

Onafhankelijke cliëntondersteuning voor jeugd



1. Inleiding

Cliëntondersteuning is voor gemeenten en samenwerkingspartners een middel om het stelsel van zorg en welzijn te verbeteren: om het persoonsgerichter, betrouwbaarder en toegankelijker in te richten. Dankzij cliëntondersteuning kunnen de vragen en behoeften van inwoners duidelijker worden. Zo kunnen zij hun zorg en ondersteuning beter regelen. De wet geeft dan ook veel ruimte voor de lokale invulling van cliëntondersteuning. Gemeenten hebben vanuit de Wmo een levensbrede opgave: cliëntondersteuning bieden aan alle inwoners die dat nodig hebben. Ook als inwoners bijvoorbeeld gebruikmaken van voorzieningen in het kader van de Jeugdwet, openbare gezondheid, Participatiewet, passend onderwijs, schuldhulp of de Zorgverzekeringswet moeten zij een beroep kunnen doen op cliëntondersteuning.

Hoewel alle inwoners het recht hebben om een beroep te doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner, zal niet iedereen van dit recht gebruikmaken. Echter, sommige inwoners ervaren dermate complexe problematiek, dat het meedenkvermogen van een cliëntondersteuner van grote meerwaarde kan zijn. Hierbij gaat het om groepen waarbij op meerdere levensgebieden hulp, steun en behandeling nodig is. Het ondersteunen van mensen met een specifieke, vaak complexe, ondersteuningsvraag vraagt om gespecialiseerde cliëntondersteuning. In de [kamerbrief van 12 juli 2018](#) refereert minister De Jonge aan vier doelgroepen die extra aandacht behoeven bij het ontwikkelen van (gespecialiseerde) cliëntondersteuning. Eén van deze doelgroepen is de groep jongeren of gezinnen met problemen en de overgang van 18- naar 18+. Movisie is in 2020 gestart met het volgen van de ontwikkeling van deze vorm van gespecialiseerde cliëntondersteuning onder de noemer 'OCO Jeugd'. Samen met tien gemeenten ging Movisie aan de slag met de vraag:

Op welke manier kan onafhankelijke cliëntondersteuning ingezet worden voor jongeren (en hun gezin) die te maken hebben met complexe problematiek en/of de overgang van 18- naar 18+?

In deze handreiking staan inzichten en ervaringen gebundeld uit Koplopergemeenten en andere inspirerende praktijken om anderen handvatten te bieden om aan de slag gaan met dit vraagstuk. De handreiking biedt zicht op de verschillende manieren hoe onafhankelijke cliëntondersteuning in de praktijk vormgegeven kan worden voor deze doelgroep. Daarnaast voorziet deze publicatie in een aantal handige tools en inspirerende initiatieven waarmee jijzelf aan de slag kunt gaan.

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

Wat wordt er verstaan onder OCO Jeugd?

In deze handreiking wordt gesproken over onafhankelijke cliëntondersteuning voor de doelgroep Jeugd. Om deze doelgroep te definiëren hanteren we de uitgangspunten uit de kamerbrief van minister De Jonge, namelijk:

- Kinderen en jongeren met (complexe) problematiek en hun gezinnen. Voor ouders en/of verzorgers kan het ook onduidelijk zijn welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot wet- en regelgeving, maar ook bijvoorbeeld onderwijs. Vandaar dat ook gezinnen worden benoemd als onderdeel van deze doelgroep;
- jongeren die te maken hebben met de overgang van 18- naar 18+. Jongeren krijgen op hun 18-jarige de rechten en plichten die horen bij een volwassene. Voor de systeemwereld is dit een duidelijke scheidslijn, maar deze overgang is vaak moeilijk voor jongeren met complexe problematiek. Jongeren zijn daarom gebaat bij ondersteuning die eerder begint en hen begeleidt in dit proces. Daarnaast hebben zij ook veel baat bij ondersteuning die doorloopt ook na leeftijdsovergang;
- onafhankelijke cliëntondersteuning Jeugd (OCO Jeugd) hanteert dus geen duidelijke leeftijdsgrens, maar richt zich op de overgangsfase richting volwassenheid en waarin de duur en het moment van ondersteuning afhangt van de vraag van de jongere.

Ten slotte willen wij benadrukken dat wij ons ervan bewust zijn dat de doelgroep 'Jeugd' breed en divers is. Het uitgangspunt bij OCO Jeugd is dat het om het bereiken en ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen gaat. Binnen deze brede groep is soms aandacht voor specifieke subgroepen, zoals dak- en thuisloze jongeren, waardoor overlap ontstaat met andere vormen van cliëntondersteuning. In deze gevallen spreken we van OCO Jeugd als de jongere centraal staat en niet per se zijn of haar problematiek.

1. Inleiding ▶

2. Meerwaarde ▶

3. Stappenplan ▶

4. Inrichtingsvormen ▶

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner ▶

Bronnenlijst ▶

Werkwijze

Dit eindproduct is een vervolg op drie bijeenkomsten met de themagroep Jeugd en overgang 18- naar 18+. Hierin zijn een aantal koplopergemeenten samen aan de slag gegaan om ideeën over de aanpak van onafhankelijke cliëntondersteuning voor deze groep te verkennen. De deelnemende koplopergemeenten¹ haalden tijdens de bijeenkomsten informatie op over het inzetten van onafhankelijke cliëntondersteuning voor de doelgroep jeugd, ouders en/of verzorgers en jongeren in de overgang naar volwassenheid. Daarnaast werd er door de gemeenten zelf veel informatie gedeeld en onderling uitgewisseld. Dit eindproduct voorziet vooral in voorbeelden, iets waar gemeenten behoefte aan hebben. Met de handreiking deelt Movisie haar kennis over cliëntondersteuning voor de doelgroep Jeugd en stelt deze kennis breed beschikbaar in Nederland voor gemeenten, aanbieders, cliëntondersteuners, inwoners en andere geïnteresseerden.

Leeswijzer

Allereerst wordt ingegaan op het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning voor deze doelgroep. Daarnaast worden ook relevante ontwikkelingen besproken omtrent dit thema. Vervolgens wordt ingegaan op de basisbeginselen en positionering van OCO Jeugd. Op welke manieren kan OCO Jeugd worden georganiseerd binnen de gemeente? Daarnaast wordt ingezoomd op de basis ingrediënten van een onafhankelijke cliëntondersteuner Jeugd, de rollen en taken. Deze hoofdstukken worden aangevuld met inspirerende voorbeelden uit de praktijk en ervaringen van onafhankelijke cliëntondersteuners Jeugd.

Wat is onafhankelijke cliëntondersteuning?

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis gemeentelijke voorziening die bestemd is voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, jeugd, onderwijs en werk en inkomen. Iedere gemeente is wettelijk verplicht hierin te voorzien. Het doel van cliëntondersteuning is om ervoor te zorgen dat de inwoner passende ondersteuning of zorg krijgt.

Cliëntondersteuning is geen doel op zichzelf, maar een middel om ervoor te zorgen dat inwoners de ondersteuning en zorg krijgen die zij nodig hebben. Cliëntondersteuning is een van de instrumenten om dat doel te bereiken. Uiteindelijk is dit het doel van het gehele aanbod aan voorzieningen en diensten in het sociaal domein. (Movisie, 2017).

