

STORYTELLERS

Adviesrapport 2017

ALS JE DOET WAT

JE ALTIJD AL

DEED, KRIJG JE

WAT JE ALTIJD

AL HAD

Inhoud

- # Aanleiding**
- # Observaties**
- # Oorzaken/Aanbevelingen**
- # Besluitpunten**
- # Bijlage**

Aanleiding

De afgelopen twee jaar is hard gewerkt aan het opzetten en ontwikkelen van Storytellers. De basisgedachte is dat de verhalen en ervaringen van jongeren betekenisvol zijn voor anderen. Kapitaal dat voor het oprapen ligt, maar het is lastig te bedenken hoe je dat moet vormgeven.

Nu is het moment gekomen om de verhalen en ideeën ook betekenisvol te laten zijn voor bestuurders en beleidsmakers. Want, we verzamelen het perspectief van jongeren niet alleen omdat we geloven dat het delen van verhalen belangrijk is, maar ook omdat het perspectief van die jongeren onmisbaar is voor het kwalitatief goed vormgeven van het jeugdbeleid.

Storytellers is meer dan de verhalen alleen. De afgelopen jaren hebben we veel meer jongeren leren kennen dan alleen de auteurs van de gepubliceerde verhalen. Daarnaast hebben we ontelbaar veel initiatieven en organisaties leren kennen die bezig zijn met dit thema. Alle inzichten en ideeën die dat heeft opgeleverd willen we niet laten liggen. Dat is er en daar moeten we gebruik van maken in Groningen.

Daarom komt de input uit dit rapport uit verschillende bronnen:

- 1) De belangrijkste punten en ideeën uit de 40 verhalen op Storytellers.
- 2) Alle overige inzichten en ideeën die we hebben opgedaan.

Tijdens het schrijven van dit rapport is kritisch meegelezen door twee storytellers. Twee jonge meiden die enorm veel ervaring hebben in de hulpverlening en die het positief vinden dat er geluisterd wordt naar hun verhaal en mening over hoe dingen zouden moeten: *'Wij kijken anders naar de wereld en vinden andere dingen belangrijk. Jullie kunnen dat zelf niet bedenken omdat je daar te oud voor bent. Dat klinkt lelijk, maar zo bedoel ik het niet. Je hebt ideeën van volwassenen en jongeren nodig om het goed te doen. Ik hoop dat dit nu ook echt gebeurt.'*

De overall conclusie is dat het niet ontbreekt aan inzichten en ideeën van jongeren en ouders over wat wel en niet werkt of over wat zij belangrijk vinden. Een middagje op google en de lijstjes, adviezen en projecten vliegen je om te oren. En of je nu praat met jongeren, participatiexperts of cliëntvertegenwoordigers: iedereen noemt dezelfde dingen waar het gaat om wat anders zou moeten. We weten dus allang wat jongeren willen. Kennelijk doen we er te weinig mee. En dat zet dit hele vraagstuk in een ander daglicht. Want waar op allerlei plekken braaf jongeren meedenken, met de adviezen wordt in de praktijk weinig gedaan. Jongerenparticipatie staat hoog op de agenda binnen gemeenten, maar tot fundamentele en duurzame wijzigingen in beleid leidt het vooralsnog niet. Zoals in elke relatie, moeten beide partijen in elkaar investeren en elkaar vertrouwen geven. Het is voor beide belangrijk om vragen te stellen, te luisteren, uit te leggen en te evalueren voordat men actie onderneemt. Eerst moet je tijd investeren in elkaar om elkaar echt te begrijpen. Alleen dan wordt duidelijk welke vragen er zijn en welke doelen behaald moeten worden. Dat lukt niet in alleen een e-mail of een gesprek van een uurtje.

Dat is de reden dat we niet alleen zoveel mogelijk observaties meegeven in dit rapport. We laten dat samen gaan met concrete adviezen. Hierover kunt u gezamenlijk besluiten om dat gewoon te gaan doen. De observaties moeten leiden tot input voor beleids- en uitvoeringskeuzes en uiteindelijk leiden tot hogere kwaliteit van ondersteuning. We willen blijven leren, blijven verbeteren, blijven verschil maken voor de cliënt: de kinderen en jongeren. De inzichten die wij opdoen van de jongeren zelf helpen om onze oplossingen en interne processen meer en meer aan te laten sluiten op de verwachtingen van onze jongeren in de regio

Want: 'Als je blijft doen wat je altijd al deed, krijg je wat je altijd al had'. Ons advies luidt dan ook: 'Ga eens iets anders proberen'. Ook al is iedereen gewend aan hoe het nu gaat. Ook al geeft dat ruis. En is het best eng om cliënten toe te laten in de machinekamer van het sociaal domein. Pas wanneer de jongeren zien dat er serieus werk wordt gemaakt van hun ideeën, zullen zij ervan overtuigd raken dat hun adviezen waarde hebben en dat het dus zin heeft om je visie te delen met anderen. Laten we de input van de jongeren gebruiken om te blijven leren en te blijven verbeteren door continu vragen te stellen, te luisteren, uit te leggen en te evalueren.

