



Ruimte voor cliënten

Minder regeldruk, meer
tijd voor jeugdzorg



Colofon

Dit is een gezamenlijke uitgave van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Ontwerp:

GAZmedia, bureau voor grafische en interactieve media

Tekst:

Hiemstra & De Vries

Druk:

FWA drukkerij

Contact:

Schedeldoekshaven 200 | 2511 EZ | Den Haag

Postbus 20011 | 2500 EA | Den Haag

website: <http://www.regeldruk.nl>

Uitgave:

© November 2010

Living Lab (en MijnVerhaal 2.0)

Stichting De Combinatie Jeugdzorg, Bijzonder Jeugdwerk Brabant en Bureau Jeugdzorg Brabant



‘We weten dat de jeugd veel tijd online doorbrengt. Het is dan ook vreemd dat jeugdzorg nauwelijks onderdeel van het social media landschap is, want het digitale domein maakt onderdeel uit van het fysieke leven van de jongere.’

Voor wie is het?

Jongeren die hulp krijgen van jeugdzorg en voor de hulpverleners die daarbij betrokken zijn.

Wat is het?

Jongeren beheren en onderhouden hun eigen dossier via een webapplicatie.

Ze beschrijven via een webpagina hun levensverhaal en stellen daarvan delen informatie beschikbaar voor hulpverleners. Hierdoor houdt de jongere meer regie over de informatie die hij verstrekt en hebben professionals de mogelijkheid tot meer direct contact met de cliënt.

Wat is het resultaat?

- Jongeren kunnen bij intakes verwijzen naar hun site en hoeven hun verhaal niet steeds opnieuw te vertellen.
- Jongeren kunnen hun talenten beter zichtbaar maken in de taal die bij ze past.
- Jongeren ervaren meer continuïteit in de overdracht omdat ze het beheer voeren over hun dossier.
- Er ontstaat een positievere rolverdeling tussen cliënt en hulpverlener.
- Hulpverleners sluiten door de applicatie in hun werkwijze aan bij de mogelijkheden van de jongere.

Wat is het bereik?

Jongeren van 12 tot 18 jaar die met jeugdzorg te maken hebben.

Hoe werkt het?

- Jongeren beschikken over een beveiligde webapplicatie waarop ze tekst, foto's en filmpjes kunnen plaatsen.
- De hulpverlener vraagt aan de jongere om een eigen profiel aan te maken op de website.
- Jongeren krijgen uitleg en hulp bij het opstellen van het profiel en het werken met de computer.
- Het profiel kan dienen als online logboek van de jongere voor hulpverleners en blijft in beheer van de jongere. Als de jongere dat wil, kan de hulpverlener reageren via de website. Dit kan bijvoorbeeld aan de hand van een soort weblog.
- Jongeren kunnen zelf aangeven welke informatie ze aan wie beschikbaar stellen en (nieuwe) hulpverleners verwijzen naar

de site, zodat zij informatie krijgen over de achtergrond van de jongere.

- Hulpverleners kunnen in de toekomst aanvullende vragen stellen via de applicatie en mogelijk zelfs een indicatie afgeven.

Wat moet ik nog meer weten?

In Noord-Brabant is een pilot uitgevoerd onder jongeren van 12 tot 18 jaar die met jeugdzorg te maken hebben. Er is gestart met het project Living Lab waarin is gekeken hoe social media benut kan worden in de Jeugdzorg. In het project MijnVerhaal 2.0 is op kleine schaal getest hoe jongeren met het gebruik van een webapplicatie beter inzicht kunnen geven in hun belevingswereld en talenten. In een pilot is met jongeren en professionals tijdens een aantal ontmoetingen onderzocht waar de applicatie aan moet voldoen. Het resultaat is dat er een digitale omgeving wordt gebouwd die nog specifiek is toegerust op de wensen van de jongere en de professional. De applicatie is nu verder in ontwikkeling. In Overijssel is gestart met een tweede pilot. Betrokken instellingen zijn Stichting De Combinatie Jeugdzorg en Bijzonder Jeugdwerk Brabant (BJ Brabant) en verschillende instellingen in de provincie Overijssel.