¹ Deelnemende koplopergemeenten zijn: Putten, Heeze-Leende, Helmond, Veldhoven, Apeldoorn, Hendrik-Ido-Ambacht, Westerkwartier, Boxtel & Sint-Michelsgestel, Weert

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

2. Meerwaarde cliëntondersteuning Jeugd

2.1. Ontwikkelingen

Evaluatie Jeugdwet

Sinds 1 januari 2015 is de Jeugdwet van kracht. Het doel van de Jeugdwet is om het jeugdstelsel te vereenvoudigen en het efficiënter en effectiever te maken. Het uiteindelijke doel is het versterken van de eigen kracht van jongeren en van het zorgend en probleemoplossend vermogen van diens gezin en sociale omgeving (Friele et al., 2018). Om dit doel te realiseren ging de overheid over tot de decentralisatie van alle vormen van jeugdhulp naar de gemeenten. Een evaluatie van de Jeugdwet laat zien dat gezinnen in kwetsbare posities moeite hebben om de weg naar jeugdhulp te vinden. Aanbieders en cliënten zijn dan ook kritisch over de toegang. Cliënten ervaren de informatievoorziening over de toegang tot jeugdhulp als knelpunt. Daarnaast geven gemeenten zelf aan dat zij onvoldoende toekomen aan het versterken van de positie van de cliënt. Daarnaast blijkt dat een overgroot deel van de respondenten (ouders en/of verzorgers) - ongeveer twee derde - aangeeft dat zij niet geïnformeerd zijn over het recht op ondersteuning van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Uit de evaluatie blijkt dan ook dat beperkt gebruik is gemaakt van cliëntondersteuning, namelijk ongeveer 1 op de 20. De evaluatie van de Jeugdwet liet zien dat gemeenten tot nu toe niet de ruimte hadden of namen om de preventie te versterken, door de moeilijke combinatie van decentralisatie, groei van het zorggebruik en bezuinigingen.

Toename jeugdzorggebruik

Het zorggebruik bij de doelgroep jeugd is in de loop der jaren sterk gegroeid: kreeg twintig jaar geleden ongeveer 1 op de 27 kinderen en jongeren jeugdzorg, nu is dat 1 op de 8 (van Yperen et al, 2019). Onder jeugdzorg vallen drie vormen van zorg: jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering. Jeugdzorg is bedoeld voor jongeren tot 18 jaar, maar kan verlengd worden tot 23 jaar. In 2019 kregen 443 duizend jongeren (tot 23 jaar) jeugdzorg. Dat is 1 op de 10 jongeren. Vooral het aantal jongeren met jeugdhulp² neemt al enkele jaren toe, net als de duur van de verleende hulp. Een toename in vraag naar zorg onder deze doelgroep, betekent dat steeds meer kinderen, jongeren en hun ouders en/of verzorgers hun weg proberen te vinden in het complexe zorglandschap.

² Jeugdhulp betreft hulp en zorg aan jongeren en hun ouders en/of verzorgers bij psychische, psychosociale en of gedragsproblemen, een verstandelijke beperking van de jongere, of opvoedingsproblemen van de ouders en/of verzorgers (CBS, 2020)

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde
cliëntondersteuner

Bronnenlijst

Overgang is lastig voor jongeren in een kwetsbare positie

Voor jongeren in een kwetsbare positie is de overgang naar de leeftijd van 18 een fase vol met veranderingen. Jongeren krijgen op hun 18-jarige de rechten en plichten die horen bij een volwassene. Deze overgang is vaak moeilijk voor jongeren met complexe problematiek. Dit komt vaak door een opeenstapeling van factoren op meerdere levensgebieden. Bij de overgang naar volwassenheid zijn er meerdere, ingrijpende veranderingen waardoor jongeren risico kunnen lopen op het ontwikkelen van problemen op één of meerdere leefgebieden. Voorbeelden zijn financiële schulden, middelengebruik, dak- en thuisloosheid, geestelijke maar ook lichamelijke gezondheidsproblemen (Dryfoos, 1998; Casey, Jones, & Hare, 2008). Bekend is dat 75% van mentale gezondheidsklachten zich aandienen voor het 25e levensjaar (Paulsen & Berg, 2016; Coughlan et al., 2013).

Ouders en/of verzorgers vervullen in het dagelijks leven en in deze overgangsfase een belangrijke rol in de ondersteuning. Voor de meeste jongeren geldt dat ze kunnen rekenen op hulp en begeleiding van hun familie. Maar er zijn ook jongeren voor wie de steun vanuit het eigen netwerk minder of niet vanzelfsprekend is. Daarbij komt dat het voor een grote groep jongeren en hun ouders en/of verzorgers onduidelijk is welke mogelijkheden wet- en regelgeving, maar ook bijvoorbeeld onderwijs, bieden als jongeren problemen ontwikkelen. Dit komt mede doordat zij met veel verschillende partijen en hulpverleners te maken krijgen. Daarnaast komt uit de resultaten van een vragenlijst van Jeugdhulp doen we Samen (2021) dat veel jongeren en ouders en/of verzorgers door een stapeling van wachttijden lang moeten wachten totdat de hulp beschikbaar is die ze nodig hebben. Door deze lange wachttijden verergeren de problemen van gezinnen en verslechteren de schoolprestaties van jongeren.

2.2. De meerwaarde van OCO Jeugd

De hierboven beschreven ontwikkelingen, cijfers en context bieden aanleiding om te stellen dat voor jongeren met complexe problematiek (en hun ouders en/of verzorgers) een OCO Jeugd van grote meerwaarde kan zijn. Allereerst laat de evaluatie van de Jeugdwet zien dat de doelgroep moeite heeft met het vinden van hun weg naar de juiste zorg en ondersteuning. Een cliëntondersteuner Jeugd kan met specifieke expertise van verschillende wetgevingen jongeren en hun ouders en/of verzorgers ondersteunen en wegwijs maken in het complexe zorglandschap. Daarnaast vervult cliëntondersteuning een preventieve functie, het kan namelijk het gebruik van niet passende of te zware zorg te verminderen of te voorkomen. Bij de overgang naar volwassenheid zijn er meerdere, ingrijpende veranderingen waardoor jongeren risico kunnen lopen op het ontwikkelen van problemen op één of meerdere leefgebieden. Preventie draagt bij aan het verminderen van dat risico en cliëntondersteuning biedt kansen voor de versterking hiervan. Als laatste kan een gespecialiseerde cliëntondersteuner Jeugd anders werken dan een 'reguliere' cliëntondersteuner. Jongeren met complexe problematiek gaat niet altijd uit zichzelf naar hulp en ondersteuning en de bekendheid over cliëntondersteuning is laag. De OCO Jeugd vraagt meer outreachende aanpak dan reguliere cliëntondersteuning.

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde
cliëntondersteuner

Bronnenlijst

Het organiseren van OCO Jeugd is niet zonder uitdagingen blijkt uit de verschillende bijeenkomsten met Koplopergemeenten. Zij benoemen diverse vraagstukken.

- Wat zijn de rollen en taken van een OCO Jeugd en hoe verhoudt zich dat tot reguliere cliëntondersteuning? En hoe verhoudt je je tot bijvoorbeeld een jeugdconsulent?
- Hoe kun je jongeren betrekken bij het ontwikkelen van OCO Jeugd?
- Hoe vergroot je de bekendheid van OCO Jeugd onder jongeren én onder professionals rondom jongeren?
- Hoe verhoudt OCO Jeugd zich tot andere partijen in het jeugddomein?
- Hoe kom ik tot een keuze over de positionering van OCO Jeugd?
- Hoe creëer je een informeel aanbod van OCO Jeugd?

In de volgende hoofdstukken zoomen we dieper in op hoe cliëntondersteuning voor deze groep in de praktijk vormgegeven kan worden. Deze handreiking biedt kennis en praktijkvoorbeelden om met de bovenstaande uitdagingen aan de slag te gaan.

