

Jeugdzorg 2.0: de sector in beweging

De jeugdzorg snakt naar vernieuwing. Stel dat we de hulpverlening voor ouders en jongeren eens helemaal opnieuw mogen vormgeven. Blijven er dan nog wachtlijsten, caseload, administratieve lasten, werkdruk en ontevreden cliënten over? Hoe krijg je zo'n sector in beweging? Jeugdzorg 2.0 scheidt innovatieve oplossingen door met nieuwe media pioniers uit het veld te verbinden. Samen zorgen we voor innovatie in een kansrijke sector.

Het is duidelijk dat we de jeugdgezondheidszorg en hulpverlening aan jongeren beter kunnen organiseren. De technologie van 2010 biedt de jeugdzorg mooie kansen om te vernieuwen. Voorwaarde voor structurele innovatie is dat we kansen in de organisatie gaan zien en benutten. Want innovatie is meer dan techniek alleen, het vergt een verandering van denkwijze, werkwijze en manier van organiseren. Daar ligt nu juist de uitdaging voor de jeugdzorg. Het kan. Dit laten we zien met Jeugdzorg 2.0.

De mogelijkheden voor de jeugdzorg groeperen we rondom drie hoofdthema's: (1) participatie van jongeren en ouders, (2) slimmer kennis delen en (3) anders innoveren. De rode draad hierdoor heen is de inzet van nieuwe media en sociale innovatie. Ik kom hierop terug, na het verkennen van de drie thema's.

(1) Participatie van jongeren en ouders

Dat jeugdzorg niet om individuele kinderen gaat weten we. Oorzaken zijn vaak dieper geworteld in gezin, omstandigheden en omgeving. De erkenning van die complexiteit heeft de afgelopen jaren geleid tot vernieuwingen. Hulpverleners op basis van empowerment, vraaggericht werken en netwerkversterkende methodieken zijn weliswaar gemeengoed geworden, maar langzaam tot stand gekomen. Ingeperkte participatie, bescherming, weinig gebruik maken van protectieve factoren in het gezin zelf, bureaucratie, beeldvorming over jeugdzorg en vervolgingsangst hebben geleid tot een voorzichtigheid, zorgvuldigheid, maar ook betutteling die de ontwikkeling van nieuwe initiatieven remt. Dat alles evidenced based moet zijn draagt bij aan kwaliteit, maar schrikt wellicht ook af. Wikken en wegen; goed bedoeld, maar hierdoor loopt het tempo niet in de pas met andere maatschappelijke ontwikkelingen. Met name de ontwikkelingen op het Internet gaan snel. Nu met deze middelen aansluiten op de cliënt verbetert de dienstverlening en waardering voor de sector als geheel aanzienlijk.

Met online hulpverlening kunnen we bijvoorbeeld gezinnen efficiënt helpen. Veel face-to-face bijeenkomsten kunnen we vervangen door chatcontact. Talloze succesvolle initiatieven op dit gebied vind je in het handboek Online hulpverlening (Schalken, 2010) van de Stichting e-hulp.nl. Online hulpverlening resulteert in een betere bereikbaarheid, transparantere zorg en betere hulpverlening. En we kunnen sociale netwerken en communities inzetten om jongeren beter (ook preventief) te bereiken. Logisch, want hier is de doelgroep te vinden. Jongeren e-mailen elkaar steeds minder en zijn te vinden op Facebook. Het is lastig voor jeugdzorgorganisaties om bedrijfsmatig aan te sluiten bij de dynamische leefwereld van jongeren. Jongeren hebben hun sociale netwerk online, weten goed onderscheid te maken tussen wat zij delen met vrienden en hoe zij met jeugdhulpverlening in contact willen staan. Kunnen professionals de mogelijkheden van Facebook of smartphones tijdens een behandeling inzetten?

Stel je eens voor dat het lukt om gezinnen die dit willen, een online behandelomgeving te geven met toegang tot hun eigen dossiers. Dat we ICT inzetten om kennis effectief over te dragen en dat we 'de doelgroep' transformeren tot een groep met een doel. Groepen die zelf willen werken aan verbetering, en via Internet kiezen van welke hulpverlener zij gebruik willen maken. Hiervoor is de inzet van nieuwe media van belang. Dit betekent: sociale innovatie. Denk je in dat zorgverleners voor een coachende rol kiezen en gezinnen in een dialoog stimuleren om aan hun gedrag en gezondheid te werken, naast aandacht voor problemen. Dat we ouders in principe zelf casemanager maken en 'zorgcoördinatie-overleg' met hen erbij voeren. De combinatie van nieuwe media en sociale innovatie creëert uitdagende mogelijkheden om met jongeren en ouders erbij de jeugdzorg doelmatiger in te richten, ofwel om de jeugdzorg baanbrekend te innoveren.

(2) Slimmer kennis delen

Wanneer je snel en effectief wilt vernieuwen dan is kennis delen essentieel. De ontwikkelingen gaan razendsnel. Alleen door met elkaar kennis goed te delen kunnen we tijdig inspelen op nieuwe kansen. En ook daar biedt de komst van laagdrempelige nieuwe media uitkomst. Hierdoor kunnen professionals met elkaar in verbinding staan en hun vraagstukken en oplossingen uitwisselen. Laten we vooral ook uitwisselen wat er goed gaat, op die manier maken we het werken in de sector ook leuker.

