

# Rapportage Monitor Transitie Jeugd

## Kwartaal 3, 2015

*De Monitor Transitie Jeugd brengt de onbedoelde effecten en knelpunten van de transitie van de jeugdhulp naar de gemeenten vanuit cliëntperspectief in kaart. De bundeling van signalen van ouders en jongeren biedt waardevolle informatie om het beleid te verbeteren. Hiervoor maakt de Monitor Transitie Jeugd in 2015 en 2016 elk kwartaal een rapportage. Voor meer informatie, kijk op [www.monitortransitiejeugd.nl](http://www.monitortransitiejeugd.nl).*

### Inleiding

Sinds januari 2015 verzamelt de Monitor Transitie Jeugd signalen van kinderen, jongeren en ouders over de transitie van de jeugdhulp. Elk kwartaal, tot eind 2016, brengt de Monitor een rapportage uit van de meldingen die binnenkomen.

In deze derde rapportage van de Monitor Transitie Jeugd geven we informatie over de meldingen die binnenkwamen in het derde kwartaal van 2015. Er zijn in totaal 89 meldingen binnengekomen en de meeste ervan zijn ingediend door ouders over kinderen tussen de 12 en 17 jaar. Op hoofdlijnen blijkt dat de problemen die we in het eerste halfjaar signaleerden nog niet zijn opgelost. Daarnaast komen er veel meldingen binnen over wachttijden en wachtlijsten: er zit teveel tijd tussen het moment waarop mensen hun hulpvraag uiten en het moment waarop ze daadwerkelijk hulp krijgen.

Uit de meldingen die gedurende het eerste halfjaar van 2015 binnenkwamen bleek, dat de informatievoorziening over de jeugdhulp niet goed georganiseerd was. Melders vonden vooral dat ze te laat informatie ontvingen en te laat werden betrokken bij beslissingen over de hulpverlening. Daarnaast werden jongeren en ouders vaak doorverwezen van de ene afdeling binnen de gemeente naar de andere, of van wijkteammedewerker naar zorgprofessional, of van zorgprofessional naar gemeente en andersom. Samenvattend: de toegang tot, en verwijzing naar, hulp verliep en verloopt niet goed.

We beginnen deze rapportage met de conclusie, daarna vermelden we een positief signaal - als voorbeeld hoe het ook naar tevredenheid kan verlopen – en drie tips voor verbeteringen. Vervolgens gaan we nader in op (het overzicht van) de meldingen: over welke onderwerpen wordt gemeld en over welke soort hulp binnen de jeugdhulp? Daarna volgt een beschrijving van algemene informatie over de meldingen.

*De Monitor Transitie Jeugd is een initiatief van*



ieder(in)



### Conclusie:

Uit de meldingen in kwartaal 3 blijkt dat adequate verwijzing naar de juiste hulp nog steeds een probleem is. Het proces tussen het moment van uiten van de hulpvraag en het daadwerkelijk krijgen van hulp duurt te lang. Op verschillende punten in het proces treedt (onnodige) vertraging op: het duurt bijvoorbeeld lang voordat mensen een eerste gesprek hebben en daarna voordat een beschikking wordt afgegeven. Daarnaast worden mensen onvoldoende op de hoogte gehouden van de voortgang van het proces en blijken wijkteams vaak moeilijk bereikbaar wanneer jongeren en ouders zelf contact met hen op willen nemen. Naast het lange proces zijn melders vaak ontevreden over de hulp waar ze uiteindelijk een beschikking voor krijgen. Ze hebben het gevoel dat hun hulpvraag niet goed is gehoord en dat financiën leidend zijn bij het bepalen van de hulp in plaats van de hulpvraag. Ze komen met een acute vraag, maar belanden in een wachtlijst zonder zicht op oplossing voor hun vraag. Ze voelen zich niet serieus genomen en zijn niet tevreden over de manier waarop met hen wordt gepraat.

#### **Naast knelpunten ontvangen we ook positieve ervaringen van kinderen, jongeren en ouders**

*'Ik ben een tevreden moeder. Ik had een hulpvraag voor mijn zoon. Kreeg verwijzing van huisarts naar GGZ. Samen met schoolmaatschappelijk werk aanvraag ingediend bij wijkteam. Binnen twee weken heeft wijkteam mij gebeld en heeft er een kennismakingsgesprek plaatsgevonden met hulpverlener. We kregen bedenktijd of we met hem in zee wilden. Toen we aangaven dit te willen, bleek er geen wachtlijst en zijn de afspraken met mij en met de zoon ingepland. Zoon wilde een man, ik wilde een persoon die ervaren is met pddnos/lvb/puber. Allemaal gelukt!'*

Op basis van de informatie en een analyse van de meldingen, geven we de volgende 3 aanbevelingen voor de toekomst mee:

#### **Tip 1:**

Zorg voor voldoende deskundigheid in het wijkteam. Ouders en jongeren ervaren dat zij vaak meer kennis hebben dan de persoon die hen moet helpen bij het beantwoorden van de hulpvraag.

