

Aan Provinciale Staten  
Statencommissie Wonen, Maatschappij en Cultuur

DATUM	07-05-2013	REFERENTIE	Rosalie Verburg
ONS NUMMER	80E285F5	DOORKIESNUMMER	2574
NUMMER PS	2013WMC27	E-MAILADRES	rosalie.verburg@provincie-utrecht.nl
BIJLAGE	N.V.T.		

**Onderwerp Statenvrief: Opvolging Statenleden ontmoeten Cliënten jeugdzorg 2012**

**Voorgestelde behandeling: ter informatie**

Geachte dames en heren,

**Inleiding**

Met deze Statenvrief wordt u ingelicht over de wijze waarop de provincie Utrecht in samenwerking met Bureau Jeugdzorg Utrecht (BJU) en de Aanbieders van Jeugd- en Opvoedhulp (J&O) opvolging geeft aan de uitkomsten van de ontmoeting tussen Statenleden en cliënten uit de Utrechtse jeugdzorg.

*Voorgeschiedenis*

In november en december 2012 heeft de jaarlijkse ontmoeting plaatsgevonden tussen Statenleden en cliënten uit de Utrechtse jeugdzorg. Er is gekozen voor een nieuwe setting waarin Statenleden per tweetal een bezoek hebben gebracht aan cliënten. Van deze ontmoetingen zijn verslagen gemaakt, die door JIJ Utrecht zijn samengevat in "Uitkomsten – Statenleden ontmoeten cliënten". De uitkomsten zijn in een woordvoerdersoverleg en de commissievergadering d.d. 25 februari 2013 overgenomen. Er is toegezegd dat de Statenleden in de Commissievergadering van 27 mei 2013 worden geïnformeerd over de wijze waarop opvolging wordt gegeven aan de uitkomsten.

*Essentie / samenvatting:*

In de voorliggende periode zijn de uitkomsten met BJU en Aanbieders J&O gedeeld en besproken. De Aanbieders van J&O en BJU herkennen het beeld uit het verslag. Instellingen zien naast een aantal kritische opmerkingen, ook positieve opmerkingen van cliënten terug en zijn daar blij mee. Door de voortdurende investeringen van de afgelopen jaren is het thema cliëntenbeleid vast onderdeel geworden van het beleid van BJU en de Aanbieders van J&O. Met ondersteuning van JIJ Utrecht worden jaarlijks plannen van aanpak gemaakt door de instellingen die worden getoetst in de kwartaalgesprekken met de provincie Utrecht. Hieruit is gebleken dat het thema cliëntenbeleid hoog op de agenda staat bij de instellingen.

BJU en de Aanbieders van J&O nemen de opmerkingen c.q. signalen uit het verslag serieus en zullen deze gebruiken om de dienstverlening en de kwaliteit van zorg verder te verbeteren. De uitkomsten benadrukken verder dat elke cliënt uniek is die vraagt om een aanpak op maat, hetgeen door dit verslag nog eens extra onder de aandacht is gebracht. Met BJU en Aanbieders van J&O is afgesproken dat voorbeelden op casuïstiek niveau periodiek aan de orde zullen komen in de kwartaalgesprekken met de provincie. Hierdoor kunnen de instellingen specifiek aangeven hoe zij met dergelijke signalen omgaan en op welke wijze zij dit in hun beleid meenemen.

Daarnaast geven de instellingen aan dat door de nieuwe sturingsvisie en bijbehorende manier van financieren, waarbij het perspectief van het kind als uitgangspunt wordt genomen, steeds beter kan worden beantwoord aan de overkoepelende thema's 'verwachtingsmanagement richting cliënten' en 'toekomstgerichte zorg'. Opgemerkt wordt echter ook dat, gezien de diversiteit van de doelgroep en de aard van de problematiek, men de verwachtingen niet kan waarmaken dat er nooit meer aanleiding zal zijn tot kritische opmerkingen van cliënten.

Verder geven Aanbieders van J&O en BJU aan dat er diverse instrumenten worden ingezet om cliënten een stem te geven in de kwaliteitsverbetering van de zorg, zoals de JIJ-meter en de prestatie-indicatoren cliënttevredenheid, doelrealisatie en beëindiging van zorg. De uitkomsten hieruit worden vervolgens weer doorvertaald in het beleid. In 2013 wordt de positie van de cliënt verder versterkt door:

- De JIJ-meter wordt per 2013 verplicht afgenomen in alle instellingen en de resultaten hiervan worden gedeeld met de provincie Utrecht en geagendeerd voor het kwartaalgesprek.
- Er worden instelling overstijgende bijeenkomsten georganiseerd voor professionals over cliëntenbeleid.
- Blijvende inzet van stagiaires bij de aanbieders van J&O op het gebied van cliëntenparticipatie.
- Er worden bij Aanbieders van J&O en BJU digitale tools en fora ontwikkeld, zoals VIP bij BJU, waardoor cliënten eenvoudiger hun stem kunnen laten horen.
- Het provincie brede cliëntenpanel wordt op peil gehouden.

Voor de komende jaren (2013-2014) zal de nadruk daarnaast komen te liggen op de transitie. Door een aantal Aanbieders van J&O wordt aangegeven dat de verbetering van zorg onder andere zit in de zorgvernieuwing onder invloed van de transformatie, bijvoorbeeld door het eigen kracht principe. De provincie Utrecht zal cliëntenparticipatie verder in de transitie positioneren door:

- Het thema cliëntenbeleid is als één van de vijf hoofdthema's opgenomen in de Transitie-agenda. Een werkgroep van gemeenten en provincie zal zich specifiek bezig gaan houden met dit thema.
- Het organiseren van een kennisatelier over het thema cliëntenbeleid.
- Verdere borging van cliëntenparticipatie binnen de instellingen.
- De kennis en ervaring van cliëntenbeleid op provinciaal niveau beschikbaar houden en verder ontwikkelen, totdat de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor cliëntenparticipatie verschuift naar het lokale veld.

#### *Meetbaar / beoogd beleidseffect*

Versterking van de positie van de cliënt en hun ouders in de Utrechtse Jeugdzorg.

#### **Financiële consequenties**

N.V.T.

#### **Vervolgprocedure/voortgang**

Eind 2013 zal er opnieuw een ontmoeting van Statenleden plaatsvinden met cliënten uit de Utrechtse jeugdzorg, gebruikmakend van dezelfde setting als in 2012. Verbeterpunten voor deze setting betreffen: duidelijke afspraken over de regie van de gesprekken, doel van het gesprek verhelderen voor de cliënten en verwachtingsmanagement t.a.v. de ontmoetingen.

Gezien het transitieproces, zullen in 2013 ook Raadsleden worden uitgenodigd voor de ontmoetingen.

#### **Concreet voorliggende vraag aan statencommissie / Provinciale Staten**

Kennis te nemen van deze brief.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

De voorzitter,  
De secretaris,