

Factsheet Project 'Cliënten op weg in jeugdzorg'

Het Landelijk cliëntenforum Jeugdzorg (LCFJ) en MOgroep Jeugdzorg hebben gezamenlijk een projectplan 'Cliënten op weg in jeugdzorg' opgesteld om een aantal knelpunten die cliënten ervaren in de jeugdzorg op te lossen. Uitgangspunt is cliënten en medewerkers gezamenlijk te consulteren om tot oplossingen voor het ervaren van regeldruk te komen. Om oplossingen te creëren wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande projecten en initiatieven en worden er zo min mogelijk nieuwe projecten gestart. Het project heeft de intentie cliënten te helpen hun weg door jeugdzorg zo duidelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk te maken.

De nulmeting over het ervaren van regeldruk, uitgevoerd in opdracht van het ministerie voor Jeugd en Gezin, laat de volgende knelpunten zien die cliënten ervaren:

- De indicatieprocedure is onduidelijk.
- Cliënten moeten bij iedere organisatie in de keten opnieuw hun verhaal doen.
- Cliënten moeten hun verhaal vaak opnieuw vertellen omdat zij met veel verschillende hulpverleners te maken hebben.
- Cliënten moeten veel papierwerk door voordat zij hulp krijgen.
- Cliënten hebben weinig zicht op het behandelaanbod en de keuzes die worden gemaakt.
- Hulpverleners en organisatie zijn niet goed bereikbaar per telefoon en e-mail.

In het projectplan 'Cliënten op weg in jeugdzorg' is gekozen voor een aanpak van knelpunten binnen de volgende thema's:

- informatie over de indicatieprocedure (cliëntenroute);
- informatie over indicatiestelling en zorgaanbod (module cliënttevredenheidstoets informatievoorziening).

De centrale vraag is: Welke oplossingen zijn er te formuleren en in te voeren bij de ervaren regeldruk door cliënten over

- de onduidelijke indicatieprocedure;
- de informatie over indicatiestelling en het zorgaanbod;
- het invullen van (veel) onbegrijpelijke formulieren;
- de slecht ervaren bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers?

Zijn deze op eenvoudige, snelle en doeltreffende wijze op te lossen?

Deelproject Begrijpelijke formulieren

Vragen

- Hoe kan het indicatiebesluit begrijpelijk gemaakt worden in de taal van cliënten?
- Op welke wijze wordt het indicatiebesluit zodanig gecommuniceerd door Bureau Jeugdzorg zodat het begrijpelijk is voor de cliënt?

Acties

- Het concept 'Landelijke format indicatiebesluit' kan door cliënten worden beoordeeld op begrijpelijkheid.
- Monitoren van communicatie Bureaus Jeugdzorg en cliënten op begrijpelijkheid van het indicatiebesluit bij cliënten.

Betrokkenen

LCFJ: cliënten
Bureaus Jeugdzorg: professionals en cliënten(raden)

Termijn

Juni 2009: Eerste versie Landelijk format indicatiebesluit bespreken
Juni 2009: Start bouwfase formulieren in ICT omgeving
2010: Landelijke invoering vanaf 2010
2010: BJZ teams monitoren communicatie begrijpelijkheid indicatiebesluit

Deelproject Cliëntenfeedback over informatievoorziening specificeren in cliënttevredenheidstoetsen

A. Inzicht in de aansluiting van het zorgaanbod Jeugd en Opvoedhulp bij de indicatiestelling

Vragen

- Is de informatievoorziening over het zorgaanbod tijdens de indicatiestelling toereikend om tot een goed aansluitend zorgaanbod te komen?
- Sluit het zorgaanbod aan bij het indicatiebesluit?
- Krijgen cliënten het zorgaanbod die ze verwachten?

Acties

- literatuuronderzoek (o.a. Q4C, rapporten LPJ, etc.);
- opstellen concept 'Module informatievoorziening aansluiting indicatiestelling' – zorgaanbod met medewerking van sleutelpersonen jeugdzorg;
- toetsen module bij cliënten via cliëntentafel, (ambulant) via instellingen;

Betrokkenen

MOgroep Jeugdzorg: deskundige toegang en indicatiestelling
LCFJ: bestuurders, cliënten van de Cliëntentafel
Jeugd en opvoedhulp: steekproef ambulante cliënten

Termijn

Juni 2009: ontwikkelen Module
Juli 2009: toetsen Module
September 2009: afspraken over ingebruikname module
April 2010: verslag inventarisatie gebruik module

B. Inzicht in de cliënttevredenheid over de informatie over het indicatiestellingstraject van Bureaus Jeugdzorg

Vraag

- Hoe tevreden zijn cliënten over de informatie over het indicatiestellingstraject die zij tijdens de indicatiestellingstraject krijgen?

