

Factsheet

Communicatie met ouders en jeugdigen

Voor jeugdhulpverleners bij jeugdhulporganisaties, lokale teams en gecertificeerde instellingen.



Deze factsheet is een handreiking aan u als jeugdhulpverlener ter bevordering van de eenduidigheid in de communicatie en ter ondersteuning van uw communicatie met ouders en jeugdigen naar aanleiding van de werkwijze in de specialistische jeugdhulp vanaf 2018. U bent vrij hier wel of geen gebruik van te maken.

U vindt hier uitgangspunten in de communicatie en kernboodschappen voor bestaande en nieuwe cliënten gebaseerd op de situatie op 1 januari 2018. Bij veranderingen in deze situatie, verandert de kernboodschap per subgroep natuurlijk ook. Deze notitie is opgesteld op verzoek van jeugdhulpverleners en tot stand gekomen in samenwerking met jeugdhulpverleners en ouders.

Nieuwe werkwijze – zorg continuïteit gewaarborgd

Per 1 januari 2018 is er een nieuwe werkwijze voor de specialistische jeugdhulp. Dit heeft administratieve consequenties voor uw organisatie. Ouders* en jeugdigen die bij u in handeling zijn of komen, hoeven zo min mogelijk te merken van deze bedrijfsvoeringzaken. We hebben afgesproken met elkaar dat de zorgcontinuïteit blijft gewaarborgd.

Bij verandering: persoonlijk informeren.

In principe verandert er in januari 2018 niets voor bestaande cliënten (duurzaam en niet duurzaam). Mocht er op termijn toch iets veranderen, dan is het belangrijk om uit te leggen wat dit precies inhoudt. Omdat de jeugdigen en het gezin zich het meest vertrouwd voelen bij zijn/haar huidige jeugdhulpverlener, verloopt het gesprek over deze wijziging via u, de huidige jeugdhulpverlener.

Eenduidige boodschap

Natuurlijk bent uzelf de expert in het 'vertalen' van relevante informatie voor gezinnen en jeugdigen met wie u contact heeft. Toch merken we dat sommige jeugdhulporganisaties het fijn vinden een leidraad te krijgen. Ook willen we eenduidige communicatie met ouders en jeugdigen bevorderen. Daarom hebben we een uitleg voor u opgesteld. We hebben uitgangspunten, een algemene kernboodschap en bouwstenen geformuleerd die u kunt gebruiken in het gesprek met ouders/jeugdigen, bij het opstellen van brieven of in uw communicatiemiddelen.

* wanneer we hier spreken over ouders dan bedoelen we daarmee alle vormen van ouderschap, van twee ouder- en eenoudergezin en verzorgers etc.

Uitgangspunten

De uitgangspunten in de communicatie met ouders/jeugdigen over de nieuwe werkwijze in de jeugdhulp vanaf 2018 zijn de volgende:

Voor bestaande cliënten:

- *Zorg continuïteit is gewaarborgd.*
Ouders en kinderen die nu in behandeling zijn, hebben geen last van de invoering van de nieuwe werkwijze. Het behandeltraject waar zij nu in zitten wordt gewoon voortgezet zoals oorspronkelijk afgesproken.
- *Alleen dát communiceren, wat relevant is, anders niet.*
Omdat op 1 januari 2018 voor bestaande cliënten niets of nauwelijks iets verandert, adviseren wij ook niet of nauwelijks te communiceren. Duurzame cliënten krijgen wel een nieuwe administratieve code: een code gebaseerd op de indeling in segment, profiel en intensiteit (SPIC). Het is aan de organisatie om dit wel of niet bekend te maken.

Voor bestaande en nieuwe cliënten:

