

Jouw Omgeving: Gebruikers en betrokkenen aan het woord



1 'Dichter bij de praktijk met Jouw Omgeving'

Tamara Bouius werkt als gedragswetenschapper bij LVB-expertisecentrum Reik

2 'Onze voorbeeldfunctie is ook online essentieel'

Niels Bloembergen, groepsleider bij LVB-expertisecentrum Reik

3 'Jouw Omgeving opent nieuwe wereld'

Attie de Graaf, directeur van Reik en Ype Brada, Hoofd Innovatie & Communicatie bij LVB-expertisecentrum Reik

4 'Online platform geeft gezinsbehandelaar meer inzicht'

Jeannette van Andel, gezinsbehandelaar bij LVB-expertisecentrum Reik

5 'Extra prikkel tot nieuw gedrag'

Jelte Krikke, dramatherapeut bij LVB-expertisecentrum Reik

6 'Jouw Omgeving is super als platform voor jongeren'

Arianne Kooijmans, programmamanager E-health bij GGZ-instelling Yulius

7 'Nu investeren, de opbrengsten komen later'

Bertine Lahuis, bestuurder van GGZ-instelling Karakter

8 'Jouw Omgeving denkt echt vanuit cliënten'

Joann Hinrichs, programmaleider E-health binnen het Expertisenetwerk Kinder- en Jeugdpsychiatrie (E-KJP) en bij GGZ-instelling Accare

9 'Jouw Omgeving brengt hulp binnen handbereik'

Miriam van der Veen, online behandelaar bij GGZ-instelling Accare

10 'Jouw Omgeving: een kwestie van doen'

Frank Lauwers, manager ambulante zorg en projectleider e-hulp bij LVB-instelling Ambiq

11 'Lagere drempel met Jouw Omgeving'

Martine Slingenbergh, gedragswetenschapper bij LVB-instelling Ambiq

12 'Online platform bewijst zichzelf in het gebruik'

Chantal Veldhuis bij LVB-instelling Ambiq

13 'Nieuwsgierig naar online rapportage'

Patrick, jongere in behandeling bij LVB-instelling Ambiq

'Dichter bij de praktijk met Jouw Omgeving'



Tamara Bouius werkt als gedragswetenschapper bij Reik, het noordelijk expertisecentrum voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Ze merkt dat Jouw Omgeving nu al een verrijking is voor haar werk, omdat cliënten haar via het online platform een extra kijkje achter de schermen van hun persoonlijkheid gunnen.

"Als gedragswetenschapper sta ik wat verder van de dagelijkse praktijk af. Ik zie de cliënten voornamelijk bij plaatsingsgesprekken en behandelplanbesprekingen of als er calamiteiten zijn. Verder adviseer ik hun groepsleiders en therapeuten, waarmee ik regelmatig afstem. Dat werkt prima, al zorgen extra inkijkjes in het gedrag van de jongeren soms wel voor nuances in mijn beeld van de situatie. Bij de jongeren van 12 tot 18 jaar schuif ik daarom graag aan bij het gezamenlijk thee drinken of eten. De jongeren van begeleid wonen gaan meer hun eigen gang, dus daar had ik minder zicht op, totdat we met Jouw Omgeving gingen werken! De extra contactmomenten via het platform maken mijn beeld completer, vooral omdat onze jongeren online vaker hun gedachten delen."

Meer inzicht

Voor de jongeren is Bouius vooral op de achtergrond aanwezig. Misschien weten ze haar juist daarom goed te vinden via Jouw Omgeving. "De drempel is op het platform veel lager om mij te benaderen. Dat merk ik bijvoorbeeld als ze hun coach niet leuk vinden of gedoe hebben. Dat vinden ze lastig om tegen hun begeleider zelf te zeggen, zelfs online. Als ze mij dat laten weten, is er toch een opening om het gesprek aan te gaan. Laatst kreeg ik ook een bericht van een meisje dat al langer vermijdingsgedrag vertoonde. Haar begeleiders kregen er de vinger maar niet achter. Totdat ze via Jouw Omgeving aan mij schreef wat ze van binnen allemaal voelde. Daardoor vielen er puzzelstukjes op hun plek en konden we met de behandeling een andere richting inslaan."

De gedragswetenschapper is er blij mee dat ze via het online platform toegankelijker is voor jongeren. "Dat maakt de gesprekken over het behandelplan ook wat minder spannend voor hen. Het contact met mij wordt gewoner en het bezig zijn met hun leerdoelen ook. Bovendien kan ik hen nu vanaf afstand ook gemakkelijker stimuleren, bijvoorbeeld een leuk berichtje sturen als een cliënt is gestopt met roken of het rijbewijs heeft gehaald. Het doet de jongeren goed om te merken dat anderen met hen meeleven. We willen daarom straks ook graag met likes gaan werken. Daar zijn ze echt dol op en voor ons wordt het dan nog gemakkelijker om positieve feedback te geven. Ook dat is een vorm van belonen en daar is onze doelgroep gevoelig voor."



Van twee kanten

Door Jouw Omgeving zijn de jongeren zich veel bewuster van zichzelf en waar ze aan werken. Bouius verwacht daarom dat zij hun leerdoelen vlotter gaan oppakken. "Het online platform houdt ons allemaal scherp: wij krijgen meer inzicht en kunnen beter maatwerk bieden en zij krijgen de handvatten voor hun ontwikkeling op een leuke, eigentijdse manier aangeboden. De belangrijkste voorwaarde is regelmaat in het werken met Jouw Omgeving, want onze jongeren leren door te dóen. Blijven prikkelen en motiveren dus, plus het besef dat online communicatie van twee kanten komt. Die regelmaat geldt dus ook voor onszelf."

'Onze voorbeeldfunctie is ook online essentieel'



Voor Niels Bloembergen is het zo klaar als een klontje dat het online platform **Jouw Omgeving** helemaal aansluit bij de leefwereld van jongeren. Want als groepsleider bij Reik, het noordelijke expertisecentrum voor mensen met een licht verstandelijke beperking, ziet hij dagelijks hoe graag de jongens en meiden op zijn groep bezig zijn op hun smart phones en computers. Maar hij merkt óók hoe belangrijk het is dat zorgprofessionals een enthousiaste voortrekkersrol vervullen...

