

Cliëntondersteuning voor jongeren en gezinnen in Putten

Een onafhankelijke inwonerondersteuner Jeugd in Koplopergemeente Putten

[november 2021] In Koplopergemeente Putten zijn ze twee jaar geleden vooruitstrevend gestart met uitbreiding van het traditionele Onafhankelijke Inwoner Ondersteuning (OIO) met specifiek OIO voor jeugd en gezinnen. Door de inzet van een onafhankelijke inwonerondersteuner Jeugd (OIOJ) streeft de gemeente Putten er naar dat de doelgroep jeugd en ouders laagdrempeliger en sneller de juiste ondersteuning krijgt. De gemeente is trots op de resultaten tot zover en op de krachtige samenwerking tussen de jeugdconsulenten en OIOJ. En ook op de goede samenwerking die er is met meerdere netwerkpartners.

Tijd voor een verdiepend gesprek met de betrokkenen.

In november 2021 spreken we met Nelleke Hamstra, jeugdconsulent bij de gemeente Putten en Iris van den Hoorn van Stimenz, onafhankelijke inwonerondersteuner Jeugd in de gemeente Putten. Gedrevenheid, gezamenlijk belang, samen optrekken en wederzijds respect. Je voelt het direct als we het gesprek beginnen en snel zijn we op gang. Over en weer vullen Nelleke en Iris elkaar aan en dat zal in de dagelijkse praktijk ook zo gaan. Ze benoemen de kracht van de goede samenwerking en respect voor elkaars rol. Het kan niet anders dat inwoners van Putten daarbij gebaat zijn. En dat hoor je ook terug het gesprek met hen beiden.

OIO Jeugd – een stevige basis

Na 1,5 jaar OIO Jeugd kijken gemeente Putten en Stimenz met trots terug op wat is bereikt en hoe de samenwerking vorm heeft gekregen. Na de aanloopperiode kwam de samenwerking tussen jeugdconsulent en OIO-er Jeugd goed op gang. Uiteindelijk resulteerde dit in een goede vorm van samenwerking en werd de meerwaarde ontdekt van OIO Jeugd.

In aanvang was het nog aftasten geeft Nelleke aan. “We hadden te maken met een nieuwe functie die onderdeel was van nieuw beleid. Iris ervaaarde het als zoeken naar de goede vorm. “In het begin was mijn functie nog niet goed duidelijk voor het netwerk. Daarnaast was de Puttense samenleving nog erg aan het vechten tegen de beleidsveranderingen die tegelijkertijd met de introductie van de OIOJ plaatsvonden. Waar verandering komt, ontstaat nu eenmaal schuring en weerstand.”

Inmiddels is de OIO Jeugd functie goed gepositioneerd in de gemeente Putten. Na 1,5 jaar zijn ze dan ook trots op deze dienstverlening. De positieve samenwerking tussen gemeente en de OIOJ werpt haar vruchten af. De inwoner staat voorop en voelt zich gehoord en geholpen. De meerwaarde van OIOJ is duidelijk voor Iris en Nelleke, ze zijn van mening dat het normaliseren en begeleiden naar het voorliggende veld helpt. Nelleke: “We zijn blij dat OIOJ normaliseert en verwijst naar een voorliggende voorziening. Maar wij als JC beoordelen uiteindelijk en wij zouden zeer waarschijnlijk tot dezelfde conclusie zijn gekomen. OIOJ filtert de hulpvraag van ouders, voordat ze in gesprek gaan met een JC en dat is zeker een meerwaarde.”

Waarom gebruikt Putten de term Onafhankelijke Inwonerondersteuning in plaats van Onafhankelijke Cliëntondersteuning?

Volgens de gemeente Putten is cliëntondersteuning een term die niet altijd aansluit bij de leefwereld van inwoners.

Daarom introduceerde Putten een nieuwe term die beter aansluit bij de persoonlijke, integrale en inclusieve benadering waar zij voor staan: Onafhankelijke Inwonerondersteuning (OIO). “Wij vinden dat iedere inwoner terecht moet kunnen bij de ondersteuners, niet alleen de cliënten. Het aanpassen van de naam straalt dit uit beter uit”, aldus wethouder Koops.

Bij zowel Nelleke als Iris hoor je de drive om hiermee door te gaan én om te leren en verder te ontwikkelen. Met regelmaat kijken ze terug op gelopen trajecten en vragen zich af: wat ging goed, wat kan beter en signalen worden besproken. Hun drive is goed samenwerken in het belang van ouder/kind en daarbij blijven ze scherp op normaliseren.

