

2005ZCW103A

Provincie Utrecht

**Provinciaal Utrechts
Jeugdzorgbeleid**

“houvast en speelruimte”

Voortgangsrapportage

**AMI
november 2005**

Inhoudsopgave

- | | |
|------------------------------------------------------------|---------------|
| <i>1. Korte samenvatting van de opdracht</i> | <i>pag. 3</i> |
| <i>2. Het plan van aanpak</i> | <i>pag. 4</i> |
| <i>3. Het Provinciaal Cliëntenplatform in de Jeugdzorg</i> | <i>pag. 5</i> |
| <i>4. De cliëntenraden</i> | <i>pag. 8</i> |

Bijlagen:

- | | |
|----------------------------------------------------------|----------------|
| <i>1. Provinciaal Cliëntenplatform Jeugdzorg Utrecht</i> | <i>pag. 10</i> |
| <i>2. Samenvatting cliëntenraden per instelling</i> | <i>pag. 12</i> |

1. Korte samenvatting van de opdracht

Op 26 oktober 2004 heeft het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Utrecht besloten AMI opdracht te verlenen om de actiepunten m.b.t. jeugdzorg van de nota vernieuwend cliëntenbeleid te realiseren. De opdracht van de Provincie Utrecht aan AMI bestaat uit twee hoofdonderdelen (op te delen in twee te onderscheiden deelprojecten):

- 1- *Het opzetten en ondersteunen van een provinciaal cliëntenplatform jeugdzorg (incl. een advies m.b.t. de onderbrenging van dit platform).*
- 2- *Ondersteuning van cliëntenraden van BJU en zorgaanbieders.*

Beide onderdelen van de opdracht zijn een invulling van de missie van de Provincie in haar nieuwe rol als regisseur in de jeugdzorgketen, om een voldoende toegankelijk, toereikend, vraaggestuurd, cliëntgericht, en samenhangend jeugdzorgaanbod in de provincie Utrecht te realiseren. De bovengenoemde opdracht dient daar een actieve en zichtbare bijdrage aan te leveren.

De opdracht aan AMI is opgedeeld in twee fasen:

Fase 1 (tot en met november 2006); de opbouwfase, waarbij het positioneren en opbouwen van het provinciale platform en het samen met de zorgaanbieders positioneren en versterken van de cliëntenraden, centraal staat.

Fase 2 (tot en met november 2008); de professionalisatiefase, waarbij het verder professionaliseren en institutionaliseren van platform centraal staat en de institutionalisering van de cliëntenraden wordt afgerond.

Deze voortgangsrapportage beschrijft de gerealiseerde resultaten in de eerste (opbouw)fase van de opdracht in het eerste jaar (tot november 2005). Daartoe zullen achtereenvolgens de resultaten met betrekking tot het opbouwen van het platform en de resultaten in het opbouwen en ondersteunen van de diverse cliëntenraden worden weergegeven.

2. Het plan van aanpak

Na het vaststellen van het plan van aanpak dd. 15 januari 2005 door de Provincie, is AMI gestart met een kennismakingsronde langs de diverse belangrijkste betrokkenen in het werkveld. Deze kennismakingsronde had als redenen dat;

- voor het opbouwen van het provinciale cliëntenplatform, maar met name wat betreft de professionalisering van de cliëntenraden, ondersteuning van alle partijen (Provincie, zorgaanbieders en Bureau Jeugdzorg Utrecht) vanaf de start een belangrijke succesfactor is, en
- het vermoeden dat er enige scepsis bestond bij de diverse partijen in de jeugdzorg (w.o. de zorgaanbieders en BJU) betreffende de initiatieven van de Provincie.

In de kennismakings- en oriëntatiegesprekken met de diverse spelers (o.m. de jeugdzorgaanbieders en Bureau Jeugdzorg Utrecht):

- is AMI (en haar opdracht van de Provincie) geïntroduceerd,
- zijn de verwachtingen en wensen van de diverse betrokkenen bij de opdracht geïnterpreteerd,
- is de weerstand getoetst en in kaart gebracht,
- zijn de ideeën van AMI m.b.t. de positionering (en toegevoegde waarde), opbouw en ondersteuning van zowel de cliëntenraden als het platform getoetst,
- is de status van de cliëntenraden bij de zorgaanbieders en BJU in eerste aanzet geïnterpreteerd, en
- is draagvlak gecreëerd voor het ondersteunen (en waar nodig opbouwen) van de cliëntenraden en het opbouwen van provinciale platform in de jeugdzorg.

Deze kennismakingsronde in het eerste kwartaal van 2005 en de oriënterende gesprekken hebben hun doel bereikt. Zij hebben geleid tot constructieve discussies over de inhoudelijke ideeën over de cliëntenraden en het platform. Met name met betrekking tot de realiseerbaarheid en toegevoegde waarde van zowel het platform als de cliëntenraden. In samenspraak met de Provincie en de diverse partijen in de jeugdzorg zijn de toegevoegde waarde en, nu ook in de ogen van de betrokken partijen realistische, plannen van aanpak in het tweede kwartaal vastgesteld.

Op dit ogenblik worden deze plannen van aanpak gerealiseerd.