"Hoe graag jongeren ook online zijn en hoe gelikt Jouv Omgeving er ook uitziet: het platform heeft natuurlijk wel een relatie met de hulpverlening en dat heeft invloed op de aantrekkelijkheid", is de ervaring van de groepsleider. "Vooraf bij jongeren die zich graag wat afzetten. Maar het mooie is dat hun interesse in online mogelijkheden het uiteindelijk wint. Want als ze dan tóch met werkpunten aan de slag moeten, maakt Jouv Omgeving dat een stuk leuker. We merken ook dat ze via het platform veel gemakkelijker met ons communiceren; een berichtje tikken doen ze sneller dan iets rechtstreeks zeggen. Dus het is echt een extra ontmoetingsplek met legio mogelijkheden."

Bij de les houden

De grote uitdaging schuilt volgens Bloembergen in het benutten van die mogelijkheden. En daar spelen de zorgprofessionals volgens hem een sleutelrol in. "Vooraf wij, als groepsleiders, hebben heel sterk een voorbeeldfunctie. Het is belangrijk dat we die óók online vervullen. Als wij zelf regelmatig communiceren via Jouv Omgeving en bijvoorbeeld uitkomsten van groeps gesprekken en vergaderingen meteen op het platform plaatsen, dan verleiden we jongeren tot meer betrokkenheid bij hun eigen leerproces. Als we dan een opmerking over de inhoud krijgen, weten we dat onze missie is geslaagd. Op dat moment althans, want het blijft zaak om de jongeren bij de les te houden, ook op Jouv Omgeving. Doorontwikkelen en prikkelen met nieuwheidjes – net als in de sociale media – blijft daarom belangrijk."

Meer zelfbepaling

Bloembergen merkt dat de jongeren graag bezig zijn met hun eigen profielen en foto's op Jouv Omgeving en ook het scoren van beloningen is een succes. "Hoe vaker ze inloggen, hoe meer ze op een speelse manier bewust worden van hun werkpunten. Als wij ze daar op de groep steeds op wijzen, werkt het averechts. Met Jouv Omgeving voelt het anders, veel meer als zelfbepaling. Dat schept ook extra mogelijkheden. Zo hadden we laatst een meisje dat graag een weekend naar huis wilde, maar we

twijfelden of ze daar al aan toe was. Het online platform gaf de doorslag: zij vond het leuk om via het dagboek en berichten te laten weten hoe het ging, wij konden haar zo goed blijven volgen en ondersteunen met positieve respons. Dat effect bereik je nooit met een telefoontje of gewone mail. Dus bij ons op de groep is Jouw Omgeving nu al een onmisbaar instrument geworden.”



'Jouw Omgeving opent nieuwe wereld'



Ze sparren heel wat af over innovatieve ontwikkelingen binnen Reik, het expertisecentrum voor mensen met een licht verstandelijke beperking in Noord-Nederland. Dat Jouw Omgeving daarbij een baanbrekende rol speelt, was vanaf de pioniersfase al helder voor Attie de Graaf, directeur van Reik, en Ype Brada, afdelingshoofd van KICK.

KICK staat voor Kennis, Innovatie, Communicatie en Kwaliteit. Termen die toevallig (of niet) ook naadloos aansluiten bij het online platform Jouw Omgeving. "Onze doelgroep is verbaal minder sterk en vraagt daarom een andere benadering dan mensen zonder licht verstandelijke beperking. Voor ons reden om altijd te pionieren met nieuwe mogelijkheden om de dialoog te verbeteren", stellen De Graaf en Brada. "Jouw Omgeving begon ook als zo'n ontdekkingstocht en het blijkt een concept dat elementaire invloed heeft op de manier waarop wij onze doelgroep behandelen en begeleiden."

Contact maken

Brada herinnert zich nog goed het voorbeeld van een behandelaar die moeizaam contact kreeg met een jonge cliënte. "Ze keek tijdens de therapie sessies continu op haar mobiele telefoon en reageerde nauwelijks op zijn vragen. Totdat hij opeens een ingeving kreeg en haar een sms stuurde. Een grote glimlach verscheen op haar gezicht en ze reageerde direct per sms terug. Een nieuwe vorm van contact was ontstaan, eentje die wél succes had. Vanaf dat moment zagen we heel helder dat online hulp een grote kans bood om ons aanbod te versterken. Want als een sms al zo'n verschil maakt, dan opent een platform als Jouw Omgeving helemaal een nieuwe wereld."

Beter meebewegen

En zo geschiedde. "Internet is een basisbehoefte voor de jongeren die wij behandelen. Het is hún terrein waar wij aansluiting vinden en precies daarom heeft het effect. Door alles wat zich afspeelt in Jouw Omgeving kunnen wij veel beter meebewegen en bijsturen in het behandelproces. Het online platform levert extra contactmomenten en nieuwe aanknopingspunten op. Dat maakt ons werk effectiever. Ook intensiever trouwens, maar dat heeft te maken met de omslag waar we nog middenin zitten. Het is toch een soort digitale revolutie binnen de hulpverlening. Persoonlijk contact blijft essentieel in de begeleiding en behandeling, maar de online communicatie wordt wel een belangrijk ijkpunt in behandelprocessen."



Eén gezin, één plan

De Graaf kan niet wachten tot Jouw Omgeving de spil is van elk behandeltraject, omdat naast de ouders en behandelaars ook andere betrokkenen kunnen aanhaken als dat nodig is, zoals scholen en collega-zorginstellingen. “We praten al veel langer over één gezin, één plan en dat kunnen we nu echt waarmaken door Jouw Omgeving als centrale plek voor cliëntcommunicatie. Het platform biedt bovendien efficiëntievoordelen, omdat er een overzichtelijk en gebruiksvriendelijk systeem achter zit voor rapportages, behandelplannen en evaluaties. Dat maakt de inhoud veel toegankelijker voor alle partijen, van betrokken behandelaars en begeleiders tot de gezinnen zelf.”