De kracht van samen optrekken

In het interview komen een aantal woorden steeds terug: communicatie, vertrouwen, respect, belang van ouders/kind, normaliseren en evalueren. De rolverdeling tussen Iris en Nelleke is helder. De ondersteuning van Iris is onafhankelijk ten opzichte van de rol van Nelleke, maar beiden kijken ze van uit het oogpunt van het belang van ouders/gezin/kind. Ze hebben een goede vorm gevonden. Ze weten elkaar goed te vinden en hebben allebei de meerwaarde van deze samenwerking ontdekt. Nelleke vat het kort en krachtig samen: “we doen allebei wat anders, maar doen het wel samen”.

Alles op tafel

“Bij een aanvraag wijzen wij ouders altijd op de onafhankelijke inwonerondersteuning. Als de casus helder genoeg is, is inwonerondersteuning niet nodig. Als ik zie dat het complex is, dan zet ik ouders direct op het spoor van OIO Jeugd” aldus Nelleke. “Soms heeft ieder kind in het gezin iets anders nodig, dan leg ik direct de link naar Iris. Dat doe ik ook als ik zie dat er veel geregeld moet worden door de ouders.”

Iris: “Het voorbereidende gesprek dat ik met ouders voer is belangrijk. De jeugdconsulent kan dat gesprek ook voeren, maar hier merk je dat mijn onafhankelijke rol maakt dat het gesprek ongefilterd is. Ouders hebben vertrouwen en durven alles op tafel te leggen. Soms zeggen ouders letterlijk ‘we kunnen het niet meer’. Dat uit te durven spreken is moeilijk. Ze voelen onmacht en schroom en leggen dit niet snel op tafel in een gesprek ~~bij de gemeente~~. Bij complexere zaken merk je dat ouders het allemaal niet meer overzien. Doel van het voorbereidende gesprek is alles boven tafel te krijgen. Ik zoek in dat gesprek ook naar de vraag achter de vraag en onderliggende pijn en zorgen”.

Geen warme broodjes

In het gesprek met de gemeente is het belangrijk dat het complete plaatje op tafel komt. Dit is ook van belang voor Nelleke om zo een goed inzicht te krijgen in de zaak. En bij sommige gezinnen komt dat er zonder hulp er niet uit. Iris: “Soms vergeten ze bepaalde vragen te stellen. Of schromen ze om deze vragen te stellen of zorgen te benoemen. Bijvoorbeeld omdat ze bang zijn dat hun kind uit huis wordt geplaatst. In mijn gesprek kan ik die zorgen wegnemen door ze goed uit te leggen hoe procedures werken en al hun vragen te beantwoorden. In het gezamenlijke gesprek ondersteun ik en maak een vertaalslag tussen gemeenten en ouders. Dat is de meerwaarde van mijn onafhankelijke rol. Ik kan alles benoemen, waardoor uiteindelijk de jeugdconsulent een beter beeld krijgt.”

Nelleke: “Door de inzet van Iris krijg ik een beter beeld én Iris verkoopt geen warme broodjes’ haar rol is onafhankelijk, ze doet geen loze beloften aan ouders. Ze houdt aandacht voor beide partijen. De toelichting die zij geeft is drempelverlagend. We hebben ook wel tussendoor telefonisch contact ik durf alles te vragen. Dat is het mooie van een goede samenwerking: ik kan dan loslaten en weet dat iets dan ook gebeurt.”

Iris: “Het is mijn taak om de belangen van kind en ouders op tafel te leggen. En dat is voor mij geen kwestie van de strijd aangaan. Ik blijf neutraal. Geen dit of dat moet. Mochten ouders achteraf in bezwaar willen gaan tegen een beslissing, dan kan ik hen daar eventueel bij helpen. Voor ouders

geldt dat mijn ondersteuning niet onbeperkt is. Uiteindelijk moeten ze het zelf doen. Dat benoem ik ook in mijn gesprekken, zodat dit ook helder is”.

Belang van het gezin voorop

Nelleke: ‘De insteek van ons allebei is op voorhand al goed: het belang van het gezin staat voorop. De rol die Iris in neemt is prettig, het geeft een beter beeld van de situatie. Ouders vergeten soms om dingen te zeggen of ze vinden het spannend om iets te benoemen. Dingen die belangrijk zijn voor een juiste indicatie. Ook kan een gesprek voor ouders soms te snel gaan en achteraf overzien ze het vaak niet meer. Doordat Iris met hen napraat, kan ze alles nog een keer benoemen en checken of de boodschap helder is. Doordat de OIOJ het voorbespreekt en nabespreekt met ouders, zorgt dit voor werkverlichting bij de jeugdconsulenten.”

