

Verslag JONG doet mee! bijeenkomst 17 november 2015



1. Inleiding

Op 17 november 2015 vond de tweede grote bijeenkomst plaats waarbij de jongeren van JONG doet mee in gesprek zijn gegaan met vertegenwoordigers van de gemeenten in Haaglanden. Dit keer vond de bijeenkomst plaats bij Schakenbosch. Er was weer een grote opkomst (zie bijlage 1 voor de deelnemerslijst).

2. Welkom

Kees in 't Veld, directeur van Schakenbosch heette iedereen welkom, na de inloop met broodjes, soep en salades. Nadat ook Fietje Schelling iedereen welkom heette en het programma had besproken, zijn we gestart met een speeddate.

3. Speeddate

Jongeren en volwassenen hebben 10 minuten met elkaar gesproken en hebben elkaar op deze manier beter leren kennen.

4. Terugkoppeling onderzoek

Fietje heeft vervolgens een terugkoppeling gegeven van de uitkomsten van het onderzoek dat de JONG doet mee! jongeren hebben uitgevoerd in de verschillende gemeenten. Jongeren hebben aan de hand van drie verschillende casussen onderzocht hoe de informatievoorziening bij iedere gemeenten online is. Daarnaast zijn er verschillende mystery guest bezoeken afgelegd bij de verschillende wijkteams en enkele voorzieningen van verschillende gemeenten. Hannah en Rachelle hebben van het online onderzoek een mooi verslag gemaakt, dat tijdens de bijeenkomst is uitgedeeld (en als bijlage 2 bij dit verslag zit). Volgende keer zullen de mystery guests met een iets minder heftig casus op pad gaan en zullen de jongeren meteen na het gesprek laten weten dat zij een mystery guest waren. Het onderzoekje van de mystery guests is te vinden als bijlage 3.

5. Terugkoppeling inkoopvoorwaarden

Jeroen Tomassen van het inkoopbureau in Haaglanden (H10) kon onverwacht niet bij de bijeenkomst zijn. Fietje heeft namens hem een korte terugkoppeling gegeven van wat er met de input van de jongeren rond de inkoopvoorwaarden (vorige bijeenkomst) is gedaan. We spreken af dat Ilma Merckx van de gemeente Den Haag ervoor gaat zorgen dat JONG doet mee! wordt uitgenodigd door de werkgroep 18-/18+. En dat de jongerenraden de terugkoppeling zullen bespreken in hun raad. Een volledig verslag van de terugkoppeling is te vinden in bijlage 4.

6. Werksessies

Alle deelnemers zijn ingedeeld in groepen, om daar met elkaar de ingebrachte punten rond privacy en kwaliteit van de jeugdhulp te bespreken. Zowel jongeren als vertegenwoordigers van gemeenten hebben dit voorbereid. De belangrijkste punten worden hieronder weergegeven per groep.

Privacy

Groep 1

- Jongeren willen zelf kunnen bepalen of ze de deur van hun kamer op slot kunnen doen. Begeleiders mogen alleen op hun kamer komen, als de jongere er niet is, als dit met elkaar is afgesproken.
- Jongeren willen keuze hebben of ze aanwezig willen zijn bij de ouderavond op school.
- Bij de overdracht naar een andere instelling willen jongeren zelf kunnen bepalen of er een deel van hun dossier op slot gaat én alleen met hun toestemming open mag worden gemaakt. Er staat bijvoorbeeld vaak oude informatie in het dossier die niet meer van toepassing is, of welke heel lang geleden is, maar waar steeds naar teruggerepen wordt of waar jongeren steeds aan herinnert worden.

Gemeenten begrijpen bovenstaande punten van jongeren. Over de mogelijkheid om aanwezig te zijn bij ouderavond school wordt aangegeven, dat dit per school kan verschillen. Sommige scholen doen dit wel, anderen niet.

Ter info:

Schakenbosch:

- Jongeren willen een klachtenbus op school --> is geregeld
- Jongeren willen zelf de deur van hun kamer op slot kunnen doen --> is nog een kostenplaatje, maar hier wordt iets aan gedaan.
- Jongeren willen zelf ook aanwezig kunnen zijn bij ouderavond op school --> loopt, men is in gesprek met directeur van school.

Groep 2

De meeste punten die genoemd worden zijn instellingsgebonden en moeilijk mee te nemen in de inkoopvoorwaarden van de gemeente. Met elkaar kijken we naar verschillende mogelijkheden om deze punten toch onder de aandacht te brengen.

