

# BLOG: Samen met ouders bouwen aan een dossier

Door Janine Benjamins

**Begin april vertelde ik samen met twee ouders en een collega op het congres 'Jeugd in Onderzoek', over onze ervaringen met ons Jeugddossier. Tijdens de voorbereiding gleden mijn gedachten terug naar de afgelopen periode: met Eljakim ICT ontwikkelden we hun DDJGZ 'luvenelis' door, zodat het gezamenlijk gebruikt kan worden door JGZ en Jeugdhulp. In het klantportaal kunnen ouders en jongeren alle inhoud zien en met professionals samen-werken aan hun eigen plan. We ontwikkelden dit samen met ouders en jongeren en professionals, en wat ben ik daar trots op!**

Sandra\*, één van de ouders die met mij bij 'Jeugd in Onderzoek' was, is vanaf het begin betrokken. In 2016 sprak ik haar en andere ouders en jongeren over onze plannen voor een klant-toegankelijk dossier. We inventariseerden hun ideeën daarover en namen die mee in het plan en in onze gesprekken met bouwers. Maar daarna begon het pas: bij de ontwikkelgroep met professionals en de bouwer wilden we ook graag ouders betrekken. Maar zowel de professionals als de bouwer vonden dit lastig: we wisten nog niet goed genoeg wat we wilden. Wat voor indruk zou het op ouders maken als wij onderling zaten te steggelen? Was het überhaupt wel echt de bedoeling dat het hele dossier open ging?

Uiteindelijk werd naast de ontwikkelgroep een klankbordgroep van ouders en jongeren gestart, maar wel met een serieuze stem. Steeds als er een stukje dossier opgeleverd was werd dit vertaald naar een weergave in het klantportaal. De bouwer liet dit zien aan de klankbordgroep, en zij gaven de definitieve go/no go. Het was zowel voor de bouwer als voor ons wennen, opeens een 'klant-naast-de-klant' erbij. Drie maanden voor livegang uitten ouders hun zorgen over de manier waarop consult-inhoud getoond werd in het klantportaal. Op ons voorstel om het na livegang verder aan te passen reageerden ze met: 'zijn wij jullie klankbordgroep of niet? Als je het zo live gaat zetten kan je niet zeggen dat dat in samenspraak met ons is gedaan'. Wie a zegt moet b zeggen: het dossier ging live zonder consult-inhoud in het klantportaal, en achter de schermen werkten we verder aan een verbeterde versie.

We moesten onze weg vinden in het samen optrekken: overleggen buiten kantooruren, want ouders en jongeren hadden ook gewoon werk en school. Ook werkten we aan een gezamenlijk proces, namen de tijd om elkaar te leren kennen. We startten altijd met een broodje en soep, en kletsten bij over van alles, voordat het over het klantportaal ging. Dit creëerde een vertrouwde setting, waardoor deelnemers vanuit hun persoonlijke situatie dingen deelden. Waarom ze daar zaten en waarom ze een bepaalde functionaliteit perse zus of zo wilden. We zagen commitment groeien: op een avond kwam een moeder met haar zoon en dochter die beiden die dag jarig waren toch aansluiten. Want ook deze bijeenkomst was belangrijk. Gedenkwaardig was de middag dat we met elkaar testten of het 'openzetten van de consult inhoud' goed genoeg werkte. Met professionals, ouders en jongeren zaten we in twee- of drietallen achter een laptop om testsituaties uit te proberen en samen te kijken: wat zie ik in het dossier en zie ik dan hetzelfde in het klantportaal? Geweldig om zo van begin tot eind samen op te trekken!

"Jullie luisteren naar wat we zeggen. 'Ik heb echt het gevoel dat we als gelijken aan tafel zitten"

Voor mijn promotieonderzoek hebben we ouders en jongeren gevraagd of het dossier gebruiksvriendelijk was. Vrijwel iedereen reageerde positief. Ongeveer de helft las terug wat met hen besproken was. Mooie uitkomsten, en voor mij een bevestiging dat samen met ouders en jongeren ontwikkelen bijdraagt aan een passend resultaat. Maar echt blij werd ik van Sandra's reactie, toen ik haar vroeg waarom ze bereid is de tijd te nemen om met ons mee te denken: 'Omdat jullie ons serieus nemen, anders was ik allang uitgestapt. Jullie luisteren naar wat we zeggen. Ik heb echt het gevoel dat we als gelijken aan tafel zitten.' Een mooier compliment kan je als organisatie niet krijgen van een van je klanten.

Meer weten over Jeugdossier Noord Veluwe? [www.jeugdnoordveluwe.nl](http://www.jeugdnoordveluwe.nl)

*Janine Benjamins is arts Maatschappij en Gezondheid. Ze werkt als beleidsadviseur bij Icare JGZ en doet sinds februari 2019 promotieonderzoek bij de WUR. Haar onderzoek richt zich o.a. op de bijdrage van een open (voor ouders en jongeren volledig inzichtelijk) Jeugdossier aan ervaren 'eigen regie' bij ouders en jongeren. Haar missie is om bij te dragen aan steeds betere zorg voor jeugd.*

