

Advies over Toegang

Hoe kunnen jongeren hulp vragen aan de gemeente Den Haag en wat vinden zij daarin belangrijk?



JONG doet mee!

Design Thinking traject Den Haag

Vanuit het Jongerenpunt070 (JP070) en de uitvoeringsorganisatie Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning (JMO) begeleidt de gemeente Den Haag veel jongeren in kwetsbare situaties. Dit doen zij op grond van verschillende wetten in het sociaal domein: de RMC-wetgeving (voorkomen voortijdig schoolverlaten), Leerplichtwet, Participatiewet, Wet publieke gezondheid, Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning. De gemeente ziet dat jongeren in kwetsbare situaties nog te vaak tussen wal en schip vallen. Zij willen daarom hun aanpak verbeteren voor deze doelgroep. Dat hebben ze gedaan met behulp van een Design Thinking traject.

Doel van het Design Thinking traject is om jongeren in kwetsbare situaties meer in samenhang perspectief te bieden gericht op onderwijs en werk, waarbij de inzet van zorg soms nodig is om dat mogelijk te maken.

De Sprintvraag was:

Hoe kunnen we bereiken dat jongeren die dat nodig hebben in een voor hen stabiele situatie komen, op een manier die bij hen past, en kunnen werken aan hun toekomst?

De gemeente wil 5 actielijnen ontwikkelen:

1. Een plek waar je met alle vragen terecht kunt
2. Brede blik: levensloop
3. Een vast aanspreekpunt
4. Versterken samenwerking
5. Zorg aanhaken bij overlegstructuur onderwijs en werk

De jongeren van JONG doet mee! hebben feedback gegeven op het plan dat ontwikkeld is door de gemeente Den Haag.

1. Een plek waar je met alle vragen terecht kunt.

- Het lijkt jongeren aantrekkelijk als het een ruimte is zonder balie, met zitjes waar iemand je ontvangt en iets te drinken komt aanbieden. Goed als er zitjes zijn waar je gewoon plaats kan nemen en iets kan drinken (model Dordrecht);
- Jongeren vinden het fijn als zij op meerdere plekken in de stad terecht kunnen met hun vragen en niet weggestuurd worden of verwezen naar een ander loket ('no wrong door' principe);
- Jongeren willen graag kunnen appen of chatten met medewerkers van de gemeente. Zo kunnen ze heel laagdrempelig hun vraag voorleggen en hoeven ze niet bang te zijn voor afwijzing. Ze willen dan ook graag meteen een afspraak met iemand kunnen maken, zodat ze als ze binnen lopen naar die persoon kunnen vragen;
- Een smoelenboek (foto en informatie over opleiding en/of deskundigheid en/of hobby's) van de medewerkers van de gemeente bij een punt waar jongeren zich kunnen melden is ook fijn voor jongeren. Dan durf je eerder naar binnen te stappen en het kan ook

helpen bij het maken van een keuze voor een bepaalde medewerker die je casemanager of regisseur wordt;

- Jongeren willen graag een soort routekaart hebben zodat ze weten wat er gaat gebeuren als ze contact opnemen met de gemeente. En met wat voor soort vragen kan je terecht bij de gemeente;
- Jongeren willen graag een beeld hebben van de plek waar ze naar toe gaan. Hoe ziet het gebouw eruit? Waar moet je je melden (dat kan bijvoorbeeld via Google Street view indoor);
- Jongeren willen graag dat er ook een mogelijkheid is om op een avond te appen of chatten met de gemeente zoals bij de Alles oké lijn of de Kindertelefoon, bijvoorbeeld donderdag en een dagdeel op zaterdag. Dan kunnen ook werkende of schoolgaande jongeren gemakkelijker contact leggen;
- Sommige jongeren geven aan dat zij nu geen idee hebben met wat voor soort vragen ze terecht kunnen bij de gemeente of wat de gemeente voor ze kan doen. Goed als er een campagne ontwikkeld wordt voor jongeren over wat de gemeente voor hen kan doen. (bijvoorbeeld: Veel gestelde vragen FAQ, of filmpjes of instagramtegels of digitale banner).

2. Brede blik: levensloop

- Fijn als de medewerkers met jongeren kijken waar zij allemaal tegenaan lopen en hulp of ondersteuning bij nodig hebben;
- Jongeren hebben nu vaak het gevoel dat medewerkers van de gemeente niet goed luisteren naar wat zij nodig hebben. Zij zijn vooral bezig met of de vraag bij hen thuis hoort en rechtmatig is;
- Jongeren zouden het fijn vinden als medewerkers écht contact met ze proberen te maken en goed luisteren;
- Ook fijn als ze iemand mee mogen nemen bij de gesprekken. En als hun netwerk echt betrokken wordt als zij dat willen. Niet standaard de ouders maar vragen wie je erbij wil. En ook respecteren als je er niemand bij wil;
- De ervaring leert dat je meer gedaan krijgt bij de gemeente of UWV als je een hulpverlener meeneemt naar het gesprek. Dat zou niet uit moeten maken, maar het maakt nu nog wel veel uit.

3. Een vast aanspreekpunt

- Jongeren vinden het een goed idee dat zij een vast aanspreekpunt krijgen, die zoveel mogelijk gedurende je levensloop bij je blijft. Het is belangrijk dat ze daar een klik mee hebben;
- Goed als jongeren de eerste keer met iemand een gesprek hebben die ze meteen vertelt dat ze een regisseur of casemanager krijgen voor langere tijd. En dat het voor de matching belangrijk is dat ze uitleggen waar ze mee zitten of ondersteuning bij nodig hebben.

Andere punten:

- Fijn als de basisafspraken ook gebruikt worden door de gemeente. Een gelijkwaardige relatie is belangrijk voor jongeren. Dus een afspraak maken, niet per brief laten weten

dat een jongere er op een bepaalde dag en tijd moet zijn omdat het anders gevolgen heeft voor je uitkering;

- Jongeren hebben behoefte aan een goede sociale kaart zodat ze weten wat voor mogelijkheden er zijn in Den Haag;
- Het is vervelend als jongeren ieder jaar een andere WMO-consulent krijgen, die hun situatie gaat beoordelen bij het keukentafelgesprek.