

KWALITEITS KWARTAAL

Q4C: WAT VINDEN KINDEREN EN JONGEREN IN DE JEUGDZORG EIGENLIJK ZELF BELANGRIJK?

'Mijn familie en ik bepalen wat er met mij gebeurt' en 'ik krijg hulp bij de keuzes die ik moet maken'. Dat zijn de eerste twee van de negentien standaarden die Quality4Children Nederland samen met kinderen, jongeren en hun ouders hebben ontwikkeld. Berry de Jong zit namens het LCFJ in het bestuur van de stichting Quality4Children (Q4C) die de implementatie van de standaarden promoot: "We willen bereiken dat iedereen vanuit het cliëntenperspectief gaat kijken hoe een kwalitatief goede jeugdzorg er uit moet zien"

Berry de Jong heeft zich 14 jaar als vrijwilliger ingezet voor een betere jeugdzorg. Eerst in de pleegouderraad en daarna in het Landelijke Cliënten Forum Jeugdzorg, Zeeuws Platform Cliënten Jeugdzorg en voorzitter van de cliëntenraad van AZZ. Ze is al 25 jaar pleegmoeder "Ik zag bij mijn pleegkind gebeuren hoe zijn familie buitenspel gezet werd door jeugdzorg. Er kan veel misgaan doordat de voogd, de ouders, de pleegzorgwerker en het pleeggezin niet samenwerken. In het geval van mijn pleegkind gaf dat problemen die voorkomen hadden kunnen worden. Daarom sta ik zo achter de standaarden van Q4C. De insteek van de standaarden is dat jongeren en ouders in hun waarde gelaten worden en meewerken aan hun eigen hulp."

Care Organisation (IFCO) en de Fédération Internationale de Communautés Éducatives (FICE). 31 Europese landen namen deel aan dit project. De werkgroep Q4C Nederland heeft negentien kwaliteitsstandaarden opnieuw geformuleerd vanuit het standpunt van het kind of de jongere (zie kader op pagina 3). Dat gebeurde in nauw overleg met kinderen en jongeren in Jeugd & Opvoedhulp en in de pleegzorg. Ook hun ouders werden daarbij betrokken.

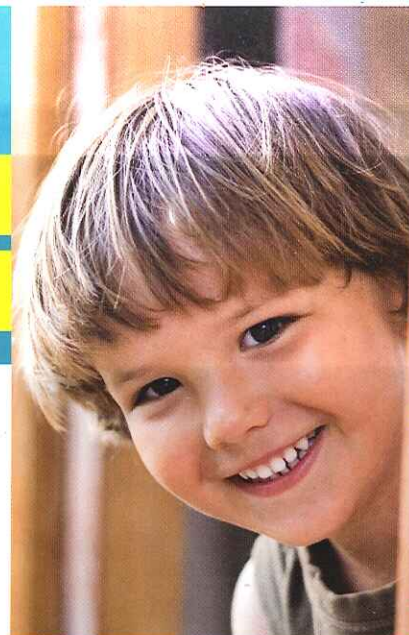
Perspectief van ouders en kinderen

Een jaar geleden nam Berry de Jong namens het LCFJ zitting in het bestuur van de stichting Q4C. "De stichting gaat ervoor zorgen dat de Q4C-standaarden op zo veel mogelijk plaatsen bekendheid krijgen. We proberen niet alleen de kwaliteitsmedewerkers van de Jeugd & Opvoedhulp, de Bureaus Jeugdzorg en de Centra voor Jeugd en Gezin er enthousiast voor te krijgen, maar ook de hogescholen en de beleidsmakers van de provincie en het ministerie. Meestal wordt het beleid geschreven vanuit het aanbod van de Jeugd & Opvoedhulp of de Bureaus Jeugdzorg. Het maakt een heel verschil als je kwaliteitsverbetering inzet vanuit het perspectief van de ouders en kinderen." Het LCFJ gaat de nieuwe Wet op de jeugdzorg naast de Q4C-standaarden leggen om te kijken of het klopt met wat cliënten willen. "We willen bereiken dat iedereen vanuit het cliëntenperspectief gaat kijken hoe een kwalitatief goede jeugdzorg er uit moet zien." >>>> [lees verder op pag. 2](#)