3. Het Provinciaal Cliëntenplatform in de Jeugdzorg

3.1 Inleiding

Het platform in de jeugdzorg dient mogelijk te maken dat a. op provinciaal niveau de stem van de (jeugdzorg)cliënt goed wordt gehoord en vertegenwoordigd, en b. er een onafhankelijk instituut is dat de cliënten in de jeugdzorg informeert en betreft vanuit de positie en het belang van de cliënt (jeugdigen en ouders).

3.2 Opbouw en Inrichting Provinciaal Cliëntenplatform 2005

Tot en met mei 2005 is de aandacht in dit deelproject gericht geweest op het vaststellen van de vorm en inhoud van het platform. Dit in samenspel met de belangrijkste betrokkenen. In het eerste kwartaal is geïnvesteerd in het creëren van duidelijkheid omtrent de toegevoegde waarde en de positie van het platform (zie ook bijlage 1). In het tweede kwartaal heeft de vorm en inhoud van het platform verder gestalte gekregen. Daarnaast is in het tweede kwartaal de opbouw van het platform verder uitgewerkt, geconcretiseerd en, op basis van de diverse gesprekken op onderdelen aangescherpt. Dit heeft geresulteerd in een solide platformprofiel en opbouwplan. Het platformprofiel (een platform met een stevige bezetting) is zodanig vormgegeven dat zij daadwerkelijk invloed kan uitoefenen binnen de gehele keten van de jeugdzorg. Het derde kwartaal is gebruikt om enerzijds de ideeën over het opbouwen en inrichten van het platform en de toegevoegde waarde van het Platform, verder te concretiseren en te specificeren. Daarbij is gestart met de werving van de leden die plaats willen nemen in het Provinciaal Platform. Tevens is gestart met het vormgeven en inrichten van de voeding voor het platform. Noodzakelijk om de verbinding tussen het platform en de cliënt in de jeugdzorg stevig en zichtbaar te kunnen leggen. Want de client blijft immers centraal staan.

In het vierde kwartaal staat de afronding van de werving van de kandidaten voor het platform centraal. Er is reeds een eerste selectie gemaakt uit de kandidatenlijst en de eerste gesprekken zijn gevoerd. Dit staat op het punt van afronding, want de eerste bijeenkomsten van het platform zullen in het vierde kwartaal plaats gaan vinden. Daarnaast staat het vierde kwartaal in het teken van het inrichten van de verdere verbinding van het platform met de cliënt in de provincie. Daartoe wordt aansluiting gezocht met andere bestaande cliëntnetwerken, wordt de toegang voor de client vereenvoudigd (de website en telefonische bereikbaarheid is per november gerealiseerd) en worden de voorbereidingen voor de eerste bijeenkomsten in gang gezet.

3.3 Vierde kwartaal in meer detail

Eenzijds vindt in het vierde kwartaal de afronding van het wervingsproces plaats, anderzijds wordt er voortgebouwd op de positie die het platform dient te krijgen binnen de gehele keten van de jeugdzorg in de provincie.

Werving kandidaten

De werving van platformleden is voorspoedig verlopen. Aan de hand van de 'platformtypen' is gesproken met personen die ofwel vanuit client, politiek of professional oogpunt betrokken zijn (geweest) bij de jeugdzorg in de Provincie Utrecht.

Er zijn zes kandidaten geselecteerd die voldoen aan de gestelde profielen. De contacten met deze kandidaten verlopen goed. De gesprekken zijn als inspirerend ervaren. Na individuele gesprekken te hebben gevoerd, staan de beoogde leden positief tegenover de opbouw en inrichting van het Platform. In de eerste week van november wordt met deze kandidaten een eerste bijeenkomst georganiseerd, waarin kennismaking met medekandidaten centraal staat. Naar aanleiding van deze bijeenkomst vindt de definitieve vaststelling van de leden van het platform medio november plaats.

Inrichting en vormgeving Platform

Het platform heeft een goede ondersteuning om in de toekomst (inhoudelijk) onderbouwde adviezen die geconcentreerd zijn op 'wat de cliënt echt wil', uit te kunnen brengen. Daarvoor is een sterk en betrouwbaar netwerk binnen de jeugdzorg in de Provincie Utrecht noodzakelijk. Hetgeen bewerkstelligd kan worden op het moment dat er gebruik gemaakt kan worden van zowel ervaringen van cliënten, als kennis en ervaring van andere direct en indirect betrokkenen. In het vierde kwartaal wordt veel energie gestoken in het in kaart brengen en opbouwen van bovengenoemd netwerk.

Het Centrum voor de Jeugdzorg is de projectorganisatie die reeds vanaf begin 2004 door is ingericht om het platform (en ook de cliëntenraden) te ondersteunen. Als ondersteunde organisatie van het platform heeft zij voor de aansluiting bij de cliënt in de provincie contacten opgebouwd die hiervoor ingezet kunnen worden. Dat wordt in het vierde kwartaal verder geïnstitutionaliseerd. Daarbij is onder andere te denken aan klankbordgroepen van cliënten en andere betrokkenen, panels en thema-avonden. In samenspraak met de personen en organisaties die ondersteunen in het opbouwen van het netwerk, wordt op dit moment bekeken welke instrumenten kunnen worden ingezet. En uiteraard zal de verbinding met de cliëntenraden (in opbouw) in het vierde kwartaal verder worden ingericht.

