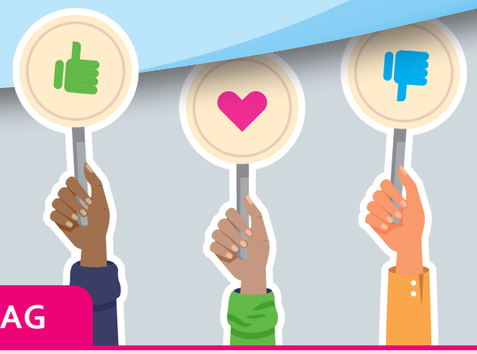
Samen met de jeugd
#jeugdwelzijnsraad

Jeugdwelzijnsraad #42 'Verwijsroute Jeugd'

Klantreis jeugd"!? Nope!

Deze term roept op dat het om een keuze gaat. Een klant kiest ervoor om bijvoorbeeld een nieuwe broek te kopen. Jeugdhulp is geen keuze. De term klantreis past daarom niet. **We nemen het advies van de JWR over en spreken vanaf nu over "verwijsroute jeugd".**



De verwijsroute jeugd is...

De route van een jeugdige vanaf de start van een hulpvraag tot en met het einde van de geleverde hulp.

Maar wat blijkt?

- Jeugdigen zijn niet (altijd) op de hoogte van het bestaan van de Toegang.
- Een jeugdige gaat naar de huisarts voor hulp, maar de huisarts weet niet altijd waar ze de jeugdige naartoe moeten sturen. Een huisarts moet een jeugdige naar de Toegang doorverwijzen indien zij er zelf niet uitkomen. Het is onduidelijk of dit in de praktijk gebeurt.
- Ik word 18 en heb geen recht meer op jeugdhulp, maar mijn ouders hebben nog wel vragen over de opvoeding. Wat dan?
- Er is veel aandacht nodig voor de overgang van 18- naar 18+. Het komt vaak voor dat dit niet goed loopt. **Dat zorg stopt ineens bij 18** en de jeugdige moet over naar een andere aanbieder.

HOOFDVRAAG

Hoe kunnen we de huidige verwijsroute jeugd zodanig optimaliseren, zodat deze beter aansluit bij de behoefte en wensen van de jeugdige en diens gezin?

Wanneer haken jongeren aan of af tijdens de verwijsroute?

AANhaken:

- Houding jeugdprofessional: *"Iemand die mij ziet, echt luistert; iemand die ook over zichzelf vertelt; iemand die vraagt wat ik nodig heb; een vertrouwensband opbouwen met iemand. Iemand die voor mij een grens bewaakt."*
- Aanwezigheid van ervaringsdeskundigen: *"praten van en over ervaringen".*
- Hoop hebben: *"hoop op verwerking trauma's middels EMDR."*
- Aanwezigheid van eigen inzicht/zelfreflectie: op een gegeven moment *"valt het kwartje".*
- Afhaken is geen keuze: *"Niemand om op terug te vallen dus je moet wel aanhaken; daardoor word je wel vroeg volwassen."*

AFhaken:

- Houding jeugdprofessional: *"Niet serieus genomen worden; veroordeeld worden."* Symptoombestrijding; geen (vertrouwens)band; niet gehoord worden; geen ervaring; wisseling in hulpverlener; medewerker schaart zich achter ouder i.p.v. achter de jongere.
- Individuele gevoelens en (maatschappelijke) gevoeligheden: *"Schaamte; je wilt geen vooroordelen; kost enorm veel energie."*
- Wachttijden!!!!
- Diagnostiek: *"Een diagnose stellen duurt te lang, volgt niet of is verkeerd; werken op diagnose basis (focus op gevolgen maar niet op oorzaak)".*
- Doorplaatsen
- Locatie van de hulp: *"Ver weg; GGZ-setting."*

De JWR adviseert:

- **De zichtbaarheid en vindbaarheid van de Toegang te vergroten.**
- **Huisartsen om jeugdigen naar de Toegang door te verwijzen als zij er zelf niet uitkomen.**
- **De regio om een betere overdracht van de jeugdwet naar de WMO te organiseren.**
- **De regio om te blijven sturen op wachttijden bij lokale Toegangen en jeugdhulpaanbieders.**

Innovatie netwerk Jeugd
Samen met Regio Hart van Brabant

Dé brief: goed of niet?

Hoe willen jeugdigen geïnformeerd worden over de verwijsroute?

Tips!

- Hou niet vast aan de brief als format;
- De brief is zakelijk en formeel;
- Schrijf de brief liever écht vanuit de persoon die het gesprek heeft gevoerd. Bijvoorbeeld Hoi X, op (datum) had ik een gesprek met je. Ipv "had je een gesprek met X van de Toegang;
- Gebruik je/jij ipv U;
- Gebruik "met hartelijke groet", dat is dichterbij de jongere;
- In plaats van "zoals afgesproken" kun je ook zeggen "we hebben besproken dat..." of "we gaan samen werken aan...";
- Poisitief insteken op de wachttijd: maak een leuke zin van het feit dat er binnen 2 weken contact wordt opgenomen. Bijvoorbeeld: "Wij hebben ook liever dat het sneller gaat, maar ga ervan uit dat we je binnen 2 weken bellen."

