

Conclusies bijeenkomst 'Cliënten ontmoeten Statenleden'

Den Haag, 19 december 2006

Beste Statenleden,

Allereerst wil ik u allen hartelijk danken voor uw aanwezigheid en de manier waarop u op zeer uitnodigende wijze de gesprekken met cliënten heeft gevoerd. Vanuit JIJ Utrecht hebben wij dit initiatief bijzonder toegejuicht. Wij zien dan ook uit naar een vervolg op deze bijeenkomst in de nabije toekomst.

Naar aanleiding van deze inspirerende bijeenkomst, stuur ik u hierbij graag een overzicht van de door ons gehoorde conclusies.

Op dit moment zijn wij bezig met het oprichten van meerdere panelvormen (via e-mail/ telefoon/ fysiek). Hetgeen voorspoedig verloopt. De gehoorde conclusies worden samen met de constatering uit de achterbanraadpleging voorgelegd aan de verschillende panels. Op basis van de uitkomsten uit de panels komen wij met eerste concept aanbevelingen.

Deze aanbevelingen worden aan zowel cliënten als (keten)partners in de jeugdzorg teruggekoppeld. Vanuit deze terugkoppeling trekt JIJ Utrecht haar conclusies en kiest JIJ Utrecht welke concrete verbeterpunten in eerste instantie opgepakt dienen te worden (aanbevelingen). De aanbevelingen worden vervolgens (formeel) gepresenteerd aan de betrokken ketenpartners. We besluiten in samenspraak met de ketenpartners op welke wijze aanbevelingen omgezet worden naar concrete en haalbare acties. Daarnaast worden met de betrokken ketenpartners en cliënten afspraken gemaakt over de wijze waarop deze acties geborgd en gemonitord worden. Dit met als doel dat cliënten een snelle, merkbare verandering ervaren.

Mocht u vooraf nog vragen, opmerkingen en/of aanvullingen hebben, dan horen wij dat natuurlijk graag.

Vriendelijke groeten,

Martijn Jong
Christian Schütte

Den Haag, 20 december 2006

Conclusies op hoofdlijnen

- **Hulpverleningsplannen** moeten **up-to-date** gehouden worden. Ervaringen leren dat het hulpaanbod vaak bepaald wordt en blijft vanuit het eerste hulpverleningsplan. Dit terwijl er zich ontwikkelingen hebben voorgedaan in het hulpverleningstraject van de cliënt die van invloed zijn op de wijze waarop de hulp zou moeten worden aangeboden.
- Suggestie voor de hulpverleners: jongeren zijn gesteld op hun **privacy**, houd hier rekening mee, en geef hen het idee dat je dit respecteert.
- Jongeren willen op een meer volwassen wijze worden benaderd in hun zorg. **Inspraak geven** aan jongeren, niet blindelings regels en procedures volgen maar ook kijken naar alternatieven om persoonlijk een cliënt op weg te helpen.
- Hulpverleners zouden zich meer moeten focussen op **persoonlijke aandacht** en problemen. Door hier meer tijd voor vrij te maken, krijgen cliënten minder het idee dat ze een nummer zijn.
- **Dossier vorming**: zorg dat dossiers van cliënten up-to-date worden gehouden, en dat cliënten (jongeren/ouders) in de gelegenheid zijn dit dossier (in zijn totaliteit) in te zien.
- Bouw aan **wederzijds vertrouwen**! Zonder vertrouwen is hulp geven lastig. Daarbij geven vooral jongeren aan dat zij graag zien dat hulpverleners meer expliciet aandacht geven aan het opbouwen van vertrouwen. Bijvoorbeeld door helder te zijn in de afspraken die gemaakt worden, en uit te leggen waarom deze afspraken gemaakt worden.
- **Cliëntenraden** zijn niet overal aanwezig, worden als zeer belangrijk beschouwd om de cliëntstem in de instelling echt hoorbaar te maken.
- Zorg dat de drempel om naar een **vertrouwenspersoon** te gaan zo laag mogelijk is! En zorg ervoor dat bij cliënten bekend is wie hun vertrouwenspersoon is. Verder moeten jongeren hun eigen vertrouwenspersoon kunnen kiezen.
- Hulpverleners die **afspraken maken** met cliënten, moeten zorgen dat ze zich ook **aan de afspraken houden**. Bijvoorbeeld met betrekking tot hoe lang je nog moet wachten, en wat een cliënt in de tussentijd kan verwachten?
- Er kan nog veel worden verbeterd, maar vergeet niet dat er ook al veel wel goed gaat!