Observaties

Serius genomen/ gehoord worden

Kijk de lijstjes met adviezen van jongeren aan professionals erop na en je zult bijna altijd iets vinden dat te maken heeft met 'hoor mij', 'zie mij', 'neem me serieus'. Onder de storytellers is dat niet anders. Eén van hen vertelt over het verschil tussen hulpverleners: *'Sommigen zitten er echt alleen om te werken, dat*



'ZE BELDE ME TERUG
OM 19.00. TOEN WIST
IK: 'ZE SNAPT DAT
DIT OVER MIJN LEVEN
GAAT EN IK BEN NIET
ALLEEN MAAR WERK'.
VOOR HET EERST ZAG
IEMAND ME ECHT.'

merk je aan alles. Ze snappen niet dat het over mijn leven gaat. De mensen die mij echt hielpen, waren diegene die er met hart en ziel voor gingen. En die me niet als ding behandelden. Dat zouden ze allemaal op school moeten leren.'

De mate waarin het een professional lukt zich te verplaatsten in degene die tegenover hem zit is een thema dat veel terugkomt onder cliënten. Voor hen bepaald dat voor een deel of de interventie wel of niet werkt.

Continuïteit/vertrouwen/klik

Een fenomeen dat al jaren bekend en berucht is binnen het sociaal domein is het 'ik had 20 hulpverleners'-verhaal. Door de vorming van sociale teams en het beleggen van casusregie wordt geprobeerd dit probleem deels te ondervangen. Wat uit verhalen en gesprekken met storytellers echter ook blijkt, is dat ze met regelmaat te maken krijgen met stagiaires, mensen die een nieuwe baan vinden of vrouwen die met zwangerschapsverlof gaan. Overdrachten die nog niet zijn gedaan omdat er nog geen nieuwe collega van is. Telkens je verhaal opnieuw vertellen. Iemand met wie je goed kunt praten ineens kwijt raken en helemaal overnieuw moeten beginnen met iemand die je niet kent.



Verwachting/ aansluiting bij systeem

De vraag of wat we verwachten van cliënten wel realistisch is komt ook naar voren uit een aantal verhalen. Het is een kritische noot bij de beweging die is ingezet met de transitie en transformatie. Het SCP heeft in een rapport al aandacht gevraagd voor het doevermogen van mensen en het belang van aandacht hiervoor bij het realiseren van de doelen die je stelt.

Eigen regie is belangrijk en we proberen zaken zoveel mogelijk in het eigen netwerk op te lossen. Waar weinig aandacht voor is, is het feit dat er vaak al lang gewacht is met het zoeken naar hulp. De drempel om hulp te gaan zoeken is enorm. Jongeren (en ouders ook) zien het als falen, willen niet dat anderen zich bemoeien met hun leven en je ziet vaak dat er pas de stap naar hulp gezet wordt als de nood heel hoog is. Je kunt je afvragen hoe het dan met je zelfredzaamheid is. Er is een categorie mensen voor wie het niet te doen is om al die dingen zelf te gaan regelen.

Een van onze storytellers zegt daarover: *'Ik was depressief, ging fulltime naar school en er werd van mij verwacht dat ik gesprekken plande, ernaartoe ging, me inhoudelijk focuste. Ik was overbelast en niemand zag dat het een onmogelijke opgave voor me was om al die ballen zelf hoog te houden. Ook het nadenken over wat ik wilde. Een onmogelijk grote opgave toentertijd.'*