Plan van Aanpak jeugd, regio Hart van Brabant

De jongeren moeten **betrokken** blijven bij het vullen van het plan van aanpak. Laat deze ook zelf de situatieanalyse en de gewenste resultaten invullen. Zo wordt het een **gezamenlijk gedragen** plan van aanpak. Daarnaast is het belangrijk dat een jongere zelf kan aangeven wie er naast zijn/haar ouders **contactpersoon** mag zijn. Het kan ook zijn dat de jongere niet wil dat een ouder bij een gesprek aanwezig is, maar liever wil dat er een ander (vertrouwens)persoon aanwezig is. **Bied die mogelijkheid!**

De visie van de jeugdige/gezin staat nu in één onderdeel van het plan weergegeven. Deze visie kan anders zijn voor de jeugdige dan voor de ouders. **Splits** dit onderdeel op en laat de **eigen mening van de jeugdige** naar voren komen. Om akkoord van een jongere te krijgen op een plan van aanpak kun je deze het beste **appen**. Met een "duimpje" kan een jeugdige al akkoord geven en de daadwerkelijke ondertekening kan tijdens een eerstvolgende contactmoment. Jeugdigen hebben vaak geen printer.

Wijs jeugdigen op de website **www.jeugdstem.nl**.

Aantal contactmomenten

De jongeren geven aan dat ze zeker 10 of meer contactmomenten wensen. Nu is er soms wel 6 weken op een rij geen contact. **Vaker contact zou fijn zijn;** even een belletje bijvoorbeeld. Het gevoel hebben dat er aan je gedacht wordt is van belang. Dat kan op verschillende momenten:

- Bevestiging van inschrijving
- Persoonlijke bevestiging
- Tijdens het wachten op de intake een "check-in"; hoe gaat het met je
- Intake
- Bevestiging van de intake (mail)
- Behandeling (mail + gesprek)
- Tussentijdse beoordeling
- Eindverslag
- Half jaar na einde zorg een "check-in"

Contact als maatwerk

Het soort contact moet maatwerk zijn. Vraag vooral aan de jongere hoe zij het liefste benaderd worden. De één wil gebeld worden de ander ontvangt liever een app of mail. Fijn als maatwerk hierin mogelijk is.

Tijdlijn

Op welke leeftijd zijn jongeren in staat om:

- Brieven van de gemeente te lezen en begrijpen?
- Door te hebben wat er van jou verwacht wordt?
- Door te hebben wat jij mag verwachten van een ander, wat je rechten zijn?
- Keukentafelgesprekken te voeren met iemand van de gemeente?
- Intake gesprek/diagnose gesprek te voeren over welke zorg heb JIJ nodig hebt?
- Uit eigen initiatief aan te geven wat je nodig hebt?

Conclusie --> iedereen kent een andere tijdslijn en is op een ander moment klaar voor bepaalde zaken.

Ook hebben we vaak gehoord dat via de ouders met de jeugdige spreken of gesprekken met jeugdige en ouders eigenlijk niet wenselijk zijn, omdat de jeugdige dan (vaak) niet vrij uit kan praten. Kortom, ook hier zijn maatwerk en goede afstemming met de jeugdige van groot belang.

Acties thematrekkers

- Geef advies aan de regionale Toegangen m.b.t. de genoemde punten.
- Pas het proces van de totstandkoming van het Plan van Aanpak aan door het meer samen te schrijven (niet alleen door de toegangsmedewerker).
- Vergroot de zichtbaarheid en vindbaarheid van de Toegang.
- Laat huisartsen de jeugdigen naar de Toegang verwijzen als zij er zelf niet uitkomen.
- Organiseer een betere overdracht van de jeugdwet naar de WMO.
- Adviseer de regio om te blijven sturen op wachttijden bij lokale Toegangen en jeugdhulpaanbieders.
- Haak aan bij de JWR voor een sessie t.b.v. een betere samenwerking (bijv. speeddaten).

Aandachtspunten toegangsprofessionals

- Praat vaker MET de jeugdige i.p.v. OVER.
- Houd het persoonlijk en vraag vooral wat het kind wil. Vul niet voor het kind in maar vraag het aan hem/haar.
- Zorg ervoor dat de jongere vrijuit kan praten. Dat kan veel voorkomen.
- Menselijkheid voor zakelijkheid.
- Laat jongeren niet leiden onder de "bureaucratische bullshit".
- Zet ervaringsdeskundigen in.
- Stem het aantal en soort contactmomenten af op de behoefte van de jongeren.
- Wijs jeugdigen op de website www.jeugdstem.nl.
- Verleen maatwerk en wees ervan bewust dat iedere jeugdige anders is en mogelijk andere behoeftes heeft.