Persona's

Krijg met behulp van persona's (fictieve personen) inzicht in wat jongeren bezighoudt en de diversiteit van de groep jongeren in een kwetsbare positie. [Bekijk de verschillende persona's van jongeren hier](#). Gemeenten Woerden en Maastricht maken gebruik van persona's in de communicatiestrategie om cliëntondersteuning beter onder de aandacht te brengen. [Lees meer in dit artikel](#).

Praat niet over ons zonder ons

Wat vinden jongeren zelf belangrijk in de ondersteuning naar volwassenheid? [Bekijk de tien leidende principes](#). Deze zijn onder andere opgesteld door jongeren van ExpEx en de Nationale Jeugdraad in samenwerking met Movisie.



1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

3. Stappenplan: Hoe kom je tot een passende inrichting van OCO Jeugd?

Gemeenten hebben veel vrijheid om cliëntondersteuning naar eigen inzicht in te richten en te positioneren. Als we inzoomen op gespecialiseerde cliëntondersteuning Jeugd dan zien we dat de lokale context mede bepalend is voor de afwegingen hierin. Voor gemeenten is het een zoektocht hoe zij OCO Jeugd het beste kunnen inrichten, passend bij de behoeften van jongeren en aansluitend op wat er al is georganiseerd is het jeugddomein. Het uiteindelijke doel is een passende inrichtingsvorm van OCO met helder omschreven rollen en taken. Op basis van ervaringen van Koplopergemeenten is er een stappenplan ontwikkeld gebaseerd op vijf kernvragen (zie afbeelding op de volgende pagina). Door deze vragen één voor één op te pakken en te beantwoorden voor je eigen gemeente, maak je automatisch afwegingen die belangrijk zijn voor de invulling van OCO Jeugd in jouw gemeente. Per vraag worden leestips gegeven en bestaande tools aangereikt die je helpen om desbetreffende vraag te beantwoorden.

In hoofdstuk 4 en 5 gaan we dieper in op de inrichtingsvormen van cliëntondersteuning en rollen en taken. Deze hoofdstukken zijn helpend bij het doorlopen van de stappen voor het inrichten van de OCO Jeugd.

Jeugdwelzijnsraad

De Jeugdwelzijnsraad (JWR) is onderdeel van het Innovatienetwerk Jeugd in regio Hart van Brabant. De jongeren van de Jeugdwelzijnsraad hebben eerder met gemeenten meegedacht over de inrichting van cliëntondersteuning voor jongeren: hoe kan cliëntondersteuning beter aansluiten op de behoeften van jongeren? Bekijk deze flyer om te zien wat daaruit kwam. Lees dit artikel om meer te weten over de JWR en jongerenparticipatie.



1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst



1. Inleiding ▶

2. Meerwaarde ▶

3. Stappenplan ▶

4. Inrichtingsvormen ▶

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner ▶

Bronnenlijst ▶

Vertrouwenspersoon van Het AKJ en Cliëntondersteuner

Het AKJ is de organisatie van de vertrouwenspersonen voor de jeugdhulp. Ieder kind, iedere jongere en ieder ouder/verzorger die te maken krijgt met een vorm van jeugdhulp, kan hulp onafhankelijke hulp krijgen. De Jeugdwet verplicht gemeenten tot het beschikbaar stellen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor Jeugdwetcliënten. De Wmo verplicht gemeenten tot het inrichten van de functie onafhankelijk cliëntondersteuner voor het gehele sociale domein, dus ook voor cliënten van de Jeugdwet.

Zowel cliëntondersteuners als vertrouwenspersonen kunnen informatie en advies geven aan cliënten die vragen hebben over de jeugdhulp. De cliëntondersteuner kan een cliënt al bijstaan op het moment dat er wordt gezocht naar hulp. Hij ondersteunt dan bij inhoudelijke/hulpverlenende gesprekken en kan ook voor de cliënt op zoek gaan naar de hulp die iemand graag wil hebben. De vertrouwenspersoon doet dat niet. De vertrouwenspersoon van het AKJ wordt meestal pas benaderd als er al hulp is en daar vragen, problemen of klachten over ontstaan. De vertrouwenspersoon ondersteunt een cliënt bij het bespreekbaar maken van vragen, problemen of klachten en daarover helderheid te krijgen. Als dit is opgelost, dan stopt ook de ondersteuning van de vertrouwenspersoon. Het gaat dus enkel om vraag/klachtgesprekken.

Koplopergemeente Veldhoven: Jouw Ingebrachte Mentor (JIM)

In koplopergemeente Veldhoven staat het aanbieden van levensbrede onafhankelijke cliëntondersteuning hoog op de agenda. Tijdens diverse bijeenkomsten met partners is het aanbod van cliëntondersteuning in kaart gebracht. Hieruit bleek dat dat cliëntondersteuning voor kinderen, jeugdigen en hun ouders en/of verzorgers nog niet was belegd. Om hier verandering in te brengen heeft Veldhoven de JIM aanpak ingezet. JIM staat voor 'Jouw Ingebrachte Mentor'. Een JIM is een persoon die jongeren zelf aanwijzen om hen te ondersteunen. De JIM is de vertrouwenspersoon voor de jongere en wordt gekozen uit het informele netwerk van de jongere, iemand die hij al kent en vertrouwt. Het is iemand die naast een jongere gaat staan, een luisterend oor biedt en met de jongere meedenkt over oplossingen. De jeugdprofessionals van het Centrum Jeugd en Gezin Veldhoven (CJG Veldhoven) en uit het Generalisten- en Specialistenteam volgden een training over hoe informele onafhankelijke cliëntondersteuner, JIM, in kunnen zetten voor jongeren. Professionals leren de vraag te stellen aan een jongeren: 'Wie kan jou ondersteunen in jouw situatie?' Gemeente Veldhoven probeert met de JIM-aanpak de functie van onafhankelijke cliëntondersteuning meer te borgen in het informele netwerk van jongeren. Meer weten over de stappen die Veldhoven heeft gezet? Lees het artikel [hier](#).

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

4. Inrichtingsvormen OCO Jeugd

Hoe gemeenten cliëntondersteuning voor jongeren in de praktijk invullen verschilt enorm. Veel gemeenten werken met generalisten als onafhankelijke cliëntondersteuner. Zij hebben algemene kennis van verschillende leefgebieden en groepen inwoners, waaronder kinderen en jongeren. Daarnaast werken enkele gemeenten met meer gespecialiseerde onafhankelijke cliëntondersteuners. Deze gespecialiseerde cliëntondersteuners houden zich uitsluitend bezig met het bereiken en ondersteunen van jongeren en eventueel hun ouders en/of verzorgers. Om meer zicht te krijgen op hoe OCO Jeugd in de praktijk wordt vormgegeven zoomen we in op deze laatste groep.

In 2020 is onder deelnemende gemeenten aan het Koploperproject Cliëntondersteuning verkennend onderzoek gedaan naar de manier waarop zij gespecialiseerde cliëntondersteuning vormgeven (zie De Haan e.a., 2020). Op basis hiervan onderscheiden we grofweg drie inrichtingsvormen van cliëntondersteuning Jeugd:

1. Informele (gespecialiseerde cliënt-)ondersteuning Jeugd;
2. Kortdurende en kortcyclische gespecialiseerde cliëntondersteuning Jeugd, en
3. Intensieve gespecialiseerde cliëntondersteuning Jeugd.

In de volgende paragrafen beschrijven we de kenmerken en enkele praktijkvoorbeelden van ieder van deze drie inrichtingsvormen van cliëntondersteuning Jeugd.

