

A photograph of a man with short grey hair and sunglasses on his head, holding a young child with blonde hair. The man is wearing a grey and orange striped polo shirt with a circular logo that says '68'. The child is wearing a blue t-shirt. They are outdoors with green foliage in the background.

Samen met jeugd en ouders

— Duurzame participatie voor —
— effectieve jeugdhulp: —
— een handreiking voor gemeenten —

— Marion Welling in opdracht van het kennisnetwerk jeugd en ouders als partner —

Inhoud

Samenvatting	3
1 Inleiding	4
Leeswijzer	5
Participatie in de nieuwe Jeugdwet	5
2 Het belang van participatie	6
Argumenten voor participatie	7
3 Participatie in beleid	8
Doelgroepen	8
Jongeren en ouders apart	9
Goede voorbeelden	9
4 Participatie bij de kwaliteit van instellingen	10
Goede voorbeelden	10
5 Participatie bij de eigen hulp	11
Ruimte voor hulpverleners	11
6 Eigen kracht en eigen regie	12
Samen beslissen	12
Keukentafelgesprekken	13
Eigen dossier beheren	13
7 Ervaringsdeskundigen	14
8 Cliëntenorganisaties	15
Adviezen	15
Contactpersonen	15

Samenvatting

Voor effectieve jeugdhulp is het noodzakelijk om ouders en jeugdigen als partner te zien in de jeugdhulp: vanaf de beleidsontwikkeling tot aan de evaluatie van beleid en hulpverlening. Zij weten wat er in de jeugdhulp werkt en wat niet, en kunnen bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit. Het gaat daarbij zowel om participatie bij hun eigen hulp, als ook om deelname aan de ontwikkeling van beleid en kwaliteitsbewaking of -verbetering bij jeugdhulporganisaties.

In deze handreiking staat beschreven waarom cliëntenparticipatie voor gemeenten van belang is, hoe die participatie eruit kan zien, en wat daarbij succesfactoren zijn. Er wordt ingegaan op het gebruik van de eigen kracht van cliënten, de inzet van ervaringsdeskundigen, eigen beheer over het dossier, en de rol van de cliëntenorganisaties.



1 Inleiding

Sinds 1 januari 2015 is de [jeugdhulp gedecentraliseerd](#) naar de gemeenten, en sinds die datum zijn gemeenten verantwoordelijk voor een aanbod van alle vormen van jeugdhulp. De hulp moet dichterbij de burgers, eenvoudiger en goedkoper georganiseerd worden. Doel van de nieuwe Jeugdwet is meer gebruik te maken van de eigen kracht van jeugdigen, ouders en hun sociale netwerk. Ook moet de zorgvraag worden teruggebracht. Daarbij gelden de voorwaarden dat er voor kwetsbare kinderen en jongeren eerder hulp op maat wordt geboden, de hulp samenhangend wordt aangeboden en professionals door vermindering van regeldruk meer ruimte krijgen.

Al met al geen eenvoudige opdracht die de gemeenten hebben gekregen. Want hoe ziet dat er eigenlijk uit, gebruikmaken van de eigen kracht van ouders, jeugdigen, en hun netwerk? En hoe kan een gemeente hulp op maat organiseren met minder geld?

Cliëntenorganisaties zien dat gemeenten aan de slag zijn gegaan met het organiseren van de jeugdhulp en dat gaat in sommige regio's goed, maar in andere regio's minder.

Met name het begrip 'eigen kracht' blijkt soms verkeerd gebruikt te worden. Op de manier: 'Dat is je Eigen Kracht, dat doe je maar zelf'. En cliënten vertellen bijvoorbeeld: 'Je moet niet zeggen dat je veel vrienden hebt, want dan krijg je geen hulp'.

In de notitie [Nabij is beter: essays over de beloften van de 3 decentralisaties](#) is meer informatie te vinden over de resultaten van de decentralisatie en antwoorden op vragen zoals: 'Lukt het om van de eigen kracht-aanpak ook echt een ander besluitvormingsmodel te maken? Kunnen sociale wijkteams echt potten breken om door de bureaucratie heen te komen? Hebben ze voldoende mandaat?' Cliëntenorganisaties zien ook dat sommige gemeenten nog geen gebruikmaken van de deskundigheid van cliënten in de jeugdhulp en daardoor niet merken dat ze veel nuttige informatie mislopen. Voor veel ambtenaren bij deze gemeenten maakt het niet uit op welk terrein ze werkzaam zijn, 'beleid is beleid'.

Maar er zijn ook gemeenten die het veel slimmer aanpakken, die met ouders en jeugdigen in gesprek gaan en de meerwaarde daarvan ervaren. 'Zo komt het echt heel dichtbij', zei een wethouder op een bijeenkomst

De basis: ouders en hun kinderen centraal

Voor een effectieve jeugdhulp werken we niet voor maar samen met jeugd en ouders. Ieder mens heeft soms hulp of ondersteuning nodig zonder zelf de regie te willen verliezen. In elke vorm daarvan zijn ouders, kinderen en jongeren partner in de jeugdhulp.

Cliëntenparticipatie betekent dat ouders en hun kinderen centraal staan in beleid en ondersteuning; daarin een stem hebben en niet slechts ergens 'worden betrokken' in het proces van ontwikkeling en uitvoering.

In hulp en ondersteuning zijn ouders en jongeren het eerste aanspreekpunt. Professionals en beleidsmakers dienen ouders en jongeren de verantwoordelijkheid te geven die zij hebben, door zelfregie te stimuleren en met hen mee te denken over de manier waarop ouders en jeugdigen het beste geholpen kunnen worden.



in de provincie Utrecht na het verhaal van ouders met ervaring in de jeugdzorg. 'Ik ga cliënten in mijn gemeente ook eens om advies vragen.' Gemeenten die met cliënten in gesprek gaan, zijn daar positief over. Zij merken dat dit een toegevoegde waarde heeft naast het lezen van beleidsnotities en onderzoeksrapporten. Gerda Visser, beleidsmedewerker Jeugd bij de gemeente Leiden: 'Dat blijft je bij wanneer beleidsstukken langskomen, en helpt enorm om te weten waar je het over hebt.'