Soms zijn ook andere partijen betrokken bij de gesprekken die Nelleke en Iris met de ouders voeren. Bijvoorbeeld zorgaanbieders. Vaak is het om de mogelijke zorgvraag helder te krijgen of om te bespreken of de zorg nog steeds passend is. Soms ook om te bespreken dat iets niet loopt. Sommige ouders vinden het lastig om daar wat van te zeggen. Iris ondersteunt de ouders daar dan bij, of zegt het namens hen. Bij Nelleke en Iris staat het belang van kind en ouders staat voorop. Zij zijn van mening dat ze dan ook kritisch moet blijven en steeds moeten evalueren of alles goed loopt.

Normaliseren

In het gesprek valt regelmatig het woord ‘normaliseren’. Dus kijken wat kan in het eigen netwerk en in het voorliggend veld. Daar liggen veel kansen en krachten. Zijn die niet voldoende, dan is er professionele ondersteuning. Dus bij een aanvraag steeds afwegen is dit de oplossing of kan dit ook gewoon op een andere manier opgelost worden?

Iris: “Het is heel belangrijk om bij een vraag steeds te kijken naar de mogelijkheden in het voorliggend veld. Soms komen ouders met concrete wensen ‘we willen PGB’ maar als je samen met hen alles op een rij zet, blijken er in het voorliggend veld veel kansen te liggen. Onlangs was er een ouderpaar dat ervan overtuigd was dat een zorgboerderij de beste optie voor hun kind was. Ik heb hen uitgelegd hoe een zorgboerderij werkt en hun verwachtingen naar boven gehaald. Gaandeweg het gesprek werd het hen duidelijk dat een zorgboerderij niet per se zou bieden wat zij zochten voor hun kind. Toen we samen alles op een rij hadden gezet, kwamen we erop uit dat een sportvereniging dat wel zou kunnen bieden.

Nog een voorbeeld: een ouder zocht naar een mogelijkheid voor leerlingenvervoer voor haar kind van 13 die binnenkort zou gaan starten op de middelbare school. Deze ouder was ervan overtuigd dat dit kind niet zelfstandig kon reizen. Al pratende kwamen we erachter dat het vooral de ouders waren die angstig waren om het kind wat meer los te laten. Het zou ook goed kunnen werken om met een vrijwilliger een paar keer de route naar school te fietsen (ouders konden dit zelf niet). En ik adviseerde hen om eventueel een medeleerling te zoeken waarmee hun kind samen naar school zou kunnen fietsen.

In sommige gevallen nemen IB-ers van scholen contact met mij op met het verzoek om jeugdhulp voor een jongere te organiseren. Ik zoek dan met hen uit waar de vraag ligt en wat ik voor ouders zou kunnen betekenen. Soms is dit de drempel verlagen naar jeugdhulp toe en samen de weg met ouders bewandelen. Maar een andere keer kan dit zijn, dat ik samen met de IB-er zoek naar wat er op school nog zou kunnen voor een kind, dat ik met ouders zoek naar wat ouders in hun netwerk kunnen doen of wat we kunnen met de inzet van een vrijwilliger.”

Succesfactoren

1. Samen optrekken en vertrouwen

De kracht een goede samenwerking: communicatie, vertrouwen, respect, belang van ouders/kind voorop, normaliseren en evalueren.

2. De juiste route > Drempelverlagend, onafhankelijk, steun in ingewikkelde zorgland, uitleg, de vraag achter de vraag helder krijgen en dus samen de juiste route kunnen bepalen.

3. Normaliseren > Wat kan er in het eigen netwerk en in het voorliggend veld? Daar liggen veel kansen en krachten. Zijn die niet voldoende, dan is er professionele ondersteuning. Dus bij een aanvraag wordt steeds afgewogen is dit de oplossing of kan dit ook gewoon op een andere manier opgelost worden?

4. Onafhankelijk

De onafhankelijke rol van de OIOJ maakt dat het gesprek met de ouders ongefilterd is en dat alles op tafel komt. Hierdoor kan de jeugdconsulent zich een beter beeld vormen en komen de zaken aan de orde die belangrijk zijn voor een juiste indicatie. Ouders hebben vertrouwen, voelen zich gehoord, zijn tevreden en staan open voor alternatieven.