- *Communicatie verloopt via jeugdhulpverleners.*
Jeugdhulpverleners zijn primair aanspreekpunt voor ouders/jeugdigen. Het samenwerkingsverband regio Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland communiceert niet direct met het gezin.
- *Communicatie naar inwoners in de gemeenten wordt lokaal ingericht.*
Dit vanwege de lokale verschillen in toegang, verschillen in taal voor namen/begrippen en de eigen lokale stijl. Amsterdam en Zaanstad zetten bijvoorbeeld in op het vergroten van de bekendheid van respectievelijk de Ouder- en Kindteams en Jeugdteams. Amsterdam doet dat met een campagne in 2018. Zaanstad communiceert via de bestaande kanalen en benadrukt de ondersteunende rol van de Jeugdteams bij aanbieders en artsen. Informatie over praktische stappen in het proces, zoals het invullen van een perspectiefplan, gaat via het lokale team of een gecertificeerde instelling.
- *Beeldvorming*
De (nieuwe) werkwijze in de jeugdhulp vanaf 2018 is een onderdeel van de voorgenomen doorontwikkeling van het jeugdstelsel sinds 2015 en sluit aan op hoe de jeugdhulp nu is georganiseerd. We spreken naar ouders en jeugdigen niet over veranderingen in de jeugdhulp maar over de (nieuwe) werkwijze in de jeugdhulp vanaf 2018.
- *Uitleg SPIC is een administratieve omschrijving en niet bedoeld om zodanig actief te communiceren naar ouders/jeugdigen.*
Ouders/jeugdigen krijgen een administratieve code die is gekoppeld aan de indeling in de segment, profiel en intensiteit combinatie (SPIC). De SPIC is dus een codering van de zorg en niet bedoeld om direct te communiceren met ouders. De hulpverlener weet zelf het beste hoe hij/zij uitleg geeft over de ondersteuning bij de vraag. Het is de keuze van de hulpverlener óf hij/zij daarbij uitleg geeft over de achtergrond van de zorgcode. Het Ouder- en Kindteam in Amsterdam heeft een vertaling gemaakt van de SPIC naar resultaten voor in het perspectiefplan. Deze is te vinden in de Toolkit op zorgomregioamsterdam.nl. Het Ouder- en Kindteam kiest in het perspectiefplan voor vermelding Codering Zorg ipv SPIC code zoals in het regionale model perspectiefplan staat.
- *Ikzoekjeugdhulp.nl is een zoekmiddel vanuit de regio gericht op ouders en jeugdigen met een verwijzing.*
Communicatie naar inwoners gemeenten wordt lokaal ingericht.

Kernboodschap aan ouders en jongeren

De kernboodschap is bedoeld om eenduidige communicatie naar ouders en jongeren te bevorderen. Het is niet bedoeld om letterlijk over te nemen en om alles over te nemen. Gebruik wat nodig is. Ook verschilt de situatie lokaal per gemeente op bijvoorbeeld naamgeving en wijze van toegang. En bovendien is het een momentopname, namelijk de situatie op 1 januari 2018. Het is aan u wat u eruit wilt overnemen. U kunt de boodschap aanpassen indien de situatie verandert. De uitgangspunten geven u hierbij richting.

De kernboodschap geeft antwoord op de vraag: hoe werkt de jeugdhulp in 2018? Wat betekent dit voor mij (als ouder/jongere)? De keuze voor een je/jij of u aanspreekvorm is aan u als contactpersoon voor het gezin. Hier is de je-vorm gebruikt. De boodschap is niet direct gericht aan een jongere. Dit is zelf aan te passen.

Algemene kernboodschap (voor nieuwe en bestaande cliënten)

Vanaf 2018 zijn er tussen de gemeenten in Zaanstreek-Waterland en Amsterdam-Amstelland, de jeugdhulporganisaties en de verwijzers, nieuwe afspraken gemaakt over specialistische jeugdhulp vanaf 2018. De afspraken gaan over jeugdhulp die gezinnen krijgen als ze een verwijzing hebben naar een specialistische jeugdhulporganisatie. De bedoeling van die afspraken is dat je als gezin hulp krijgt die past bij wat jouw kind, én je gezin, echt nodig heeft om te bereiken wat je wilt bereiken. Door snel en op maat hulp te bieden, kunnen kleine problemen klein blijven en grote problemen beter worden opgelost.

Voorbeelden van wat je wilt bereiken zijn: Kind: Ik wil weer lekker naar school gaan; Jongere: Ik wil mij vrijer voelen te zeggen wat ik vind in mijn vriendengroep; Ouder: ik wil beter samenleven met mijn kind.

Je hebt een vraag over je kind

Heb je een vraag over opvoeden, opgroeien, gezondheid of ontwikkeling van je kind? Ga naar een [naam lokaal team] in je buurt. Bij het lokale team staan jeugdhulpverleners voor jou, je kind en je gezin klaar om je (op weg) te helpen. Samen met jou, zorgen medewerkers van lokale teams dat je voor je kind en gezin snel de juiste hulp of ondersteuning krijgt. Blijf niet zitten met vragen of zorgen. Voor kinderen van nul tot en met jongeren van 18 jaar. Je kunt ook naar je huisarts.