[Zie voor tips voor en ervaringen met jeugdparticipatie](#)
[Praktijkvoorbeeld cliëntparticipatie jeugdzorg. Een regionale aanpak in Holland Rijnland.](#)

Doel van deze handreiking is gemeenten ondersteunen om ouders en jeugdigen te betrekken bij de transformatie van de jeugdhulp om zo te komen tot betere en effectieve jeugdhulp.

[Bekijk voor extra inspiratie het filmpje Kanteling sociaal domein op YouTube, waarin belangrijke thema's van de transformatie worden aangesneden.](#)

Leeswijzer

We bespreken eerst wat er over participatie is vastgelegd in de nieuwe Jeugdwet. Waar moeten gemeenten zich aan

houden? Vervolgens gaan we in op het belang om ouders en kinderen te betrekken bij het organiseren en invullen van de jeugdhulp. Wat levert cliëntenparticipatie de gemeente op? Daarna werken we in hoofdstuk 3, 4 en 5 uit hoe cliëntenparticipatie eruitziet bij beleidsontwikkeling, bij kwaliteitsverbetering in de instelling, en bij de eigen hulp. Hoe pak je dat aan en wat zijn succesfactoren? Vervolgens gaan we in hoofdstuk 6 dieper in op 'eigen kracht' en eigen regie van cliënten, belangrijke uitgangspunten in de Jeugdwet. In hoofdstuk 7 bespreken we het gebruik van ervaringsdeskundigheid en het beheren van dossiers, twee voor cliëntenorganisaties belangrijke thema's omdat die de cliëntenparticipatie op een hoger plan kunnen tillen. We sluiten af met aandacht voor de rol die cliëntenorganisaties kunnen spelen bij de ondersteuning van gemeenten.

In dit stuk worden de termen ouders, cliënten, jongeren, jeugdigen en kinderen door elkaar gebruikt. We proberen hiermee de hele doelgroep te vatten: ouders en kinderen (0-25 jaar), (voormalig en huidige) cliënten van de jeugdhulp.

Cliëntenparticipatie moet niet verward worden met burgerparticipatie, de taak van de gemeente om burgers te betrekken bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van gemeentelijk (Wmo) beleid. Bij cliëntenparticipatie gaat het om de stem van ouders en jeugdigen in de jeugdhulp.

Participatie in de nieuwe Jeugdwet

Cliëntenparticipatie is verankerd in de nieuwe Jeugdwet. In de Jeugdwet en de Memorie van Toelichting staat bijvoorbeeld dat:

- het van belang is dat ouders en jeugdigen worden betrokken bij hun eigen ondersteuningsproces en dat daarbij wordt uitgegaan van hun eigen mogelijkheden om regie te voeren over hun leven;
- er mét ouders en jongeren gesproken moet worden, niet óver hen. De betrokkenheid van ouders en jeugdigen en hun sociale omgeving bij de aanpak is cruciaal. Hiervoor worden verschillende verplichtingen neergelegd bij instellingen die jeugdhulp leveren, bijvoorbeeld het informeren van ouders en jeugdigen over de hulp die zij bieden, het zorg dragen voor een goede klachtenregeling en het organiseren van medezeggenschap in een cliëntenraad;
- ouders de mogelijkheid moeten krijgen om samen met hun netwerk een familiegroepsplan op te stellen (dit is een plan van aanpak opgesteld door ouders, samen met hun netwerk) (Jeugdwet art. 2.1. en 4.1.2)
- gemeenten rekening moeten houden met de (culturele) achtergrond van ouders en jongeren, dat zij keuzevrijheid moeten bieden in het aanbod van jeugdhulp en dat zij jeugdigen en ouders een rol moeten geven bij de voorbereiding van het beleid rond jeugdhulp en rondom informatie, toestemming, dossiervorming en privacy.

Voorafgaand aan de nieuwe Jeugdwet is in augustus 2014 de Wet passend onderwijs ingevoerd. Sinds die datum moeten alle kinderen een plek krijgen op een school die past bij hun kwaliteiten en mogelijkheden. Ook als zij extra ondersteuning nodig hebben. Omdat passend onderwijs en jeugdhulp, zorg en participatie veel raakvlakken hebben, is het belangrijk bij het uitvoeren van de wetten zo veel mogelijk afstemming te zoeken tussen de verschillende terreinen.

2 Het belang van participatie

*Tweet van Bob Duindam (@Yardarian1) wethouder
Woerden 20 november 2014: 'Aan tafel met jongeren
in de jeugdzorg. Wat een schrijnende gênante tot
plaatsvervangende schaamte leidende verhalen.'*

Alleen door goed naar ouders en cliënten te luisteren en het cliëntenperspectief serieus mee te nemen in de beleidsontwikkeling, kan de hulp daadwerkelijk vernieuwen en transformeren. Voor hulp op maat is het nodig om te weten wat cliënten belangrijk vinden in de zorg. Door met (voormalig en huidige) cliënten in gesprek te gaan, kunnen gemeenten de jeugdhulp verbeteren. Duurzame veranderingen komen alleen tot stand in samenwerking met de mensen om wie het gaat.

Duurzame veranderingen komen alleen tot stand in samenwerking met de mensen om wie het gaat.