Er is een filmpje beschikbaar op:
<http://www.bmcjeugdzorg.nl>, ga naar 'mijn verhaal'.



Waar vind ik meer informatie?

Dit initiatief is uitgevoerd in opdracht van de provincie Noord-Brabant door BMC.

Contact:

Masja Schuyt,

masjaschuyt@bmc.nl,

tel: (06) 24 502 815

Caroline Mobach,

carolinemobach@bmc.nl,

tel: (06) 10 650 841

Aanpak Begrijpelijke taal

Stichting De Combinatie Jeugdzorg, Bijzonder Jeugdwerk Brabant in samenwerking met provincie Noord-Brabant



‘Professionals gebruiken te vaak moeilijke taal en ingewikkelde hulpverleningstermen. Een jongere en zijn verzorgers haken af als onduidelijk is wat een behandeling inhoudt. Dan begin je al met een achterstand.’

Voor wie is het?

Jongeren die hulp krijgen van de jeugdzorg en hulpverleners.

Wat is het?

In deze aanpak krijgen professionals hulpmiddelen om eenvoudig en duidelijk te rapporteren naar cliënten en hun collega-professionals. De basis van de methode is een

aangepast hulpverleningsplan (HVP Begrijpelijke taal) en colleges op de hogeschool.

Wat is het resultaat?

- Er gaat minder tijd verloren aan miscommunicatie.
- Professionals rapporteren duidelijker aan hun cliënten.

- Cliënten weten beter wat er van hen wordt verwacht.
- Hulpverleningsrapportages hoeven minder vaak gecorrigeerd te worden door bijvoorbeeld gedragswetenschappers.
- Studenten gaan na hun studie beter voorbereid in de jeugdzorg aan de slag.

Wat is het bereik?

De methode is bedoeld voor:

- uitvoerende professionals;
- studenten Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH).

Hoe werkt het?

De aanpak Begrijpelijke taal bestaat uit de volgende twee onderdelen:

Hulpverleningsplan Begrijpelijke taal

Het hulpverleningsplan Begrijpelijke taal is een format voor het schrijven van hulpverleningsrapportages. Het format is modulair opgebouwd en laat zien waar een hulpverleningsplan aan moet voldoen. Het plan is zo opgesteld dat het ook voor de

jongere goed te begrijpen is. Naast de te nemen acties door de hulpverlener, is er in het plan aandacht voor wat er met resultaten gebeurt en wat er van de jongere wordt verwacht. In de opbouw van het plan is ook rekening gehouden met de beleving van een jongere. Zo komen de meest gevoelige vragen, bijvoorbeeld over het (zorg)verleden, pas aan het einde in het plan aan de orde. Het format bevat suggesties en voorbeelden.

Colleges op de hogeschool

Studenten Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) krijgen colleges Begrijpelijke taal. In een samenwerking met de Avans Hogeschool en Fontys heeft Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant hiervoor een programma ontwikkeld. In de colleges worden praktijkvoorbeelden geanalyseerd en oefenen studenten met begrijpelijke taal. Studenten schrijven met deze nieuwe kennis zelf een hulpverleningsplan en ontvangen hierop feedback. In de colleges wordt gebruik gemaakt van het Hulpverleningsplan Begrijpelijke taal.



Waar vind ik meer informatie?

Dit initiatief is uitgevoerd in opdracht van Jeugdzorg Noord-Brabant door BMC.

Contact:

Masja Schuyt,

masjaschuyt@bmc.nl

tel: (06) 24 502 815

Hoe is het georganiseerd?

Hoe is het initiatief tot stand gekomen?

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat jongeren die zorg krijgen niet altijd begrijpen wat er aan de hand is en wat er van ze wordt verwacht. De oorzaak is onder meer het ingewikkelde taalgebruik van professionals. In rapportages staan bijvoorbeeld zinnen met veel medische termen. Bovendien gaat het plan van aanpak vooral in op de te nemen maatregelen en minder op de betekenis van die maatregelen voor de jongere.