> ga terug naar het stappenplan op [pagina 9](#)

4.1. Informele (gespecialiseerde cliënt-)ondersteuning Jeugd

Deze aanpak zet vaak nadrukkelijk in op het bereiken van jongeren met een specifieke hulpvraag en het opbouwen van een vertrouwensband door middel van de inzet van informele onafhankelijke cliëntondersteuners. Dit kunnen vrijwilligers zijn, maar in de praktijk zien we ook dat ervaringsdeskundigen worden ingezet. Vanuit deze vertrouwensband wordt tijd en ruimte genomen voor vraagverheldering en reflectie op het eigen leven van jongeren. Ervarende deskundigen, die tevens een voorbeeld voor de jongere kunnen zijn, bieden vanuit hun eigen ervaringsdeskundigheid aanknopingspunten voor passende ondersteuning. Kenmerkend voor deze aanpak is het versterken van inzicht in de persoonlijke situatie en de eigen regie, wat de jongere helpt over passende oplossingen na te denken en de juiste ondersteuning hiervoor te zoeken. De drempel om hulp te vragen wordt hierdoor verlaagd.

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

Team-ED16+: de inzet van ervaringsdeskundigen

Team-ED16+ is een organisatie die ervaringsdeskundigen koppelt aan jongeren in kwetsbare posities. De ervaringsdeskundigen zijn jongeren die zelf het een en ander hebben meegemaakt, maar nu zo ver zijn dat ze hun eigen problematiek kunnen overstijgen en dit in kunnen zetten in de ondersteuning van andere jongeren. *'Zij gebruiken het inzicht in hun eigen proces van herstel als leidraad in de ondersteuning. De jongeren worden getraind en begeleid in de stap van het hebben van ervaringskennis naar ervaringsdeskundigheid. De ervaringsdeskundige ondersteunt de jongere vanuit een gevoel van (h) erkenning waardoor zij perspectief en hoop kunnen bieden. Het gevoel van 'iemand naast je hebben staan' biedt steun en veiligheid en van daaruit is een jongere vaak sneller geneigd om hulp aan te nemen en stappen te zette'*, aldus Team-ED16+. De ervaringsdeskundige ondersteunt bij wat nodig is en zal altijd, voor zover aanwezig, gebruik maken van en samenwerken met het bestaande netwerk van de jongere. Team-Ed16+ ziet dat de meerwaarde van hun ervaringsdeskundigen voor de jongeren groot is: *'Het helpt hen bij herstel, het opbouwen van zelfvertrouwen, zelfredzaamheid, sociale participatie en het vinden van hun weg in de "echte" wereld. Jongeren ervaren dat de ervaringsdeskundige (ED) er echt voor hen is; er is een vertrouwensband, gevoel van gelijkwaardigheid en begrip'*.

Meer weten over de werkwijze van Team-ED16+ en tips over hoe je ervaringsdeskundigen kunt inzetten voor het inrichten van onafhankelijke cliëntondersteuning voor deze doelgroep in jouw gemeente? Lees hier het artikel op de Movisie website.

[Lees hier het artikel](#) op de Movisie website.

Jongeren Ervaringsdeskundigen Zaanstad (JEZ)

In Koplopergemeente Zaanstad worden jongeren ervaringsdeskundigen ingezet als cliëntondersteuners voor de doelgroep jeugd. Twaalf enthousiaste jonge ervaringsdeskundigen in Zaanstad helpen andere jongeren met problemen. De getrainde ervaringsdeskundigen coachen andere jongeren met problemen en voorzien de Jeugd- en Sociale Wijkteams van advies. De groep is zeer divers: jonge moeders, jongeren met een stoornis in het autismespectrum, met psychiatrische problemen, dakloze jongeren en jongeren die niet geaccepteerd worden omdat ze LHBT'er zijn. Voor meer informatie, [bekijk hier de website](#).

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

ExpEx: jongere ervaringsdeskundige

ExpEx is een landelijke stichting met tien regionale projecten die jongeren met ervaring in de jeugdhulp traint om iets te betekenen voor andere jongeren, gemeenten of instellingen. *'Het doel van het ExpEx platform is de jeugdhulp te verbeteren vanuit het perspectief van de jongeren zelf. Wij streven ernaar dat de inzet van ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulpverlening vanzelfsprekend is en dat jongeren een stevige positie kunnen innemen, net als volwassenen in het veld. De ervaringsdeskundige jongeren zetten zich op veel verschillende manieren in, bijvoorbeeld als adviseur, mede-onderzoeker, projectontwikkelaar of voorlichter. En voor jongeren als ervaringsmaatje en coach, die een bondgenoot, bruggenbouwer en rolmodel kan zijn en een luisterend oor en (h)erkenning biedt'*, aldus ExpEx. De ervaringsdeskundigen kunnen jongeren ondersteunen bij het maken van keuzes en hun eigen toekomstplan. *'ExpEx kunnen gemeenten ook helpen om jongeren beter te informeren over de jeugdhulp.'*

Meer weten over de werkwijze van ExpEx en tips over hoe je ervaringsdeskundigen kunt inzetten voor het inrichten van onafhankelijke cliëntondersteuning voor deze doelgroep in jouw gemeente? Lees [hier](#) het artikel op de Movisie website.

4.2. Kortdurende en kortcyclische gespecialiseerde cliëntondersteuning Jeugd

Gemeenten zetten in op een vorm van gespecialiseerde cliëntondersteuning die met name gericht is op het toeleiden van de jongeren (in de context van het gezin) naar passende (jeugd)hulpverlening en het behartigen van diens belangen bij het aanvragen van voorzieningen en jeugdzorg. Kenmerkend voor deze vorm van gespecialiseerde cliëntondersteuning is de expertise en deskundigheid van (vaak formele) cliëntondersteuners over (specifieke groepen) jongeren, het netwerk waarin jongeren zich begeven en bijbehorende wet- en regelgeving. Tegelijkertijd positioneren gemeenten deze vorm van cliëntondersteuning voornamelijk rondom de toegang en is de ondersteuning kortdurend en kortcyclisch van aard.

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

OIO Jeugd: gespecialiseerde inwonersondersteuner Jeugd in koplopergemeente Putten

Stimenz verzorgt in koplopergemeente Putten de onafhankelijke inwonersondersteuning. Dat zijn allemaal generalisten met een specialisme. In Putten is er ook een inwonerondersteuner met specialisme Jeugd aangesteld. Vragen rondom de Jeugdwet komen dan ook in eerste instantie terecht bij Iris van den Hoorn, onafhankelijke inwonerondersteuner (OIO) met specialisme Jeugd. Door deze inzet hoopt Putten dat de doelgroep laagdrempeliger en sneller de juiste ondersteuning krijgt. Door het hebben van specifieke kennis over onder andere de Jeugdwet en het bereiken van jongeren en gezinnen kan de aangestelde onafhankelijke inwonerondersteuner (OIO) de doelgroep beter ondersteunen. De gemeente streeft ernaar om de inwoner de juiste ondersteuning te kunnen bieden. Van den Hoorn vertelt: *'Jongeren en gezinnen weten vaak de juiste deur niet te vinden. Ik ben er om het probleem te concretiseren en over een oplossing mee te denken. Wij zijn er voor de vraagverheldering en door te vragen: wat is je verhaal en waar wil je naar toe?'*. Haar taken zijn onder andere het geven van informatie en advies, het helpen ordenen en inzichtelijk maken van alle regelingen en beschikkingen op het gebied van zorg en ondersteuning. Het begeleiden van de overgang van 18- naar 18+ en het bieden van ondersteuning bij gesprekken met bijvoorbeeld gemeente, zorgaanbieders of het CJG. Lees meer over de aanpak in Putten in [dit artikel](#).