Acties

- literatuuronderzoek (o.a. Q4C, rapporten LPJ, etc.);
- opstellen concept 'Module informatievoorziening aansluiting indicatiestelling' – zorgaanbod met medewerking van sleutelpersonen jeugdzorg;
- toetsen module bij cliënten via cliëntentafel, (ambulant) via instellingen.

Betrokkenen

MOgroep Jeugdzorg: deskundige toegang en indicatiestelling
LCFJ: bestuurders, cliënten van de Cliëntentafel
Jeugd en opvoedhulp: steekproef ambulante cliënten

Termijn

Juni 2009: ontwikkelen module
Juli 2009: toetsen module
September 2009: afspraken over ingebruikname module
April 2010: verslag inventarisatie gebruik module

Deelproject Herwaardering van de cliëntenroute

Vraag

- Wat zijn de succes- en faalfactoren in het gebruik van de cliëntenroute en wat is nodig om het gebruik ervan voor verschillende gebruikers te verbeteren?

Acties

- vooronderzoek achtergrond, basisgedachte, uiterlijke vormgeving en gebruikservaringen van de cliëntenroute. Opstellen vragen en stellingen;
- bespreking van cliëntenroute met cliënten(raden) en professionals;
- onderzoek mondt uit in aanbevelingen/ advies;
- actuele cliëntenroute ontwikkelen en verspreiden.

Betrokkenen

- deskundigen cliëntenroute;
- cliëntenraden, ambulante cliënten;
- professionals/ beleidsmedewerkers Bureaus Jeugdzorg.

Termijn

Juli 2009: leggen van contacten/gesprekken deskundigen, vooronderzoek
September 2009: bespreking met cliëntenraden en professionals bureaus
November 2009: actualisering cliëntenroute
Januari 2010: verspreiding cliëntenroute

Deelproject Bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers voor cliënten verbeteren

Vraag

Welke bereikbaarheids- en beschikbaarheidsproblemen lopen cliënten en medewerkers jeugdzorg tegenaan?

Acties

- literatuuronderzoek, best practices achterhalen;
- panelgesprekken met cliënten en professionals;
- advies;
- communiceren naar het veld.

Betrokkenen

- Deskundigen cliëntenroute
- Cliëntenraden, ambulante cliënten
- Professionals/ beleidsmedewerkers bureaus jeugdzorg

Termijn

Juni 2009: Vooronderzoek en best practices
September 2009: Panelgesprekken en advies
November 2009: Communicatie naar het veld

Project in beeld

Het landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg en MOgroep Jeugdzorg (branchecommissies Bureaus Jeugdzorg en Jeugd & Opvoedhulp) zijn opdrachtgevers van het project: 'Cliënten op weg in jeugdzorg'. Projectmanagement wordt uitgevoerd door MOgroep Jeugdzorg in opdracht van LCFJ en MOgroep jeugdzorg. Het (kern)projectteam bestaat uit Attie Wolff (LCFJ), Afke van Halen (LCFJ), Harry van den Bosch (MOgroep Jeugdzorg) en Ineke Kester (MOgroep Jeugdzorg, projectleider). St. Alexander is opdrachtnemer van diverse deelprojecten (Kitty Jurrius en Asia Sarti).

Neem contact op met het projectteam:

- Ineke Kester: Telefoon 030-2983567 of e-mail kester@mogroep.nl
- Harry van den Bosch: Telefoon 030- 2983558 of e-mail vandenbosch@mogroep.nl
- Attie Wolff: telefoon 030 2843225 of e-mail attie.wolff@lcfj.nl
- Afke van Halen: telefoon 030-2843225 of e-mail afke.vanhalen@lcfj.nl

Het ministerie voor Jeugd en Gezin heeft eind 2007 afgesproken met de Tweede Kamer de ervaren regeldruk in de brede jeugdzorg terug te dringen met 25% tussen 2007 en 2011. Er heeft een nulmeting plaatsgevonden onder cliënten en professionals om de ervaren regeldruk in beeld te krijgen. Dit heeft geleid tot een actieplan dat is gericht op het verminderen van ervaren regeldruk bij professionals en cliënten. Het betreft maatregelen om de ervaren regeldruk bij instellingen, professionals, cliënten en overheden te verminderen. Alle partijen uit de brede jeugdzorgketen zijn betrokken bij het actieplan. 'Door onnodige regeldruk aan te pakken ontstaat er meer ruimte voor de professional, meer arbeidsvreugde en betere zorg aan de cliënt', aldus de minister.

De reikwijdte van dit project betreft 'ervaren regeldruk door cliënten'. Voor oplossingen van ervaren regeldruk voor professionals zijn andere initiatieven opgezet, deze komen hier niet aan bod. Bijvoorbeeld: 'Zicht op ieder kind Verbetering ICT' is gericht op het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van registratiesystemen in de jeugdzorg. Het terugbrengen van de (beleving van de) administratieve last voor medewerkers bevordert de werkbeleving van medewerkers en de ruimte voor cliënten.

©MOgroep Jeugdzorg/Juni 2009/IK