3.4 Vervolgaanpak

Na de definitieve vaststelling van de platformleden, wordt de eerste Platformbijeenkomst medio december georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst wordt de rolverdeling binnen het platform besproken (waaronder de voorzittersrol) en de belangrijkste eerste thema's vastgesteld.

Medio januari 2006 wordt een officiële 'kick-off' bijeenkomst georganiseerd. Op deze bijeenkomst worden provincie, betrokken partijen in de jeugdzorg binnen de Provincie Utrecht en de pers uitgenodigd. Dat is het maatschappelijk zichtbaar en voelbaar startpunt voor het platform.

4. De cliëntenraden

3.1 Inleiding

De cliëntenraden dienen de cliënten van de diverse jeugdzorgaanbieders (en Bureau Jeugdzorg) te vertegenwoordigen in hun belangen, eisen en wensen. De cliëntstem (beter) hoorbaar te maken binnen de instelling. En zo niet alleen betrokken te zijn bij de dagelijkse wijze van werken van een instelling, maar ook bij de totstandkoming en realisering van haar beleid.

3.2 opbouw en ondersteuning van de cliëntenraden 2005

In het eerste kwartaal hebben de inspanningen van AMI met betrekking tot de ondersteuning en opbouw van de cliëntenraden, zich met name geconcentreerd op de kennismaking met de (bestaande) cliëntenraden en het management van de verschillende zorgaanbiederinstellingen en BJU. Om zowel de wensen en eisen met betrekking tot de vorm en inrichting van de cliëntenraden te inventariseren, als haar ideeën te toetsen omtrent deze vorm en inrichting. Zo zijn bij de betrokken partijen de ideeën getoetst over de positionering (toegevoegde waarde) van de cliëntenraden.

Deze inspanningen hebben aan het einde van het tweede kwartaal geresulteerd in een presentatie voor de Provincie en zorgaanbieders waarin de conclusies uit de voorgesprekken en ideeën voor de vervolgaanpak van AMI zijn toegelicht. Daarbij is als uitgangspunt genomen om de inspanningen voor de opbouw en ondersteuning van cliëntenraden, zo direct mogelijk aan te laten sluiten bij de wijze waarop de cliëntstem op dit moment georganiseerd is, binnen de diverse instellingen. Aansluiting bij bestaande initiatieven sloot aan op de wens van de instellingen meer te kunnen doen met minder, anders gezegd, maximaal rendement te halen voor en door de client met zo efficiënt mogelijke inzet van de beschikbare middelen.

De voorgestelde aanpak en ideeën voor de opbouw en ondersteuning van cliëntenraden zijn vervolgens ten uitvoer gebracht. Hoofdonderdelen daarvan waren:

- een plan van aanpak opzetten met de personen binnen de zorginstellingen die zich op het moment bezig houden met het vertegenwoordigen van de cliëntstem (de cliëntenraden zelf, jongerenraden, de kwaliteitsmanager, cliëntenraadondersteuners, etc.)
- een nulmeting (startsituatie in kaart, ambities en doelstellingen helder en behoeften en verwachtingen in de ondersteuning in kaart brengen)
- opbouwplan of versterkingsplan ontwerpen (op basis van nulmeting een instellingsspecifiek opbouwplan of versterkingsplan ontwerpen voor de

vervolgstappen die als vertrekpunt aansluiten bij de huidige wijze waarop de cliëntstem is georganiseerd

- 'à la carte' model (waarin instrumenten worden ontwikkeld en aangeboden die aansluiten op de behoeften van de mensen die zich bezighouden met het vertegenwoordigen van de cliëntstem binnen de instellingen) gericht op versterking van cliëntparticipatie binnen de instelling

Met name omdat de gekozen richting ruimte laat om aan te sluiten bij bestaande initiatieven binnen de instelling, spreekt dit cliënten en de zorgaanbieders zelf aan. De uitdaging daarbij is om zwaar klinkende thema's als 'beleidstoetsing' en 'beleidsbeïnvloeding', vertaalbaar te maken naar de doelgroep, jeugdigen en ouders. Mede daartoe worden de inspanningen niet alleen gericht op het versterken van de cliëntenraden en haar leden zelf, maar ook op het versterken van de medewerkers van de instellingen (op alle niveau's) in de wijze waarop zij bezig zijn met het verbinden van de cliëntstem aan het beleid van de instelling.

In het derde kwartaal zijn contacten geïntensiveerd met de cliëntenraden en anderen die zich bezighouden met de organisatie van de cliëntstem. Met de 8 zorginstellingen (inclusief Bureau Jeugdzorg) heeft, conform plan, een nulmeting plaatsgevonden en is een opbouwplan of versterkingsplan opgesteld. Dat betreft twee hoofdcategorieën:

A.

- Stichting Valkenheide (met de cliëntenraad)
- Bureau Jeugdzorg Utrecht (met de cliëntenraad)
- Trajectum (met de cliëntenraad)

B.