4.3. Intensieve gespecialiseerde cliëntondersteuning Jeugd

Verschillende gemeenten zetten in op intensieve gespecialiseerde cliëntondersteuning Jeugd. Dit betekent dat deze cliëntondersteuners intensieve ondersteuning verlenen aan een bepaalde groep jongeren (bijvoorbeeld met een lvb of jongeren die dakloos zijn). Deze cliëntondersteuners hebben ervaring en expertise over de omgang met de specifieke groep jongeren en hanteren een specifieke aanpak en/of methode. Denk dan aan jongerencoaches, die outreachend te werk gaan en kennis hebben over hoe zij jongeren kunnen bereiken en met jongeren om moeten gaan. Of andere gespecialiseerde cliëntondersteuners die zich richten op jongeren in de maatschappelijke opvang, die langdurig en laagintensief betrokken blijven en bewaken of opgeschaald moet worden naar zwaardere ondersteuning. Hiermee wordt direct het grootste verschil zichtbaar tussen deze vorm van gespecialiseerde cliëntondersteuning en andere vormen van gespecialiseerde of reguliere cliëntondersteuning: intensieve gespecialiseerde cliëntondersteuners Jeugd zijn vaak langer betrokken en hun aanpak heeft vaak overeenkomsten met (procesmatige) begeleiding.

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

Jongerencoaches en Gangmaker dak- en thuisloze jongeren in koplopergemeente Apeldoorn

Apeldoorn zet met twee projecten in het Koploperproject Cliëntondersteuning in op het ondersteunen van jongeren. De jongerencoaches van Don Bosco en de 'Gangmaker' van Stimenz richten zich op verschillende groepen jongeren. In beide projecten wordt ingezet op het creëren van een vertrouwensband met jongeren door langere tijd naast hen te staan en hen te ondersteunen.

De jongerencoaches van Don Bosco richten zich op jongeren met verschillende (complexe) problematiek. De gemene deler is dat er vaak al wel hulpverleners betrokken zijn bij deze jongeren, maar dat deze trajecten om verschillende redenen niet goed verlopen. De jongerencoaches motiveren jongeren en creëren draagvlak bij jongeren voor hulpverlening. Ook passen zij zo nodig het plan van hulpverlening aan zodat deze beter aansluit op de jongere. Door aanwezig te zijn bij inloopvoorzieningen, in te zetten op een vertrouwensrelatie en langere tijd met deze jongeren op te trekken en hen te ondersteunen, helpen de jongerencoaches deze jongeren weer de regie te pakken over hun eigen leven. 'Wij investeren met de jongerencoaches enorm in het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de jongeren die wij zien. Ik ben ervan overtuigd dat aan de voorkant investeren in de relatie aan de achterkant geld scheelt. Daarmee bedoel ik dat we met de jongerencoaches meer inzetten op preventie, waardoor we zoveel mogelijk specialistische hulpverlening proberen te voorkomen', aldus Wietse de Boer, directeur Don Bosco Apeldoorn. Het project 'jongerencoaching' dat Don Bosco heeft uitgevoerd binnen het Koploperproject in Apeldoorn, is na twee jaar afgerond. Lees in [hun brochure](#) wat ze hebben gedaan en geleerd.

Met de 'Gangmaker' richt Stimenz zich op jongeren tussen de 18-23 jaar in de Maatschappelijke Opvang Jeugd. De Gangmaker is een professional uit het Outreachend Team die onafhankelijk advies kan geven, een vertrouwensband met de jongere opbouwt en de jongere gedurende 2 jaar bij de hand kan nemen. Ook hier is juist de continuïteit van meerwaarde. *'Ik hou ongeveer twee jaar lang vinger aan de pols en ga met jongeren in overleg als het niet goed gaat. Daarbij sta ik altijd naast de jongere en ondersteun ik door hun hulpvraag te verhelderen, maar ook bijvoorbeeld bij het voorbereiden van gesprekken met gemeente en instanties of ik zorg dat ze informatie krijgen over praktische zaken of ondersteuning'*, licht Gangmaker Stijn Nijhof van Stimenz toe. Lees meer over de aanpak in Apeldoorn in [dit artikel](#).

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner Jeugd: basis ingrediënten, rollen en taken

Zoals in hoofdstuk 4 beschreven zijn er diverse manieren waarop gespecialiseerde cliëntondersteuning Jeugd ingericht kan worden. Er zijn een aantal ingrediënten die de basis vormen van de functie, ongeacht de inrichtingsvorm. In gesprek met een aantal gespecialiseerde cliëntondersteuners Jeugd zijn wij gekomen tot drie basis ingrediënten: vertrouwen, kennis en het netwerk. In de tweede paragraaf zal worden ingegaan op een aantal aanvullende rollen en bijbehorende taken weggelegd voor een gespecialiseerde cliëntondersteuner Jeugd.

> ga terug naar het stappenplan op [pagina 9](#)

5.1 Basis ingrediënten: vertrouwen, kennis en netwerk

1. Vertrouwen

Het basis ingrediënt vertrouwen is tweeledig: het gaat om het (her)winnen van het vertrouwen van een kind, jongeren en/of ouders in professionals en het opbouwen van een vertrouwensband tussen een jongere en een OCO Jeugd. Jongeren met complexe problematiek hebben veelal een lange geschiedenis in de jeugdzorg. Zij hebben in hun leven al te maken gehad met diverse professionals in het jeugddomein. De ervaringen die zij hebben met Jeugdzorg zijn niet altijd positief en zij voelen zich niet altijd gehoord (Gemeentelijke Kinderombudsman Rotterdam, 2019). Hierdoor kan een negatieve en wantrouwende houding ontstaan ten opzichte van officiële instanties. Het herwinnen van dit vertrouwen is een basis ingrediënt van de OCO Jeugd. Maar ook voor jongeren zonder eerdere ervaringen in de jeugdzorg is het opbouwen van een vertrouwensband van belang. De stap naar hulp is groot en de toegang complex. Het opbouwen van een vertrouwensband met jongeren is een belangrijke taak van een OCO Jeugd. Door bijvoorbeeld de inzet van ervaringsdeskundigen wordt gewerkt aan een vertrouwensband waardoor jongeren (weer) in beeld komen voor passende zorg en ondersteuning. Een gespecialiseerde cliëntondersteuner Jeugd weet goed hoe je moet aansluiten bij de leefwereld van jongeren en kan het vertrouwen van jongeren in (her)winnen.

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

OCO's Jeugd aan het woord

Fiona Dreef is werkzaam als jongerencoach bij Don Bosco in Koplopergemeente Apeldoorn. Zij benadrukt dat het opbouwen van een band met jongeren cruciaal is: *'Het is belangrijk om eerst een vertrouwensband op te bouwen en dan aan de slag te gaan met vragen of problemen van jongeren. Juist een goede band en vertrouwen is nodig om naast een jongere te staan, eerlijk advies te geven of bijvoorbeeld te corrigeren. Alleen dan nemen ze het van je aan. Is die band er niet, dan nemen jongeren dat niet van je aan of zie je ze niet meer terug.'* Het opbouwen van vertrouwen doet Dreef door gewoon aanwezig te zijn bij de inloopvoorziening of tijdens activiteiten die vanuit het jongerenwerk worden georganiseerd. Dus in de vrije tijd van jongeren en wanneer er nog helemaal niet perse sprake is van een (complexe) hulpvraag. In dit project wordt extra ruimte gecreëerd om wat meer tijd en energie in de complexere hulpvragen te steken en die jongeren individueel te ondersteunen. Dreef: *'Na een tijdje leer je de jongeren kennen en komen de vragen vanzelf. Soms zijn dat hele gangbare vragen, bijvoorbeeld over het kiezen van een opleiding of wat te doen als je zwanger bent. In het Koploperproject hebben we ruimte gecreëerd om ook wat intensiever betrokken te zijn bij jongeren met een complexere hulpvraag. Juist omdat we een goede band hebben met jongeren, weten wat voor karakter de jongere heeft en welke problemen er spelen zijn we van meerwaarde voor de jongere zelf, voor ouders en/of verzorgers én voor de betrokken hulpverleners.'*

Lees hier over twee casussen waar Fiona en haar collega Esed jongeren hebben ondersteund.