Mediawijs

Tot slot benoemt Brada het werken aan E-inclusie als bijkomend voordeel van Jouw Omgeving. “Voor mensen die niet goed met informatie- en communicatietechnologie kunnen omgaan, dreigt in de huidige maatschappij digitale uitsluiting. Het is daarom essentieel dat wij bijdragen aan de mediawijsheid van kinderen, jongeren en volwassenen met een licht verstandelijke beperking. Dat geldt ook – of misschien wel juist – voor de jongeren die al volop online zijn, want zij realiseren zich niet welke risico’s ze lopen door hun kwetsbaarheid. In de digitale wereld zijn valkuilen nog lastiger te doorzien dan in de buitenwereld. Via Jouw Omgeving leren ze op een heel natuurlijke, veilige én leuke manier omgaan met sociale media.”

Online platform geeft gezinsbehandelaar meer inzicht



Jouw Omgeving zorgt voor extra contactmomenten met jongeren en hun ouders. Dat is goud waard voor de ambulante gezinsbehandeling bij Reik, het noordelijke expertisecentrum voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Jeannette van Andel deelt enthousiast haar ervaringen.

“Als gezinsbehandelaar zet ik het online platform in bij gezinnen waar ik voor IOG* kom, IOG-spoed of Triple P, een positief opvoedingsprogramma. Bij onze doelgroep vraagt Jouw Omgeving een goede introductie. De jongeren hebben vaak geen zin om iets te ‘moeten’ en de ouders zijn soms nog niet zo handig met online communicatie. Maar als ze eenmaal actief zijn op het platform, zijn ze meestal zo verkocht. De jongeren ervaren het echt als hún omgeving, een wereld waar minder drempels zijn om persoonlijke dingen te delen. Ze kiezen hun eigen moment en dat geldt ook voor de ouders; ze hoeven niet te wachten totdat ik weer langskom voor een afspraak.”

Meer inzicht thuissituatie

“Die eigen regie werkt heel motiverend voor het gezin”, vertelt Van Andel. “En voor mij ook, want door de manier waarop ze Jouw Omgeving gebruiken, krijg ik handvatten voor de hulpverlening. Hun online communicatie geeft me meer inzicht in hoe jongeren en ouders adviezen toepassen en waar ze mee worstelen. Soms wordt helder dat ze iets niet goed begrepen hebben, dat ze stappen overslaan of heel snel vervallen in oude patronen. Daar kan ik dan bij het volgende huisbezoek op inspelen, maar het mooie van Jouw Omgeving is dat ik tussendoor alvast online kan reageren. Bijvoorbeeld om een oppepper te geven of om even mee te denken. Mijn indruk is dat veranderingen sneller op gang komen door dat soort extra online contactmomenten. In ieder geval kunnen we ons tijdens de huisbezoeken veel beter bij de kern bepalen.”

Aansluiten leefwereld

Van Andel merkt dat het belangrijk is om heldere afspraken te maken over haar bereikbaarheid. “Als hulpverleners moeten we onszelf begrenzen, want 24/7 online zijn is geen optie. Meteen een goed handvat om met jongeren hun eigen online gedrag te bespreken, want binnen veel gezinnen is het veelvuldig internetten en gamen een issue. Het mooie van Jouw Omgeving is dat jongeren het nuttige met het aangename combineren, want we sluiten met dit concept echt aan op hun leefwereld. En het platform is overall beschikbaar, dus ook als een jongere toch een poosje op een crisisgroep wordt geplaatst om tot rust te komen. Jouw Omgeving is dan

een vertrouwde plek waar op afstand ook de ouders de ontwikkelingen kunnen volgen. Kunnen we gemakkelijker één lijn blijven trekken.”

* IOG: intensieve orthopedagogische gezinsbehandeling



'Extra prikkel tot nieuw gedrag'



Dramatherapeut Jelte Krikke daagt zijn cliënten via spel en fantasie uit tot nieuw gedrag. Krikke werkt bij Reik, noordelijk expertisecentrum voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Het online platform Jouw Omgeving blijkt vooral voor jongeren een extra prikkel tot veranderingen in het dagelijkse leven.

Jongeren met een licht verstandelijke beperking vinden het vaak lastig om hun gevoelens onder woorden te brengen. Daarom is dramatherapie een prachtige manier om te delen wat er in iemand leeft. Krikke laat zijn cliënten als het ware experimenteren met gevoelens en gedrag. "Drama is heel geschikt voor onze doelgroep, want de jongeren ervaren spelenderwijs wat minder goed gaat en hoe het anders kan. Toch vinden ze het heel lastig om de opgedane inzichten toe te passen in het dagelijkse leven. Daarom ben ik zo enthousiast over Jouw Omgeving. Voorheen mailde ik cliënten wel eens om hen tussen de sessies door te prikkelen, in de hoop het proces op gang te houden. Nu kan ik meeliften op een uitgebreid online platform waar de jongeren zelf ook blij van worden."

Aanknopingspunten

"Het lijkt er op dat het therapieproces door Jouw Omgeving zelfs vlotter loopt", is de ervaring van Krikke. "Eén van de pluspunten is dat ik veel meer informatie krijg over het leven van de jongeren door hen te volgen op het online platform. Daar zitten bruikbare aanknopingspunten tussen voor de dramatherapie. Zo had ik een meisje met een lage eigenwaarde die regelmatig voor 'hoer' werd uitgemaakt. En waarom? Ze had geen idee. Op Jouw Omgeving ontdekte ik dat ze altijd en overal contact aangaat met jongens die haar pad kruisen. Dat hebben we bij drama gevisualiseerd met poppetjes, waardoor bij haar opeens het kwartje viel. Ze begreep hoe anderen van afstand naar haar gedrag keken. Ook kwam boven tafel dat ze het moeilijk vindt om contacten met anderen te verdiepen. Daar zijn we aan gaan werken."