- Meerwijck (met de kwaliteitsmanager)
- Maatschappij Zandbergen (met de kwaliteitsmanager)
- De Rading (met de kwaliteitsmanager)
- Stichting Timon (met de kwaliteitsmanager)
- UJL (met de kwaliteitsmanager)

3.3 Vierde kwartaal in meer detail

Dit deelproject bevindt zich nu in de fase waarin de opbouw- en versterkingsplannen gereed zijn en in de uitvoering zitten. Dat betekent dat per instelling instrumenten worden ontwikkeld om a. de cliëntenraden die er zijn (3) te versterken waar nodig en gewenst, b. met de instellingen die (nog) geen formele cliëntenraad hebben een cliëntenraad op te bouwen. Dit moet ertoe leiden dat aan het einde van het vierde kwartaal alle instellingen een cliëntenraad (of varianten daarop) geïnstitutionaliseerd hebben.

Bijlage 1. Provinciaal Cliëntenplatform Jeugdzorg Utrecht

1. Toegevoegde waarde

De kwaliteit van de jeugdzorg in de Provincie Utrecht wordt door vele schakels in de jeugdzorgketen beïnvloed en bepaald. Dat gaat van de individuele jeugdhulpverlener tot aan het provinciaal (en landelijk) beleid in de jeugdzorg. Meerdere instrumenten en mechanismen zijn in ontwikkeling die daaraan een bijdrage dienen te leveren. Dat betreft de kwaliteit van de jeugdzorg in meest directe zin zoals de C-toets, doelrealisatie en interne audits. Maar ook de kwaliteit van de jeugdzorg in meer beleidsmatige zin (zoals de provinciale regierol vastgelegd in de notitie en nota's van de Provincie). Dat roept de vraag op welke zinvolle bijdrage het Cliëntenplatform in de jeugdzorg Utrecht daar aan kan leveren.

De diverse betrokken partijen in de keten van de jeugdzorg zijn actief in het versterken van hun bijdrage aan de kwaliteit van hun onderdeel in de jeugdzorgketen (in meer en minder mate vanuit het perspectief van de cliënt). De kwaliteit van de jeugdzorg in de provincie Utrecht wordt echter niet alleen bepaald door de individuele spelers in het werkveld, maar tevens (en wellicht in hoge mate) door het samenspel van al deze spelers. Zijn zij gezamenlijk in staat een voldoende toegankelijk, toereikend, vraaggestuurd, cliëntgericht, en samenhangend jeugdzorgaanbod te realiseren? Vanuit de positie van de (potentiële) jeugdzorgcliënt een wezenlijke en legitieme vraag. Valt er geen aandachtsveld of groep tussen de wal en het schip? Sluiten de initiatieven van de Provincie aan bij de initiatieven van de jeugdzorgaanbieders (en zijn dat wel de goede)? Lopen de klantroutes van een cliënt van begin tot einde voldoende soepel? Wordt er goed overgedragen? Wordt er in onderlinge samenhang niet alleen gekeken naar de aandachtspunten van vandaag, maar ook de mogelijke probleempunten in de samenleving van de nabije toekomst? Word ik niet van het kastje naar de muur gestuurd?

Daar ligt de toegevoegde waarde van het platform. De stem van de cliënt in de provincie Utrecht te laten horen daar waar het de integrale jeugdzorg betreft. Zij versterkt, waar nodig en gewenst, vanuit het perspectief van de cliënt, de integrale keten van de jeugdzorg. Zo is zij een onafhankelijk instituut dat toetst en beoordeelt vanuit het cliëntperspectief of het samenspel van de partijen binnen de jeugdzorg van voldoende kwaliteit is om een compleet, vraag- en probleemgestuurd, jeugdzorgaanbod te realiseren. Zowel bekeken vanuit het jeugdzorgaanbod nu, als de te verwachten jeugdzorgvragen en problemen in de (nabije) toekomst.

Uiteraard combineert het platform dit met haar functie om;

- (potentiële) jeugdzorgcliënten te voorzien van de voor hen noodzakelijke informatie (en informatie te vergaren of de doelgroepen), en
- de kwaliteit van het integrale jeugdzorgaanbod in de provincie te beoordelen vanuit het cliëntperspectief,
- cliënten in te schakelen bij het tot stand komen van het provinciaal jeugdzorgbeleid,

Het accent daarbij zal geplaatst worden op het beoordelen en beïnvloeden van het samenspel in de keten tussen de diverse ketenpartners

2. Platformprofiel

Het platform bestaat uit drie 'type' leden met elk een eigen achtergrond en inbreng. Dat schept de mogelijkheid een platform op te bouwen met vele complementaire competenties. En voldoende stevigheid in het platform te brengen om een goede gesprekspartner met de diverse partijen in de jeugdzorg te kunnen zijn.