- Jongeren moeten gestimuleerd worden om hun stem te laten horen. Een aantal jongeren geven aan dat ze dit onderling al wel deden. Maar dat dit door de leiding vaak niet serieus genomen wordt.
- Jongeren geven aan in een afhankelijk positie te zitten en dat maakt het extra lastig om dingen aan te geven.
- De weg naar verandering is vaak heel lang. Bijvoorbeeld; het punt dat de deur dicht moet als er vertrouwelijke dingen worden besproken. Dit zou direct opgepakt kunnen worden. Maar doordat de weg langs de cliëntenraad of via klachtenprocedure zo lang is, gebeurt dit niet.
- Medewerkers zijn vaak niet op de hoogte van de rechten of invloed van de cliënt. Dit is geen onwil, maar hier zouden ze in getraind kunnen worden.

De gemeente zou kunnen stimuleren dat medezeggenschap in elke voorziening goed geregeld moet zijn. Een goede bewoners/ afdelingsvergaderingen, met een goede (onafhankelijke) ondersteuner zou hier heel goed bij helpen. Dit houdt de lijnen kort en geeft cliënten de kans om deze punten direct aan te geven daar waar ze veranderd kunnen worden. Punten die afdelingsoverstijgend zijn, kunnen neergelegd worden bij de cliëntenraad.

Groep 3

In eerste instantie zeggen de jongeren dat er altijd toestemming moet worden gegeven. Dit gaf direct een punt van discussie. Enkele jongeren vonden dat enkele basisgegevens altijd beschikbaar moeten zijn. Deze moeten wel samen met de jongeren worden opgeschreven. Dit vonden de jongeren

belangrijk omdat in sommige gevallen het geven van (de juiste) info essentieel is. Zowel voor de veiligheid van de jongeren als de medewerkers.

- Echt belangrijke zaken zichtbaar (samen met jongeren beschreven/ jongeren is op de hoogte van wat hier staat)
- Overige zaken/ Bijzaken alleen zichtbaar met toestemming van de jongere.
- Dossiers zijn nodig om te documenteren, evalueren, de juiste zorg te kunnen bieden
- Als je een 'nieuwe' professional krijgt is het belangrijk dat deze in gesprek met de jongeren de jongeren leert kennen. De prof moet dan met een open houding het gesprek ingaan en niet veroordelen op basis van het dossier.

Info delen

Mogen gemeentes informatie delen? Nee

- Gemeentes kunnen geen dossiers inzien
- BSN nummers zijn wel zichtbaar voor administratief personeel ivm woonplaatsbeginsel.
- Aan de codes zouden zij kunnen zien onder welke 'productgroep' de gedeclareerde codes vallen

Jongeren maken zich zo druk over dossiers, omdat zij vinden dat iedereen een nieuwe kans verdient.

Een dossier kan direct een stempel geven.

- Jongeren willen ook dat wanneer een jongeren van jongeren naar volwassenen psychiatrie alleen 'belangrijke' info wordt doorgegeven.
- In gesprek met jongeren kijken wat nog actueel is in de dossiers en mee moet worden verhuisd. Oud beeld kan schaden. I.v.m. terughal wel iets over de historie vermelden.
- Op-> out regeling. Diagnose wordt aan de gemeentes doorgegeven. Dit vinden de jongeren zorgelijk*.

** Sabrina van de Heuvel, beleidsambtenaar gemeente Den Haag legt uit dat dit niet zo is en nodigt JONG doet mee! uit om te gaan kijken bij het inkoopbureau.*

Groep 4

- Inzien van het dossier door de jongere zelf
- Privacy borgen binnen de instelling en hierover in gesprek blijven met jongeren: bijvoorbeeld kamer open/dicht, persoonlijke zaken niet in een groep bespreken (jongere bepaalt dit zelf)
- De jongere moet op de hoogte zijn wie het dossier allemaal kan lezen en hoe lang het dossier blijft bestaan
- Leer de jongere eerst kennen: eerst 1 op 1 gesprek voordat het dossier besproken wordt. Open en zonder vooroordeel contact maken: geen beeldvorming op basis van een verouderd dossier.
- Een up tot date dossier is heel belangrijk: de ontwikkeling van de jongere moet ook beschreven worden. Positieve eigenschappen, diploma's, afgeronde trajecten, etc moeten ook terugkomen in het dossier. Het up tot date houden hiervan en het overleg over de inhoud met de jongere over het dossier. Wat bewaren in het dossier en waarom. Paraaf voor gezien en/of akkoord toevoegen aan het dossier.
- Er zijn verschillende dossiers bij verschillende instellingen. Wie beheert deze dossiers voor je 18-de en na je 18-de? Is er een centrale plek?
- Er moet overleg zijn met de jongere indien de wens er is om informatie te delen met anderen. Op scholen mag een leraar die je in vertrouwen hebt genomen bijvoorbeeld niet zomaar informatie met andere docenten delen.