Organisatorische zaken

Eén van de storytellers omschrijft het sociaal domein als een wildvreemde wereld waar je binnenstapt, waar je de weg niet kent en de taal niet spreekt. Dit komt tot uiting in verhalen die jongeren vertellen. De drempels om met een professional te praten zijn hoog. Jongeren geven aan een informatieachterstand te hebben omdat ze niet precies weten hoe bepaalde dingen werken of omdat ze de taal die gesproken wordt niet begrijpen. Ook het feit dat hulpverleners gezien worden als bondgenoten van ouders wordt door een aantal storytellers

aangegeven als reden waarom ze het plan dat werd gemaakt eigenlijk wantrouwen. Sociaal wenselijke antwoorden geven om de volwassenen 'koest' te houden en ondertussen hun eigen gang gaan. Een aantal jongeren geeft aan dat het helpt wanneer hulpverleners en docenten begrijpen hoe zij denken en communiceren. Jongeren zijn veel online en via hun telefoon aan het communiceren. Onderling zijn de drempels om elkaar te bereiken laag. Snelle communicatie is wat zij gewend zijn. Het verschil met de hulpverleningswereld is enorm. Op veel plekken wordt nog gewerkt met relatief ouderwetse communicatiemiddelen. Afspraken maken en verzetten, hoe kom je aan informatie over wat de gemeente doet, verslagen lezen, waar praat je met elkaar? Het zijn allemaal elementen van communicatie waarbij duidelijk wordt dat de wereld van de gemeenten slecht aansluit op die van jongeren.

Groeien

Wat wij een interessant punt vonden is dat sommige jongeren aangeven dat



ingezette hulp niet zozeer hielp alswel het verstrijken van de tijd (opgroeien). De tijd als medicijn of tijd om een bepaalde fase in je ontwikkeling te doorlopen met het daar bijbehorende risicogedrag. In veel gevallen neemt het

'gekke gedrag' van jongeren af met het minder worden van de invloed van hormonen en het volwassen worden van de hersenen. Het is een ontwikkeling die haaks staat op hoe hulpverlening is ingericht. In de verhalen van de jongeren kwam terug dat er allerlei gesprekken en trainingen aan te pas kwamen, maar dat zij iets als 'het krijgen van een vriendin' of het 'toen ik 20 werd was dat gehang op straat niet meer zo belangrijk' aanwezen als oorzaak voor het voorbijgaan van problemen.

Adviezen

Client Journey

De afgelopen jaren hebben professionals die werken in gemeenten te maken gekregen met ontzettend veel veranderingen en is iedereen op zoek gegaan naar zijn nieuwe rol. Dat proces is nog in volle gang. Welke hulp is beschikbaar, wie is waarvoor verantwoordelijk, hoe zorg je ervoor dat je voldoende gekwalificeerd personeel aan het werk hebt en houdt en de boel moet financieel ook nog kloppen. Het perspectief van de cliënten waarvoor gewerkt wordt, verdwijnt in deze enorme opgave nogal snel naar de

Sometimes all you
need is a different
perspective

achtergrond. Terwijl juist het maken van de keuze om het perspectief en het belang van de cliënt het centrum te laten zijn van ALLE beleidskeuzes die gemaakt worden in onze ogen leidt tot fundamenteel betere zorg zoals beoogd met de transitie en transformatie. Inkoop, hoe verdeel je zaken, wat zetten we in onze brieven, hoeveel gesprekken investeer je in een bepaalde ondersteuningsvraag, wat zijn onze teamdoelstellingen, waarin gaan we professionals scholen. Echt alle keuzes die gemaakt worden. Als gemeente moeten we de vraag stellen: Hoe kunnen we op korte en lange termijn onze keuzes en (interne) processen laten aansluiten op de specifieke verwachtingen van deze doelgroep?

In gesprekken met jongeren binnen het onderwijs kwam de vergelijking aan de orde tussen het kopen van een telefoon en het gaan naar de huisarts of een hulpverlener met een vraag. Een interessant gedachte-experiment, want het biedt een perspectief dat wat minder voor de hand ligt.

Een telefoonprovider heeft er belang bij jou te houden als klant en wil alles weten dat ten grondslag ligt aan het koopgedrag van consumenten. Er wordt dan ook veel tijd besteed aan het doorgronden van dit gedrag en het in kaart brengen van de knoppen waaraan bedrijven kunnen draaien om ervoor te zorgen dat de consument hen trouw blijft en vooral blijft kopen. Wij houden graag een warm pleidooi voor het experimenteren met de methode die de cliëntjourney heet. Het gedetailleerd in kaart brengen van de reis die een jongere aflegt vanaf het moment dat een ondersteuningsvraag ontstaat tot het moment dat hij of zij wordt 'losgelaten'. Daarbij wordt vooral heel gericht gezocht naar de momenten die verandering teweeg brachten ('moments of truth'). Het is een werkwijze die in het bedrijfsleven zeer gangbaar is, in de zorg staat het nog in de kinderschoenen. Er zijn wel stappen gezet op dit gebied. In de bijlage vindt u informatie over een blauwdruk die is gemaakt voor een cliëntjourney in de ouderenzorg en die een indruk geeft van de mogelijkheden van deze manier van werken.