Dit was voor meerdere jeugdzorginstellingen in Noord-Brabant aanleiding een pilot Begrijpelijke taal te starten. De pilot richt zich op zowel de bestaande professionals als op de professionals in opleiding.

Route hulpverleningsplan Begrijpelijk taal:

- In samenwerking met de twee jeugdzorginstellingen is het bestaande hulpverleningsplan bekeken en zijn verbeteringen voorgesteld. Daarvoor zijn samen met professionals en cliënten de grootste belemmeringen in de huidige communicatie benoemd (bijvoorbeeld in brieven en plannen).
- Op basis daarvan is een nieuwe hulpverleningsrapportage opgesteld voor een plan van aanpak.
- Dit Hulpverleningsplan Begrijpelijke taal, wordt momenteel bij de Brabantse jeugdzorginstellingen getoetst en uitgedragen. Ook is het plan opgenomen in het cursuspakket van de hogescholen.

- Het Hulpverleningsplan Begrijpelijke taal is beschikbaar voor alle jeugdzorginstellingen.

Route Colleges op de hogeschool:

- De provincie Noord-Brabant en de betrokken jeugdzorginstellingen hebben de hogeschool benaderd met het aanbod om een cursusprogramma te ontwikkelen.
- Er zijn bij wijze van proef colleges gegeven voor studenten Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH).
- Hogescholen onderzoeken nu hoe zij het cursusaanbod kunnen opnemen in het curriculum.

Wie zijn er (in welke fase) bij betrokken?

Stichting De Combinatie Jeugdzorg heeft het initiatief genomen voor het Hulpverleningsplan Begrijpelijke taal, bij de ontwikkeling zijn professionals, cliënten en de hogescholen betrokken. Bij de verspreiding van het concept speelt de Provincie Noord-Brabant een belangrijke rol.

Waar liep je tegenaan? Hoe is dat opgelost?

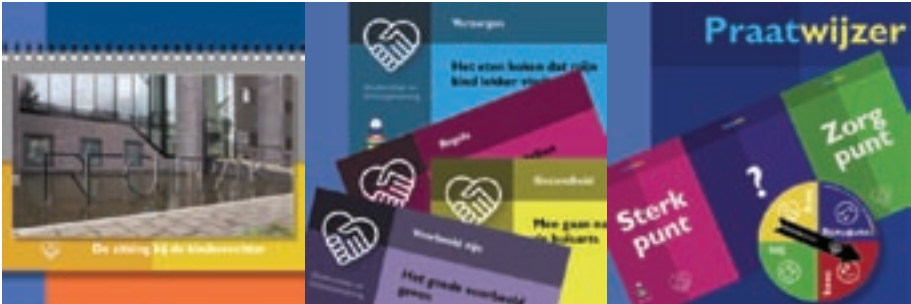
Veel medewerkers zijn het formele taalgebruik gewend. De overstap naar 'simpeler' taalgebruik is dan soms groot. Het is nodig dat er een cultuur ontstaat waarin het normaal wordt dat mensen elkaar mogen aanspreken op hun taalgebruik.

Wat zijn de voorwaarden voor succes?

Er moet voldoende draagvlak zijn bij de deelnemende instellingen (onderwijs en jeugdzorginstellingen).

Interculturele praatwijzer

William Schrikkergroep



Figuur 2: Voorbeelden van de interculturele praatwijzer

‘In de praktijk is het voor hulpverleners niet altijd even eenvoudig om in het juiste gesprek te komen als mensen de taal niet spreken. Eenvoudige instrumenten kunnen daarbij helpen.’

Voor wie is het?

Gezinsvoogden die te maken hebben met cliënten met een taalbeperking of een verstandelijke beperking.

Wat is het?

De Praatwijzer is een map met communicatiemiddelen, die is ontwikkeld door het Expertisecentrum Jeugdzorg-

Gehandicaptenzorg William Schrikker. De map bestaat uit vijf communicatieve middelen (beeldmateriaal en eenvoudige tekst) die gezinsvoogden kunnen inzetten bij hun gesprekken met gezinnen. Het materiaal helpt om met de gezinnen te praten over en te werken aan de zorg en veiligheid in de opvoeding.