#### **Tip 2:**

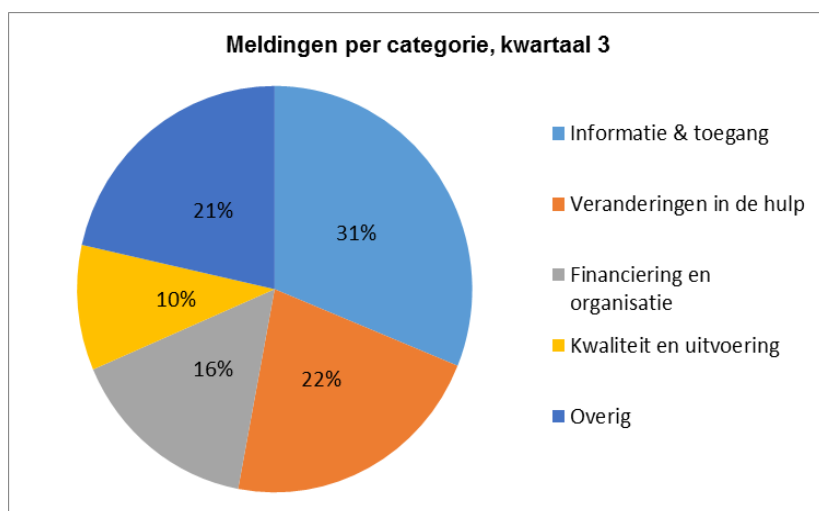
Verstrek meer en duidelijke informatie over het proces van zorgaanvraag aan ouders, en ook over wat hun rechten zijn. Processen zijn voor hen onduidelijk.

#### **Tip 3:**

Luister naar de vraag van kinderen, ouders en jongeren en laat deze vraag leidend zijn bij toewijzing van de hulp. Ga niet uit van financiën en contracten, maar start bij de hulp die nodig is.

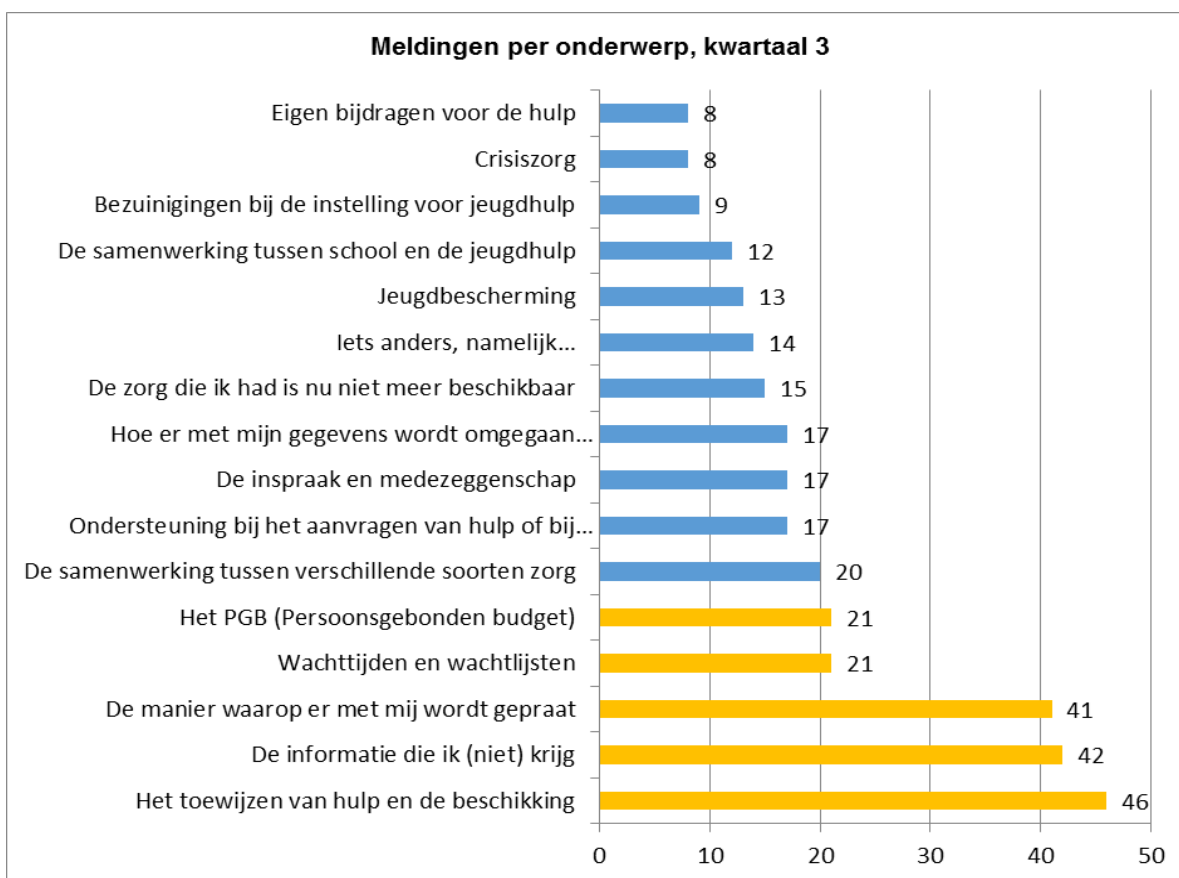
## Over welke onderwerpen wordt gemeld?