- Ervaren bestuurders. Die politiek 'gepakt en gemazeld' zijn. Die (politieke) besluitvorming kennen als een uitdagend werkveld en in staat zijn besluitvormingsprocessen te beïnvloeden zonder daar direct zelf verantwoordelijkheid en bevoegdheden in te hebben. Die weten hun invloed uit te oefenen in het bijeenbrengen van strategie, beleidsvorming, beleidsuitvoering en beleidstoetsing. Om deze rol goed te vervullen lijkt ervaring in de politiek/belangenvertegenwoordiging een vereiste.
- Jeugdzorgkenners. Die de jeugdzorg, jeugdzorgvragers en jeugdzorgaanbieders en de ontwikkelingen binnen de jeugdzorg, vanuit het vak goed kennen. Die actuele kennis en ervaring met de jeugdzorg kan worden ingezet om de verbinding te leggen tussen wat het platform signaleert, wat er binnen de jeugdzorg speelt en waar jeugdzorgvragers behoefte aan hebben. Deze kennis en ervaring uit het 'veld' kan tevens worden ingezet om de 'zwakke schakels' in de cliëntroutes, in de onderlinge samenwerking tussen spelers, in de informatievoorziening, etc. te interpreteren en ontrafelen.
- Provincie Utrecht-kenners. Die veel mensen in de provincie kennen en die het platform van deze informatie kunnen voorzien. Zij weten wat er in de provincie Utrecht gebeurt. Ook in relatie tot het jeugdzorgaanbod. Zij zijn liefhebbers van activiteiten in de provincie die het platform in contact brengen met belangrijke spelers die van betekenis kunnen zijn voor het versterken van een aaneengesloten schakels in de (totale) jeugdzorg Utrecht.

Bijlage 2 Samenvatting cliëntenraden per instelling

Uitgangspunt in het versterken van de cliëntparticipatie binnen de jeugdzorginstellingen en BJU, is alle initiatieven zo direct mogelijk op de bestaande situatie binnen een instelling aan te laten sluiten. De inspanning voor het opzetten en voldoende goed laten functioneren van een cliëntenraad of een instituut dat zich daarmee bezig houdt, moet zich 'uitbetalen' in zichtbaar en meetbaar positieve effecten op de kwaliteit van de jeugdzorg vanuit perspectief van de cliënt (jeugdigen en ouders). De wijze waarop vorm gegeven wordt aan die cliëntparticipatie kan en zal dus per instelling verschillen.

Hieronder wordt per instelling een overzicht gegeven van:

- *achtergrond* (hoe heeft instelling vormgegeven aan cliëntparticipatie?)
- *huidige status* (hoe is de cliëntparticipatie momenteel georganiseerd?)
- *ambitie versterking cliëntparticipatie* (wensen en behoeften in versterking cliëntparticipatie)
- *aanpak vervolg* (opbouw- of versterkingsaanpak en mijlpalen)

Stichting Valkenheide

Achtergrond

De cliëntenraad Valkenheide heeft de afgelopen jaren met wisselend succes gefunctioneerd. Sterk verloop in de samenstelling en een lage mate van interesse en loyaliteit bij andere cliënten, hebben geleid tot periodieke uitstroom van kennis en ervaring. Dit heeft tot gevolg gehad dat het 'wiel opnieuw moest worden uitgevonden'. Sinds 2004 bestaat de cliëntenraad uit 2 enthousiaste leden met de ambitie de stem te vertegenwoordigen van de cliënt van Valkenheide.

Huidige status

Momenteel bestaat de huidige cliëntenraad uit twee enthousiaste leden aangevuld met een cliëntenraad ondersteuner die door Stichting Valkenheide beschikbaar is gesteld. Een (mogelijk) derde lid heeft zich daar recentelijk aan toegevoegd. De inspanningen van de cliëntenraad hebben zich met name gericht op het aantrekken van nieuwe leden, dit om de ambitie te kunnen waarmaken uit naam van een brede cliëntpopulatie te spreken. Momenteel is bij Stichting Valkenheide door slechts één van de drie divisies vertegenwoordigd in de cliëntenraad. Om haar rol als stem van de cliënt beter te kunnen waarmaken is recentelijk ruimte gereserveerd tijdens bijeenkomsten om een vertegenwoordiging van de jongerenraad Valkenheide te betrekken bij de activiteiten van de cliëntenraad. Dit geeft informatie over wat er leeft bij de jongeren en geeft mogelijk input voor de thema agenda van de cliëntenraad.

Ambitie versterking Cliëntparticipatie

Korte termijn ambitie cliëntenraad Valkenheide richt zich op

- het aantrekken van nieuwe leden (meer draagvlak en bredere samenstelling)
- hiervoor is een automatisch wervingsproces ontwikkeld dat de cliëntenraad in staat stelt met een beperkte tijdsinvestering de cliëntenraad op verschillende wijze bij haar achterban onder de aandacht te brengen

Middellange termijn ambitie cliëntenraad Valkenheide richt zich op

- keuze specifieke beleidsthema's
- versterkte samenwerking met de jongerenraad Valkenheide
- keuze en ontwikkeling cliëntparticipatie instrumenten zoals themabijeenkomsten, forums en panels

Aanpak vervolg

Versterking van de cliëntparticipatie Valkenheide richt zich op:

- afronding en implementatie van instrumenten ontwikkeld voor het automatische wervingsproces (beproeven en mogelijk bijsturen)
- vaststellen specifieke beleidsthema's 2006
- uitontwikkeling en implementatie van cliëntparticipatie instrumenten zoals beschreven in versterkingsplan cliëntenraad Valkenheide

Trajectum

Achtergrond

Uitgangspunt voor de samenstelling van de cliëntenraad Trajectum op instellingsniveau is geweest een vertegenwoordiging vanuit de deelraden die op locatie niveau actief zijn om te leren van elkaar en om gezamenlijke beleidsthema's op te pakken

De ervaring leert dat het voor een cliëntenraad op instellingsniveau (over de locaties heen) moeilijk is consistentie en regelmaat in haar functioneren over meerdere jaren heen is te brengen.