Hulp voor kind én gezin

Soms is het nodig om verder te kijken dan hulp voor je kind. Thuis kan er – hoeft niet- meer aan de hand zijn. Bijvoorbeeld onrust in het hele een gezin doordat je kind meerdere problemen heeft. Maar denk ook aan schulden, werk- of woonproblemen, of psychische problemen van gezinsleden. Als die er zijn, dan zoek je samen met de jeugdhulpverlener of arts naar passende oplossingen om de thuissituatie te verbeteren. Daarbij kijk je naar wat je als gezin zelf kan doen en de steun die je vanuit je omgeving kunt krijgen, bijvoorbeeld van burens, vrienden en familie. Soms is het nodig om een specialistische jeugdhulporganisatie er bij te halen. Je krijgt dan een verwijzing. In een (perspectief)plan leg je vast wat jij en je gezin willen bereiken. Door snel de juiste hulp te bieden die goed aansluit op andere hulp voor je kind en gezin, blijven kleine problemen klein.

Een verwijzing

Met een verwijzing kun je zelf (of met hulp van de hulpverlener van een lokaal team, gecertificeerde instelling of arts) je keuze maken uit het aanbod van specialistische

jeugdhulporganisaties die een contract hebben met de gemeente waar je woont. Een overzicht van deze specialistische jeugdhulpverleners vind je op de website Ikzoekjeugdhulp.nl. Een jeugdhulpspecialist maakt voor je kind een behandelplan. De behandeling sluit aan bij het perspectiefplan. Het perspectiefplan kan gaan over het hele gezin, terwijl een behandelplan alleen gaat over je kind. De jeugdhulporganisatie kijkt samen met jou en de jeugdhulpverlener van het lokale team of je met de ingezette hulp, hebt bereikt wat je wilde bereiken.

Eén coördinerende jeugdhulporganisatie (voor nieuwe cliënten)

Als je kind hulp nodig heeft van verschillende jeugdhulporganisaties, dan is er één specialistische jeugdhulporganisatie die alle hulp coördineert. Meestal komt de ondersteuning vanuit die coördinerende specialistische jeugdhulporganisatie maar soms is iets extra's nodig. Er wordt dan een andere jeugdhulporganisatie bij gehaald. De coördinerende organisatie regelt dit en alle mogelijk andere hulp voor je kind die nodig is. Het lokale team of je arts houdt contact met de coördinerende specialistische jeugdhulporganisatie over de hulp voor je kind en met jou en je gezin over hulp voor het héle gezin.

Vertrouwelijk

De informatie uit het perspectiefplan en het behandelplan worden vertrouwelijk behandeld door de jeugdhulpverleners. Een jeugdhulpverlener heeft een beroepsgeheim en bespreekt met jou en je kind als het nodig is om andere jeugdhulporganisaties te betrekken.

Bezwaar

De jeugdhulporganisatie laat de gemeente weten wie zorg krijgt. Dat moeten zij doen omdat de gemeente de rekening betaalt. Informatie die de gemeente nodig heeft zijn naam, BSN en een administratieve code gekoppeld aan de zorg. Soms wil een jeugdhulporganisatie een perspectiefplan delen met een lokaal team. Bijvoorbeeld wanneer er ondersteuning nodig is van meerdere organisaties. Als je deze informatie niet wilt delen met de gemeente of een lokaal team, dan kun je bezwaar maken door een zogenaamde opt-out verklaring in te vullen en te ondertekenen.

Zorg continuïteit gewaarborgd (voor bestaande cliënten)

Uw kind is bij ons in behandeling. De nieuwe werkwijze in de jeugdhulp, heeft in januari 2018 geen gevolgen voor deze behandeling. Uw behandeling gaat door zoals afgesproken. Ook als u te maken heeft met meerdere zorgaanbieders, blijft u de hulp krijgen zoals u dat gewend bent. We informeren u om mogelijke onrust weg te nemen door berichtgeving over de nieuwe werkwijze in de jeugdhulp, bijvoorbeeld in de media.

Heeft u in 2018, na afsluiting van de huidige behandeling, een nieuwe hulpvraag voor uw kind of voor een ander kind uit uw gezin? Dan is de werkwijze iets anders dan u gewend bent > verwijzen naar lokaal team en uitleg nieuwe werkwijze volgens bovenstaande kernboodschap en met gebruikmaking van lokale middelen.