Completer beeld

Jouw Omgeving is volgens Krikke een handige basis voor interactie met de jongeren en hun ouders, maar ook voor samenspraak met collega's. "Het meisje uit het voorbeeld krijgt ook EMDR binnen Reik en deze behandelaar rapporteert net als ik online op Jouw Omgeving. We hebben elk een andere aanpak en focus in onze therapie, dus opgeteld vormen onze rapportages een completer beeld. Daar doen wij ons voordeel mee en de jongeren en hun ouders leren er ook van. Omdat zij de rapportages op Jouw Omgeving meeleezen, formuleren we alles zo bondig en toegankelijk mogelijk. Dat is

wennen en soms levert het discussie op, maar die toegenomen betrokkenheid heeft een positief effect op het behandelproces.”



Kortom, Krikke ervaart volop mogelijkheden met het online platform. “Het is een soort extra ‘bindmiddel’ naast de wekelijkse therapie sessies. Vooral omdat jongeren dagelijks bezig zijn op Jouw Omgeving en daardoor veel vaker geprikkeld worden om alles wat ze bij de therapie ontdekken ook toe te passen in de praktijk.”

'Jouw Omgeving is super als platform voor jongeren'



Wie de look & feel van online E-health platforms niet voldoende serieus neemt, verslikt zich zeker in de jongere doelgroep. Dat is de ervaring van Arianne Kooijmans, die nu bij ggz-instelling Yulius werkt als programmamanager E-health, maar deze rol eerder vervulde bij andere zorgaanbieders die pionierden met online hulp. "Jouw Omgeving heeft juist heel goed vanuit jongeren nagedacht over online hulp en daarmee kunnen we in de jeugdzorg het verschil maken."

Ze heeft prima pakketten en systemen voor online hulp voorbij zien komen in haar werk, maar die waren vooral gericht op volwassen gebruikers. "Die vullen – om een voorbeeld te noemen – trouw een vragenlijst in, maar jongeren haken in no time af als het een saai invulwerkje wordt", weet Kooijmans. "Jouw Omgeving bedacht een visuele stapel vragenkaartjes die de gebruikers door het beeldscherm kunnen slepen bij het beantwoorden en dat vindt de jeugd prachtig. Het zijn dit soort details waarmee Jouw Omgeving laat zien dat ze als één van de weinige service providers in staat zijn om echt goed aan te sluiten bij de leefwereld van jongeren."

Flexibiliteit en gemak

Kooijmans constateert dat de jeugd bij wijze van spreken lééft op internet en dat we daarom niet meer om online hulp heen kunnen. "Zij zijn de toekomst. Bovendien speelt internet ook in onze volwassen levens al een onmisbare rol. De flexibiliteit en het gemak zijn aantrekkelijk, ook als het gaat om hulpverlening. Bovendien geven de visuele hulpmiddelen, zoals moodmeters, veel inzicht. Vooral jongeren zijn daar dol op. Daarom is Jouw Omgeving zo super als platform voor die nieuwe generatie, het zit vol met leuke mogelijkheden en beloningen. Met dank aan de enthousiaste ideeën van de makers. Jouw Omgeving is bovendien snel, flexibel en heeft verstand van zaken, wat heeft geleid tot een stevige basis voor succesvolle E-health in onze organisatie. De implementatie is uiteindelijk cruciaal, maar het begint met een goed online platform waar mensen blij van worden."

E-health wordt health

Yulius ontwikkelt E-health samen met zes partners binnen het Expertisenetwerk Kinder- en Jeugdpsychiatrie (E-KJP). "Dat is in meerdere opzichten een voordeel. Aan de slag gaan met online hulp vraagt van alle organisaties een paradigmashift en dat is soms best pittig. Dan is het mooi als behandelaren ook positieve geluiden horen van collega's elders, dat werkt aanstekelijk. Bovendien kunnen we binnen het E-KJP het online platform doorontwikkelen op basis van de expertise van zeven gerenommeerde partijen. Uiteraard met de creatief-technische vertaling

van de service provider. Hoe meer organisaties met Jouw Omgeving gaan werken, hoe meer inhoudelijke content we kunnen toevoegen. Nu is het nog nieuw, maar er komt een tijd dat een scala online mogelijkheden heel gewoon is in de hulpverlening. Dan kunnen we die E van E-health schrappen.”



'Nu investeren, de opbrengsten komen later'



Karakter, expertisecentrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie, investeert heel bewust in de online mogelijkheden van Jouw Omgeving. "Wij verwachten dat E-health gaat bijdragen aan een betere bereikbaarheid, beschikbaarheid én betaalbaarheid van onze zorg", stelt bestuurder Bertine Lahuis. "Dat sluit volledig aan bij de transitie, al vraagt het optuigen van online hulp op dit moment nog veel inzet, geld en geduld. Nu is een tijd van investeren, de opbrengsten komen later."

Waarom niet zélf de verantwoordelijkheid nemen en gestalte geven aan de kansen die E-health biedt? Die insteek motiveerde Karakter om samen met zes partners binnen het Expertisenetwerk Kinder- en Jeugdpsychiatrie (E-KJP) online hulp te gaan ontwikkelen in samenwerking met Jouw Omgeving. "Over de effecten van E-health is nog relatief weinig bekend, zeker onder jeugd, maar we vergaren alleen meer kennis door te ontwikkelen, te doen en te meten", zegt Lahuis. "Daarom ben ik blij dat wij als E-KJP die handschoen hebben opgepakt. Omdat we elkaars kennis kunnen gebruiken voor het realiseren van goede digitale hulp en bovendien de kosten kunnen delen."

Eigen kleur

Online hulp draagt op termijn bij aan efficiëntie en kostenbesparing; zowel in de behandelingen als in de achterliggende organisatie, daarvan is Lahuis overtuigd. "Toch is vooral de nieuwe vorm een grote drijfveer. Jonge mensen zijn nauw verbonden met sociale media, daarom zien wij een goed online platform als de belangrijkste toegangspoort tot onze doelgroep. Het vraagt wel verleidingstechnieken die aansluiten bij de jeugd en dat is een vak apart. Die expertise hebben we gevonden bij de service provider Jouw Omgeving: zij weten hoe je kinderen en jongeren online kunt prikkelen tot actie. Het gebruik in onze organisatie is nog pril, maar de eerste reacties zijn positief. Vooral omdat jongeren de kans krijgen om letterlijk en figuurlijk hun eigen kleur te geven aan Jouw Omgeving. Ze ervaren dat zij centraal staan op het platform."