Wat is het resultaat?

Deze ondersteuning van de communicatie verbetert het contact met de cliënt, omdat:

- miscommunicatie wordt voorkomen;
- de hulpverlener zijn boodschap beter kan overbrengen;
- de cliënt de boodschap beter kan overbrengen;
- de cliënt meer grip heeft op zijn eigen dossier.

Wat is het bereik?

Er is een Praatwijzer ontwikkeld voor:

- gezinnen waarbij sprake is van een verstandelijke beperking;
- gezinnen waarin sprake is van een taalachterstand.

Hoe werkt het?

Hulpverleners hebben regelmatig te maken met gezinnen waarin één van de ouders of beide ouders een verstandelijke beperking hebben. In de praktijk lukt het hulpverleners vaak moeilijk of niet om goed met hen in gesprek te komen, onder meer omdat zij elkaar niet goed begrijpen. Een medewerker van een jeugdzorginstelling neemt dan de Praatwijzer (ter grootte van een A4) mee op huisbezoek. Inhoud van de map:

- **Fotoboekje ‘Zitting bij de kinderrechter’.** Een full colour boekje op A5-formaat met daarin foto's van concrete rechtbanksituaties. Daarmee kan de hulpverlener aan een ouder of jongere uitleggen hoe een rechtbankzitting verloopt, wie welke rol heeft en wat er van de jongere of ouder verwacht wordt.
- **Hulpkaarten ‘Veiligheid en**

Ontwikkeling’. Set met kaarten (met onderwerpen en illustraties) waarmee gezinsvoogden en ouders kunnen communiceren over zorg en veiligheid binnen de opvoeding. De onderwerpen op de kaarten zijn ontleend aan de veiligheidsindicatoren uit box 2 van de Delta veiligheidslijst.

- **Hulpkaarten ‘Ouderschap na uithuisplaatsing’.** Set kaarten waarop taken staan die ouders van een uit huis geplaatst kind kunnen uitvoeren. De kaarten zijn bedoeld om de ouder te activeren. Dit kan gekoppeld worden aan een opvoedplan.
- **Emotieklok.** ‘Klokje’ waarop de vier basisemoties staan met een pijltje erbij. Tijdens het gesprek kan de cliënt hiermee aangeven wat zijn of haar gevoel is bij wat er besproken wordt.
- **Moeilijke Woordenboek Jeugdzorg.** Woordenboekje waarin woorden en vakjargon uit de jeugdzorg worden uitgelegd in eenvoudige taal.

Wat is nodig?

Om de Praatwijzer optimaal te (leren) gebruiken heeft het Expertisecentrum William Schrikker een introductietraining van één dag ontwikkeld. De training gaat over succesfactoren en aandachtspunten die van belang zijn bij het communiceren met ouders die een verstandelijke beperking hebben.

Wat moet ik nog meer weten?

De Praatwijzer is te koop voor derden, uitsluitend voor niet-commercieel gebruik, en kost € 200,-. De Hulpkaarten ‘Ouderschap

na uithuisplaatsing' of 'Veiligheid en ontwikkeling' kosten € 60,- per set. Een training voor omgaan met de Praatwijzer kost € 1000,-.

Waar vind ik meer informatie?

William Schrikker Groep

Contact:

Lidwien Schulten,

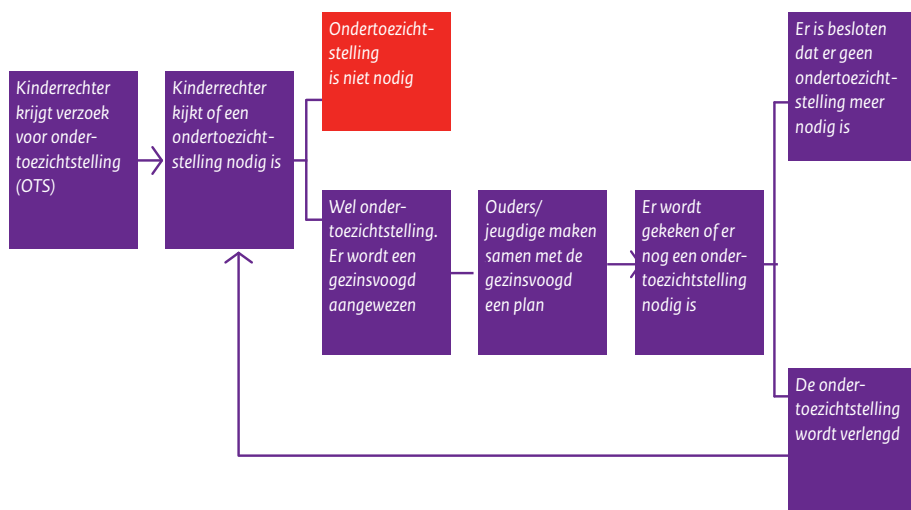
(senior projectmanager),

lschulten@wsg.nu

tel: (06) 24 648 892

Cliënten op weg: cliëntenroutes in begrijpelijke taal

MOgroep in samenwerking met het Landelijk
Cliëntenplatform Jeugdzorg



Figuur: Cliëntenroutes in de praktijk

‘Door te kunnen verwijzen naar de website, worden de stappen sneller duidelijk en worden de cliënten meer eigenaar van het proces.’

Voor wie is het?

Cliënten en medewerkers binnen de jeugdzorg.

Wat is het?

Cliënten kunnen zich via een website beter informeren over de procedures (routes) binnen de domeinen van de jeugdzorg. Op de website is precies te zien welke stappen en vragen aan de orde komen. Dit is een landelijk initiatief om cliënten betere toegang te geven tot de zorg en hen te activeren over de zorg mee te denken.

Wat is het resultaat?

Betere informatievoorziening versterkt de positie van de cliënt en de eigen verantwoordelijkheid. Cliënten en medewerkers worden beter in staat gesteld een constructief gesprek te voeren.

Wat is het bereik?

Ouders en jongeren die informatie willen over de procedure voor: Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK), bezwaar en beroep, een crisismaatregel, indicatiestelling Jeugdhulpverlening, een onderzoek door de Raad, ondertoezichtstelling (OTS), uithuisplaatsing, voogdij of een zorgmelding.

Hoe werkt het?

De cliënt kan op een openbare website nagaan hoe een standaardprocedure verloopt. Medewerkers jeugdzorg kunnen hiernaar verwijzen of de website samen met de cliënt doorlopen. De teksten zijn zo begrijpelijk mogelijk geschreven en zijn verschillend voor ouder(s) en kind. Hiervoor

moet men op de startpagina inloggen als kind of ouder. Daarnaast is het mogelijk voor de medewerkers jeugdzorg om in pdf kopieën te maken van delen van de website zodat zij deze mee kunnen nemen naar een cliënt. Verder biedt de website de mogelijkheid door te klikken naar andere relevante websites zoals www.kiesbeter.nl, www.mogroep.nl of www.lcfj.nl.

Wat moet ik nog meer weten?

De webapplicatie is onderdeel van een breder programma dat opgesteld is door het Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg (LCFJ) en de MOgroep. In dit programma wordt ook aandacht besteed aan vereenvoudigd en gekoppeld informatiebeheer, minder belastende indicaties en betere samenwerking tussen ketenpartners. Op dit moment is de informatie alleen nog in het Nederlands opgesteld.

De cliëntenroute zal per 1 januari 2011 via de site van MOgroep (per 1 januari 2011 Jeugdzorg Nederland) bereikbaar zijn.

Waar vind ik meer informatie?

- Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg (www.lcfj.nl),
- MOgroep

Contact:

info@mogroep.nl (per 1 januari 2011 Jeugdzorg Nederland)



Dit is een gezamenlijke uitgave van:

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

website: <http://www.regeldruk.nl>

© November 2010