Kern van boodschappen per subdoelgroep

Hieronder de kern van boodschappen per subgroep. Ook hier is de aanspreek vorm weer aan te passen. Onderstaand is de u-vorm gebruikt. De boodschappen zijn als leidraad voor gesprek en eventueel als bouwstenen voor brieven te gebruiken.

1. Inwoners algemeen

Nieuwe stap in ontwikkeling jeugdhulp naar een integrale hulp, snel, dichtbij en voor jeugdige én gezin. Administratie vereenvoudigd. Lokaal team steeds belangrijkere ingang naar de specialistische jeugdhulp. Hoe werkt de jeugdhulp. Algemene uitleg van hulp met en zonder verwijzing. Aanvullen met (lokale) thema's als privacy, eigen regie, resultaatgericht. In kaders eventueel aangevuld met voorbeelden en citaten ouders, jeugdigen en professionals.

2. Nieuwe cliënten vanaf 1 december 2017 en verder

- Heeft u een vraag over opvoeding, opgroeien, ontwikkeling of gezondheid van uw kind? Neem contact met een lokaal (jeugd)team in uw buurt. Zij helpen u verder.
- Hoe werkt de jeugdhulp? Algemene uitleg. Zie kernboodschap en lokale communicatie.

3. Bestaande cliënten 2017

a) **Hulp loopt af in 2017.** Er verandert niets. Bij een nieuwe hulpvraag valt u onder de nieuwe jeugdhulp werkwijze. Verwijzen voor uitleg naar lokale middelen.

b) **Hulp wordt in 2018 afgesloten.**

Zorg continuïteit is gewaarborgd. Er verandert op 1 januari niets. U hoeft in principe dus ook niet iets te communiceren. Indien u het toch nodig vindt wel iets te communiceren, hou het dan kort en bondig. Hierbij de volgende bouwstenen:

- Uw kind is bij ons in behandeling. De behandeling sluiten wij, naar verwachting/volgens afspraak, af in 2018. De nieuwe werkwijze in de jeugdhulp vanaf januari 2018, hebben geen gevolgen voor deze behandeling. We informeren u om mogelijke onrust weg te nemen door berichtgeving over de nieuwe werkwijze in de jeugdhulp, bijvoorbeeld in de media.
- Heeft u in 2018, na afsluiting van de huidige behandeling, een nieuwe hulpvraag voor uw kind of voor een ander kind uit uw gezin? Dan is de werkwijze iets anders dan u gewend bent > verwijzen naar lokaal team en uitleg nieuwe werkwijze met gebruikmaking van lokale middelen.

c) **Hulp is duurzaam en blijft zoals 't is en bij dezelfde jeugdhulp organisatie.**

Zorgcontinuïteit is gewaarborgd. Er verandert niets op 1 januari 2018. U hoeft in principe dus ook niet iets te communiceren. Indien u het toch nodig vindt wel iets te communiceren, hierbij de volgende bouwstenen:

- Uw kind is bij ons in behandeling. We informeren u over nieuwe afspraken in de jeugdhulp die gemaakt zijn tussen gemeenten en jeugdhulporganisaties. De afspraken hebben geen gevolgen voor de hulp/zorg die uw kind ontvangt. Uw kind heeft wel een nieuwe administratieve code / code voor de zorg. Dat is
- Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de jeugdhulp en hebben contracten met jeugdhulporganisaties die voldoen aan de eisen die de gemeente stelt. Vanaf 2018 heeft de gemeente een nieuw contract met ons afgesloten en hebben we nieuwe afspraken gemaakt. (zie algemene kernboodschap). Daarnaast wordt de administratie voor alle jeugdhulporganisaties vereenvoudigd/verbeterd. Uw kind

heeft daarom een nieuwe administratiecode gekregen. Nogmaals, verder verandert er helemaal niets voor u.

Deze notitie is tot stand gekomen in afstemming met ouders, jeugdhulporganisaties, gemeenten en lokale teams. Het is bedoeld voor u ter informatie, als leidraad, en ter bevordering van de eenduidigheid in de communicatie. U bent vrij hier wel of geen gebruik van te maken. Mocht u willen reageren op de inhoud van deze notitie dan kunt u dat doen via het contactformulier op de website zorgomregioamsterdam.nl onder vermelding van Communicatie.

Dit is een uitgave van het Regionaal Ondersteuningsteam, november 2017 versie 2.
www.zorgomregioamsterdam.nl