Door participatie verbetert de kwaliteit van de hulp en daarom staan ook in de nieuwe Jeugdwet concrete opdrachten om de medezeggenschap van ouders en jongeren in de jeugdhulp te verstevigen. Dus niet een eenmalige bijeenkomst, maar een traject om participatie van cliënten duurzaam te integreren in beleid. Alleen door in ontwikkelprojecten vanaf de start met cliënten samen te werken, kunnen zij daadwerkelijk een bijdrage leveren.

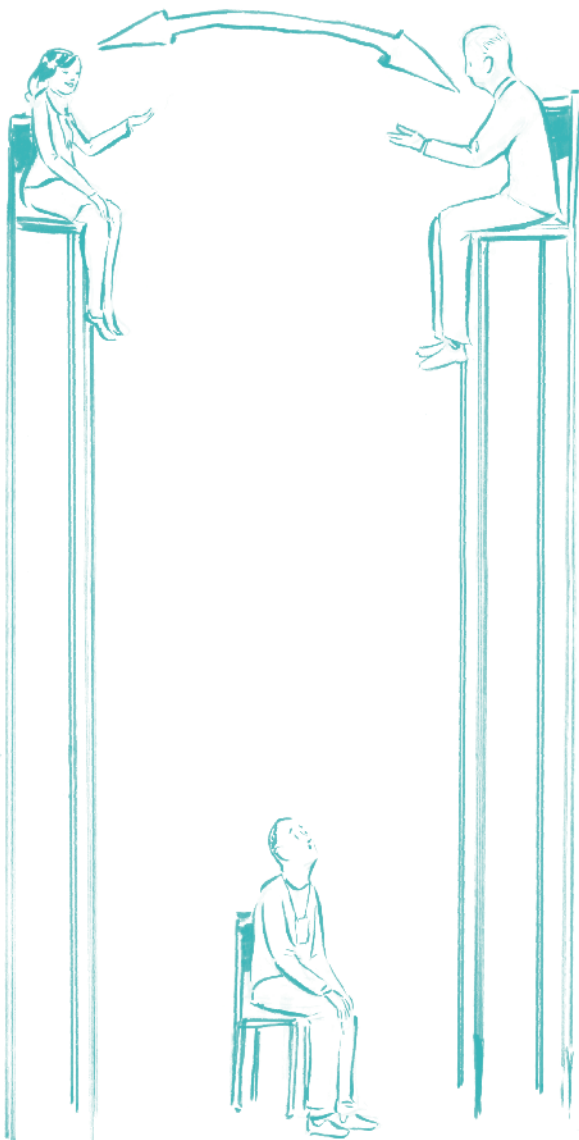
Voorbeelden hiervan zijn de totstandkoming van de 'Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming' waarbij een cliëntentafel een belangrijke rol vervult, en het project [Monitor pleegzorg](#) waarbij jongeren in het projectteam een even grote stem hebben als de betrokken hoogleraar.

Marjan de Lange, programmaleider effectieve jeugdzorg van het Nederlands Jeugdinstituut zegt op haar [blog op kennisnetjeugd.nl](#) dat ouders en jongeren vaak precies de vinger op de zere plek weten te leggen, en goede concrete en praktische oplossingen aandragen.



Participatie is niet vrijblijvend of een hobby van cliënten-organisaties, maar een basis voor het organiseren van effectieve hulp.

Er zijn dus genoeg redenen om ouders en jeugdigen te betrekken bij zowel de inhoud van de hulp, als bij de organisatie van de hulpverlening. Dat betekent voor gemeenten (toezien op) samenwerking met cliënten bij het ontwikkelen van beleid. Voor instellingen betekent het samenwerking bij het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de hulp, en samenwerking bij de hulp die de cliënt zelf nodig heeft.



Argumenten voor participatie

- **Meer betrokkenheid:** beleidsmakers en bestuurders kennen de mensen over wie het gaat.
- **Beleid sluit beter aan op de vraag:** door in gesprek te gaan met cliënten worden vragen, behoeften, belevingen, ervaringen en oplossingen van cliënten helder en kan het beleid daarop aansluiten.
- **Meer kennis van de doelgroep:** beleidsmakers en bestuurders kennen de doelgroep en weten daardoor beter wat hen kan helpen.
- **Meer kennis van de problematiek:** beleidsmakers en bestuurders weten beter welke problemen spelen en waar oplossingen voor gezocht moeten worden.
- **Integrale aanpak:** ouders en jeugdigen kunnen inzicht geven in alle zaken waar ze mee te maken hebben (zoals onderwijs, leerlingenvervoer, Wet langdurige zorg, de regeling intensieve kindzorg, zorgverzekeringszorg), hierdoor krijgen beleidsmakers een completer beeld en kunnen dat integreren in het beleid.
- **Meer draagvlak:** het beleid is beter uit te leggen omdat het ontwikkeld wordt in overleg met alle betrokken partijen.
- **Hogere kwaliteit van de hulp:** niet alleen wetenschappelijke kennis en kennis van professionals wordt meegenomen, maar ook het cliëntenperspectief en ervaringskennis.
- **Cliënt centraal:** als de cliënt centraal uitgangspunt is van het beleid, kan het niet anders dan ouders en jeugdigen te betrekken bij beleidsontwikkeling.
- **Versterken eigen kracht en eigen regie:** door samen te werken met kinderen, jongeren en hun ouders werkt de gemeente aan het versterken van hun eigen kracht en (behoud van) zelfregie.
- **Meer energie en enthousiasme:** het is stimulerend en motiverend om samen te werken met ouders en jongeren want alleen daardoor kunnen beleidsmakers ervaren wat een kracht ouders en jongeren hebben – ondanks wat ze hebben meegemaakt – en welke nuttige op ervaringskennis berustende input dat oplevert voor de organisatie van de jeugdhulp.
- **Goedkoper:** hulp is effectiever doordat het aansluit op de behoeften en wensen van cliënten, en gemeenten kunnen door ervaringen van cliënten leren hoe hulpverleningstrajecten verbeterd kunnen worden.