Dat het opbouwen van vertrouwen één van de basis ingrediënten is voor de cliëntondersteuner Jeugd, onderschrijft ook Stijn Nijhof, Gangmaker bij Stimenz: *'Het opbouwen van een vertrouwensband met kwetsbare jongeren valt niet te onderschatten. Vaak zijn deze jongeren wantrouwend ten opzichte van zorg en daarom niet altijd makkelijk te ondersteunen. En dat is ook niet gek als zij steeds andere gezichten zien. Omdat ik langere tijd in beeld blijf krijgen de jongeren ook eerder door dat ik écht in hun belang meedenk en vanuit die rol aanschuif bij afspraken met hulpverleners, gemeente of instanties'.*

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

2. Kennis over het jeugddomein

Onafhankelijke cliëntondersteuners Jeugd zijn (ook) actief in het Jeugddomein en krijgen daar te maken met specifieke wet- en regelgeving. Een OCO Jeugd moet beschikken over zowel algemene kennis en specifieke kennis om de doelgroep te ondersteunen bij het verduidelijken van de hulpvraag, maken van keuzes, de juiste hulp te organiseren en verschillende soorten hulp op elkaar af te stemmen.

Als het gaat om algemene kennis bezit een OCO Jeugd kennis over vaardigheden die gelden voor alle cliëntondersteuners, zoals vraaginventarisatie- en verheldering, het in kaart brengen van het sociale netwerk en zorgen dat altijd de behoeften van de inwoner centraal staan. Daarnaast vraagt de functie ook om specifieke kennis over wet- en regelgeving in het jeugddomein, (aanvraag)procedures en weten waarvoor je bij welke instantie moet zijn.

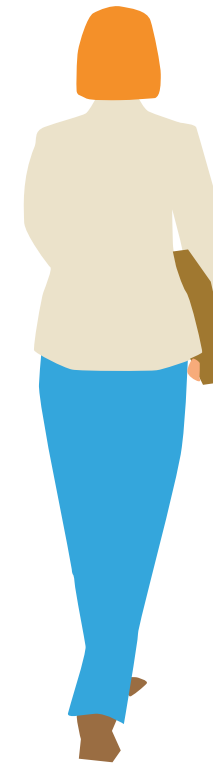
Kennis over jongeren en het jeugddomein gaat onder andere over:

- het hebben van specifieke kennis over het bereiken van de doelgroep en de behoeften, zodat de onafhankelijke cliëntondersteuner de doelgroep beter kan ondersteunen en oplossingsrichtingen aansluiten op die van jongere (én ouder);
- specifieke kennis over bijvoorbeeld de Jeugdwet, (toegang) tot Participatiewet, Wet herziening kindbeschermingsmaatregelen of de Leerplichtwet. Het is belangrijk dat de OCO Jeugd hier basiskennis over bezit en/of weet waar deze kennis beschikbaar is om jongeren en ouders en/of verzorgers de juiste weg te kunnen wijzen en voldoende te ondersteunen;
- kennis over de wettelijke overgang van 18- naar 18+ en bijbehorende (wettelijke) veranderingen. Voor jongeren in een kwetsbare positie is de overgang naar de leeftijd van 18 een fase vol met veranderingen. Jongeren krijgen op hun 18-jarige de rechten en plichten die horen bij een volwassene.

Overgang Wmo naar Wlz

Gemeente Deurne werkte met een overbruggingscoach. Deze helpt inwoners bij vragen over welke zorg en ondersteuning passend is, in aanloop naar een indicatie of wanneer een indicatie verandert. In [dit artikel](#) deelt de overbruggingscoach haar ervaringen en staat een voorbeeld over een jongvolwassene van 21 jaar.

In een interview deelt Paula haar ervaring met cliëntondersteuning. De cliëntondersteuner helpt bij de Wlz-aanvraag voor haar zoon Thomas. Een Wlz indicatie is het meest passend voor de levenslange ondersteuning en hulp die Thomas nodig heeft. Dat Thomas in de tussentijd 18 jaar is geworden, maakte de situatie voor Paula extra ingewikkeld. Lees de ervaring hier: [‘Mijn cliëntondersteuner is mijn steun en toeverlaat’](#).



1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

Wet- en regelgeving leeftijdsgroep 16-27+

De overgang naar volwassenheid is een geleidelijk proces. Er verandert in die periode veel in het leven van jongeren, waaronder wet- en regelgeving op verschillende domeinen. Als cliëntondersteuner kun je jongeren en hun ouders en/of verzorgers helpen door informatie te geven over deze wet- en regelgeving, ondersteunen bij transitiemomenten van bijvoorbeeld Jeugdwet naar Wmo en het maken van een plan. Daarvoor is het belangrijk dat je over voldoende kennis beschikt en jongeren en hun ouders en/of verzorgers goed kunt voorlichten.

- Op [deze webpagina](#) van het NJi is weergegeven welke wetten en regels spelen in de leeftijdscategorie 16 jaar tot 27+ jaar
- Ook de [Toolkit 16-27](#) van de Aanpak 16-27 geeft inzicht in alle wetgeving die speelt van 0 tot 27 jaar.

3. Netwerk

Onafhankelijke cliëntondersteuners Jeugd hebben een divers netwerk van professionals en organisaties waarin zij bewegen en contacten mee hebben. Hoewel dit ook geldt voor reguliere cliëntondersteuners, ziet het netwerk van een cliëntondersteuner Jeugd er anders uit. Daarnaast krijgen cliëntondersteuners Jeugd bij casussen waarin een gezin wordt ondersteund, vaak tegelijkertijd te maken met een groot aantal partijen. Bijvoorbeeld primair onderwijs, voortgezet onderwijs, leerplichtambtenaar, jongerenwerkers, toegangsfunctionarissen van de gemeente, huisarts, POH, etc. Inbedding in het netwerk en kennis van de verschillende partijen is belangrijk voor de uitvoering van de functie.