In het meldingsformulier worden vijf categorieën onderwerpen weergegeven (zie indeling grafiek 1), waarover mensen een melding kunnen doen. De meeste meldingen in het eerste halfjaar van 2015 gingen over informatie die mensen (niet) krijgen en de toegang tot jeugdhulp. Ook in het derde kwartaal gaan de meeste meldingen over dit onderwerp en lijken de problemen op dit vlak dus nog niet opgelost. In kwartaal 3 kwamen 89 meldingen binnen bij de Monitor Transitie Jeugd, waarmee het totaal aantal meldingen op ruim 300 komt.



Grafiek 1: meldingen naar categorie

Binnen elke categorie, kunnen melders een of meerdere specifieke onderwerpen aanvinken waar de melding over gaat. Een melding kan over meerdere categorieën en onderwerpen gaan. Grafiek 2 geeft een weergave van de meldingen per onderwerp.



Grafiek 2: meldingen per onderwerp

Bij elke melding kunnen melders een toelichting geven. Op basis van deze toelichting ontstaat een specifiek beeld van de onderwerpen waarover wordt gemeld. Hieronder een korte omschrijving van de top 5 onderwerpen, waar de meeste meldingen over zijn binnengekomen. Deze top 5 komt voor een groot deel overeen met de onderwerpen waarover het meest werd gemeld in kwartaal 1 en 2. Een nieuw onderwerp binnen de top 5 meldingen is echter 'wachtlijden en wachtlijsten.'

#### **Onnodige vertraging in proces**

*'Een verwijzing vanuit de specialistische GGZ naar een opnameplek riep vraagtekens op bij het CJG en de gemeente. De betreffende gemeente heeft als beleid dat een beschikking alleen wordt afgegeven als deze door het eigen CJG is besproken en beoordeeld. Hierdoor is het proces onnodig vertraagd en heeft het veel extra inspanningen gekost om de verwijzing gedaan te krijgen.'*

#### **Het toewijzen van hulp en de beschikking** **- 46 meldingen**

Verschillende meldingen betreffen de lange tijd die het duurt voor hulp wordt toegewezen, bijvoorbeeld doordat de huisarts niet rechtstreeks mag doorverwijzen of doordat het lang duurt voordat onderzoeken zijn uitgevoerd. Ook geven verschillende melders aan dat geld het uitgangspunt lijkt te zijn bij het bepalen van de hulp die nodig is en niet wat het kind nodig heeft.

#### **De informatie die ik (niet) krijg - 42 meldingen**

Melders geven aan dat het lastig is om contact te krijgen met wijkteams. Het duurt lang (bijv. drie weken) voordat wordt teruggebeld en verschillende melders moeten lang (bijv. zes weken) wachten op een eerste afspraak. Daarnaast bestaat bij melders onduidelijkheid over het proces: wie gaat waar over? Wie mag bijvoorbeeld hulp aanvragen/een beschikking afgeven?

#### **De manier waarop er met mij wordt gepraat - 41 meldingen**

Melders voelen zich niet serieus genomen, blijkt uit dit de meldingen over dit onderwerp. Bijvoorbeeld omdat ze lang moeten wachten op hulp en tijdens het proces afspraken niet worden nagekomen (bijv. terugbelafspraken en termijnen waarop melders iets zouden horen).