3 Participatie in beleid

Cliënten moeten betrokken worden bij het *gehele proces* van de beleidsontwikkeling. Een eenmalige ‘pizzabijeenkomst’ met jongeren uit de jeugdhulp heeft weinig nut. Het gaat om duurzame participatie, gedurende het hele traject van beleidsontwikkeling tot daadwerkelijke hulpverlening en evaluatie. Veel gemeenten organiseren de jeugdhulp en onderwijs in regionale samenwerkingsverbanden. Daarbij moeten ouders, cliënten, beleidsmakers, professionals en bestuurders vanaf het begin samenwerken.

Het heeft weinig zin om cliënten alleen achteraf bij de invulling van de jeugdzorg te betrekken, als alle besluiten al genomen zijn. Alleen door van het begin af aan met elkaar op te trekken, in discussie te gaan en samen beleid te ontwikkelen kan de jeugdhulp daadwerkelijk transformeren en aansluiten op wat in de praktijk het meest nodig is, rekening houdend met het beschikbare budget. Jongeren en ouders moeten ook inspraak hebben in de invulling, de locatie en het tijdstip van een overleg



1. Uitspraak in gesprek met Marion Welling.

Duurzame participatie betekent:

- vooraf wensen en behoeften van cliënten inventariseren;
- tussendoor tijdens beleidsontwikkeling om feedback vragen;
- cliënten betrekken bij de beleidsevaluatie;
- achteraf vragen naar het resultaat van het beleid: hoe wordt de hulp ervaren?

of bijeenkomst, en het gesprek met hen moet goed voorbereid worden. Dat betekent dat de beleidsmaker beleid concreet vertaalt naar ervaringen op cliëntniveau en de ervaringen van ouders en jeugdigen weer terugvertaalt naar beleid. En cliënten moeten altijd geïnformeerd worden over wat er met de adviezen gedaan is. Op die manier kan het enthousiasme en de motivatie van cliënten worden vastgehouden. Ze merken dan immers dat er echt iets met hun input gebeurt.

Doelgroepen

Uit ervaringen van cliëntenorganisaties bij verschillende gemeenten blijkt dat aandacht besteden aan doelgroepen vruchten afwerpt. Binnen de jeugdhulp zijn cliënten te vinden met een licht verstandelijke beperking, of met ggz-problematiek, en die lopen allemaal tegen iets andere problemen aan. Belangrijk is dan ook om er bij samenwerkingsbijeenkomsten voor te zorgen dat alle sectoren vertegenwoordigd zijn.

Een gemeente is er niet met het inrichten van een brede adviesraad. Het is nadrukkelijk niet aan te raden om cliënten van de Wmo en de jeugdhulp samen uit te nodigen, want die hebben echt met verschillende problemen te maken, en dan haken jeugdhulpcliënten af. ‘Ik ga er niet meer heen’, zeggen ouders met ervaring in de jeugdzorg over de gemengde raden. ‘Eerst twee uur praten over steunkousen en trapliften en dan hebben ze nog vijf minuten tijd voor jeugdzorg.’¹

Het is wel belangrijk dat er bij bijeenkomsten ook verder wordt gekeken dan de jeugdhulp. Gezinnen hebben soms met meerdere vormen van ondersteuning te maken die op elkaar afgestemd moeten worden, zoals passend onderwijs, leerlingenvervoer, werk en zorg. Dat is vaak lastig te combineren. Denk bijvoorbeeld aan ouders die ook ondersteuning uit de Wmo krijgen en/of kinderen die ook aanspraak maken op de Wet langdurige zorg, de regeling intensieve kindzorg of te maken hebben met medische problematiek. Voor een integrale aanpak is het nodig dat de beleidsmedewerkers Wmo, Passend onderwijs en Participatie aansluiten bij de bijeenkomst over jeugdhulp.

Jongeren en ouders apart

Daarnaast is het beter om met (pleeg)ouders en jongeren apart in gesprek te gaan, omdat zij tegengestelde belangen kunnen hebben. Ze hebben allemaal hun eigen verhaal. Om cliënten succesvol te laten participeren, is het nodig die eigen verhalen te horen, echt te luisteren, en een persoonlijk gesprek te voeren in een informele, kleinschalige setting.

Medezeggenschap moet op zo'n manier georganiseerd worden dat kinderen en jongeren echt invloed kunnen uitoefenen op het jeugdbeleid van de gemeente. Daarnaast moet de gemeente ervoor zorgen dat jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen naast de cliëntenraden aparte jongerenraden organiseren.

Jongeren hebben recht op inspraak en gemeenten hebben de taak dat te organiseren.

Artikel 12 VN Kinderrechtenverdrag

De Staten die partij zijn, verzekeren het kind dat in staat is zijn of haar eigen mening te vormen, het recht die mening vrijelijk te uiten in alle aangelegenheden die het kind betreffen, waarbij aan de mening van het kind passend belang wordt gehecht in overeenstemming met zijn of haar leeftijd en rijpheid.

Omdat het JeugdWelzijnsBeraad, Defence for Children, LOC Zeggenschap in zorg, LPGGz en Ieder(in) inspraak van kinderen en jongeren belangrijk vinden, hebben zij de notitie [Medezeggenschap van kinderen en jongeren en de nieuwe Jeugdwet](#) opgesteld. In deze notitie staan

aanbevelingen om medezeggenschap van jongeren in de gemeente goed te organiseren. De notitie is naar alle gemeenten in Nederland verzonden met het verzoek de aanbevelingen over te nemen en te verwerken in het beleid. De organisaties hebben ook aangeboden ondersteuning te bieden bij de implementatie van het recht op participatie en medezeggenschap van jongeren. Want voor het organiseren van goede jeugdhulp is het essentieel de mening van kinderen en jongeren over de hulp te vragen, zodat de hulp aansluit op hun behoefte. En jongeren zijn heel goed in staat hun mening te geven.

