



Datum: 29 mei 2019

Onderwerp: Advies over bejegening aan gemeente Amsterdam

Aan het college van B&W, geachte wethouder,

Graag adviseren wij u langs deze weg over bejegening in jeugdhulp en passend onderwijs.

Het lijkt misschien gek dat Jeugdplatform Amsterdam (hierna JPA) een formeel advies aan de gemeente geeft over bejegening, omdat de gemeente weinig rechtstreeks contact heeft met cliënten. Bejegening lijkt iets te zijn dat alleen tussen cliënt en hulpverlener speelt, maar JPA is van mening dat bejegening voor iedereen van belang is en dat de gemeente hierin een belangrijke rol heeft te spelen om onderstaande redenen:

1. JPA krijgt al meer dan vier jaar veel signalen binnen over bejegening. JPA adviseert de gemeente om het onderwerp bejegening als belangrijk beoordelingscriterium te hanteren t.a.v. aanbieders van jeugdhulp. De gemeente kan immers kwaliteitseisen stellen middels het inkoopcontract of de subsidieregeling, en daarop toezien;
2. Bejegening wordt door iedereen belangrijk gevonden, en veel mensen snappen ook hoe goede bejegening eruit ziet., maar JPA heeft ontdekt dat randvoorwaarden om bejegening goed te doen, onvoldoende gewaarborgd zijn. Hulpverleners hebben onder meer voldoende tijd en aandacht voor cliënten, een goede werkorganisatie waarin verwachtingen en mogelijkheden helder zijn en voldoende goedgeschoolde collega's nodig. Dit kan alleen gerealiseerd worden als er voldoende financiële middelen zijn voor organisaties. Hierin heeft de gemeente een belangrijke rol te spelen, aangezien de gemeente jeugdhulp inkoop. JPA adviseert de gemeente dan ook om er alles aan te doen om professionals die werken in de jeugdhulp en passend onderwijs goed te faciliteren, zodat zij er op hun beurt goed voor kinderen, jongeren en ouders kunnen zijn.

Naast dit formele advies aan gemeente Amsterdam werkt JPA ook samen met organisaties die jeugdhulp en passend onderwijs bieden om het onderwerp bejegening onder de aandacht te brengen. Zo zijn bijvoorbeeld kaarten ontwikkeld over transformatiedoelen samen met Kringwijs. Tevens wordt samengewerkt met opleidingen voor jeugdhulpverleners, zo integreert Hogeschool Inholland een interactieve werkvorm van JPA over bejegening met trainingsacteurs in de opleiding Social Work.

Bejegening? Waar hebben we het over?

Volgens het Groot Woordenboek der Nederlandse Taal betekent bejegenen 'zich op een bepaalde wijze jegens iemand of iets gedragen'. In de context van de jeugdhulp gaat het dus over de manier

waarop de hulpverlener met de cliënt omgaat, los van de hulp (interventie) die iemand krijgt. Denk aan: wees duidelijk, toon betrokkenheid, sta naast de cliënt, wees betrouwbaar, sluit aan bij de cliënt, heb respect, zorg voor een goed contact en geef positieve feedback. Veel hiervan kan worden samengevat als goed fatsoen. Met de invoering van de Jeugdwet is de hulpvraag van de cliënt centraal komen te staan en daarmee het uitgangspunt van de hulpverlening. Deze ontwikkeling heeft gevolgen voor de rol, houding en werkwijze van de hulpverlener. Daarnaast is er ook aangetoond dat de wijze van omgang met de cliënt een belangrijke bijdrage levert aan het resultaat van de geboden hulp.

JPA bestaat inmiddels vier jaar en heeft in die tijd veel signalen gekregen over bejegening. Ongeveer een kwart van alle signalen gaat hierover. Ook heeft JPA een aantal verdiepingssessies met een brede groep deelnemers onderzocht wat de belangrijkste onderliggende oorzaken zijn van problemen omtrent de bejegening. Allereerst volgen hier voorbeelden van signalen.

Signalen over begrip

Ouders en jongeren ervaren regelmatig weinig begrip. Het gaat hierbij zowel om begrip voor bijvoorbeeld een beperking of de thuissituatie. Er wordt onvoldoende aandacht aan geschonken en te snel aan voorbij gegaan. Met name jongeren geven aan dat ze het idee hebben dat hulpverleners weinig kennis hebben van hun leefwereld. Ouders en jongeren hebben regelmatig het idee dat de hulpverlening vanuit aannames plaatsvindt. Er is dan weinig begrip en oog voor alle varianten kinderen.

Signalen over duidelijkheid

Goed geïnformeerd worden en regelmatig op de hoogte gehouden worden zijn belangrijk voor jongeren en ouders. Toch ervaren zij dat dit nog onvoldoende gebeurt. Ze horen voor langere tijd niets van hun hulpverlener of zij hebben onvoldoende informatie over aanbod, traject, aandoening, hulp, etc. Het wordt als belastend ervaren dat zij hier dan zelf achteraan moeten en zelf allerlei informatie moeten opzoeken.

Signalen over aansluiten bij een cliënt

Ouders en jongeren hebben signalen doorgegeven dat er regelmatig onvoldoende wordt aangesloten bij de cliënt. Zo wordt regelmatig ervaren dat de hulpvraag niet centraal staat, maar bijvoorbeeld de diagnose of het aanbod van de organisatie. Regelmatig wordt gemeld dat er qua culturele sensitiviteit nog onvoldoende aansluiting wordt gezocht én gevonden.