#### ***Slechte bereikbaarheid en onheuse bejegening***

*'Bij de verlenging van de indicatie van het PGB van onze zoon die sinds 2008 een PGB heeft werden we van kastje naar de muur gestuurd. We moesten 6 weken wachten op een afspraak, tijdens het gesprek werden we onheus bejegend en werden er allerlei ongepaste uitspraken gedaan (bv "als ouder krijg je € 20 per uur, da's best veel", en: "er wordt veel misbruik gemaakt van PGB's") en kregen we vragenlijsten (ZRM) in de hand gedrukt zonder toelichting hoe deze in te vullen. Vervolgens moesten we weken wachten op een juiste beschikking en was betrokken medewerker onbereikbaar ("u kunt mij altijd bellen met vragen of veranderingen, had ze nog gezegd!").'*

### **Beperkte mogelijkheden voor PGB**

*'PGB is behoorlijk aan banden gelegd, gemeente dwingt zorg in natura (ZIN) op, ook na goede motivering dat PGB noodzakelijk is i.v.m. continuïteit van zorg. Gemeente dwingt daarnaast de huidige zorgverlener om een contract aan te gaan met de gemeente en ZIN te leveren. Zorgvuldig onderzoek is niet gedaan (geen keukentafelgesprek). Cliënten worden niet geïnformeerd over de voorwaarden en mogelijkheden voor keuze PGB.'*

### Het PGB (Persoonsgebonden budget) – 21 meldingen

Bij herindicaties blijken melders te worden gekort op hun PGB zonder duidelijke argumenten hiervoor. Soms wordt als enige reden gegeven dat er bezuinigd moet worden. Verder is de administratie bij de SVB voor verschillende melders nog steeds niet op orde.

### Wachttijden en wachtlijsten – 21 meldingen

De meeste meldingen van ouders binnen dit onderwerp gaan over de lengte van het proces voordat een beschikking voor hulp wordt afgegeven (soms 3 of 4 maanden). Vanuit verschillende professionals komen echter meldingen binnen over budgetten voor hulp die opraken en wachtlijsten die hierdoor ontstaan bij jeugdhulpaanbieders.

## Ernstige casussen

In het eerste deel van deze rapportage is ingegaan op de onderwerpen, waarover de meeste meldingen zijn ingediend in kwartaal 3. Naast de aantallen meldingen kijken we echter ook naar de ernst van meldingen die binnenkomen. Zo kunnen situaties worden gemeld waar op dit moment nog niet veel mensen tegenaan lopen, maar die in de nabije toekomst voor meer mensen een probleem kunnen gaan opleveren. We vinden het dan belangrijk om deze onderwerpen vanuit de Monitor Transitie Jeugd vroegtijdig aan te kaarten.

Een eerste onderwerp betreft privacy. Sinds augustus 2015 is de tijdelijke ministeriële regeling van kracht, die het mogelijk maakt om informatie omtrent de behandeling op de factuur aan de gemeente te zetten. Hiermee zou een gemeente de rechtmatigheid van de hulp kunnen controleren. Het is onduidelijk hoe gemeenten met de gegevens die ze ontvangen omgaan en of dit zorgvuldig gebeurt. Ook zijn er vragen over hoe gemeenten gegevens opslaan, wie toegang hebben en waarvoor ze worden gebruikt. Daarnaast hebben jongeren en ouders het recht om bezwaar te maken tegen het plaatsen van dergelijke gegevens op de factuur. De vraag is echter, of jongeren en ouders voldoende geïnformeerd worden over dit recht en hier dus gebruik van kunnen maken.

### **Privacy**

*'Ik werd verplicht om mijn handtekening te zetten om alle dossiers van mijn zontje en zelfs een verslag van mijzelf aan te leveren of hen toestemming te geven het op te vragen. Dat stond in het plan van aanpak waar ook de hulp (na 6 maanden) toegezegd werd. Er moest een handtekening onder, anders de broodnodige hulp (voorgeschreven door psychiater van mijn zontje) weer niet (was al eerder afgewezen).'*

### **Onafhankelijkheid cliëntondersteuning**

*'Gemeente heeft wel cliëntondersteuning ingekocht maar deze is nog steeds niet onafhankelijk. MEE-consulenten nemen deel aan wijkteams en fungeren als gezinscoach, andere MEE-collega's zouden dan cliëntondersteuning moeten geven!'*

Een ander belangrijk onderwerp is de onafhankelijkheid van cliëntondersteuning. Er zijn voorbeelden waarin een consulent zowel de ouder moet ondersteunen als ook het besluit neemt over de beschikking. Deze beide taken horen niet bij een en dezelfde persoon te liggen, hiermee komt de onafhankelijkheid in het gedrang.

