

Haagse Ouderraad: Signalen ouders met ervaringen Haagse jeugdhulp

Vooraf:

Gemeente Den Haag vindt het belangrijk dat ouders die te maken hebben (gehad) met jeugdhulp meepraten, denken en adviseren. Daarom heeft ze de opdracht verstrekt om een verkenning te voeren naar de constructie van een ouderraad: een platform van ouders waarin de medezeggenschap vorm krijgt. Dit platform heeft momenteel de werktitel de Haagse Ouderraad.

Doelstelling:

De doelstelling is om voor de zomer van 2019 een overzicht te hebben van (geprioriteerde) punten die goed gaan en verbeterpunten die ouders hebben ten aanzien van de Jeugdhulp in Den Haag. De input werd via diverse manieren en vormen opgehaald. Op de bijeenkomst van de ouderraad van 18 juni 2019 werden de opgehaalde signalen uitvoerig besproken en volgde er een prioritering van de acties. Deze nota is daar een weergave van.

Prioriteiten:

Enkele bevindingen van de laatste Haagse Ouderraad bijeenkomst worden uitgelicht. Een volledig overzicht van opgehaalde signalen/ prioriteiten en tips is te raadplegen in bijlage 1.

Beeldvorming

Betrokkenen waren van menig dat veel beter kan, maar dat er ook veel goed gaat. Echter, de beeldvorming omtrent de jeugdzorg is met name negatief van aard, al dan niet versterkt door de vele berichten over de tekorten in de jeugdzorg. Daarbij aansluitend heerst er bij diverse etnische groepen het idee dat wanneer je in contact met jeugdzorg komt dit onherroepelijk leidt tot het afnemen van je kind.

Betrokkenen pleiten ervoor om de jeugdzorg in een positief daglicht te zetten en te focussen op de goede verhalen.

Dit dient als gevolg te hebben dat het beroep doen op de jeugdzorg uit een taboesfeer gehaald wordt en het preventieve karakter van de ondersteuning meer nadruk krijgt. Ook zou via het positieve verhaal de laagdrempeligheid benadrukt en versterkt kunnen worden. Bijgevolg pleit men voor de constructie van een stevig preventief voorveld dat voldoende aandacht heeft voor diversiteit in afkomst en gezinssituatie.

Laagdrempelig en proactief

Volgend op het punt van de beeldvorming is er de laagdrempeligheid en pro-activiteit. Inzake laagdrempeligheid pleit men ervoor om informatief en preventief aanwezig te zijn op zogenaamde vindplaatsen zoals buurthuizen en sportverenigingen. Ook het werken met vertrouwenspersonen in de wijk die als eerste aanspreekpunt en doorverwijzers kunnen dienen is een aanbeveling. Tevens wordt geopperd om voor scholen ruimte te creëren om de jeugdzorg er een prominente plek te geven, eveneens vanuit informatief en preventief oogpunt.

Inzake pro-activiteit vinden betrokkenen het van belang dat vanaf het moment er een signaal bekend is bij een instantie, het gezin proactief benaderd wordt en gezien wordt als een geheel systeem: geen probleem staat op zich. Hierbij wordt bijvoorbeeld gedacht aan activerende huisbezoeken, het opzetten van een expertiseteam waardoor doorverwijzingen geminimaliseerd worden, het bestendigen van creatieve oplossingen op maat en het optimaal betrekken van ouders met nadruk op wat mogelijk is in plaats van wat zou moeten; een positieve houding ten aanzien van ouders en hun situatie dus.

Informatie

Op het moment dat ouders geconfronteerd worden met (gezondheids)problemen bij hun kind komen ze veelal in een systeem terecht dat moeilijk te doorgronden is. Ze krijgen te maken met wetten, instanties en procedures waar ze voorheen onbekend mee waren, wat leidt tot extra belasting bovenop de verstoring van de gezinssituatie.

Betrokkenen pleiten er dan ook voor om op een heldere wijze informatie te vertrekken die hen in staat stelt efficiënter hun weg te zoeken in de hulpverlening en relevante wetgeving en aanvraagprocedures. Dit zou zowel online als offline beter gefaciliteerd kunnen worden.

Ook zou er aandacht moeten zijn voor het leren accepteren van de eigen situatie en het doen begrijpen van de situatie waarin men terecht gekomen is. Momenteel bestaat er te veel het idee van 'door de bomen het bos niet meer zien' en 'van het kastje naar de muur gestuurd worden'. In wezen gaat het bij de informatieverstrekking dus ook over het leveren van bijdragen aan *health literacy* oftewel gezondheidsvaardigheden: "de vaardigheden van individuen om informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen, te beoordelen en te gebruiken bij het nemen van gezondheidsgerelateerde beslissingen".

Het moet mogelijk zijn om dit concept om te buigen richting de jeugdzorg waarbij de zelfredzaamheid van het gezin wanneer ze terecht komen in een jeugdzorgsituatie voorop komt te staan. Dit kan door het verspreiden van folders, het organiseren van een (anonimiteit garanderend) centraal aanspreekpunt, het aanbieden van een cursus bij eerste signaal etc. Punten die daarbij aandacht verdienen zijn: relevante wetten, kennis van ziektebeelden, acceptatie van de situatie, verdeling van verantwoordelijkheden (instanties, gemeente, burger,...), aanvraagprocedures online en offline etc.

Praktijk VS systeem

Volgens betrokkenen zijn er talloze voorbeelden waarbij het systeem van de jeugdzorg de dagelijkse praktijk van de verzorgende ouders ondermijnt.

Voorbeelden die tijdens de bijeenkomst genoemd werden:

- Leerplicht: twee kinderen gaan naar een verschillende school, de ouder reist de stad door, waardoor een van de kinderen structureel te laat komt en er dus een potentieel conflict met leerplicht volgt.
- Leerlingenvervoer dat voor een gehandicapt kind jaarlijks moet aangevraagd worden terwijl bij eerste aanvraag duidelijk is dat de beperkingen van langdurige aard zijn
- Het na drie maanden vervallen van de urgentieverklaring voor een andere woning, waardoor deze opnieuw moet aangevraagd worden met bijbehorende kosten etc.

Betrokkenen zouden het een goed idee vinden dat deze zaken door een (anoniem) bezoek aan instanties beter onderzocht worden. Te denken valt aan een ervaringstoer voor beleidsmedewerkers en beroepskrachten of een *mystery guest* die een real life casus naspeelt en van daaruit de praktische belemmeringen in kaart brengt. Immers, de ervaring van belemmeringen en paradoxale situaties heeft een effect op het vertrouwen in en de acceptatie van de jeugdzorg en aanverwante instanties.

Conclusie:

Betrokkenen zijn van mening dat de Haagse Ouderraad een goede stap in de eerste richting is en willen unaniem bijdragen blijven leveren aan deze raad. Zij zien het als nuttig dat er geluisterd wordt en hopen dan ook dat met bovenstaande lijst concrete actiepunten geformuleerd kunnen worden.

Een aantal beschreven casussen kunnen gevonden worden in Bijlage 2. Een concrete lijst van belemmeringen die ouders ervaren kan gevonden worden in Bijlage 1. Deze punten kunnen gezien worden als *quick wins*. Echter, overige prioriteiten/ bevindingen zoals boven geformuleerd verdienen de nodige aandacht. Wel is het van belang te blijven onthouden dat oog hebben voor diversiteit in hulpverlening van groot belang is en dat *one size does not fit all* het mantra voor de jeugdzorg moet zijn: ieder kind is uniek, iedere gezinssituatie is dat eveneens.