Zie voor meer informatie de [JeugdWelzijnsBeraad Introfilm](#) en het [Visiedocument Transitie Online](#).

Goede voorbeelden

Het organiseren van cliëntenparticipatie is misschien niet altijd makkelijk, maar het levert veel op en het helpt om ouders en jeugdigen te zien als partners bij de ontwikkeling van de jeugdhulp.

Zie de ['7 tips om ouders en jongeren te betrekken bij jeugdhulpbeleid'](#).

Er zijn tal van goede voorbeelden en methodes om cliëntenparticipatie vorm te geven:

- [Praktijkvoorbeeld Uw ouderplatform](#)
- [Praktijkvoorbeeld Holland Rijnland](#)
- [Inspiratie voor participatie in de jeugdhulp](#)
- [Werkvormen cliëntenparticipatie voor gemeenten](#)
- [Gezocht: ouders met ervaring in jeugdzorg voor waardevolle zorg](#)
- [Adviesvangers: eigen jongerenadviseurs voor de gemeente of organisatie](#) (website LOC, geïnteresseerden kunnen aanhaken en jongeren aanmelden voor trainingen). Het LOC ontwikkelt een training voor gemeenten vanuit cliëntgestuurde competenties.

Dit zijn allemaal voorbeelden van echte, duurzame participatie, en geen 'plofkipparticipatie' zoals Arnold van het JWB het soms ervaart. Hij tweet daarover: 'Die mensen denken dat ik alleen kom om een filmpje te laten zien. Ik dacht het niet. Jongeren hebben een mening en die doet ertoe!'

4 Participatie bij de kwaliteit van instellingen

Behalve bij het beleid van de gemeenten, zijn cliënten ook nodig om te kunnen werken aan kwaliteitsverbetering van de hulp die instellingen aanbieden. Denk daarbij niet alleen aan formele medezeggenschap (cliëntenraden en jongerenraden), maar ook aan betrokkenheid van jeugdigen en ouders in kwaliteitsverbeteringsprojecten. Mogelijke onderwerpen zijn: veiligheid in de groep, voorbereiding van een plaatsing, betrekken van ouders en jeugdigen bij de hulp. Ook resultaten van cliëntenfeedback, belevingsonderzoek, klachten, en signalen van vertrouwenspersonen kunnen gebruikt worden als gespreksonderwerp in het overleg met cliënten.

Belangrijk is dat de instelling het perspectief van cliënten op de hulp onderzoekt, en dat een gemeente aan instellingen naar de resultaten daarvan vraagt.

Goede voorbeelden

Een goed voorbeeld is de methode [PAja!](#) waarbij jonge cliënten zelf hun voorzieningen beoordelen. De uitvoering van zo'n keuring ligt in handen van een team ervaringsdeskundigen die hiervoor getraind zijn. Zij interviewen medecliënten en gaan tijdens een bijeenkomst in gesprek met medewerkers en leidinggevenden. In samenspraak met hen worden verbeteringen doorgevoerd. Het resultaat is een niet-vrijblijvende keuring met verbetervoorstellen vanuit het perspectief van cliënten.

Een ander goed voorbeeld zijn de [Q4C Kwaliteitsstandaarden](#). Dit is een goed instrument om de dialoog op gang te brengen met kinderen, jongeren en (pleeg)ouders over de kwaliteit van de jeugdhulp.



Op zoek naar het cliëntenperspectief

In het onderzoek naar het cliëntenperspectief worden antwoorden gezocht op de volgende vragen:

- Hoe waardeert de cliënt de zorg?
- Komt de zorg die de cliënten krijgen overeen met de zorg die zij willen ontvangen?
- Op welke manier wordt de cliënt betrokken bij de vormgeving van de hulp en de keuze van de in te zetten interventies?
- Hoe worden cliënten betrokken bij de verbetering van de zorg?

5 Participatie bij de eigen hulp

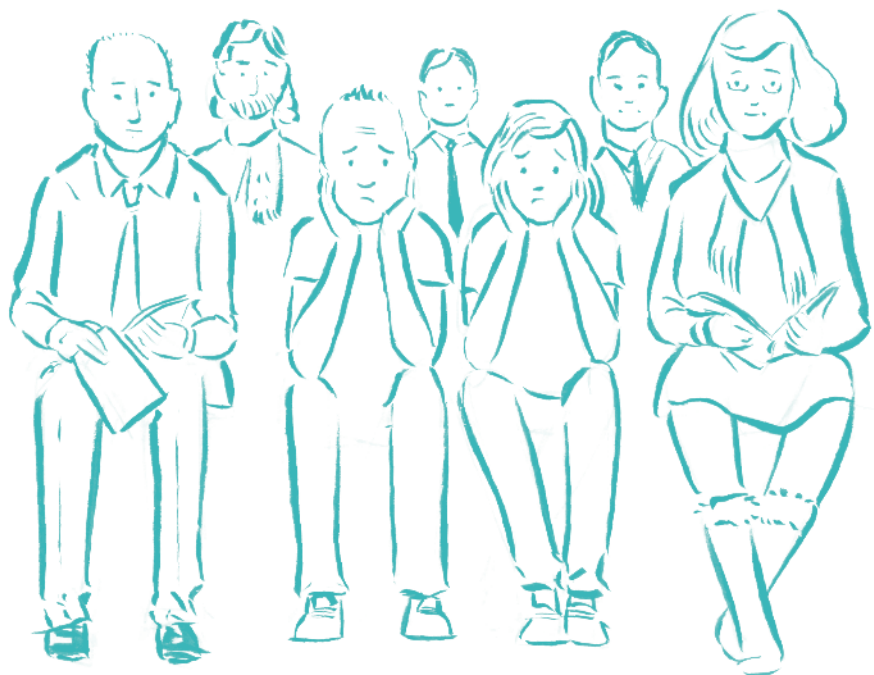
Ten slotte is het van belang om cliënten actief te betrekken bij de hulp die zij zelf krijgen. Dat betekent dat de hulpverlening aansluit op vragen en oplossingen die cliënten zelf hebben; dat het de mogelijkheden, vaardigheden en de eigenwaarde van cliënten versterkt; dat het cliënten activeert om hun situatie zelf te verbeteren; en dat er met cliënten wordt samengewerkt bij alle stappen in het hulpproces.