Ruimte creëren

"De grootste omslag geldt voor professionals", merkt de bestuurder. "Zij moeten zich nieuwe vormen van maatwerk eigen maken met behulp van de mogelijkheden die Jouw Omgeving biedt. Dat gaat niet vanzelf, hoe goed het online platform en de blended programma's ook zijn. Daarom is het mijn bestuurlijke verantwoordelijkheid om óók te investeren in scholing en bovendien voldoende ruimte te creëren voor goede ideeën. Want we zijn nog maar net de online weg ingeslagen en blijven volop doorontwikkelen. Tot slot hechten we grote waarde aan effectmeting, om

te onderzoeken of onze positieve verwachtingen kloppen en waar we eventueel moeten bijstellen. Hoe meer zorginstellingen online actief worden, hoe sneller die ontwikkeling gaat. Daarom vinden wij het als expertisenetwerk belangrijk dat de producten die wij samen met Jouw Omgeving hebben gerealiseerd ook beschikbaar zijn voor andere instellingen.”



'Jouw Omgeving denkt echt vanuit cliënten'



Effectiviteit = kwaliteit x acceptatie. Deze formule gebruikt Joann Hinrichs als het gaat om de implementatie van online hulp. "Bij kwaliteit draait het om inhoud met effect, bij ons gebaseerd op evidence based protocollen die in samenspraak met de auteurs zijn vertaald naar digitale programma's. En bij acceptatie komt het – zeker bij de jeugd – aan op aantrekkelijke vormgeving, gebruikersgemak, interactie en de mogelijkheid om te personaliseren. Kortom, de look & feel waar Jouw Omgeving zo sterk in is."

Hinrichs is programmaleider E-health binnen het Expertisenetwerk Kinderen Jeugdpsychiatrie (E-KJP) en bij ggz-instelling Accare, één van de zeven partners binnen het E-KJP. Hij werkt nauw samen met Jouw Omgeving en is enthousiast over hun filosofie. "Net als Apple streven ze naar systemen met zo'n natuurlijke logica dat gebruikers niet hoeven na te denken. Daarin zat vanaf het begin onze klik. Veel service providers denken in producten, maar Jouw Omgeving denkt echt vanuit cliënten. Jongeren in het bijzonder en dat komt goed uit, want die groep is het meest kritisch."

AI doende leren

De onderlinge klik, het vertrouwen en de open werkcultuur bleken waardevolle randvoorwaarden voor het ontwikkelproces van het online platform en de eerste blended hulpprogramma's. "Het digitale terrein is voor de zorg nog grotendeels onontgonnen gebied en vraagt een heel andere manier van denken. De stapsgewijze aanpak werkte daarom heel plezierig: ideeën doorspreken, prototypes ontwikkelen, feedback verwerken en weer verder bouwen. Door die laagjes steeds te doorlopen, kwamen we niet voor verrassingen te staan. Het enthousiasme en de creativiteit van Jouw Omgeving zijn groot. Dat de ideeën zich heel snel ontwikkelden, ging soms ten koste van het testen. Daardoor moesten we in het begin wat technische foutjes overwinnen. Maar al doende leert men, dat past helemaal bij online hulp."

Vertaalslag

Dat leerproces gold ook voor de inhoud. "Bestaande protocollen kun je niet zomaar omzetten naar digitale varianten", stelt Hinrichs. "De uitdaging was om cruciale elementen eruit te filteren en die te vertalen naar een online omgeving. Een valkuil in het begin was dat we teveel uitzonderingen wilden maken. Toch moet je een middenweg vinden, anders wordt het technisch onbeheersbaar. We zijn natuurlijk heel nieuwsgierig wat de effecten van de eerste online programma's zijn, iets wat we ook binnen het E-KJP gezamenlijk gaan meten. In ieder geval zijn de eerste ervaringen en reacties positief. Jouw Omgeving spreekt tot de verbeelding, dat krijg ik ook

steevast terug bij alle presentaties die ik geef. Prachtig, want zo'n positieve indruk smaakt naar online actie en dáár willen we naartoe."



‘Jouw Omgeving brengt hulp binnen handbereik’



Miriam van der Veen werkt als online behandelaar bij ggz-instelling Accare en traint bovendien haar collega's in basisvaardigheden voor online hulp en specifieke blended programma's. Ze vindt het geweldig dat cliënten door E-health op elk gewenst moment toegang hebben tot hun behandeling. En ook dat zij zelf als behandelaar meer directe feedback krijgt. "Dat helpt mij om beter maatwerk te bieden."

Van der Veen merkt dat online hulp vooral draait om anders communiceren. "Het is best een uitdaging om in schrijftaal inhoudelijk te reageren op een begrijpelijke en motiverende manier. Vooral de noodzaak om kort en bondig te formuleren – bovendien zwart op wit – maakt dat behandelaars hun woorden meer wegen. Dat is goed, maar ook een ontdekkingstocht waar de meeste professionals nog middenin zitten. Ik merk dat online hulp pas na een training echt gaat leven. Het is toch een kwestie van doen en ervaren. Bij Jouw Omgeving gaat dat bijna als vanzelf, want zowel het platform als de eerste blended programma's zijn heel duidelijk, toegankelijk en visueel aantrekkelijk."

Inhoudelijke impuls

Toch gaat niets helemaal vanzelf in een pioniersfase. "Als de inhoud, vorm en techniek eenmaal staan, is er nog de weg van implementatie. Juist in combinatie met face-to-face behandelingen raakt online hulp werkelijk alle processen in je organisatie. Dus dat doe je er niet 'eventjes bij'. De grootste valkuil is onderschatting, want het is echt een cultuuromslag. Dat is intensief, maar ook heel boeiend, zeker in de kinder- en jeugdpsychiatrie. Om de nieuwe generaties te bereiken, is het nodig om online mogelijkheden te creëren. Bovendien biedt het compleet nieuwe perspectieven in de hulpverlening, dus de verschuiving naar blended behandelingen geven ook een inhoudelijke impuls."