Een groot scala aan online applicaties biedt mogelijkheden het werk flexibel te organiseren, effectief met elkaar te communiceren en kennis direct beschikbaar te stellen aan de doelgroep en andere professionals. Al eens gekeken op www.lifehacking.nl of www.jeugdzorgtips.nl? Vergaderen (lees effectief afstemmen) kan ook online. Iedereen kan met een paar klikken zijn eigen community starten. Via applicatie zoals Google Sites kunnen samenwerkende professionals organisatieoverstijgend hun agenda, documenten en vraagstukken met elkaar delen. Hoe handig is het als je een gezinsplan centraal kunt opslaan en bewerken, zonder dat je dit (fysiek of per mail) hoeft uit te wisselen? Slimmer werken en kennis delen is dankzij Internet voor iedereen binnen handbereik.

Het slim delen van kennis is een belangrijke voorwaarde voor innovatie en verbeteringen van de sector. Daarvoor moeten we wel los komen uit de bestaande paradigma's, pas als we anders gaan denken kunnen we de jeugdzorg ook anders organiseren!

(3) Anders innoveren

We weten uit het verleden dat niet effectief is om alleen van bovenaf verandering op te leggen. De politiek of het bestuur van een organisatie krijgt geen grip op innovatie door alleen een pot met geld voor 'innovatie' vrij te maken. Daarmee misken je de dynamiek van de dagelijkse praktijk. Het gevolg: geen commitment, projecten lopen uit het spoor, er worden onnodig dure systemen geïmplementeerd en de cliënt is nog steeds niet beeld. We implementeren systemen technisch, zonder dat zij succesvol gebruikt worden. We kunnen de cliënt nog steeds niet volgen. Medewerkers in de jeugdzorg herkennen dit beeld, innovaties die van bovenaf bedacht worden, zijn weinig effectief. De subsidies die deze innovaties moeten stimuleren geven juist de verkeerde prikkels. Innovatie ontstaat vaak vanuit schaarste en laat zich niet makkelijk in projecten met een afgebakend doel gieten. Hoe kan het anders dat wanneer een medewerker zelf met een kleine procesverbetering komt, iedereen zonder ook maar te vragen om extra geld of tijd hiermee aan de slag gaat. Waarom zijn er zoveel start-ups, zelfstandigen of medewerkers die in hun vrije tijd bezig zijn met het vernieuwen van de jeugdzorg? Juist, omdat zij zien dat innovatie wel kan, als je maar begint aan de basis.

Einstein: *"We can't solve problems by using the same kind of thinking we used when we created them."*

Natuurlijk speelt het management, bestuur en politiek een belangrijke rol. De rol is echter niet het initiëren van de innovatie maar het faciliteren en stimuleren van de innovatie. Dit vraagt om managen 2.0. Dat betekent voor manager (en professional) sturen op kwaliteit en resultaat, op basis van vertrouwen in plaats van controle. Het betekent ook sturen op verantwoordelijkheid en verantwoording. Hier horen het mogelijk maken van experimenteerruimte en (gecalculeerde) risico's bij, evenals het durven gebruiken van nieuwe media. Kortom samen je nek durven uitsteken. Er moet tijd zijn voor het uitwisselen van ervaringen en voor reflectie. Vervolgens moet het management open staan voor vernieuwing en met name vertrouwen hebben in professionals om ze vrij te laten in de adoptie van nieuwe technieken.

Jeugdzorg 2.0

Jeugdzorg 2.0 is een snelgroeiende beweging die in korte tijd veel aandacht heeft gekregen. Het staat voor het verbinden van pioniers die een passie hebben om de jeugdzorg te vernieuwen. Centraal hierbij staat de inzet van nieuwe media en sociale innovatie. Door anders te denken ontstaan er vele mogelijkheden de jeugdzorg slimmer te organiseren. Met Jeugdzorg 2.0 verbinden we (mede door de inzet van social media) precies die mensen die al innovatief denken. We faciliteren koplopers om gezamenlijk tot innovatiekracht te komen. Het basis principe is 'sociaal kapitaal'. Juist door het niet institutionaliseren, niet subsidiëren en het wegblijven van belangen blijven we effectief. Puur op basis van enthousiasme van de deelnemers kunnen we groeien tot een beweging die het verschil maakt.



Over de auteur

Laurens Waling is senior adviseur bij Alares en initiatiefnemer van Jeugdzorg 2.0. Begin 2010 zijn we gestart in de LinkedIn groep Jeugdzorg 2.0, waar nu bijna 700 leden met elkaar in verbinding staan. Op 3 juni was er een eerste bijeenkomst – ontstaan via online crowd-organization - waar ruim 200 betrokkenen uit de sector op afkwamen. De drive die dit netwerk hier met elkaar deelde, trekt nu als een frisse wind door Nederland. In de vier grote steden en in elke provincie organiseren vrijwilligers vervolgevenementen Jeugdzorg 2.0. Ook gaan we aan de slag met een proeftuin, een etalage en een serious game Jeugdzorg 2.0. De ontwikkelingen zijn via www.jeuqdzorg20.nl allemaal te volgen.



Right to copy

Alares is een open 2.0 organisatie met verbonden kenniswerkers. Die openheid voeren we door in onze website en onze publicaties. Om die reden vervangen we het gangbare, maar beschermende, copyright voor een nieuwe wereldwijde standaard: 'right to copy'.

Alle content onder de 'right to copy' standaard mag zonder voorafgaande toestemming van de gebruiker verveelvoudigd, geremixt en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, offset, fotokopie, microfilm, PDF, LinkedIn, Twitter, Facebook, Wikipedia en welk ander bestaand en/of toekomstig uit te vinden medium.

Deze standaard is speciaal met bijbehorend symbool door Alares ontworpen en we zetten dit in het kader van open kennisdeling in. Zo kan de content vrij worden aangevuld en verbeterd en blijft het actueel in een snel veranderende verbonden wereld.