Uit [onderzoek van Van Yperen en Van der Steege \(2010\)](#)² blijkt dat verschillende factoren van invloed zijn op de effectiviteit van de hulp. Niet alleen de gebruikte methodiek is belangrijk, maar ook een goede relatie tussen de cliënt en de hulpverlener, het aansluiten bij de motivatie van de cliënt en een goede aansluiting van de hulp op de aard en de ernst van de problematiek en de hulpvraag zijn van belang. Daarvoor is het nodig de hulpvraag van het kind en de ouders te zien als het uitgangspunt van de hulp, en hen actief betrekken bij het hulpverleningsproces. Een positieve bejegening door de hulpverlener, betrokkenheid, warmte, empathie, acceptatie, aanmoediging en wederzijds respect zijn essentieel.

Ruimte voor hulpverleners

Participatie betekent ook ouders en jeugdigen serieus nemen en vragen naar hun mening over en beleving van de geboden hulp. En hieruit consequenties te trekken voor zowel de inhoud van de hulp, als de organisatie ervan. Daarvoor hebben hulpverleners de ruimte nodig om het werk op hun eigen manier in te vullen, zodat ze samen met ouders en cliënten op zoek kunnen gaan naar de beste oplossing voor dit kind en dit gezin. Professionals moeten dus de mogelijkheid hebben om creatieve oplossingen voor problemen te verzinnen, zonder beperkt te worden door regels en protocollen. Ruimte voor professionals door vermindering van regeldruk is een van de doelen van de Jeugdwet, en de gemeente kan daar op toezien. Of zoals (ouders van) cliënten zeggen:

Hulpverleners moeten niet te veel in het gareel lopen. De organisatie moet hulpverleners de ruimte geven om buiten de lijntjes te kleuren.³



2. Yperen, T. van, Steege, M. van der, Addink, A. & Boendermaker, L. (2010). *Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg. Stand van de discussie.* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut

3. Uitspraak van een cliënt, geciteerd in blog op kennisnetjeugd.nl

6 Eigen kracht en eigen regie

Een ander doel van de nieuwe Jeugdwet is meer gebruik te maken van de eigen kracht van jeugdigen, ouders en hun sociale netwerk.

Op de website voordejeugd.nl staat:

‘Eigen kracht is een principe in het jeugdbeleid waarbij participatie, de zelfredzaamheid en wat mensen wél kunnen, centraal staan. Kinderen en ouders houden daarbij zelf zo veel mogelijk de regie in handen.’

En: ‘Daarnaast is het uitgangspunt bij de stelselwijziging jeugd eigen kracht: ouders en jeugdigen worden in het nieuwe jeugdstelsel betrokken bij hun eigen ondersteuningsproces en voeren daarbij zo veel mogelijk zelf de regie. De professional gaat naast de burger staan. Er wordt niet meer óver, maar mét de cliënt gepraat.’



Eigen kracht wordt vaak verkeerd geïnterpreteerd. Eigen kracht heeft te maken met participatie van ouders en kinderen bij de eigen hulp. Dus niet: ‘Dat is je eigen kracht, dit kind is jouw verantwoordelijkheid.’ Maar: ‘Hoe kunnen we er samen voor zorgen dat het beter gaat met dit kind? Wat werkt goed bij jouw kind? Wanneer zijn de problemen minder en wat doe jij dan? Wie of wat kan helpen?’

Eigen kracht in de jeugdhulp is een zoektocht. Veel ouders die met de jeugdhulp te maken krijgen, zijn het geloof in hun eigen kracht verloren. Ze willen hulp. En iedereen weet dat het niet makkelijk is om hulp te vragen bij de opvoeding van je kind. Sommige ouders en jeugdigen willen helemaal geen hulp, maar hebben dat met het oog op veiligheid misschien wel nodig. Zoals eerder toegelicht, is de houding van de hulpverlener essentieel: open en respectvol. Samen met cliënten op zoek naar mogelijkheden en oplossingen. Niet meteen overnemen, maar aansluiten op de eigen kracht van het gezin zonder de veiligheid uit het oog te verliezen. Gezamenlijk kijken naar zowel problemen als sterke kanten in het gezin. Essentieel blijft dat hulpverlener, ouders en jeugdigen samenwerken en op zoek gaan naar de beste oplossing voor dit gezin en dit kind.

Om eigen kracht en eigen regie te stimuleren, hebben ouders en jongeren goede informatie nodig over de

mogelijkheden, voorwaarden en procedures met betrekking tot jeugdhulp in hun gemeente. Met voldoende informatie en kennis van de verschillende mogelijkheden kunnen ze keuzes beter afwegen. De informatievoorziening van gemeenten voor cliënten is nog voor verbetering vatbaar, want in de [Monitor Transitie Jeugd](#) wordt dit als belangrijkste knelpunt aangedragen.