Meer inzicht

Van der Veen merkt dat cliënten online meer zelf de regie nemen. "Zij bepalen het tempo. Bovendien geven ze online gemakkelijker eerlijke feedback op de behandeling. Dat houdt mij scherp en ik kan sneller bijsturen. Jongeren ervaren Jouw Omgeving echt als hún behandeling, mede door de vormgeving en opzet van het online platform. Toch is het wel echt een behandelomgeving en geen Facebook. De visuele mogelijkheden geven cliënten inzicht in het effect van de behandeling; bijvoorbeeld de stemmingsmeter. Handig is ook dat ze zelf altijd terug kunnen vinden hoe ze opdrachten hebben gemaakt en op welk punt ze zijn in de behandeling."



Kracht van combineren

Accare kiest bewust voor een krachtige combinatie van face-to-face en online hulp. Als behandelaar vindt Van der Veen die blended behandelingen logisch. "In de psychiatrie blijft het belangrijk om mensen te zien, alleen al om risico's in te schatten. Bovendien is online hulp niet voor iedereen geschikt. Het is juist mooi dat we maatwerk kunnen bieden, met meer of iets minder online hulp. Op termijn verwachten we cliënten minder vaak te zien en tegelijk de behandelinhoud te verdiepen met dank aan de blended programma's. Omdat Jouw Omgeving inmiddels ons standaard cliëntenportaal is, krijgt iedereen ermee te maken, al is het maar om afspraken te maken of een bericht te sturen via het online platform. Een goede zaak, want Jouw Omgeving brengt hulp letterlijk binnen handbereik."

'Jouw Omgeving: een kwestie van doen'



Wat jongeren aanspreekt, wordt niet altijd vanzelfsprekend omarmd door volwassenen. De generatiekloof speelt soms ook op bij de implementatie van Jouw Omgeving binnen het orthopedagogisch centrum Ambiq. "Een kwestie van geduld en tegelijk van dóen", stelt Frank Lauwers, "want na een training zijn medewerkers heel enthousiast over de innovatieve mogelijkheden die meer eigen regie geven aan onze cliënten."

Ambiq is er voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Lauwers is manager ambulante zorg en tevens projectleider E-hulp. Hij herinnert zich nog goed de opkomst van het internet, een tijd waarin een platform als Jouw Omgeving nog onvoorstelbaar was. "De online wereld biedt ons zoveel nieuwe mogelijkheden tot verbinding. Bij een interne prijsvraag over innovatief gebruik van iPads bedacht een jongere dat hij dankzij zo'n tablet bij het naar bed gaan op de groep toch even contact kan hebben met zijn moeder. Dat ze hem op afstand een verhaaltje voorleest of dat ze samen online een spelletje spelen. Dit voorbeeld laat zien dat we in een andere tijd leven, een tijd waar Jouw Omgeving helemaal bij hoort."

Drempelvrees

"Alleen al het feit dat Jouw Omgeving aansluit bij het interessegebied van jongeren maakt dat we er ook in onze organisatie iets mee moeten", vindt Lauwers. "Bovendien is het een verlengstuk van de hulpverlening waarmee we onze cliënten meer eigen regie geven. Dat vraagt een omslag in denken die minstens zo groot is als het online werken op zich. Veranderingen gaan nu eenmaal gepaard met kritiek, twijfels en onzekerheden. Ik weet nog dat ik me afvroeg of het wel nodig was om medewerkers te trainen in het gebruik van Jouw Omgeving, omdat het zo gebruikersvriendelijk is. Maar juist door die drempelvrees bleek de training van professionals essentieel. Bovendien vonden ze de eenvoud soms verdacht: deden ze het dan wel goed?"

Inbouwen primair proces

Interessant is dat de projectleider tijdens de trainingen een enorm enthousiasme zag loskomen. "Toen onze medewerkers er echt voor gingen zitten, ontdekten ze hoeveel mogelijkheden Jouw Omgeving biedt. En toen kon het echte werk beginnen. Al blijft zo'n implementatie een kwestie van vallen en opstaan, want er gaat nooit in één keer een knop om. Professionals hebben hun eigen patronen en werkwijzen, dat doorbreek je niet zomaar, terwijl Jouw Omgeving die impact wel heeft. Als je het tenminste regelmatig gebruikt. De groepen die het gewoon doen, pakken de verandering 't snelste op. Bijvoorbeeld door een standaard dagafsluiting

op de iPad met actie op Jouw Omgeving. Zo kunnen we online hulp stapje voor stapje inbouwen in het primaire proces.”



Meer interactie

De switch in denken en doen is bij Ambiq in volle gang. Lauwers heeft daarbij hoge verwachtingen van het online rapporteren, waarmee ze net zijn gestart. “Daarmee kunnen we jongeren en ouders nog meer betrekken bij hun ontwikkelproces. Door rapportages in alle opzichten toegankelijk te maken – bondiger, opbouwender en online altijd beschikbaar – ontstaat meer interactie op basis van inhoud. Daarmee wordt de rapportage een extra tool binnen de behandeling. Welke effecten Jouw Omgeving op behandelprocessen heeft, gaan we onderzoeken. Wel merken we nu al dat jongeren zich meer bewust zijn waarom ze bij ons komen en waar ze aan kunnen werken. Bovendien zijn er veel meer contactmomenten via Jouw Omgeving, want de jongeren pakken het heel gemakkelijk op.”

'Lagere drempel met Jouw Omgeving'



Martine Slingenbergh werkt als gedragswetenschapper bij Ambiq, een orthopedagogisch centrum voor cliënten met een licht verstandelijke beperking. Ze vindt het leuk om te merken dat de jongeren het werken met Jouw Omgeving sneller oppakken dan de groepsleiding. "Hebben zij ook eens een voorsprong."

Slingenbergh heeft het volste vertrouwen in haar jonge cliënten. "Laat maar komen, die eigen regie en verantwoordelijkheid. Jouw Omgeving kan ze daar echt bij helpen, omdat het helemaal aansluit bij hun leefwereld. Ze zijn opgegroeid met online mogelijkheden en de meesten voelen zich daar goed in thuis. De drempel is lager en dat stimuleert om nieuwe stappen te zetten. We zien dat jongeren ons via het platform meer deelgenoot maken van wat hen bezighoudt. Omgekeerd voelen zij zich meer deelgenoot van het hele behandelproces. Het ging natuurlijk altijd al over hen, alleen krijgen ze via Jouw Omgeving beter inzicht in zichzelf."

