen jongeren alles tegen zeggen.

#### Algemeen

- Sta als jeugdzorg juist ook daar **stil bij ontwikkeling en de goede punten**. Door ook de goede punten te bespreken krijg je als ouder energie om door te willen ontwikkelen.
- Geef de cliënt het gevoel dat je er voor het gezin bent, en dat je rekening houdt met de **achtergrond van het gezin**.
- Door het in 1 gezin niet goed aan te pakken, **verspreiden de negatieve verhalen** zich binnen een hechte gemeenschap van buitenlandse komaf.
- **De gelijkheid van OTS en vrijwillig aanpassen**. Het lijkt oneerlijk dat een jongere vrijwillig het huis uit is gegaan omdat het echt niet meer ging, er straks niets meer betaald wordt. Alles voor school en woning moet haar moeder betalen en dat gaat bijna niet. Bij OTS wordt alles betaald.
- Jongere heeft zo vaak haar verhaal moeten vertellen. Er zijn in haar ogen niet voor niets **dossiers**, dus die moeten meer gelezen worden. Natuurlijk wil ze wel iets vertellen, dat is ook goed, maar dit voelt als geen interesse.
- (Pleegzorg) Jongere geeft aan dat ze, als zij het voor het zeggen had, **de controle op gezinnen** beter zou willen zien. Mede door haar negatieve ervaringen.

- (Residentieel) Zorg dat er **beter geluisterd** wordt en meer met emoties wordt rekening gehouden. Ook zou het goed zijn als er meer controle komt op het nakomen van de gemaakte afspraken
- (Pleegzorg) Wat pleegzorg moeder als een groot risico ervaart, is de **marktwerking** en het **eigen belang** van de instituties **tijdens de transitie**. Het gevaar bestaat dat men door de concurrentiedrang **vergeet het kind centraal te stellen**. Ook vraagt ze zich af of gemeenten wel voldoende toegerust zijn om de jeugdzorg over te nemen.
- (Ambulant) **Respect voor de kinderen** belangrijk. Met name de emotionele kant of wel wat de kinderen wel of niet kunnen voelen, dan wel kunnen begrijpen en verwerken.
- Als ik statenlid zou zijn, zou ik **veel vaker SoC bijeenkomsten** (de dialoog opzoeken) organiseren. Dan zijn we geen nummertje meer en ook voor de groepsleiding zijn dit soort gesprekken belangrijk.
- Het **CJG** is geen bekend begrip voor een cliënt, zorg ervoor dat deze meer bekendheid krijgt binnen gemeenten.
- (MKD) Ervaring: **vele systemen verkend, maar geen enkel systeem is passend (of daar past deze jongen niet in)**, rest dus een zorgplek (waar de ouders totaal niet achter staan en geen vertrouwen in hebben). **De jongen valt buiten de boot**.
- (MKD) Ik zou als statenlid de naam van het MKD veranderen - het woord 'medisch' roept beeld op van kinderen in rolstoelen. Er wordt snel gemedicaliseerd.

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

Christian Schütte  
JIJ Utrecht