Signalen over serieus nemen – gehoord worden

Ouders en jongeren geven regelmatig aan dat zij zich onvoldoende serieus genomen voelen. Ouders uiten zorgen over hun kind waar dan niet voldoende mee wordt gedaan of ouders hebben de ervaring dat hun kennis over hun kind niet belangrijk genoeg gevonden wordt. Ook zijn er ouders die het gevoel hebben dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met hun eigen situatie als ouder. Ook jongeren geven aan het gevoel te hebben dat er onvoldoende naar hen geluisterd wordt. In sommige gevallen wordt hen niet eens iets gevraagd, of ze mogen wel iets vertellen, maar dan gebeurt daar vervolgens niets mee.

Resultaten verbetergroepen

Naar aanleiding van de signalen heeft JPA in 2018 drie verbetergroepen georganiseerd met elke keer zo'n 20 deelnemers. Jongeren, ouders, professionals, onderzoekers en beleidsmedewerkers van de gemeente onderzochten hier wat verbeterd kan worden. Opvallend hierin is:

- Over het algemeen waren deelnemende ouders en jongeren niet echt tevreden over jeugdhulp en passend onderwijs. Op de vraag 'heeft de hulpverlening het beste met je voor' werd door verschillende deelnemers ontkennend geantwoord. Met een stapeling van problemen, hulpverleners/organisaties en incidenten lijkt het vertrouwen in de hulpverlening beperkt.
- Hulpverlening is maatwerk. Veel hangt af van de klik tussen individuele hulpverlener en cliënt.
- Ook ouders en jongeren hebben een rol te spelen in goede bejegening. 'Hoe kunnen we een stap naar elkaar zetten?'
- Een aantal ouders en jongeren komt professionals tegen die niet de vakinhoudelijke kennis/expertise hebben die ze wel verwachten. Ze willen geholpen worden met hun problemen, niet alleen met een luisterend oor. Ze missen handvatten om mee verder te kunnen. Als de expertise niet op orde is, dan wordt dit ook ervaren als niet-goede bejegening ('ze snappen me niet, ze verplaatsen zich niet, ze nemen mijn kennis niet serieus').
- Het lijkt erop dat er bij het communiceren veel misgaat. Aannames worden over en weer te weinig gecheckt, beslissingen soms niet duidelijk uitgelegd en afspraken niet goed opgevolgd.

Er zijn veel tips gedeeld voor hoe bejegening verbeterd kan worden op het niveau van individuele hulpverlening. Bijvoorbeeld: koppel terug, gebruik makkelijke taal, heb begrip, heb empathie, wees kalm, zeg wat goed gaat, luister open, werk niet op routine. Er is veel gedeelde visie op wat goede bejegening is en ook dat cliënten zelf daar een belangrijke rol in te spelen hebben.

Vervolgens is in de verbetergroepen onderzocht wat goede bejegening in de weg kan staan en wat achterliggende oorzaken kunnen zijn dat bejegening soms niet goed lukt. Hieronder vindt u (in willekeurige volgorde) de top 7 van onderliggende oorzaken als bejegening niet goed gaat, vastgesteld door de verbetergroepen:

1. We hebben te weinig **aandacht** voor elkaar. Dit geldt voor iedereen (jongeren, ouders, hulpverleners, beleidsmakers, onderzoekers).
2. We handelen te veel vanuit ons eigen **referentiekader** en kijken daar niet buiten: 'Dit is wat ik weet' en niet daarbuiten durven denken. Door je eigen ervaring kijk je op een bepaalde manier naar een situatie. Dit geldt voor zowel hulpverlener als cliënt.
3. Regelmatig komt voor dat **passie** ontbreekt bij de hulpverlener. Dit kan meerdere redenen hebben: verloren, nooit gehad, of nooit ontdekt. Het heeft op veel dingen effect. Het bepaalt of je je inzet en bereid bent om toenadering te maken naar cliënten.
4. Regelmatig denkt de ander **het al te weten** en niet te hoeven luisteren en daardoor vergeet door te vragen en te checken. Dat heeft met vooringenomenheid te maken.
5. Hulpverleners lijken zich **superieur** te voelen tegenover de cliënt: 'Je moet aannemen wat ik zeg, want ik heb er voor gestudeerd'. Dat heeft met machtongelijkheid te maken.
6. **Inleven doe je met het hart**, dat wordt vaak vergeten.

7. De **randvoorwaarden** voor professionals moeten goed zijn. De werkorganisatie moet goed functioneren en er moet genoeg tijd zijn en er moeten goede samenwerkingsafspraken zijn.

JPA wil deze punten onder de aandacht brengen en met name dat de gemeente het zevende punt over randvoorwaarden voor professionals serieus opvolgt. Vanuit verschillende signalen blijkt dat professionals in de jeugdhulp en passend onderwijs zwaar onder druk staan als gevolg van de transitie, transformatie en gelijktijdige bezuinigingen. Dat merken ouders en jongeren.

Tot slot

Met dit advies beoogt JPA de gemeente te inspireren om op twee onderdelen actie te ondernemen:

1. Dat de gemeente het onderwerp bejegening als belangrijk criterium hanteert in de beoordeling van aanbieders van jeugdhulp.
2. Dat de gemeente de randvoorwaarden waarborgt die professionals nodig hebben om op een professionele en prettige manier ouders en jongeren te kunnen bejegenen.

Graag ontvangen wij van u een reactie op de door ons genoemde knelpunten en adviezen. Natuurlijk denkt JPA graag mee over verdere acties.

Met vriendelijke groet,

De Adviesgroep van Jeugdplatform Amsterdam