

JEUGDPLATFORM AMSTERDAM

Datum: 10-10-2018

Onderwerp: Advies over de informatievoorziening betreffende de Amsterdamse jeugdhulp

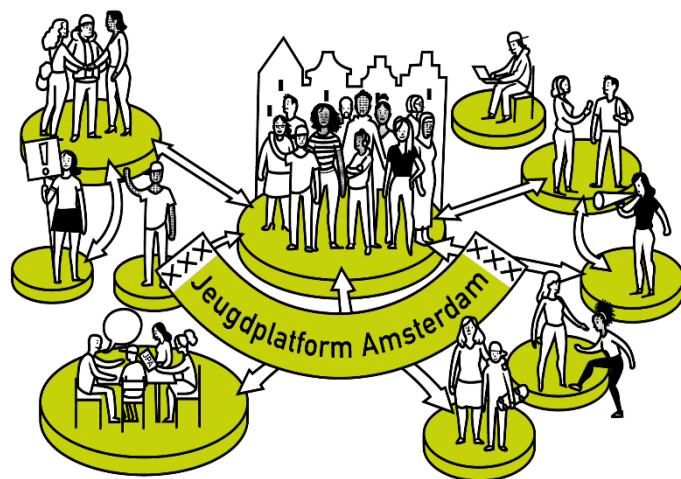
Aan het College van B&W, geachte wethouder,

Graag adviseren wij u hierbij over de informatievoorziening betreffende de Amsterdamse jeugdhulp en passend onderwijs.

We hebben over dit onderwerp de afgelopen jaren al een en ander georganiseerd, bijvoorbeeld verschillende werkgroepen met de communicatie-afdeling van het OKT. Naast dat informatievoorziening een belangrijke taak van het OKT is, hebben ook de gemeente en hulpinstellingen hierin een rol. Daarnaast is er veel, heel veel, des(informatie) te vinden op internet. Jongeren en ouders verzanden in deze grote hoeveelheid informatie(kanalen).

De (onvolledige) informatie die jongeren en ouders (al dan niet) vinden is een rode draad die terugkomt in veel van de signalen die we de afgelopen 3,5 jaar hebben opgehaald. Daarom leek het ons een goed idee om deze input te bundelen en de gemeente te informeren én adviseren over de ervaringen en wensen die jongeren en ouders hebben over goede informatievoorziening. De gemeente is immers stelselverantwoordelijk.

Dit advies is tot stand gekomen door een raadpleging van de signalen van de afgelopen jaren en een inhoudelijke bijeenkomst over dit thema met de Adviesgroep. Aan de hand van (eigen) casussen zijn de jongeren en ouders op zoek naar informatie gegaan. Zij hebben daarbij bijgehouden waar ze in dat proces tegenaan liepen.



goede informatie



Informatie waarover?

Over de volgende onderwerpen wordt vooral (toegankelijke) informatie gemist:

- **18-/18+:** Wat verandert er allemaal als ik 18 word? Waar ben ik zelf verantwoordelijk voor en waar kan ik terecht voor hulp?
- **Speciaal onderwijs:** Wat zijn de mogelijkheden binnen het speciaal onderwijs (maar ook het passend onderwijs)? En waar kan ik terecht met vragen? Welke rechten heb je? Waar kan je terecht als je er niet uit komt met school?
- **Mantelzorg:** Wanneer ben je een mantelzorger? En welke mogelijkheden zijn er allemaal voor ondersteuning? Van welke instanties kan een mantelzorger gebruik maken? Vergeet hierbij ook de jonge mantelzorgers niet.
- **PGB:** Wat kun je precies aanvragen? Wat valt er allemaal onder een PGB?
- **Hulpaanbod & voorzieningen:** Wat is precies het aanbod van jeugdhulp in Amsterdam? Waarvoor kan ik bij wie terecht? Er is behoefte aan een duidelijke vraag-gerichte sociale kaart.
- **Rechten:** Op welke hulp en ondersteuning heb ik (of mijn kind) recht? Waar kan ik duidelijk vinden waar ik recht op heb? Wat kan ik doen als ik niet tevreden ben?
- **Informatie bij de start van de hulp:** Wat staat mij allemaal te wachten? Heb ik genoeg informatie om zelf een goede keuze te maken?
- **Onafhankelijke cliëntondersteuning:** Wat is een onafhankelijk cliëntondersteuner? Kan ik daar ook gebruik van maken? Waar kan hij/zij mij bij helpen/ondersteunen? Waar vind ik een onafhankelijk cliëntondersteuner?
- **Leerlingenvervoer/ zorgvervoer:** Waar heb ik recht op? En hoe krijg ik het zó voor elkaar dat het goed geregeld is?
- **Bezwaar/ zitting:** Hoe kan ik een bezwaar opstarten? En waar vind ik informatie over hoe een hoorzitting eruit ziet?