Belang empathie en aandacht hiervoor

Bijna alle jongeren kunnen precies aangeven welke volwassene van belang is geweest in het hulpverleningsproces en hoe deze heeft geholpen. De mate waarin diegene in staat is zich te verplaatsen in de leefwereld en de schoenen van de jongeren die geholpen wordt lijkt van doorslaggevend belang te zijn. Nu lijkt dit een open deur en je zou mogen verwachten van professionals dat ze weten hoe belangrijk empathisch vermogen is in de kwetsbare gezinnen waar vaak gewerkt wordt. Toch is er verrassend vaak sprake van professionals die hiertoe onvoldoende in staat zijn. Wanneer je de hele dat bezig bent met je werk en naar de dingen kijkt vanuit de professionele bril, vergeet je nog wel een wat het betekent om cliënt te zijn. Hoe kwetsbaar je dan bent, hoe ongelijkwaardig de relatie hulpverlener-clieënt is en hoe moeilijk het is om met vreemden te praten over hele persoonlijke dingen. Daarnaast zijn er nog zaken als werkdruk of gebrek aan tijd die een rol kunnen spelen. Omdat het thema zo vaak terugkomt denken wij dat het goed is om hier meer aandacht voor de organiseren onder professionals. Vanuit C4Youth en Zorgbelang worden Expex naar Noord-Nederland gehaald. Een club met ervaringsdeskundige jongeren die

wordt geleerd om hun ervaring in te zetten om enerzijds andere jongeren te coachen en anderzijds om gemeenten te adviseren op beleidsvraagstukken. Wanneer dit initiatief hier staat, zouden deze jongeren, in samenwerking met Storytellers, hier een rol in kunnen spelen. Aan een voorstel hiervoor (en ook wie daarbij zouden moeten aanhaken) wordt momenteel gewerkt. Ook wanneer we iets gaan doen met cliënt journeys, zou dat ingezet kunnen worden om iets structureel neer te zetten op dit thema. Wat de uiteindelijke vorm ook wordt, we willen in ieder geval adviseren om iets te bedenken waardoor het perspectief permanent op de bril is bij alle professionals die werken in het sociaal domein. Het is een belangrijk en niet te onderschatten ingrediënt bij het helpen van jongeren en dat moet veel hoger op de agenda.

Speeddaten

We pleiten voor een pilot speeddaten in een x aantal gemeenten. Dit is een concreet idee dat is opgedaan tijdens een avond in Hoogezand en besproken met allerlei jongeren de afgelopen maanden. Een aantal jongeren in Hoogezand hebben wekenlang gewerkt aan een informatieavond voor professionals waar zij een aantal concrete adviezen gaven op basis van hun eigen ervaringen en die van hun leeftijdsgenoten. Het thema 'matching' is een terugkerend fenomeen. Bedenk je even in wat je doen wanneer je zelf vastloopt in je leven en professionele ondersteuning zoekt van bijvoorbeeld een psycholoog. Je vraagt mensen die je kent om advies, je zoekt op internet, je belt wellicht met een aantal praktijken. De meeste mensen vinden het belangrijk dat ze geholpen worden door iemand met wie het 'klikt'. Het aan- of afwezig zijn van deze match is een belangrijk werkzaam ingrediënt in de hulpverlening. In de verhalen wordt ook aangegeven hoe belemmerend het werk wanneer je te maken krijgt met een professional met wie je totaal geen match hebt. Bijna alle jongeren kunnen precies vertellen welke professional nu echt geholpen heeft. En een 'klik' is daar altijd aan de orde.

Terug naar het voorstel. De praktijk in gemeenten en bij zorgorganisaties is dat de verdeling van zaken in het team wordt gedaan of bijvoorbeeld door een praktijkbegeleider. Leidend is het adagium dat 'er iemand van moet zijn'. Kwaliteit wordt in dit stadium in hoge mate afgemeten aan de snelheid waarmee een professional verbonden is aan een cliënt. Wie heeft er ruimte en wie beschikt over bepaalde kennis is daarbij leidend. Het voorstel voor het speeddateprincipe is de volgende:

Wanneer een jongere met een ondersteuningsvraag bij de gemeente komt, wordt de mogelijkheid gegeven om te speeddaten met 3 hulpverleners. Een gesprekje van 5 minuten om een idee te krijgen van wat een gemeente aan professionals in huis heeft. De jongere kiest daarna met wie hij/zij verder wil.