Huidige Status

De cliëntparticipatie binnen Trajectum is zo georganiseerd dat er op locatie niveau een deelraad functioneert. De deelraden organiseren los van elkaar themabijeenkomsten, ouderavonden en informatie bijeenkomsten om de ouders / verzorgers te informeren over en te betrekken bij het beleid van de instelling. Momenteel functioneert de deelraad van Bethanië en de Zevenster goed. Er liggen goede relaties met locatie managers en groepswerkers enerzijds en de ouders / verzorgers anderzijds. Actieve informatieplicht vanuit de instelling aan ouders is één van de resultaten die is geboekt

Ambities versterking Cliëntparticipatie

Korte termijn ambitie deelraad(en) Trajectum richt zich op

- het aantrekken van nieuwe leden (meer draagvlak en bredere samenstelling)
- hiervoor is een automatisch wervingsproces ontwikkeld dat de cliëntenraad in staat stelt met een beperkte tijdsinvestering de cliëntenraad op verschillende wijze bij haar achterban onder de aandacht te brengen (het accent komt te liggen op het mobiliseren van de gezinswerkers die ouders / verzorgers informeren over het bestaan van de cliëntenraad)
- het opzetten van een meer structurele beleidsbeïnvloedingsaanpak

Middellange lange termijn ambitie cliëntenraad Trajectum richt zich op

- Organisatie jaarplan in aansluiting op beleidsthema's instelling
- Focuseren activiteiten op specifieke beleidsthema's
- Ontwikkeling cliëntparticipatie instrumenten zoals forums en panels
- keuze en ontwikkeling cliëntparticipatie instrumenten zoals themabijeenkomsten, forums en panels

Aanpak vervolg

Versterking van de cliëntparticipatie binnen Trajectum richt zich op:

- implementatie instrumenten automatisch wervingsproces
- versterking locatie deelraad en aansluiting met andere deelraden (leren van en met elkaar)
- kiezen en richten (investeren voor en uitwerken van specifieke cliëntparticipatie instrumenten)

Bureau Jeugdzorg Utrecht

Achtergrond

De cliëntenraad BJU is bij haar oprichting ondersteund. Vanaf de start heeft de cliëntenraad zich gericht op haar achterban. Gezien de grote cliëntachterban door de poortfunctie die BJU vertolkt is het lastig om alle segmenten van de cliëntachterban te kunnen bedienen.

Huidige Status

Momenteel functioneert de cliëntenraad BJU goed. Dit komt met name door de dragende kracht van een aantal betrokken leden. Ambitie is om er in alles te zijn voor de eigen achterban. Er wordt door de leden geïnvesteerd in:

- het geven van advies op specifieke beleidsthema's
- houden van steekproeven en enquêtes
- organiseren van thema bijeenkomsten voor cliënten

Daarbij worden goede contacten onderhouden met KOG en LOGA

(ouderverenigingen). Een breed netwerk van de voorzitter en actieve leden zijn een belangrijke factor in het succes van de cliëntenraad BJU die haar rol als (on)gevraagd adviseur aan het management van BJU kan waarmaken.

Ambities versterking cliëntparticipatie

De cliëntenraad BJU wil investeren in de ontwikkeling van haar leden middels training en opleiding. Dit moet de leden in staat stellen in verkorte tijd actief te kunnen worden zodat ondanks verloop van het ledenaantal de kennis en ervaring beter geborgd kunnen worden.

Daarnaast wil de cliëntenraad inzetten op:

- het leren van andere cliëntenraden door periodiek bijeen te komen of een virtuele plek van samenkomst te creëren
- het aanleggen van een kennisbank waarmee cliëntenraden makkelijker het werk kunnen doen
- de kwaliteit van de jeugdzorg willen vergroten door het agenderen van taboedoorbrekende beleidsthema's (zoals negatief ouderbeeld beïnvloeding)

Aanpak vervolg

Versterking van de cliëntparticipatie binnen BJU richt zich op:

- Professionalisering van de eigen leden zowel inhoudelijk als procesmatig
- Kruisbestuiving met andere cliëntenraden om te kunnen leren van elkaar
- Verkennen en inzetten nieuwe cliëntparticipatie instrumenten
- Versterking toegankelijkheid van informatie aanbod vanuit de instelling aan de achterban (zoals bijvoorbeeld met succes is aangepakt met het klachtenreglement)

De Rading

Achtergrond

De Rading heeft brede ervaring met een traditionele cliëntenraad. Door gebrek aan continuïteit (sterk verloop, lage mate van interesse en loyaliteit) stierf de cliëntenraad regelmatig een schone dood. De Rading hecht waarde aan de inspraak van cliënten en wil de organisatiegraad van de cliëntstem vergroten middels een meer innovatieve aanpak

Huidige status

Momenteel wordt op verschillende manieren aandacht besteed aan cliëntparticipatie. Binnen de instelling is er een actieve jongerenraad waarin per leefgroep periodiek aandacht is voor operationele en soms beleidsmatige onderwerpen.

Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de C – toets om de cliënttevredenheid instellingsbreed te meten. Rondom specifieke thema's worden ouderavonden gehouden welke met wisselend succes worden bezocht

Ambities versterking cliëntparticipatie

Gezien de ervaring met de traditionele cliëntenraad wil De Rading voor het versterken van haar cliëntparticipatie inzetten op:

- het ontwikkelen van innovatieve cliëntparticipatie instrumenten met als doelgroep de ouders / verzorgers en pleegouder cliëntgroep
- de C – toets aan te vullen met specifieke vragen rondom een beleidsthema om de effecten ervan te meten, of het beleid te toetsen
- de vergaderingen op jongerenraad niveau periodiek te voorzien van een meer beleidsmatig karakter en op een hoger niveau te tillen
- medewerkers te trainen en op te leiden om dit type vergadering te faciliteren en te stimuleren

Aanpak vervolg

Om de cliëntparticipatie binnen De Rading te versterken is er in het opbouwplan een aantal scenario's geschetst waaruit een keuze dient te worden gemaakt. Gezien de beperkte tijd dient de aandacht geconcentreerd te worden. Bij bewezen succes van de instrumenten kan er een brede uitrol plaatsvinden. De aanpak concentreert zich op:

- het bijeenbrengen van verschillende instrumenten voor cliëntparticipatie om die in onderlinge samenhang de cliëntenraad functie te laten invullen
- het versterken van de inspraakmogelijkheden en betrokkenheid van de pleegouder cliënten,
- ontwikkelen van instrumenten om zowel instellingsbreed als op het niveau van de pleegzorg specifieke forums te organiseren in het kader van beleidstoetsing als ook effectmeting

Zandbergen

Achtergrond

Zandbergen heeft als instelling vele locaties. De organisatie van de cliëntstem op instellingsniveau (één cliëntenraad voor de instelling) is in het verleden niet tot stand gekomen. Op locatie niveau zijn er veel initiatieven voor traditionele cliëntenraden geweest. Deze initiatieven zijn door een gebrek aan continuïteit allen in schoonheid gestorven. Tevens worden op locatieniveau themabijeenkomsten / ouderavonden georganiseerd om de stem van de cliënt te horen.

Huidige status

Momenteel wordt op de volgende manieren aandacht besteed aan de cliëntparticipatie:

- jaarlijkse C – toets om cliënttevredenheid te toetsen onder achterban
- per locatie is er periodiek jongerenraad overleg (het karakter van deze bijeenkomsten is veelal operationeel gericht)
- periodiek worden er themabijeenkomsten georganiseerd (de ervaring leert dat deze bijeenkomsten met wisselend succes worden bezocht)

Ambitie versterking cliëntparticipatie

Zandbergen wil zich naast de bestaande instrumenten om de cliëntstem te organiseren inzetten voor:

- het organiseren van de ambulante cliëntgroep. Een voor Zandbergen relatief onzichtbare groep die op afstand staat van de instelling.
- Het karakter van de jongerenraad overleggen per locatie naar een (periodiek) meer beleidsmatig niveau optillen.

Aanpak vervolg

Om de cliëntparticipatie binnen Zandbergen te versterken wordt met de instelling geïnvesteerd in:

- Met de inzet van innovatieve instrumenten de ambulante cliëntgroep bereiken en mobiliseren. Zonder het bijeenbrengen van deze groep cliënten in een traditionele samenstelling wordt door middel van enquêtes, panels en forums aan beleidstoetsing en effectmeting gedaan
- Het organiseren van de cliëntstem van de jongeren op instellingsniveau. De bestaande jongerenraadsvergaderingen op locatie niveau worden periodiek voorzien van een beleidsmatig karakter. Op instellingsniveau kan geëxperimenteerd worden met een jongerenraad 'over de locatie' heen.

Stichting Timon

Achtergrond

Cliëntparticipatie binnen Stichting Timon heeft zich vooral gericht op de residentiële cliëntgroep. Door de kleinschaligheid en het 'ons kent ons' gevoel is er een constante cliëntparticipatie door de interactie tussen jongeren en management.

Huidige status

Momenteel wordt op de volgende manieren aandacht besteed aan de cliëntparticipatie binnen Stichting Timon:

- voor de residentiële jongeren worden er maandelijks huisvergaderingen georganiseerd (deze bijeenkomsten hebben over het algemeen een operationeel karakter en zijn weinig beleidsmatig gericht)
- informeel circuit van cliëntparticipatie (door de kleinschaligheid van de instelling vindt er veel interactie plaats tussen cliënt en management)
- jaarlijks wordt een C – toets verstuurd naar de achterban om de tevredenheid over het functioneren van de instelling te weten en te meten
- periodiek worden er themabijeenkomsten georganiseerd waarbij de achterban wordt geïnformeerd over, of om terugkoppeling gevraagd gericht op specifieke beleidsthema's

Ambitie versterking cliëntparticipatie

Stichting Timon wil zich naast bestaande instrumenten ter versterking van de cliëntparticipatie toespitsen op:

- het meer organiseren en mobiliseren van de ambulante achterban. De groep cliënten wordt ervaren als een ongeorganiseerde doelgroep die relatief veraf staat van de instelling. In het kader van versterking cliëntparticipatie wordt zij gezien als speerpunt doelgroep
- de traditionele huisvergaderingen binnen de instelling kunnen (periodiek) een meer beleidsmatig karakter krijgen waardoor jongeren zich naast operationele zaken zich ook uitlaten over beleidsthema's

Aanpak vervolg

Ter versterking van de cliëntparticipatie binnen Stichting Timon wordt ingezet op

- Met de inzet van innovatieve instrumenten de ambulante cliëntgroep bereiken en mobiliseren. Zonder het bijeenbrengen van deze groep cliënten in een traditionele samenstelling wordt door middel van enquêtes, panels en forums aan beleidstoetsing en effectmeting gedaan
- Het organiseren van de cliëntstem van de jongeren op instellingsniveau. De bestaande huisvergaderingen kunnen periodiek voorzien worden van een beleidsmatig karakter.