Stoeien met mogelijkheden

De gedragswetenschapper is blij dat er met Jouw Omgeving een manier is gevonden om het behandelproces zo begrijpelijk mogelijk te maken voor jongeren met een licht verstandelijke beperking. "Onze doelgroep is niet zo van het lezen. Het platform speelt goed in op hun visuele behoefte, al zouden er nog wel meer plaatjes in kunnen. Tegelijk is het een uitdaging om het niet te kinderachtig te maken, al verschilt het effect per cliënt. Daarom is online werken zo fijn, daar kun je stoeien met eindeloos veel mogelijkheden. In de toekomst kunnen we bijvoorbeeld ook trainingen gaan aanbieden via Jouw Omgeving, gebaseerd op bestaande programma's, zoals het werkboek seksualiteit en psycho-educatie. Dat pakt de jeugd online vast veel beter op."

Samenspel met ouders

Het samenspel met het thuisfront krijgt volgens Slingenbergh ook een extra dimensie dankzij Jouw Omgeving. "Dat geldt sowieso bij ambulante hulp, maar net zo goed bij situaties waarin jongeren tijdelijk op een groep zijn geplaatst. Ouders zijn meer betrokken en als hun kind een weekend thuis is, kunnen ze daar doorwerken aan de gestelde doelen. Nu ook de rapportages online worden gezet, verwacht ik dat we nog meer één lijn kunnen trekken met thuis. Jouw Omgeving biedt dan echt een platform om in gesprek te gaan over wat het beste is en waarom. Belangrijk, want uiteindelijk willen we graag dat jongeren die tijdelijk bij ons zijn weer thuis kunnen wonen. En ook dan blijven de lijntjes kort dankzij Jouw Omgeving, als een gezin nog gebruikmaakt van ondersteuning door Ambiq."

'Online platform bewijst zichzelf in het gebruik'



Ambiq, orthopedagogisch centrum voor cliënten met een licht verstandelijke beperking, zet heel bewust ook stagiaires in bij de inbedding van Jouw Omgeving in de organisatie. Want deze nieuwe generatie hulpverleners voelt zich helemaal thuis bij online werken en staat daarom dicht bij de belevingswereld van cliënten.

Chantal Veldhuis volgt een opleiding sociaal pedagogisch werk en deed eerder al vrijwilligerswerk bij Ambiq. Ze is helemaal thuis in de nieuwste sociale media en begrijpt daarom goed dat de jonge cliënten maar moeilijk bij hun smartphones zijn weg te slaan. Tegelijk merkt en snapt ze ook dat haar collega's bij Ambiq – zeker de oudere generaties – nog vaak anders kijken naar het gebruik van tablets en mobieltjes dan zij zelf. "Jouw Omgeving kan echt een verlengstuk van de hulpverlening zijn, maar in de dagelijkse werkpraktijk wordt het nog niet door iedereen zo ervaren. Het mooie is dat het online platform zichzelf wel bewijst als je er eenmaal mee gaat werken."

Gelijkwaardig contact

Op de groepen merkt Veldhuis dat Jouw Omgeving helpt om gelijkwaardiger contact met de jongeren te hebben. "Soms hebben cliënten er helemaal geen zin in, maar dat gaat meer over het feit dat er iets van hen wordt verwacht. Juist dan is de beschikbaarheid van een online platform extra fijn. Het maakt de drempel lager, want ze worden toch aangetrokken door de mogelijkheden en ze kunnen hun eigen moment kiezen. Ik heb de ontwikkeling van Jouw Omgeving vanaf het begin meegemaakt en het is geweldig om te zien wat er allemaal kan. Dat vinden de jongeren ook gaaf. Bovendien geeft gebruik van het platform hen een gevoel van oprechte interesse in wat zij leuk vinden."

Aanknopingspunten

Voor Veldhuis biedt Jouw Omgeving steeds weer aanknopingspunten om het gesprek met jongeren aan te gaan. "Door even met hen te chatten, een bericht te sturen of naar hun favorieten te kijken, maar ook door het samen invullen van vragenlijstjes of het opstellen van de werkpunten. Als je samen achter het beeldscherm zit, dan deel je iets met elkaar en zit je niet meer tegenover elkaar. Dat voelt anders. Bovendien hebben jongeren zelf de vrijheid in wat ze melden of juist weghalen. Als zij een werkpunt deleten, kunnen wij dat zien en daarover het gesprek aangaan. Er is daardoor veel meer interactie. Zeker nu de rapportages ook online staan. Het gaat niet meer óver de jongeren, maar we werken echt met hen samen."

Eigen kracht

“Jouw Omgeving is een middel waarmee we veel meer de eigen kracht van jongeren kunnen stimuleren”, is de overtuiging van de studente. “We staan nog maar aan het begin van alle mogelijkheden. Het platform is heel goed gelukt, het werkt snel en is eenvoudig in gebruik. Dat brengt ook voordelen mee voor de medewerkers. Sommigen zien het nu nog als iets extra’s naast wat ze gewend waren om te doen, maar straks maakt het gewoon deel uit van het werk. Het is heel leerzaam om bij dat hele proces te zijn betrokken en soms ook grappig, want voor mij is het heel vanzelfsprekend om gebruik te maken van de online mogelijkheden.”



'Nieuwsgierig naar online rapportages'



De dagboekfunctie vindt hij iets voor meiden, maar verder is Patrick (13) blij met Jouw Omgeving. Hij verblijft op een groep bij orthopedagogisch centrum Ambiq – voor cliënten met een licht verstandelijke beperking – en logt minimaal drie keer per dag in op het online platform. Kan hij nog zonder Jouw Omgeving? "Dat wordt een levenloze boel", zegt hij grijnzend. Want we praten wel met een heuse beeldschermfanaat.