Het valt op dat de informatie die wél te vinden is, heel gefragmenteerd is. Er is niet één plek (online of offline) waar je terecht kan voor juiste en volledige informatie. Daarnaast ervaringen jongeren en ouders dat informatie niet goed op elkaar aan sluit. Dit geeft het gevoel dat zij soms van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Voorbeeld: Wat moet ik doen, mijn vriendin in uit huis gezet?

Een jongere chat met de Kindertelefoon omdat haar vriendin zojuist uit huis is gezet. Het is 's avonds laat en ze weten niet wat ze moeten doen. De Kindertelefoon laat haar weten geen informatie te kunnen geven, zij willen vooral haar verhaal horen en praten over hoe ze zich voelt. Ze verwijzen door naar Een Veilig Thuis. De jongere belt, maar krijgt te horen dat het niet gebruikelijk is dat zij belt en dat ze niets kunnen betekenen. Ze wordt aangeraden naar de politie te gaan of met de Kindertelefoon te bellen. Ze voelen zich niet geholpen.

goede informatie



Jongeren over informatievoorziening

Jongeren geven aan dat ze een drempel ervaren bij het vragen om hulp bij bijvoorbeeld het OKT of een zorgcoördinator op school. Dit komt volgens hen voornamelijk omdat ze niet goed weten wat hen te wachten staat als ze daarheen gaan. Het zou makkelijker zijn als er duidelijke informatie is over wat er gebeurt als je naar het OKT of zorgcoördinator stapt met een vraag. Jongeren willen informatie over het proces: word ik gelijk doorverwezen, worden mijn ouders gebeld, raak ik in de problemen, ben ik een probleemgeval, etc.?

Dit is dan ook een belangrijk advies: maak duidelijk hoe het proces van hulp vragen verloopt. En laat jongeren ook weten waar zij anoniem informatie kunnen zoeken, zonder dat er een dossier wordt opgebouwd o.i.d..

Volgens jongeren is vooral winst te behalen op het gebied van de toon en het niveau van informatie (gebruik van makkelijke woorden, duidelijke uitleg, gebruik van voorbeelden). Als ook wat betreft de wijze waarop informatie wordt aangeboden (digitaal, per brief, social media, etc) en de vindbaarheid ervan.

“Ik heb duidelijke informatie nodig om zelf goede keuzes te kunnen maken. Wat is er precies met mij aan de hand en wat zijn alle mogelijkheden om dat op te lossen?” – jongere

Ouders over informatievoorziening

Ouders ervaren dat er in veel gevallen (te) veel van hen wordt gevraagd. Zij moeten namelijk zelf uitzoeken wat de beste hulp voor hun kind is en waar zij recht op hebben. Ouders hebben het gevoel dat zij niet altijd kunnen uitgaan van de kennis van een Ouder- en Kindadviseur of professional. Dit kost hen veel tijd en energie. Tijd die zij liever in de zorg voor hun kind willen steken.

“Het is niet erg als je iets niet weet of dat je de informatie niet hebt, maar zeg dat dan eerlijk en ga het uitzoeken.” - ouder

Ouders geven aan dat zij behoefte hebben aan duidelijke informatie, maar bovenal hebben zij behoefte aan een professional die actief meedenkt en accurate en volledige informatie kan geven.

“Ik zou zo graag eens ongevraagd op mogelijkheden gewezen worden.” – aldus een ouder.

Er zijn diverse voorbeelden bekend van ouders die van het kastje naar de muur zijn gestuurd. Niemand weet wat de juiste plek is voor hun kind, óf niemand neemt zijn verantwoordelijkheid. Ook voor professionals is het dus belangrijk dat zij op de hoogte zijn van het aanbod en hun plicht om te voorzien in hulp. Op die manier kunnen kastje-muur ervaringen geminimaliseerd worden.

goede informatie



Voorbeeld: leerlingenvervoer

Een moeder wil graag leerlingenvervoer aanvragen voor haar zoon.

Van alle kanten – waaronder de school – wordt haar verteld dat dat geen zin heeft, omdat ze er toch geen recht op heeft. Moeder wist zeker dat haar zoon hier wél recht op, dat stond tenslotte in de verordening. Zowel door school als de gemeente wordt zij verkeerd geïnformeerd en loopt ze er tegenaan dat mensen het domweg niet weten.