Kwaliteitsstandaarden

Q4C Nederland is gebaseerd op een initiatief voor Europese kwaliteitsstandaarden voor kinderen in de jeugd- en pleegzorg van SOS Kinderdorp, International Foster



Het HKZ-schema voor de Bureaus Jeugdzorg is een feit. De bureaus kunnen nu dus de laatste slag maken voor certificering. In dit nummer schenken we verder aandacht aan het cliëntenperspectief op de kwaliteit van de jeugdzorg. De Quality4Children-standaarden geven jeugdinstanties een heldere blik op behoeften en wensen van cliënten in jeugdzorg. Ook het Jongerenmanifest Privacy geeft instanties een maatlat om hun cliëntgerichtheid op te meten.

Eerste Bureau Jeugdzorg gecertificeerd!

De William Schrikker Groep heeft in januari 2010 als eerste een HKZ-certificaat ontvangen op basis van HKZ-schema Bureau Jeugdzorg voor het gezinsvoogdijdeel. Een aantal andere Bureaus Jeugdzorg zijn van plan de certificering dit jaar aan te vragen.

mo
G R O E P
Jeugdzorg

Conflicten voorkomen

Met 'de cliënt' bedoelt Q4C naast het kind nadrukkelijk ook de ouders. Berry de Jong: "De standaarden zijn voor zowel ouders als kinderen geschreven. De insteek is dat jongeren en ouders in hun waarde gelaten worden en meewerken aan hun eigen hulp. De redenen waarom kinderen uithuis geplaatst worden, zijn vaak al vervelend genoeg. Geef je de ouders dan ook nog het gevoel dat ze gefaald hebben, dan heb je grote kans dat verdere medewerking moeilijk wordt. Wanneer de jeugdzorg hen in hun waarde laat, zullen ze veel beter meewerken en heb je al die rechtszaken niet nodig."

Doordat ze op de hele familie gericht zijn, helpen de standaarden conflicten te voorkomen. "In de standaarden staat bijvoorbeeld: 'Alles is er op gericht om uithuisplaatsing te voorkomen' en 'jongeren en hun familie hebben de regie'. Dat vinden zowel ouders als kinderen belangrijk. Als het beleid van de jeugdzorg er op gericht is familie en jongeren bij elkaar te houden, is de kans veel groter dat er geen conflicten ontstaan."

Landelijke conferentie

De stichting Alexander en Stichting Wesp hebben geadviseerd bij het opstellen van de standaarden. Ze hebben de resultaten gebundeld in het boek 'Kwaliteitsstandaarden Jeugdzorg Q4C' (zie kader op pagina 3). Het boek werd in mei 2009 op de landelijke LCFJ-Cliëntendag overhandigd aan minister Rouvoet. In naam van Q4C bespreekt Stichting Alexander de standaarden nu met de kwaliteitsmedewerkers. Wij als LCFJ brengen ze onder de aandacht in de cliëntenraden van de Bureaus Jeugdzorg en Jeugd & Opvoedhulp. Die willen de standaarden graag introduceren in de Jeugd & Opvoedhulp, maar ze kunnen niet enkel met een boekje aankomen. Daarom organiseren we komend najaar een Q4C-conferentie om de brede invoering van de standaarden in de jeugdzorg een impuls te geven." Studenten van de Hogeschool Amsterdam hebben mensen die werken in de jeugdzorg geïnterviewd over wat ze van standaarden vinden. De resultaten van dat onderzoek worden tijdens de Q4C-conferentie bekendgemaakt. De conferentie is bedoeld voor iedereen die met jeugdzorg te maken heeft, van werkenden in de jeugdzorg, leerkrachten,

kwaliteitsfunctionarissen en gedragsdeskundigen tot managers, bestuurders en beleidsmakers van alle overheden. En niet in de laatste plaats natuurlijk voor de cliënten zelf, en hun vertegenwoordigers in pleegouder- en jongerenraden.