Patrick houdt de professionals van Ambiq goed in de gaten. "Mijn speltherapeut en de clustermanager zitten dagelijks op Jouw Omgeving", weet hij. "Lang niet alle medewerkers zijn zo fanatiek hoor, dat kan ik precies zien. Maar toch kan ik altijd een bericht sturen over waar ik mee zit en dat is fijn. Het is ook veel handiger dan briefjes. Toen we het online platform nog niet hadden, schreef ik met de groepsleiding briefjes heen en weer, bijvoorbeeld over waarom ik boos was. Die schoven we dan onder mijn kamerdeur door. Veel gedoe en zonde van het papier. Nu kan dat mooi via Jouw Omgeving."

Online werkt sneller

Het bijhouden van beloningen vindt Patrick ook veel leuker sinds Jouw Omgeving is geïntroduceerd. "Online werkt sneller en dan hoeft er niet zo'n stom lijstje aan de muur te hangen." De beloningen bedenkt hij zelf en overlegt met de groepsleiders hoeveel punten daar tegenover staan. Een glaasje fris, kwartier later naar bed of een taakvrij moment heeft hij zomaar bij elkaar gespaard. "Toch spaar ik liever door voor een dvd-box van Flikken Maastricht, daar ben ik fan van." Voor Patrick een reden om zich elke dag weer via Jouw Omgeving te verdiepen in zijn werkpunten, zo goed mogelijk zijn best te doen en zijn vorderingen online bij te houden. Alleen als hij een weekend naar huis gaat, logt hij niet in. "Dan ben ik vrij en wil ik genieten."

Geen geheimen

Omdat Patrick dol is op alles wat via beeldschermen te doen is, weet hij uitstekend hoe online alles werkt. "Jouw Omgeving ziet er goed uit en is heel gemakkelijk om te gebruiken, al snapt niet iedereen het meteen. Daarom help ik soms anderen op de groep. En ik kijk vanachter de bank wel eens stiekem mee als de meiden in hun dagboek tikken. Die functie gebruik ik zelf niet hoor, typisch voor meisjes. Liever stuur ik berichten. En ik ben heel nieuwsgierig naar de rapportages over mij die straks ook online op Jouw Omgeving komen. Dat is cool, want dan zijn er geen geheimen meer. Ook handig dat mijn moeder meteen kan meekijken. Of ik verder nog wensen heb? Ik zou wel een grote Ferrari als achtergrond bij mijn

persoonlijke JO-profiel willen, maar die staat niet bij de standaard keuzes.
Dus het zou handig zijn als we zelf een mooie foto kunnen downloaden.”



Familie Kalsbeek blij met plekje op Jouw

Omgeving



***Sweet sixteen* Tessa lijkt alles mee te hebben: ze is een beauty om te zien, heeft een eigen paard en liefdevolle ouders die alle ruimte geven. Alleen haar licht verstandelijke beperking en ADHD gooien soms roet in het eten. Het kan behóórlijk knetteren in huize Kalsbeek. Daarom zijn Dilek en Jappie blij met het online platform Jouw Omgeving, een plek waar hun dochter Tessa zich beter kan uiten.**

Praten over wat ze voelt, is lastig voor Tessa. Ze voelt van alles, alleen krijgt ze er niet altijd grip op, laat staan dat ze het aan haar ouders kan uitleggen. Zo gaat opgroeien soms heel moeizaam, zelfs al doen pa en ma Kalsbeek hun best om te begrijpen wat er in het hoofd van hun enige kind omgaat. “De spanningen liepen in het verleden hoog op”, vertelt Dilek. “Met de ondersteuning van Reik (LVB-expertisecentrum, red.) gaat het een stuk beter. We krijgen veel handige tips. Bovendien maakt Jouw Omgeving het voor Tessa gemakkelijker om te delen wat er in haar omgaat.”

Een makkie

Tessa vertelt dat ze vroeger wel eens briefjes schreef, maar dat het online platform veel handiger en leuker is. Ze zit regelmatig op Facebook en gebruikt vaak WhatsApp, dus Jouw Omgeving was voor haar een makkie. “Het is heel duidelijk en ik kan er vanaf mijn mobieltje op werken.” Tessa heeft haar werkplan op het online platform staan, met doelen en opdrachten. “Jeannette (gezinsbehandelaar bij Reik, red.) maakt wel eens filmpjes van mij, zodat ik later mijn gedrag kan terugkijken en daar vul ik dan vragen over in. Dat helpt me goed, want zo kon ik zelf zien dat ik best wel vaak snauwde of zeurde tegen mijn ouders. De laatste keer zag ik op het filmpje dat ik vriendelijk deed en dat voelde veel fijner.”

Nieuwe inzichten

Dilek kijkt trots naar haar dochter. “De situatie thuis is ten goede aan het veranderen. Natuurlijk is er nog wel eens wat, maar Tessa kan nu rustig op iets terugkomen of zeggen dat het haar spijt zonder dat we meteen weer ruzie hebben.” Beide ouders delen samen één account op Jouw Omgeving, want Jappie is geen man van computers. “Dan krijg ik vierkante ogen”, is zijn ervaring. Als vader voelt hij zich wel betrokken, daarom bespreken ze alles samen en dan tikt zijn vrouw hun bevindingen of vragen in op het online platform. Ze vinden het een geweldig systeem, omdat het zo goed aansluit bij Tessa. “We krijgen er allemaal nieuwe inzichten door, echt goed bedacht.”

Contact bij crisis

Het online platform bleek bovendien een ideaal hulpmiddel tijdens een heftige crisis. "Onze dochter zou nooit zelf om hulp bellen met Reik, maar toen ze het thuis echt niet meer zag zitten, heeft ze via Jouw Omgeving een berichtje gestuurd naar Jeannette. Die pakte dat heel serieus op en Tessa heeft toen vijf weken op een behandelgroep gezeten om tot rust te komen. Ze wilde ons eerst niet zien of met ons praten. Wat waren we toen blij dat we via Jouw Omgeving tóch konden volgen hoe het met haar ging! Het hielp ook om daarna het contact weer rustig te herstellen. Gelukkig ontdekte Tessa dat ze het thuis eigenlijk best goed voor elkaar heeft. Dat inzicht, de adviezen van Reik én de mogelijkheden van Jouw Omgeving hebben ons gezin echt goed gedaan."