Na een lange strijd waarin zij veel mensen op de verordening heeft moeten wijzen, is het uiteindelijk toch gelukt. Het had haar veel moeite gescheeld wanneer de mensen die hierover gaan goed geïnformeerd zijn en/of zelf actief zoeken naar of iets wel of niet mogelijk is.

Kanalen voor informatievoorziening

Jongeren en ouders hebben volop ideeën om te voorzien in juiste informatie. Hieronder staan er een aantal uitgewerkt:

- Veel websites zijn onduidelijk en niet informatief. De beschreven informatie is complex en wordt vaak niet begrepen. Daarnaast overlappen websites regelmatig en verwijzen ze niet (goed) naar elkaar door. Zorg dat websites en loketten voldoende en kloppend aan elkaar doorverwijzen.
- Google is voor bijna alle jongeren en ouders de eerste stap in hun zoektocht naar informatie en/of hulp, heb dus voldoende aandacht voor wat daar naar boven komt. Veelal komt er eerst informatie naar boven gericht op professionals, terwijl een gebruiker (jongere/ouder) juist op zoek is naar begrijpelijk informatie die op de eigen situatie van toepassing is.

Voorbeeld: Informatie over het perspectiefplan

Wanneer je als jongere/ouder op Google 'informatie perspectiefplan Amsterdam' intypt, dan zijn de eerste 3 hits gericht op professionals. Voor een jongere/ouder die op zoek is naar praktische informatie is deze informatie te ingewikkeld en niet altijd relevant.

- Maak gebruik van social media. Met name jongeren zijn via die weg goed te bereiken. Een jongere licht toe: *“Het hoeft dan niet heel veel info te zijn ofzo, als het maar op een aansprekende manier duidelijk wordt waar ik terecht kan met vragen of waar ik informatie kan vinden.”*
- De meeste jongeren lezen brieven niet of nauwelijks. De reden is dat ze ingewikkeld geschreven zijn en/of dat ze ze toch kwijt raken. Ontwikkel nieuwe kanalen voor informatievoorziening.
- De school is volgens jongeren de perfecte plek om hen te informeren over bijvoorbeeld wat er praktisch gezien verandert als je 18 wordt. Het is tenslotte voor alle jongeren relevant.

goede informatie



- Zorg voor een goede vraag gerichte sociale kaart. Websites als www.ikzoekjeugdhulp.nl, www.jeugdpreventiewijzer.nl, www.jeugdpreventieamsterdam.nl en www.socialekaart.amsterdam.nl zijn erg aanbodgericht en zowel jongeren en ouders vinden het lastig om daar de juiste informatie uit te filteren.
- Bereikbaarheid: Veel organisaties blijken alleen tijdens kantooruren bereikbaar. Dit sluit niet aan bij de behoeften van jongeren en ouders, die juist 's avonds de tijd hebben om op zoek te gaan naar informatie. Ook blijken er in de praktijk ook regels te zijn over in hoe veel iemand geholpen moet zijn door een helpdesk.

Voorbeeld: bellen met de helpdesk van de gemeente

Een ouder belde naar de helpdesk voor informatie over het PGB. Zij werd door een aardige mevrouw geholpen, maar uiteindelijk moest ze toch bij iemand anders zijn. De ouder vroeg of de mevrouw van de helpdesk niet even voor haar kon bellen zodat zij niet weer het hele verhaal hoefde te vertellen. Toen kreeg zij als antwoord: *“Ik zou wel willen mevrouw, maar ik ben al langer dan 4 minuten met u aan de telefoon en dat mag eigenlijk niet.”*

- Veel informatie is te ingewikkeld beschreven: met lange zinnen of moeilijke woorden. Houd er rekening dat jongeren nog niet uitgeleerd zijn op school. En dat er veel laaggeletterde of anderstalige jongeren en ouders zijn.
- Zorg voor gevarieerde vormen van informatieoverdracht. De ene persoon is meer tekstueel ingesteld, terwijl een anders het beter begrijpt in de vorm van een filmpje of een infographic. Combineer hierin ook: dus plaatjes of filmpjes ondersteunend aan een tekst.

Met dit advies hopen we inzichtelijk te hebben gemaakt wat de knelpunten zijn die jongeren en ouders ervaren rondom het zoeken en vinden van informatie over jeugdhulp en passend onderwijs in Amsterdam.

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 de juiste informatievoorziening voor jongeren en ouders.

Vriendelijke groet,

De Adviesgroep

goede informatie

