



Datum: 5-2-2018

Onderwerp: Advies over onafhankelijke cliëntondersteuning voor het domein Jeugd

Aan het College van B&W, geachte wethouder,

Graag adviseren wij u langs deze weg over de onafhankelijke cliëntondersteuning voor het domein Jeugd in Amsterdam.

Als een kind jeugdhulp nodig heeft, kan dat voor de ouder(s) erg belastend zijn. En moeten ze belangrijke keuzes maken in het belang van hun kind. Er wordt veel van ouders gevraagd: veel hebben het gevoel dat de wereld op hun schouders rust. Dit is vaak erg emotioneel belastend. Daarom is het erg fijn dat de onafhankelijke cliëntondersteuning bestaat.

Het is prettig als iemand van buiten het gezin, die niet inhoudelijk bij de zorg betrokken is (of zal zijn), kan meekijken en meedenken. Ook voor jongeren is het fijn om af en toe een deskundige gesprekspartner te hebben; iemand waarmee ze open over ondersteuning en jeugdhulp kunnen praten en die ze – naast het advies van hun ouders – ook kan helpen uitzoeken wat de beste hulp voor ze is.

Wij zien dat de onafhankelijke cliëntondersteuning momenteel in Amsterdam nog niet goed genoeg geregeld is voor jongeren en ouders.

In de volgende paragrafen leest u de belangrijkste knelpunten die jongeren en ouders ervaren op het gebied van cliëntondersteuning. Deze ervaringen en signalen hebben Amsterdamse jongeren en ouders de afgelopen tijd gedeeld tijdens gesprekken (bijv. met belangenbehartigers) en verschillende (thema-) bijeenkomsten van het Jeugdplatform Amsterdam. De Adviesgroep van het platform herkent en erkent deze signalen en heeft daarom besloten dit advies te schrijven.

Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning en is dat ook voor mij?

Veel ouders en jongeren weten niet wat onafhankelijke cliëntondersteuning is en dat zij er gebruik van kunnen maken. Zij worden door professionals en/of hulpverleners niet genoeg gewezen op de mogelijkheden van en hun recht op een onafhankelijk cliëntondersteuner. Wij vinden het belangrijk dat meer jongeren en ouders op de hoogte zijn van dit recht en roepen de gemeente op dit actief onder de aandacht te gaan brengen. Dit kan het hulptraject of de weg daar naar toe namelijk positief ondersteunen.

“Ik wist echt niet dat dat ook in Amsterdam bestond hoor, dat is toch raar?” – een jongere uit de Adviesgroep n.a.v. de folder Clientondersteuning van het Nederlands Jeugdinstituut.

Naast duidelijke informatie voor jongeren en ouders, merken we ook dat dat er nog onduidelijkheid is onder professionals. Er zijn verschillende organisaties waar jongeren terecht kunnen met vragen en klachten (bijv. AKJ, OKT, MEE & Cliëntenbelang Amsterdam), maar het is onduidelijk bij wie je waarvoor precies terecht kunt. Óók bij de organisaties zelf. Eenduidige informatie daarover is dus nodig.

Waar vind ik onafhankelijke cliëntondersteuning?

Op de website van de gemeente Amsterdam staat goed en duidelijk beschreven wat een cliëntondersteuner kan doen. Daar wordt onder andere genoemd dat het Cliëntenbelang Amsterdam, het Ouder- en Kindteam (OKT) en MEE Amstel en Zaan onafhankelijke cliëntondersteuning bieden. Dit is echter niet helemaal juist: MEE verwijst voor onafhankelijke cliëntondersteuning namelijk door naar het OKT (niet specifiek naar een OKT-medewerker met een cliëntondersteuning-achtergrond).

Op de website van de gemeente Amsterdam staat ook dat cliëntondersteuning er is voor iedereen die extra hulp nodig heeft. Maar wie bepaalt er wanneer iemand extra hulp nodig heeft? Is dat de ouder of jongere zelf, of is het in dit geval aan het OKT? En als je al bij het OKT zit, dan ben je afhankelijk van de al betrokken OKT medewerker of hij/zij de extra hulp al dan niet nodig vindt én kan bieden.

Het Jeugdplatform vindt het heel belangrijk dat ouders en jongeren zelf kunnen beslissen of zij gebruik willen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarin moet de gemeente voorzien door middel van heldere en actieve communicatie gericht aan jongeren en ouders zelf.

Kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning

Het beroep van cliëntondersteuner is een vak apart en wij vinden dat niet iedereen dit op de juiste manier kan bieden. Een goede cliëntondersteuner kan los van alle hulpverlening en het aanbod naast de cliënt staan. Een gedegen achtergrond en opleiding is hierbij erg belangrijk, maar óók de kennis over hoe je met jongeren omgaat. Voor zover bekend hebben niet alle OKT's een medewerker met een cliëntondersteunersachtergrond, zoals bijvoorbeeld van MEE.

Wij adviseren om in ieder OKT minstens één medewerker te hebben met kennis van goede cliëntondersteuning. Ook voor andere organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuner aanbieden geldt: sluit aan bij de leefwereld van jongeren en maak de drempel om aan te kloppen voor ondersteuning zo laag mogelijk.

Niet onafhankelijk

Een ander knelpunt is dat cliëntondersteuning binnen het OKT niet als onafhankelijk wordt ervaren. De OKT-medewerker – die dus ook de rol van cliëntondersteuner vervult – speelt namelijk ook een rol in de toekenning en het organiseren van de (jeugd)hulp. Wij vinden dat de rollen van zorgaanbieder en verwijzer en onafhankelijke cliëntondersteuner los van elkaar moeten worden

uitgevoerd. Wij bevelen daarom aan dat de gemeente nog eens kritisch kijkt naar de onafhankelijkheid van de rol van cliëntondersteuner binnen het OKT.

“Ik durfde niet naar andere hulp te vragen, omdat ik bang was helemaal niks te krijgen...” - ouder

Verder vinden we de toegankelijkheid van professionele onafhankelijke cliëntondersteuning zeer belangrijk. Om het aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning completer te maken, vinden wij het ook belangrijk dat er de mogelijkheid is tot inzet van ervaringsdeskundigen als cliëntondersteuner. Die mogelijkheid is er nog niet, en bevelen wij van harte aan. Op die manier is er een passend aanbod voor ieder gezin, voor iedere gezinssituatie en ieder individu.

Tot slot

Met dit advies hopen we inzichtelijk te hebben gemaakt wat de knelpunten zijn die ouders en jongeren ervaren rondom onafhankelijke cliëntondersteuning. Graag ontvangen wij van u een reactie op de door ons genoemde knelpunten en adviezen.

En wij denken natuurlijk graag mee over het verder vormgeven van onafhankelijke cliëntondersteuning in Amsterdam.

Met vriendelijke groet,

De Adviesgroep van het Jeugdplatform Amsterdam