Samen beslissen

Eigen kracht en eigen regie betekenen natuurlijk ook samen beslissen. Hulp is effectiever als ouders en jeugdigen betrokken worden bij het besluitvormingsproces. Maar uit de [evaluatie van de Wet op de jeugdzorg](#) bleek dat dit nog nauwelijks gebeurt. Als problemen en mogelijke oplossingen samen met ouders en jeugdigen in kaart worden gebracht en zij overtuigd zijn van de aanpak, zullen zij zich er meer voor inzetten.

Soms kunnen familie en vrienden helpen om oplossingen voor problemen te vinden. Ouders hebben het recht om eerst met familie, vrienden en anderen een [familie-groepsplan](#) te maken om hun problemen aan te pakken. Een concreet instrument is ontwikkeld binnen het programma *Vanuit Autisme Bekeken*, waarbij veel met ervaringsdeskundigen gewerkt wordt. Met behulp van de [‘Keuzehulp opvoeding en zorg’ op autismewegwijzer.nl](#)

kunnen ouders van kinderen met autisme zelf kiezen welke methoden van hulpverlening bij hun kind maar ook bij henzelf passen.

Keukentafelgesprekken

Hoewel de Jeugdwet daar niets over zegt, hebben de meeste gemeenten ervoor gekozen zogeheten keukentafelgesprekken te voeren om de behoefte aan hulp in kaart te brengen. Naast de behoefte aan hulp wordt ook de eigen kracht van de cliënten in kaart gebracht. Ook wordt gekeken wat een cliënt zelf kan met de hulp van bureaus en familie. Als dat op een open, respectvolle manier gebeurt, en er gezamenlijk met ouders en jeugdigen wordt gekeken naar zowel problemen als naar sterke kanten, is daar natuurlijk niks op tegen. Voor ouders en jeugdigen die daar behoefte aan hebben kan onafhankelijke cliëntondersteuning helpen om zo veel mogelijk zelf de regie te houden. Gemeenten zijn ervoor verantwoordelijk cliëntondersteuning te organiseren die gratis en onafhankelijk beschikbaar is.

Voorwaarde voor een goed keukentafelgesprek is dat hij gevoerd wordt door jeugdhulpprofessionals ([zie skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl)) die voldoende tijd beschikbaar hebben om het gesprek te voeren. Zeker als – zoals in de Jeugdwet staat – beoogd wordt cliënten te betrekken bij hun eigen ondersteuningsproces en hen zo veel mogelijk zelf de regie te laten houden. Er is tijd en deskundigheid nodig om met de cliënt te kijken hoe de situatie in elkaar zit, ruimte te geven voor emoties, echt te luisteren naar wat nodig is om vertrouwen op te bouwen en samen op zoek te gaan naar oplossingen. Sommige gemeenten hebben standaard 45 minuten ingeruimd voor het keukentafelgesprek, maar dat zou geen starre regel moeten zijn. In de praktijk blijkt dat de professional de tijd die hij in het eerste gesprek extra besteedt, later terugwint door effectieve samenwerking met de cliënt. Zo zijn er meer belangrijke punten om rekening mee te houden wil een keukentafelgesprek een goed resultaat opleveren.

Zie het ['Advies van cliënten voor het keukentafelgesprek jeugdhulp'](#).

Eigen dossier beheren

Een andere manier om cliënten meer regie te geven is als jongeren en ouder(s) eigenaar worden van hun eigen dossier. Meer daarover staat in het artikel ['Versterk de positie van jongeren en ouders in de jeugdhulp. Ervaringsdeskundigen geven drie bouwstenen'](#) (2014).

Dossiers zijn vaak een doorn in het oog van cliënten. Zij vertellen dat van al het papierwerk dat ze binnenkrijgen ze veel al weten, of dat veel achterhaald is. 'Het is echt vervelend om zeven jaar lang iedere keer weer dat scheidingsverhaal te moeten lezen terwijl dat alweer tien jaar geleden is.'⁴ Veel cliënten vinden dat dingen niet altijd zo opgeschreven zijn zoals ze het bedoeld hebben, maar dat het een interpretatie is van de hulpverlener. Ze willen dat de focus meer ligt op mogelijkheden, in plaats van problemen. Sommige jongeren ervaren het dossier als een zware rugzak die ze overal mee naartoe slepen en waar ze niet vanaf komen. Eigenaarschap van het dossier is echt een stap vooruit in het voeren van de eigen regie. Het betekent dat het dossier niet alleen het perspectief van de hulpverlener bevat, maar ook die van de ouders en jongeren, en hun visie op de problemen en mogelijke oplossingen.

Het wordt tijd dat er meer werk gemaakt wordt van het beheer van het eigen dossier. Voorbeelden van instrumenten waar in de praktijk mee gewerkt wordt zijn [Samen1plan.nl](http://www.Samen1plan.nl) en de [Inwonercloud](http://www.Inwonercloud.nl).

De Gemeente Amsterdam deed onderzoek naar de mogelijkheid om het eigenaarschap van het dossier bij de cliënt neer te leggen. Dat houdt in dat de cliënt het dossier beheert en toegang verleent aan hulpverleners, familie, vrienden of andere belangstellenden. Als de cliënt toegang verleent aan de familie, ontstaat een gezinsdossier. In dit dossier kunnen hulpverleners samen met het gezin aan bijvoorbeeld een betere opvoedsituatie werken. Het rapport ['Oriëntatie Haalbaarheid. Eigenbeheer van dossier door cliënt \(2012\) is te downloaden van de website jeugd020](#).