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

Een OCO Jeugd aan het woord

Als OIO Jeugd in Putten zijn ook casussen met meerdere hulpvragen voor Iris van den Hoorn geen uitzondering. *'Ik kijk naar de individuele problematiek maar ook naar het gezin in zijn geheel, er zijn veel verschillende partijen betrokken'*. De omgeving waarin de onafhankelijke inwonersondersteuner zich beweegt is dynamisch. Er is volop beweging in het landschap van ondersteuning en zorg voor de jeugd. Om de doelgroep dan ook goed te kunnen ondersteunen is het volgens van den Hoorn belangrijk om zichtbaar te zijn bij netwerkpartijen. *'Immers 80% van de cliënten komen via het netwerk binnen in plaats van via de folder of brief'*. De netwerkpartijen zijn op de hoogte van haar functie en zien de meerwaarde. *'Ik heb contact met de beleidsmedewerker in Putten, de jeugdconsulenten, scholen, POH GGZ Jeugd en andere partijen. Het is belangrijk dat je ingebed bent in het netwerk en bij alle uitvoerende partijen. Ook is het cruciaal om dit constant te herhalen, zodat ook nieuwe medewerkers dit weer weten.'*

Een groot netwerk in het jeugddomein kan cliëntondersteuners ook helpen om het karakter en/of de hulpvraag van jongeren te koppelen aan de juiste hulpverleners. Jongerencoach Fiona Dreef (Don Bosco Apeldoorn) legt uit: *'Ik ken veel ambulante hulpverleners en kan zorgen voor een passende match tussen een jongere die vastloopt en een hulpverlener die past bij het karakter en de hulpvraag van de jongere. Dat betekent niet dat de ene hulpverlener beter is dan de andere, maar soms merk je dat bepaalde jongeren vastlopen en gebaat zijn bij een andere hulpverlener die beter past bij hun situatie. Soms is dat een man of vrouw, maar soms ook een jonger of ouder iemand of iemand met wel of niet een migratieachtergrond. Omdat wij dichtbij jongeren staan én veel contacten hebben met hulpverleners kunnen we die match mede mogelijk maken.'*

Waakvlamfunctie voor jongeren met een licht verstandelijke beperking (lvb)

In gemeente Zwijndrecht vond een pilot plaats met een specifieke vorm van cliëntondersteuning. Het gaat om een waakvlamfunctie voor mensen met een lvb. Waakvlamcontact gaat over het in beeld houden en monitoren van kwetsbare inwoners en het voorkomen van escalatie. Een van de groepen die ondersteuning kreeg van een lifecoach waren jongeren in de overgang van 18- naar 18+ met een lvb. Lees [hier](#) waarom de waakvlamvoorziening een stevige steun in de rug voor mensen met een lvb blijkt te zijn.

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

5.2 Rollen en taken van cliëntondersteuners Jeugd

De VNG (in van Bergen et al., 2019) hanteert een driedeling om ordening aan te brengen in de reguliere functie van cliëntondersteuning. Deze driedeling neemt het moment van ondersteuning als uitgangspunt. Aanvullend op deze indeling en de reguliere taken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, zien wij in de praktijk³ een aantal aanvullende rollen en bijbehorende taken weggelegd voor een gespecialiseerde cliëntondersteuner Jeugd. Hiervoor geldt net als bij de ordening van de VNG dat deze taken niet uitsluitend gelden voor de cliëntondersteuner Jeugd, maar ook voor andere professionals die actief zijn in het jeugddomein.

Oriëntatiefase

- Het opbouwen van een vertrouwensband.
- Alert zijn en openstaan voor vragen die spelen in de transitie naar volwassenheid, zoals bijvoorbeeld vragen over geaardheid, opleiding, (zorg intensieve) gezinssituatie, relaties, of (ong gepland) zwangerschap.
- Integrale vraagverheldering op het gebied van (preventieve) jeugdzorg, welzijn, onderwijs en persoonlijke relaties (met ouders en/of verzorgers of in het gezin).
- Ondersteunen en inspelen op de eerste signalen van kinderen of jongeren met een (licht) verstandelijke beperking, van mentale gezondheidsklachten en onzekerheid en emoties die daarmee gepaard gaan bij jongeren.

Toegang tot ondersteuning

- Hulp bij het integraal in kaart brengen van hulpvragen én het betrekken van het sociale netwerk (met name ook ouders en/of verzorgers).
- Motiveren van de jongere voor hulpverlening.
- Hulp bij het opstellen van een persoonlijk plan (of familiegroepsplan) voor een jongere, als dan niet in samenwerking met ouders en/of verzorgers.
- Het helpen ordenen en inzichtelijk maken van alle regelingen en beschikkingen op het gebied van zorg en ondersteuning in de overgang van 18- naar 18+.
- Ondersteunen bij (het voorbereiden van) gesprekken met de toegang van zorg en ondersteuning of instanties, bijvoorbeeld de gemeente of het CJG, jeugdzorgaanbieders of justitie.
- Ondersteunen bij het maken van de juiste match tussen het karakter van de jongere en het type hulpverlener.

³ Deze rollen en taken zijn niet uitputtend, maar werden wel meerdere malen genoemd in gesprekken met cliëntondersteuners Jeugd die actief zijn in verschillende koplopergemeenten en niet-koplopergemeenten.

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

Tijdens de ondersteuning

- Coördinerende rol in contact met alle partijen rondom een gezin en dienen als sparringpartner.
- Ondersteuning bij het aanpassen van het (persoonlijke of familiegroeps-) plan.
- Ondersteunen van hulpverleners om jongeren op voor hem of haar passende wijze te benaderen.
- Alert zijn op 'life events' waarop jongeren uit balans kunnen raken en iemand naast zich nodig hebben.
- Bemiddelende rol tussen jongere, ouder(s) en hulpverleners wanneer een hulpverleningstraject niet naar behoefte verloopt.

5.3 Het bereiken van jongeren en ouders en/of verzorgers

Uit de evaluatie van de Jeugdwet kwam naar voren dat een overgroot deel van de ouders en/of verzorgers aangeeft niet te zijn geïnformeerd over onafhankelijke cliëntondersteuning. Er wordt beperkt gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning door de doelgroep. Uit de verschillende bijeenkomsten met de Koplopergemeenten blijkt dan ook dat het vergroten van de bekendheid en de vindbaarheid van OCO Jeugd een uitdaging is.

In het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid staat de 'hoe' vraag voorop: hoe bereik je jongeren en hun ouders en/of verzorgers? Om een gepaste manier te vinden om te communiceren over OCO Jeugd is cruciaal om aan te sluiten bij het informatiezoekgedrag van de doelgroep. Daarnaast is het belangrijk om aanwezig te zijn in het netwerk waar jongeren zich ook bevinden.

Informatiezoekgedrag jongeren

Voor jongeren is de online wereld een vanzelfsprekend onderdeel geworden van hun leven. Aansluiten bij deze online leefwereld is dan ook essentieel om jeugdigen te bereiken (Hamdiui & van den Broek, 2019). Het biedt kansen om jongeren te bereiken en ze te informeren over de mogelijkheden tot onafhankelijke cliëntondersteuning.

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

Jongeren Ervarings Coaches (JEC) in Haarlemmermeer

In de gemeente Haarlemmermeer is het project JEC opgezet samen met Stichting ONTDEC. JEC staat voor Jongeren Ervarings Coaches en zij zijn onafhankelijke cliëntondersteuners. Het is een project ter ondersteuning van jongeren en professionals in Haarlemmermeer. Bij JEC zijn zeven jongeren ervaringscoaches aan de slag om eigen ervaringen in te zetten om leeftijdsgenoten te bereiken en te ondersteunen. Binnen het JEC team zijn ook stagiaires van de Hogeschool van Amsterdam werkzaam. Op deze manier worden ook toekomstige professionals als ervaringswerkers opgeleid. De JEC'ers zijn er voor jongeren die graag een luisterend oor willen van iemand die min of meer meegemaakt heeft wat zij nu doormaken, een zetje in de juiste richting nodig hebben of behoefte hebben aan iemand die meegaat naar moeilijke gesprekken *'Alle JEC'ers hebben in hun leven een ontwrichtende situatie meegemaakt. Bijvoorbeeld het leven met een chronische ziekte, verlies van een ouder, psychische problemen binnen het gezin of het zijn van jonge mantelzorger. Op elk gebied kijken we naar welke ervaring kan andere jongeren ondersteunen. Ook professionals in het sociale domein kunnen een beroep doen op de JEC'ers. Onze ervaringscoaches zijn open en durven hun eigen kwetsbaarheid te laten zien. Op deze manier zijn anderen ook meer open over zichzelf. Je kan niet verwachten dat jongeren alles op tafel leggen, zonder iets over jezelf te vertellen. Respect en gelijkwaardigheid is het belangrijkste in het contact'*, aldus Iva Kwadijk, coördinator van JEC. Aan het contact met een JEC'er is geen bepaalde tijd verbonden, de duur van het vrijblijvende traject is op basis van de behoefte van de jongere zelf.