Meetlat voor kwaliteitsbeleid

"Wat wij beogen is dat de Q4C-standaarden overal worden ingevoerd", vat Berry de Jong samen. "Dan hebben we de perfecte jeugdzorg. Nou ja, je krijgt het natuurlijk nooit helemaal 100%, maar je bent al een heel eind op weg als je de standaarden in je beleid meeneemt. Veel kwaliteitsmedewerkers zijn er enthousiast over. Ze kunnen de standaarden gebruiken als meetlat voor hun kwaliteitsbeleid. Houd je als jeugdzorginstelling standaard familieconferenties, dan heb je al voldaan aan de eerste drie standaarden. Schakel je ouders en kinderen helemaal niet in, dan kun je beter het boekje eens goed lezen."

Rekening houden met cliënt

Het invoeren van de standaarden vergt volgens Berry de Jong wel een lange adem. "Het kan een jaar of vijf tot tien duren voordat je er resultaat van ziet. Maar het zou al een hele verbetering zijn als je stimuleert dat het kind en de ouders bij het maken van het hulpverleningsplan betrokken worden. Het schijnt nog vaak zo te zijn dat de hulpverlener de regie heeft en dat de cliënten onder de duim gehouden worden. Men denkt nog steeds vanuit de hulpverlener, en men gaat uit van één type ouders die heel erge misstappen begaan. Terwijl je daar toch echt gradaties in hebt. Dat begint al met mensen die een vraag hebben over een extreem druk kind. Je bent gefrustreerd, moe, vraagt pas hulp aan de jeugdzorg als je er zelf helemaal niet meer uitkomt. Door zo'n momentopname wordt er vaak geconcludeerd dat je er niks van bakt, maar ouders weten vaak heel goed wat hun kind nodig heeft, alleen zien ze het even niet meer zitten. Ze hebben soms enkel maar wat ondersteuning nodig. De nuances ontbreken vaak, dus wij willen weer onder de aandacht brengen dat de cliënt een ervaringsdeskundige is waar je rekening mee moet houden."

Meer informatie over Quality4Children vindt u op de website www.Q4C.nl.

JONGERENMANIFEST PRIVACY

Het Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg (LCFJ) heeft samen met de jongeren van het Jeugdwelzijnsberaad een Jongerenmanifest Privacy opgezet. Het manifest beschrijft de privacyproblemen van jongeren die in instellingen wonen.

Het manifest geeft voor een grote variëteit aan knelpunten een oplossing die is bedacht door jongeren zelf en ouders. Enkele voorbeelden:

Knelpunt

Er vindt op dit moment ongewenste uitwisseling van gegevens plaats tussen school en jeugdzorg.

Oplossing

Jeugdzorg levert niet op voorhand gegevens aan school. Pas wanneer de school hierom vraagt, vindt mondelinge uitwisseling van gegevens plaats tijdens een gesprek tussen hulpverlener, docent en jongere.

Knelpunt

Jongeren kunnen op computers van de leiding regelmatig vertrouwelijke informatie lezen over andere jongeren.

Oplossing

Computers moeten automatisch middels een wachtwoordmodus worden vergrendeld wanneer zij twee minuten of langer niet gebruikt worden.

U kunt het Manifest Privacy downloaden via de site van het LCFJ (www.lcfj.nl/pdf/e297e326.pdf).

DE NEDERLANDSE Q4C-STANDAARDEN



Alles is erop gericht om uithuisplaatsing te voorkómen. *Ik woon het liefst thuis of bij familie of bekenden.*