4. Uitspraak in gesprek met Marion Welling.

7 Ervaringsdeskundigen

Een andere manier van cliëntenparticipatie is de inzet van ervaringsdeskundigen in de jeugdhulp. Een ervaringsdeskundige is iemand die cliëntervaring heeft in de jeugdhulp en in staat is om zijn eigen ervaringskennis en die van andere cliënten in de jeugdhulp ook professioneel in te zetten en over te dragen op anderen. Ervaringsdeskundigen kunnen – onder begeleiding van professionals – een praktische rol spelen bij uitvoering van de hulp, zeker omdat zij dichterbij de leefwereld van de cliënt staan. ‘Als ervaringsdeskundige begrijp ik wat iemand kan doormaken en dan nodig heeft. Ik geef steun en luister oprecht.’

Zie voor meer informatie en voorbeelden de publicatie; [Een startdocument over ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp van het JSO \(Janssen, Th. & van Lier, L., 2014, Den Haag: JSO\).](#)

Volgens cliënten kan een ervaringsdeskundige zich beter inleven in hun situatie. Omdat ze iets vergelijkbaars hebben meegemaakt, voelen cliënten zich beter begrepen. Daarnaast vinden cliënten dat het contact met een ervaringsdeskundige op een gelijkwaardigere manier verloopt, dat een ervaringsdeskundige andere handvatten geeft om naar situaties te kijken en hun kan leren om met deze situaties om te gaan. Instellingen die met ervaringsdeskundigen gaan werken, moeten dat goed voorbereiden. Zomaar een ervaringsdeskundige aan een team toevoegen werkt niet. Het is belangrijk om de juiste voorwaarden te scheppen bij het werken met ervaringsdeskundigen, zoals training, supervisie en (onkosten)vergoedingen.



8 Cliëntenorganisaties

Cliëntenorganisaties kunnen gemeenten adviseren en ondersteunen bij het organiseren van cliëntenparticipatie. Hieronder vindt u enkele adviezen met links naar meer informatie, en een link naar een overzicht van contactpersonen van cliëntenorganisaties.

Verder brengen cliëntenorganisaties op landelijk niveau het perspectief van cliënten onder de aandacht. Zo is de [Monitor Transitie Jeugd](#) opgezet om ervoor te zorgen dat signalen van ouders en jongeren over de veranderingen op het terrein van jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering op de juiste plek terechtkomen. De bundeling van signalen van ouders en jongeren biedt waardevolle informatie om het beleid van organisaties, gemeenten en rijksoverheid te

verbeteren. Ook denken cliëntenorganisaties op landelijk niveau mee over onderwerpen zoals de professionalisering in de jeugdzorg, en privacy.

Cliëntenorganisaties leveren graag hun kennis, informatie en inzet om gemeenten te helpen de jeugdhulp te transformeren naar effectievere en kwalitatief betere hulp.

Overzicht contactpersonen

Op voordejeugd.nl/cliëntenorganisaties vindt u een overzicht van contactpersonen van cliëntenorganisaties die rondom de 'zorg en ondersteuning voor jeugd' actief zijn, zowel voor individuele vragen als collectieve belangenbehartiging. (Samenwerkende) gemeenten kunnen in veel gevallen ook een beroep doen op deze contactpersonen.

Adviezen

- [Tien wensen van cliënten voor de jeugdzorg 2015](#) (website LOC)
- [Privacy van ouders en jongeren in de jeugdhulp: tien regels](#) (website LOC)
- [Deze steun heb ik nodig: ouders over 'goed' ouderschap en gewenste ondersteuning](#) (website LOC)
- [Cliënten over kwaliteit van jeugdhulp en registratie van professionals: bevoegd is niet hetzelfde als bekwaam](#) (website Kennisnet Jeugd)
- [Visiedocument transitie online](#) (website JeugdWelzijnsBeraad)

***Gemeenten die cliëntenparticipatie niet serieus nemen, zijn een dief van hun eigen portemonnee.
Meer kinderen helpen voor minder geld kan alleen door samen te werken met ouders en jongeren.***

Colofon

Deze handreiking is samengesteld op verzoek van het landelijk Kennisnetwerk *jeugd en ouders als partners* door het Nederlands Jeugdinstituut en Movisie. Dit kennisnetwerk, bestaande uit vertegenwoordigers van jeugd, ouders en cliënten, zet zich in voor ontwikkeling en verspreiding van kennis over duurzame participatie.

Wij danken de meeleesgroep uit de kringen van het kennisnetwerk voor de zeer waardevolle bijdragen:

LOC (Dennis van den Brink), JWB, UW Ouderplatform (Nely Sieffers) en LPGGz (Marjolein Schipper) en andere leden van het netwerk voor hun input en feedback.

Auteur [Marion Welling](#)

Marion Welling is gedragswetenschapper en sinds 1980 werkzaam in de hulpverlening in zowel uitvoerende, beleidsmatige als leidinggevende functies. Zij heeft als projectleider diverse innovatieprojecten geleid waarbij zorgvernieuwing vanuit cliëntenperspectief centraal stond. Vanaf 2008 is zij werkzaam als zelfstandig adviseur en projectleider in jeugdzorg, onderwijs, maatschappelijke opvang en aanpak huiselijk geweld.

Redactie Marja Valkestijn (Nederlands Jeugdinstituut) en Maurits Boote (Movisie), met medewerking van Annette van den Bosch (Movisie), Pink Hilverdink en Anne Addink (Nederlands Jeugdinstituut), Annemarie van den Berg (eindredactie)

Vormgeving Punt Grafisch Ontwerp

Illustraties Transformatiebrigade, Mensah van der Wal en Stichting Alexander

Foto's Martine Hoving

Contactgegevens

M.Valkestijn@nji.nl en A.vandenBosch@movisie.nl

Online Open Werkgroep Op Kennisnet Jeugd:

<http://kennisnetjeugd.nl/werkgroep/80-kennisnetwerk-jeugd-en-ouders-als-partners-in-de-jeugdhulp>

September 2015

