

Meepraten, meedenken en meebeslissen

Een succesvol onderzoek naar het vergroten van cliëntparticipatie

Het zijn vragen waar elke zorginstelling mee bezig is. Wat vinden cliënten van de begeleiding in een zorgtraject? En hoe kunnen cliënten en in het bijzonder jongeren, meer participeren en meer autonomie verkrijgen in het gedwongen kader van een ondertoezichtstelling? Bij Bureau Jeugdzorg Limburg wordt ook gebruik gemaakt van de input van de cliëntenraad en er worden tevredenheidsonderzoeken gehouden. Maar er is meer. Dankzij een onderzoek van jeugdzorgwerker Vera Hendrix is er een nieuwe effectieve manier gevonden om cliënten niet alleen te raadplegen, maar ook om samen met hen te zoeken naar concrete oplossingen en die, waar mogelijk, in de praktijk toe te passen.



Voor haar masterstudie pedagogiek is Vera Hendrix op zoek gegaan naar een onderzoeksvraag waar cliënten, jeugdzorgwerkers en haar werkgever iets aan hebben. Dat leidt tot het onderwerp cliëntparticipatie. Vera: “In het nieuwe jeugdzorgstelsel wordt meer dan ooit tevoren van onze cliënten en hun gezin verwacht dat ze de klus op eigen kracht klaren. Daarnaast hebben zij in de nieuwe jeugdzorgwet meer rechten gekregen. Dat is allemaal mooi, maar wat komt er van terecht in de praktijk en hoe kan Bureau Jeugdzorg Limburg hier een bijdrage aan leveren?”

Om haar onderzoek uit te kunnen voeren richt Vera zich op de doelgroep jongeren vanaf 16 jaar met een ondertoezichtstelling. Via haar eigen collega's benadert ze jongeren die het leuk vinden om mee te praten. Dat levert al gauw een groep van

zeven zeer betrokken en enthousiaste jongeren op. Een daarvan is de 17-jarige Quincy. Zeven jaar geleden is zij onder toezicht gesteld. Quincy: "Doordat ik al een aantal jaren met gezinsvoogden van Bureau Jeugdzorg te maken heb, had ik meteen het gevoel dat ik wel mee kan praten en iets kan betekenen." Ook voor de 17-jarige Patrycja is dat de reden geweest om mee te doen: "Ik wil graag iets betekenen voor anderen. Het is fijn om ervaringen te delen."

Quincy, Patrycja en de anderen uit de groep is gevraagd naar hun ervaringen binnen de periode van de ondertoezichtstelling. Vera: "Ik heb open vragen gesteld om jongeren te stimuleren zich echt uit te spreken over voor hen belangrijke zaken. We hebben ervaringen besproken met onder meer rechtszittingen, gesprekken met de gezinsvoogd, het plan van aanpak en bejegening. De centrale vraag bij al deze vraagstukken; hoe staat het met meedenken, meepraten en mee kunnen beslissen binnen het gedwongen kader van de ondertoezichtstelling?"

Bij het onderzoek zijn ook collega's van Bureau Jeugdzorg Limburg betrokken, waaronder een jurist, beleidsmedewerker, een gedragswetenschapper en een aantal jeugdzorgwerkers.

Vera: "Dit heeft ervoor gezorgd dat mogelijke knelpunten niet alleen besproken zijn, maar we zijn meteen op zoek gegaan naar mogelijke oplossingen of verbeteringen."

Zoals het voorbeeld van het verloop van rechtszittingen. Vera: "Bij de start van een ondertoezichtstelling heeft een jongere geen idee hoe een zitting verloopt. De jongeren willen heel graag meer informatie hierover. Dit hebben we besproken en onderzocht. Op een website hebben we filmpjes gevonden over het verloop van een rechtszitting. Maar omdat wij pas in beeld komen nadat een maatregel is uitgesproken hebben we bekeken hoe we de jongeren hier toch bij kunnen helpen. De beleidsmedewerker en jurist hebben dit daarom meegenomen in hun overkoepelend overleg met kinderrechters en de Raad voor de kindbescherming zodat zij dit in hun adviesgesprekken met jongeren kunnen oppakken." Quincy vult aan: "Tijdens een van de bijeenkomsten vertelde een meisje dat haar vader geen contact met haar mocht hebben, maar hij kwam wel opdagen bij de rechtszittingen. Dit vond ze vervelend en verwarrend. Het is zo belangrijk om uitleg te krijgen en vooral ook om te weten welke rechten je hebt."

Ook is gesproken over de werkwijze van de gezinsvoogden van Bureau Jeugdzorg Limburg. Voor Quincy en Patrycja is dit een belangrijk punt. Quincy: "Bij een thuisgesprek met de gezinsvoogd is altijd de eerste vraag hoe het met me gaat. Dat is een rare vraag. Je zit er toch niet voor niets. Het gaat dus slecht of in ieder geval niet goed. We hebben als groep aangegeven dat het goed is om de vragen op een andere manier te stellen. Vragen waaruit blijkt dat de gezinsvoogd oprecht geïnteresseerd is in jouw verhaal." Vera: "Collega's gaven aan dat dit herkenbaar is en tegelijkertijd een eye-opener. Gedacht wordt nu over het opzetten van een training oplossingsgericht werken met jongeren die gericht is op het stellen van activerende en toekomstgerichte vragen. De jongeren geven aan dat ze heel graag meer focus willen leggen op hun toekomst in de hulpverlening."

Een ander voorbeeld gaat over beslissingen. Vera: "Jongeren hebben moeite met het gegeven dat er soms ingrijpende beslissingen worden genomen door bijvoorbeeld een GZ-psycholoog of een gedragswetenschapper of iemand van een andere instelling. Deze worden in een teamoverleg geraadpleegd door de betrokken gezinsvoogd en nemen aan de hand daarvan een besluit. Daar is de jongere niet

altijd bij aanwezig. We hebben niet meteen een oplossing voorhanden, maar we gaan er wel serieus naar kijken.”

Inmiddels zijn er een aantal bijeenkomsten geweest. Daarin is veel besproken. Over de vele informatie die jongeren krijgen en of dat niet anders kan. Over de berg papierwerk. Maar ook over de website van Bureau Jeugdzorg Limburg die verbeterd mag worden.

Vera: “Ik herken veel zaken die jongeren en ook collega’s hebben aangedragen tijdens die eerste bijeenkomst. Maar ik ben ook wel eens verrast. Juist omdat ik ook onderdeel uitmaak van het systeem ben ik me niet altijd bewust van bepaalde zaken waar jongeren dus moeite mee hebben.”

Het onderzoek naar cliëntparticipatie zelf wordt binnenkort afgerond. Maar duidelijk is wel al dat hier binnen de organisatie mee verder gegaan wordt. Vera: “Jongeren zijn zo enthousiast en willen zo graag meepraten en meedenken. Daar moeten we mee verder.” Dat geldt ook voor Patrycja en Quincy. Patrycja: “Er zijn zoveel onderwerpen waarvan ik denk dat ik een bijdrage kan leveren dat ik graag mee wil blijven denken.”