1. Jeugdigen en hun familie hebben de regie.
Mijn familie en ik bepalen wat er met mij gebeurt.
2. De jeugdigen worden ondersteund bij de te nemen beslissingen.
Ik krijg hulp bij de keuzes die ik moet maken.
3. Jeugdigen en hun familie worden goed geïnformeerd.
Ik krijg genoeg en de juiste informatie zodat ik een goed besluit kan nemen.
4. De juiste hulp wordt zo snel mogelijk geboden.
Ik krijg snel goede hulp en mijn familieleden ook.
5. De plaatsing wordt goed voorbereid en begeleid.
Mijn familie en ik weten goed waar we aan toe zijn als ik ergens word geplaatst.
6. Het hulpverleningsplan garandeert continuïteit, samenhang en resultaten.
Het hulpverleningsplan maakt duidelijk welke en wanneer de doelen worden bereikt.
7. De plaatsing sluit aan bij de achtergrond en behoeften van jeugdigen.
Ik word op een plek geplaatst die bij mij past en waar ik me kan ontwikkelen.
8. De plaatsing en de hulp bieden de jeugdigen een zo gewoon mogelijk leven.
Ik wil geen speciaal geval of uitzondering zijn.
9. Jeugdigen kunnen blijven wonen op een plaats waar zij zich thuis voelen.
Ik wil niet naar een andere plek als ik me goed en thuis voel waar ik woon.
10. Jeugdigen kunnen contact (onder)houden met familie en vrienden.
Ik kan bij mijn familie en vrienden blijven horen en contact met hen hebben.
11. Pleegouders en professionals zijn vaardig in het opvoeden en helpen van jeugdigen.
Ik word goed geholpen bij al mijn vragen en problemen.
12. Pleegouders en professionals luisteren naar jeugdigen en nemen hen serieus.
Ik heb te maken met pleegouders en professionals die geïnteresseerd zijn in mij en mijn mening.
13. Jeugdigen worden gestimuleerd om mee te praten en invloed te hebben op hun leefomgeving.
Daar waar ik verblijf, heb ik inspraak in hoe het er uit ziet en hoe het er aan toegaat.
14. De hulpverlening garandeert de veiligheid van de jeugdigen.
Ik woon op een plek waar ik veilig ben en me thuis voel.
15. Jeugdigen krijgen de mogelijkheid om in contact te komen met leeftijdgenoten in een vergelijkbare situatie.
Ik kan ervaringen uitwisselen en steun en tips krijgen van andere kinderen en jongeren.
16. Jeugdigen kunnen ergens terecht als zij een vraag of een klacht hebben met betrekking tot de hulpverlening.
Ik weet bij wie ik terecht kan als ik het ergens echt niet mee eens ben.
17. Jeugdigen en hun familie worden goed voorbereid op de situatie na het verblijf in een pleeggezin of groep.
Ik weet goed waar ik aan toe ben als ik mijn pleeggezin of leefgroep verlaat.
18. Jongeren worden bijtijds voorbereid op zelfstandig (gaan) wonen.
Alle dingen zijn goed voorbereid en geregeld als ik op mezelf ga wonen.
19. Na vertrek uit de jeugdzorg is ondersteuning gegarandeerd, ook voor de familie.
Als dat nodig is, krijg ik ook hulp als ik niet meer in een groep of pleeggezin woon.

Vanuit diverse landelijke instellingen zijn bijdrage geleverd over de betekenis en de werkwijze van de standaarden.

HET SCHRIFTELIJKE DOCUMENT 'CLIËNTROUTES' WORDT BETER AFGESTEMD OP DE GEBRUIKERS, CLIËNTEN EN PROFESSIONALS. NAAR VERWACHTING GAAT VOOR DE ZOMER EEN WEBVERSIE LIVE

De cliëntroute is in 2005 ontwikkeld om cliënten inzicht te bieden in de maatregelen in de jeugdzorg. In de nulmeting 'Ervaren Regeldruk' (RAP), uitgevoerd in opdracht van Jeugd en Gezin, gaven cliënten aan dat zij de informatievoorziening – over indicatiestelling, zorgaanbod en maatregelen - als een groot knelpunt beschouwen. LCFJ en MOgroep Jeugdzorg hebben op basis van onderzoek acties uitgezet met de uitdrukkelijke wens aan te sluiten bij initiatieven die al waren ingezet in de sector. Het schriftelijke document 'Cliëntroutes' wordt inhoudelijk en wat vorm betreft beter aangepast aan de gebruikers, cliënten en professionals.