Om jongeren te bereiken en de zichtbaarheid te vergroten van de ondersteuning die mogelijk is, is JEC heel actief op diverse sociale mediakanalen, zoals Instagram en TikTok. *'Zichtbaar zijn op social media is belangrijk voor het bereiken van jongeren. Het platform TikTok gebruiken wij bijvoorbeeld om informatieve filmpjes te maken over JEC. Met een populair liedje eronder en hashtags worden we heel goed gevonden door de doelgroep.'* Jongeren, maar ook ouders en/of verzorgers, zoeken contact op met JEC. *'Als iemand JEC volgt via Instagram, dan stuur ik direct een berichtje. Om te laten weten wie zij zijn en dat we bereikbaar zijn voor vragen. De stap om dan zelf een berichtje te sturen wordt lager voor jongeren.'* De visie van JEC is dan ook om zo preventief mogelijk te werken. Via sociale mediakanalen komen zij ook in contact met jongeren die nog niet eerder in aanraking zijn geweest met jeugdhulpverlening. *'Jongeren die een korte hulpvraag hebben en net een duwtje in de rug nodig hebben. Onze ervaringscoaches staan voor hun klaar'*, aldus Kwadijk.

Zie ook: [Cliëntondersteuning voor en door jongeren: hoe doe je dat? | Movisie](#)

1. Inleiding ▶

2. Meerwaarde ▶

3. Stappenplan ▶

4. Inrichtingsvormen ▶

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner ▶

Bronnenlijst ▶

Aanwezig in het netwerk van jongeren

Het netwerk speelt een belangrijke rol in het bereiken van jongeren. De verschillende partijen die betrokken zijn bij de doelgroep, zoals het jongerenwerk, sportverenigingen of scholen, hebben goed zicht op hoe zij 'hun' jongeren kunnen motiveren en bereiken. Deze partijen kunnen een rol spelen in het verwijzen en informeren van jongeren over de mogelijkheden voor OCO Jeugd. Het is van belang dat zij goed weten dat onafhankelijke cliëntondersteuning er is en er actief naar doorverwijzen. De samenwerking met het jongerenwerk kan behulpzaam zijn in het bereiken van jongeren. Jongerenwerkers weten die jongeren en gezinnen te bereiken die anders onzichtbaar blijven op school of niet benaderbaar zijn via school. Dit doen zij door wijkgericht en ambulante te werken. Zij staan dicht bij de jongeren. Vaak gaat het om jongeren met een grote afstand tot of afkeer van de hulpverlening of systeemwereld (DSP-groep, 2014). Deze jongeren zullen niet snel zelf op zoek gaan naar hulp en ondersteuning. Hierbij moeten ze actief op weg geholpen worden. Dit vraagt om een outreachend manier van werken van de onafhankelijke cliëntondersteuners, bijvoorbeeld door aanwezig te zijn op vindplaatsen zoals de straat of het buurthuis.

Jongerencoach Fiona Dreef (Don Bosco Apeldoorn) geeft aan hoe belangrijk het is om aanwezig te zijn op plekken waar jongeren zijn in hun vrije tijd: *'Als jongerencoach kan ik meer tijd en aandacht steken in het begeleiden van individuele jongeren dan in mijn werk als jongerenwerker. Omdat ik als jongerenwerker veel in contact sta met jongeren, ook voordat zij ergens tegenaan lopen, nemen ze mij even tussendoor in vertrouwen met een vraag als het wel wat speelt. Het is belangrijk dat ze je kennen. Bij ons draaien stagiaires de meidengroep, maar ik ben bijvoorbeeld altijd even aan het begin of eind aanwezig zodat ze mij ook kennen en vertrouwen. Als er dan wat speelt of als ze vragen hebben, kan ik het oppakken.'* Het klinkt heel logisch, maar daarom ook juist aannemelijk: door aanwezig te zijn op plekken waar jongeren komen, kun je ook je bereik onder jongeren vergroten. Wil je dus je bereik onder jongeren vergroten als cliëntondersteuner Jeugd? Zorg dan dat je goed contact onderhoudt met bijvoorbeeld jongerenwerkers, of dat je zelf aanwezig bent op plekken waar je in contact komt met jongeren.

Op zoek naar meer informatie over cliëntondersteuning?

Maak gebruik van [het COmpas](#) dat je wegwijst naar beschikbare informatie voor het versterken van cliëntondersteuning in jouw gemeente.

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde cliëntondersteuner

Bronnenlijst

Bronnenlijst

- Centraal Bureau voor Statistiek (2020). 443 duizend jongeren met jeugdzorg in 2019. Geraadpleegd op 2 april 2021, via: www.cbs.nl
- van Bergen, A., de Haan., J. & de Vries., S. (2019). Het eerste jaar koplopers. Inzichten en aanbevelingen voor cliëntondersteuning. Utrecht: Movisie.
- DSP-groep (2014). Jongerenwerk en de aansluiting op om het kind. Amsterdam: Streetcornerwrok, DOCK, IJDOCKZ, Combiwel, Somosa, e.a
- Friele, R.D., Bruning, M.R., Bastiaanssen, I.L.W., Boer, R. de, Bucx, A.J.E.H., Groot, J.F. de, Pehlivan, T., Rutjes, L., Sondeijker, F., Yperen, T.A. van, Hageraats, R. (2014). Eerste evaluatie Jeugdwet: na de transitie nu de transformatie. Den Haag: ZonMw
- Gemeentelijke Kinderombudsman Rotterdam (2019). Toegang tot gespecialiseerde jeugdhulp: ervaringen en oplossingen van jongeren. Rotterdam: Gemeentelijke Kinderombudsman
- Hamdiui, T. & van den Broek, J. (2019). Online jongerenwerk: werken in de online leefwereld van jongeren. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- de Haan, J., Ketel, J., Merkus, M., Poerwoatmodjo, J. & L. Ramaker (2020). Tussentijdse monitor pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning. Utrecht: Movisie.
- Jeugdhulp doen we samen (2021). Resultaten vragenlijst wachttijdbeleving. Geraadpleegd op 14 april 2021, via: st2.ning.com
- MEE NL (2020). Cliëntondersteuning, position paper. Geraadpleegd op 12 november 2020, via: www.mee.nl
- van Yperen, T., van de Maat., A. & Prakken, J. (2019). Het groeiende jeugdzorg gebruik: duiding en aanpak. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde
cliëntondersteuner

Bronnenlijst

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is het landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. We ondersteunen en adviseren maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen. Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waarin ook mensen in kwetsbare posities, gezien en ondersteund worden.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.



Dit document is opgesteld vanuit verschillende themabijeenkomsten van het Koploperproject Cliëntondersteuning. In dit project gaan gemeenten aan de slag met het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en kwaliteit van cliëntondersteuning. Het Koploperproject Cliëntondersteuning is een initiatief van de VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Movisie ondersteunt de uitvoering ervan. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van VWS.

Colofon

Auteurs: Joost de Haan en Susan de Vries

Eindredactie: Sanne Meulman en Maud Schuit

Datum: 2021, update april 2024



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.

1. Inleiding

2. Meerwaarde

3. Stappenplan

4. Inrichtingsvormen

5. De gespecialiseerde
cliëntondersteuner

Bronnenlijst