Personeelsbeleid

Aansluitend op het vorige is de relatie tussen personeelsbeleid en de uitvoering. Meerdere jongeren geven aan dat zij te maken kregen met een ongelooflijke hoeveelheid hulpverleners.

Het zou goed zijn om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om personeelsbeleid dichter tegen de uitvoering aan te regelen. Dit is een lastige, maar aangezien het een thema is dat zo vaak terugkomt en dat ook voor cliëntorganisaties al jaren een bekende klacht is, denken we toch dat het goed is een poging te wagen hier een stap in de te gaan zetten. Dit houdt in dat in kaart gebracht moeten worden op welke wijze personeel in gemeenten wordt aangenomen. Waar komen mensen vandaan? Wat voor contracten worden geboden? Is er samenwerking met het onderwijs op dit gebied? En, hoeveel aandacht is er voor de consequenties voor cliënten? Hoe wordt er omgegaan met overdrachten? Worden dit soort beslissingen genomen vanuit het perspectief en de belangen van de gemeente of is er ook plek voor wat vanuit cliëntperspectief wenselijk en belangrijk is?

Organisatorische zaken

In veel gemeenten wordt gesproken over burgers met ondersteuningsvragen. Ondersteuning impliceert dat je als professional dienend bent aan de hulpvrager. Dat is in de praktijk niet zo. En op zich is dat niet vreemd: er ligt een hulpvraag ligt en we willen zo snel mogelijk een en ander voor elkaar krijgen in gezinnen. Dienstverlenend gezien is ons systeem toch vooral afgestemd op professionals. Afspraken kunnen met name gepland worden tijdens kantooruren. Er is weinig flexibiliteit. Technische ontwikkelingen lopen enorm achter op het dagelijks leven van jongeren. Het formuleren van doelen en het opstellen van plannen wordt gedaan vanuit de taak en verantwoordelijkheid van gemeenten. We zijn geen jongeren tegengekomen die over doelen en plannen zegt dat dat enorm werkte. Het wordt eerder als hinderlijk ervaren dan als helpend. Er is nauwelijks de mogelijkheid om feedback te geven terwijl je contact hebt met een hulpverlener. Er wordt wel tijd besteed aan cliënttevredenheidsonderzoeken, maar de vraag is of je daar de antwoorden krijgt die het systeem als geheel vooruit helpen. (Moet hier ook een advies uit voortkomen? Ik heb dit nu verplaatst vanaf 'observaties' omdat het eigenlijk een oorzaak is. Maar nu weet ik eigenlijk niet wat ik ermee moet. Weglaten wil ik het niet)

Tot slot

Het is niet overdreven om te zeggen dat we enorm trots zijn op wat de Storytellers het afgelopen jaar hebben gedaan. Ze hebben zich kwetsbaar opgesteld door hun verhaal te vertellen en heel eerlijk te zijn over wat hen wel en niet geholpen heeft. En dat stopt ook niet. Er is samenwerking met verschillende partijen om zoveel mogelijk met jongeren in gesprek te zijn en te blijven over wat zij nodig hebben wanneer ze met problemen in hun leven te maken krijgen. Tegelijkertijd kunnen zij niets doen om het systeem te veranderen dan hun verhaal te vertellen. Daar is bestuurlijke prioritering voor nodig. Omdat dit adviesrapport in onze ogen aanknopingspunten biedt om hier uitgebreider over door te praten, willen we voorstellen hier op korte termijn gezamenlijk een dagdeel aan te besteden. Wij willen graag onze bijdrage leveren aan het verbeteren van het jeugd domein langs alle mogelijke wegen. Dit rapport is de eerste stap. Wat ons betreft de eerst stap van veel meer.

Bijlage

'Blauwdruk cliënt journey: verhoog je cliënttevredenheid. In voor Zorg!