Meerwijck

Achtergrond

De organisatie van de cliëntstem op instellingsniveau (één cliëntenraad voor de instelling) is in het verleden niet tot stand gekomen. Op locatie niveau (7) zijn er veel initiatieven voor traditionele cliëntenraden geweest. Deze initiatieven zijn door een gebrek aan continuïteit allen in schoonheid gestorven. Cliëntparticipatie werd inhoud gegeven door de organisatie van periodieke themabijeenkomsten die met wisselend succes zijn bezocht.

Huidige status

Momenteel wordt op de volgende manieren aandacht besteed aan de cliëntparticipatie binnen Meerwijck:

- voor de residentiële jongeren worden er maandelijks huisvergaderingen georganiseerd op locatie niveau (deze bijeenkomsten hebben over het algemeen een operationeel karakter - weinig beleidsmatig gericht)
- jaarlijks wordt een C – toets verstuurd naar de achterban om de tevredenheid over het functioneren van de instelling te weten en te meten
- periodiek worden er themabijeenkomsten georganiseerd waarbij de achterban wordt geïnformeerd over, of om terugkoppeling gevraagd gericht op specifieke beleidsthema's

Ambitie versterking cliëntparticipatie

Meerwijck wil zich naast bestaande instrumenten ter versterking van de cliëntparticipatie toespitsen op:

- het meer organiseren en mobiliseren van de ambulante achterban. De groep cliënten wordt ervaren als een ongeorganiseerde doelgroep die relatief veraf staat van de instelling. In het kader van versterking cliëntparticipatie wordt zij gezien als speerpunt doelgroep
- de traditionele huisvergaderingen binnen de instelling kunnen (periodiek) een meer beleidsmatig karakter krijgen waardoor jongeren zich naast operationele zaken zich ook uitlaten over beleidsthema's

Aanpak vervolg

Ter versterking van de cliëntparticipatie binnen Meerwijck wordt ingezet op:

- de ontwikkeling van innovatieve instrumenten om de ambulante cliëntgroep te bereiken en te mobiliseren. Dit zonder de traditionele vergaderstructuur maar meer door middel van enquêtes, panels en forums aan beleidstoetsing en effectmeting te doen
- de huisvergaderingen 'optillen' naar een meer beleidsmatig niveau die de instelling legitimeren in het gevoerde beleid of terugkoppeling geeft waar het anders en beter kan

Utrechtse Jeugdhulpverlening (UJL)

Achtergrond

UJL heeft in het verleden initiatieven ondernomen met het instellen van cliëntenraden welke door een gebrek aan continuïteit zijn gestagneerd.

Huidige status

Momenteel wordt op de volgende manieren aandacht besteed aan de cliëntparticipatie binnen UJL:

- voor de residentiële jongeren worden er maandelijks huisvergaderingen georganiseerd op locatie niveau. Deze bijeenkomsten hebben over het algemeen een operationeel karakter (weinig beleidsmatig gericht)
- jaarlijks wordt een C – toets verstuurd naar de achterban om de tevredenheid over het functioneren van de instelling te weten en te meten
- periodiek worden er themabijeenkomsten georganiseerd waarbij de achterban wordt geïnformeerd over, of om terugkoppeling gevraagd gericht op specifieke beleidsthema's
- het medisch kinderdagverblijf heeft een functionerende cliëntenraad die op een relatief grote afstand staat van het management

Ambitie versterking cliëntparticipatie

UJL wil zich naast bestaande instrumenten ter versterking van de cliëntparticipatie toespitsen op:

- C – toets beter aan laten sluiten op het ‘niveau’ van de achterban. Met specifieke, simpele en krachtige vragen terugkoppeling krijgen over gevoerd beleid en input krijgen op nog te ontwikkelen beleid
- de traditionele huisvergaderingen binnen de instelling (periodiek) een meer beleidsmatig karakter geven waardoor jongeren zich naast operationele zaken zich ook uitlaten over beleidsthema's
- medewerkers faciliteren bij cultuur omslag van cliëntgericht naar cliëntgestuurd werken
- Met de inzet van innovatieve instrumenten de cliënten (ouders en verzorgers) bereiken en mobiliseren. Zonder het bijeenbrengen van deze groep cliënten in een traditionele samenstelling wordt door middel van enquêtes, panels en forums aan beleidstoetsing en effectmeting gedaan

Aanpak

Ter versterking van de cliëntparticipatie binnen Meerwijck wordt ingezet op

- de ontwikkeling van innovatieve instrumenten om cliëntgroep te bereiken en te mobiliseren.
- huisvergaderingen ‘optillen’ naar een meer beleidsmatig niveau en medewerkers daarvoor opleiden
- uitbreiding van de C – toets als cliëntparticipatie instrument