Er is een advies Privacy en dossiers gemaakt door JONG doet mee!. Deze is te vinden als bijlage 5.

Na een korte pauze is er in dezelfde groepen verder gesproken over:

Kwaliteit van de jeugdhulp

Groep 1

- Jongeren willen meer activiteiten mogelijkheden. Er moeten meer groepsactiviteiten gedaan worden, meer buiten mogelijkheden (in grote tuin bij Schakenbosch) en meer fitness. Er zijn wel activiteiten, maar er mogen er meer zijn. Jongeren vervelen zich nu regelmatig.
- Er is een personeelstekort, waardoor jongeren die eigenlijk met begeleiding van het terrein van Schakenbosch af mogen, niet kunnen gaan. De inzet van vrijwilligers of stagiaires voor extra begeleiding buiten het terrein van Schakenbosch is lastig. Er zijn maar weinig mensen die dit willen doen. Het is overigens ook lastig om personeel te vinden. Dit heeft waarschijnlijk te maken met angst voor agressie op de groepen/van jongeren, time-out en fixeren.
- Jongeren willen dat groepsleiding dezelfde regels hanteren. Nu kan dit per keer en per persoon erg verschillen. Hierdoor weten de jongeren niet goed waar ze aan toe zijn. Van de ene groepsleider mag iets wel en van de andere niet. Door goede afspraken onderling met elkaar te maken kan dit opgelost worden.
- Jongeren van Ipse de Bruggen willen een eenduidige lijn qua leeftijd waarop ze mogen roken in een instelling. Uit het gesprek blijkt dat dit bij iedere instelling in principe hetzelfde is: vanaf 16 jaar. Jongeren geven aan dat er jongeren zijn die met toestemming van ouders op jongere leeftijd mogen roken, maar niet bij de instelling.
- Jongeren willen goed geïnformeerd worden over hun behandeling. Nu vindt er iedere 2 maanden bij Schakenbosch een gesprek plaats met hun PM'er/mentor. Bij Ipse de Bruggen is dit één keer per 3 maanden. Het is niet altijd duidelijk wanneer ze klaar zijn.

Groep 2

We hebben de ideale hulpverlener in tweeën gedeeld. Wat vinden jongeren belangrijk en waar kan de gemeente op toetsen.

| <u>Jongeren</u> | <u>Gemeente</u> |
|-----------------------------|--|
| Motivatie | Nadenken over uitstroom |
| Eerlijk | Vroegtijdig voorbereiden op zelfstandigheid |
| Vertrouwen | Goed nadenken over vrijwillige terugplaatsing |
| Inzetten van eigen ervaring | Ervaringsdeskundigheid (met opleiding) in ieder team |
| Respect | Keuze vrijheid van een voogd |
| Afspraken nakomen | Ervaren voogden |
| Klik | Gericht op nazorg |
| Grenzen aangeven | Werkervaring |
| Luisteren | |
| Inlevingsvermogen | |
| Open | |
| Duidelijk | |

Een hoop van deze punten zou je kunnen meten in een klant tevredenheidonderzoek. Hierbij is het belangrijk om te kijken of de vragen hierop gericht zijn en hoe het klant tevredenheidonderzoek wordt uitgevoerd. Hier kan beter op worden toegezien en wellicht andere manieren voor bedacht worden.

Groep 3

- De jongeren vinden het belangrijk dat er kwaliteitseisen worden gesteld bij de inkoop.
- Tijdens opleidingen zou er aandacht moeten worden besteed aan kwaliteitseisen. De jongeren vinden dat praktijkstages veel meer onderdeel moeten worden van opleiding.

- In de voorwaarden voor jeugdhulp zouden de kwaliteitseisen moeten worden verwerkt. Het is belangrijk dat dit dan ook wordt getoetst. Dit kan door middel van het toetsen van cliënt tevredenheid. Hiervoor zijn diverse tools. De Quality 4 Children (Q4C) is hier een voorbeeld van.
- Jaarlijkse bijscholing van medewerkers is hierin essentieel. Betrek vooral cliënten hierbij.

De ideale hulpverlener:

- Heeft volgens ons een heel groot hart;
- Staat naast de jongeren en niet erboven, achter of eronder;
- Klik tussen jongeren en professional is heel belangrijk;
- Aantal arbeidsjaren geven volgens ons geen kwaliteit aan.

Basisvoorwaarden volgens ons om kwaliteit te kunnen leveren:

- Ervaringsdeskundigheid;
- Menselijkheid (kunnen) tonen;
- Tijd nemen voor cliënten;
- Deskundigheid;
- Grenzen van bekwaamheid weten;
- Toewijding.