Een kort overzicht van de nut en noodzaak van cliënt journeys. Hier uitgevoerd voor instellingen die zich bezighouden met ouderenzorg. Voor het volledig rapport kunt u terecht op:

http://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/vindplaats/verbeteren%20doe%20je%20zo/Blauwdruk_cli%C3%ABnt_journey.pdf

Hoe werkt beleving? Bewust versus onbewust: de basics

- Onze gedachtegang vindt voor **90 tot 95%** plaats in het **onderbewustzijn** en voornamelijk in de vorm van **beeld en metaforen** (Harvard Business School)
- Emoties & gevoelens worden ervaren in het bewustzijn, maar **aangestuurd door onderbewustzijn**. Het bewuste is hoogstens een 'matige persvoorlichter van het onderbewuste'
- Gerald Zaltman heeft bewezen dat er sprake is van een **sterke gemeenschappelijkheid** in het onbewuste
- Bij complexe keuzes (veel informatie) leidt **onbewust kiezen** tot **betere keuzes**. Als hoeveelheid informatie toeneemt, neemt de kwaliteit van bewust nadenken snel af
- **Meer dan 90%** van het (aankoop)gedrag wordt bepaald door het onbewuste
- Kwantitatieve onderzoeken en **focusgroepen/klantpanels** dringen niet door tot het onderbewuste en kunnen derhalve niet de basis zijn voor (strategische) beslissingen

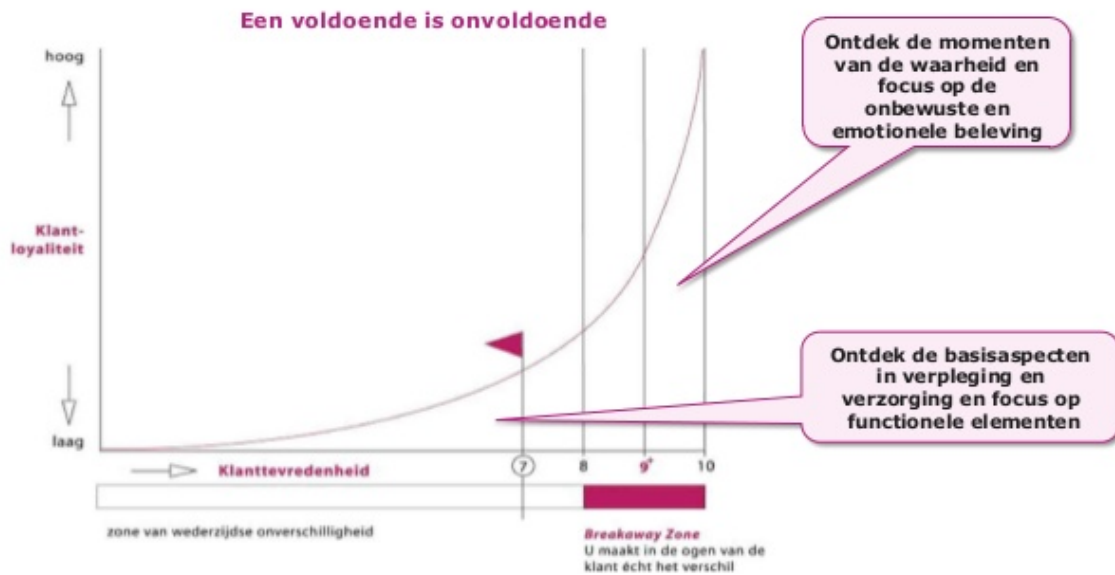


- Bewuste mening kijkt vaak af van onbewuste mening
- Bewuste mening slechte voorspeller van menselijk gedrag

Doorbreek de 'zone van onverschilligheid

Het verschil maken vanuit de beleving van Cliënten

In voor zorg!



Grafiek gebaseerd op Jones & Sasser Jr., "Why satisfied customers defect?" (1995), overgenomen uit: "De 9+ organisatie: van marketshare naar mindshare" (2010), Berry Veldhoen & Stephan van Slooten

De Cliënt Journey bij Twentse Zorgcentra

Elke Cliënt Journey is door ieder team in 4 stappen uitgevoerd



Cliënt Journey 1.0 Inzicht in zogcontact momenten

In kaart brengen van **huidige processen en contactmomenten** tussen organisatie en cliënt. (Inschatting cliëntbeleving)



Cliënt Journey 2.0 Cliënt Inzichten

In beeld brengen context, cliëntbeleving, emoties en verwachtingen per episode. Inzicht krijgen in de **belevingsthema's** bij cliënten.



Cliënt Journey 3.0 '9+ organisatie'

Ideeën genereren en indelen (9+) per belevingsthema/Moment van de Waarheid. Invulling geven aan gewenste cliëntbeleving. **9+ verankering in de processen.**

9+

Waarmaken Implementatie

Middels enkele **pilots** per woongroep ideeën waarmaken in de praktijk. Waar mogelijk met een **nul- en effectmeting** vaststellen wat het effect op de cliëntbeleving is.