Groep 4

Jij en ik

over wat jongeren uit de jeugdhulp graag in jou, de werker, zouden willen tegenkomen

- Heb **Passie, HART** voor de zaak
Out of the box kunnen denken en handelen. Geen 9-17 mentaliteit
- Je hoeft van mij **NIET PERFECT** te zijn, je moet te **VERTROUWEN** zijn.'
- Ik wil een **KLIK met jou hebben en jij met mij**
Een MAATJE: ik wil horen over jou leven, ik deel het mijne met jou
- **WERK MET MIJ SAMEN**
- Wees **EERLIJK** en **BETROUWBAAR**, zelfs als ik daardoor de harde werkelijkheid van wat wel en niet kan te horen ga krijgen
- Wees **TRANSPARANT** in wat je doet, vertel mij wanneer je brieven doorstuurt, vertel mij met wie je overleggen wilt over mij, als dat niet met mij kan
- Heb **ZELFVERTROUWEN in wat jij doet**, heb **HOOP** voor mij, ik voel het haarscherp aan als je het niet hebt.
- Wees vanuit **BEGRIIP, KONTAKT** en **VERDRAAGZAAMHEID HELDER**. In mijn taal: heb het lef om streng te zijn, graag op het juiste tijdstip en als dat even niet lukt, **bied je excuses dan aan**, dat maakt jou sterker en met jou mij ook.
- **Durf mij te vertellen dat ik niet speciaal**, wel uniek ben en dat wat ik heb meegemaakt wel een beetje veel is geweest, of nog.
- Wees een **PROFESSIONAL**: weet wat je wel en niet kan en niet kan en vertel mij dat
- **HELP MIJ OVERGANGEN TE MAKEN** naar nieuwe hulpverleners (ik heb er al zo veel gehad) zodat ik makkelijker kan hechten, zodat mijn proces van groei door kan gaan, zodat ik sneller op mijn eigen benen kan staan.
- Vanuit een **OPEN HOUDING** vallen mijn muren weg, **MAAK CONTACT** met mij, **vul niet in en vul niet aan** wie ik ben en hoe ik denk, ik ben namelijk geen dossier, ik ben een jongere, **ik ben ik**.
- Heb **RESPECT** voor wie ik ben, ik ook voor jou heb ook **RESPECT VOOR DE PRIVACY van de jongeren in een instelling**, **geef mij wat ruimte**, ik heb al zo veel ruimte moeten inleveren,

- geef me wat privacy EEN PLEK WAAR IK EVEN MEZELF kan zijn, die plek is er haast niet meer.
- RESPECTEER DE WAARDEN EN NORMEN, mijn geloof, waar vanuit ik leef, je hoeft deze waarden en normen niet allemaal te kennen, maar ga in gesprek met mij erover, welke het zijn en waarom ze voor mij belangrijk zijn
 - Heb lol in je leven: HUMOR, leer het ook mij, leer me als ik weet dat ik geliefd ben, dat het zo heerlijk is om te (leren) lachen over mijn onhebbelijkheden, over die van jou, dan hebben we samen plezier en valt alles reuze mee
 - Breng mij BACK TO EARTH, ik ben ik, jij bent jij, en het maakt dat ik kan samenleven.

Er is een advies Kwaliteit van de jeugdhulp gemaakt door JONG doet mee!. Deze is te vinden als bijlage 6.

7. Plenaire terugkoppeling werkgroepen

Op het eind vindt er terugkoppeling van ieder werkgroepje plaats, waarbij de belangrijkste punten plenair worden gedeeld.

Omdat er zorgen zijn geuit over de privacy bij diagnoses en persoonlijke gegevens die bij de gemeenten bekend zouden zijn, nodigt Sabrina van de Heuvel jongeren van JONG doet mee! uit om een keer te gaan kijken bij het inkoopbureau. Hier kan men zien hoe er met de gegevens om wordt gegaan en dat het voor de gemeenten niet mogelijk is om op basis van de binnengekomen informatie te zien wie welke diagnose zou hebben.

8. Afsluiting

Fietje sluit de bijeenkomst af, met een toegift van Hamza, die namens Schakenbosch iedereen bedankt!

Bijlage 1 Deelnemerslijst

Bijlage 2 Rapport onderzoek informatievoorziening

Bijlage 3 Rapport onderzoek mystery guests

Bijlage 4 Terugkoppeling inkoopvoorwaarden van het inkoopbureau H10

Bijlage 5 (Concept) Advies privacy

Bijlage 6 (Concept) Advies Kwaliteit van de jeugdhulp

Bijlage 7 Input en reactie van gemeenten