Tot slot ontvingen we in kwartaal 3, zowel van ouders als van professionals, meldingen over budgetten voor bepaalde vormen van jeugdhulp die in 2015 niet meer beschikbaar zijn. Professionals geven aan hierdoor per direct een stop te hebben moeten invoeren voor kinderen uit regio's waar het budget op is. Hierdoor ontstaan wachtlijsten van enkele maanden.

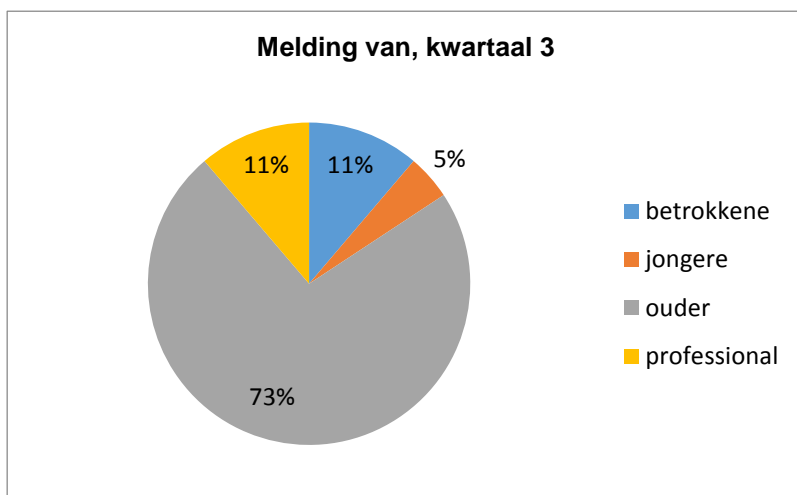
### **Budgetten**

*'Via POH GGZ en de huisarts is een meisje van 8 jaar verwezen naar SGGZ. Na enig voorwerk heeft moeder bewust voor een specifieke hulpverlener gekozen. Deze organisatie heeft geen wachttijd. Moeder krijgt na 2 weken bericht dat potje van SGGZ op is. Huisarts en POH GGZ moeten een nieuwe verwijzing in orde maken naar een instelling die 11 weken wachttijd heeft. Ondertussen gaat het steeds slechter met dit meisje.'*

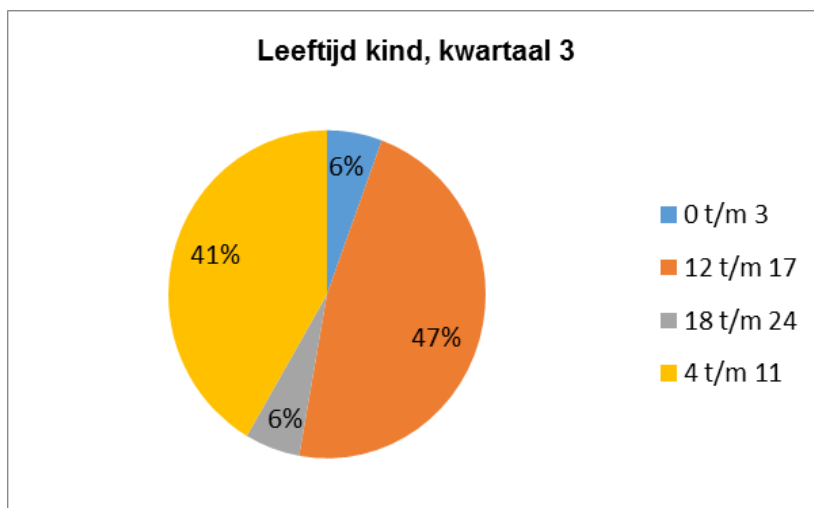
Vanuit de Monitor Transitie Jeugd vindt regelmatig overleg plaats met vertegenwoordigers van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), het Ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) over het concreet aanpakken van de knelpunten. Ook bovenstaande onderwerpen kaarten we aan in dit overleg.

## Algemene informatie over de meldingen

In het eerste deel van deze rapportage is ingegaan op de inhoud van de meldingen. In dit tweede deel geven we een algemene beschrijving van de meldingen die in het derde kwartaal binnenkwamen. In kwartaal 3 van 2015 zijn 89 meldingen binnengekomen bij de Monitor Transitie Jeugd. De meeste van deze meldingen zijn ingediend door ouders van kinderen tussen de 12 en 17 jaar. Dit was in kwartaal 1 en 2 van 2015 ook het geval.

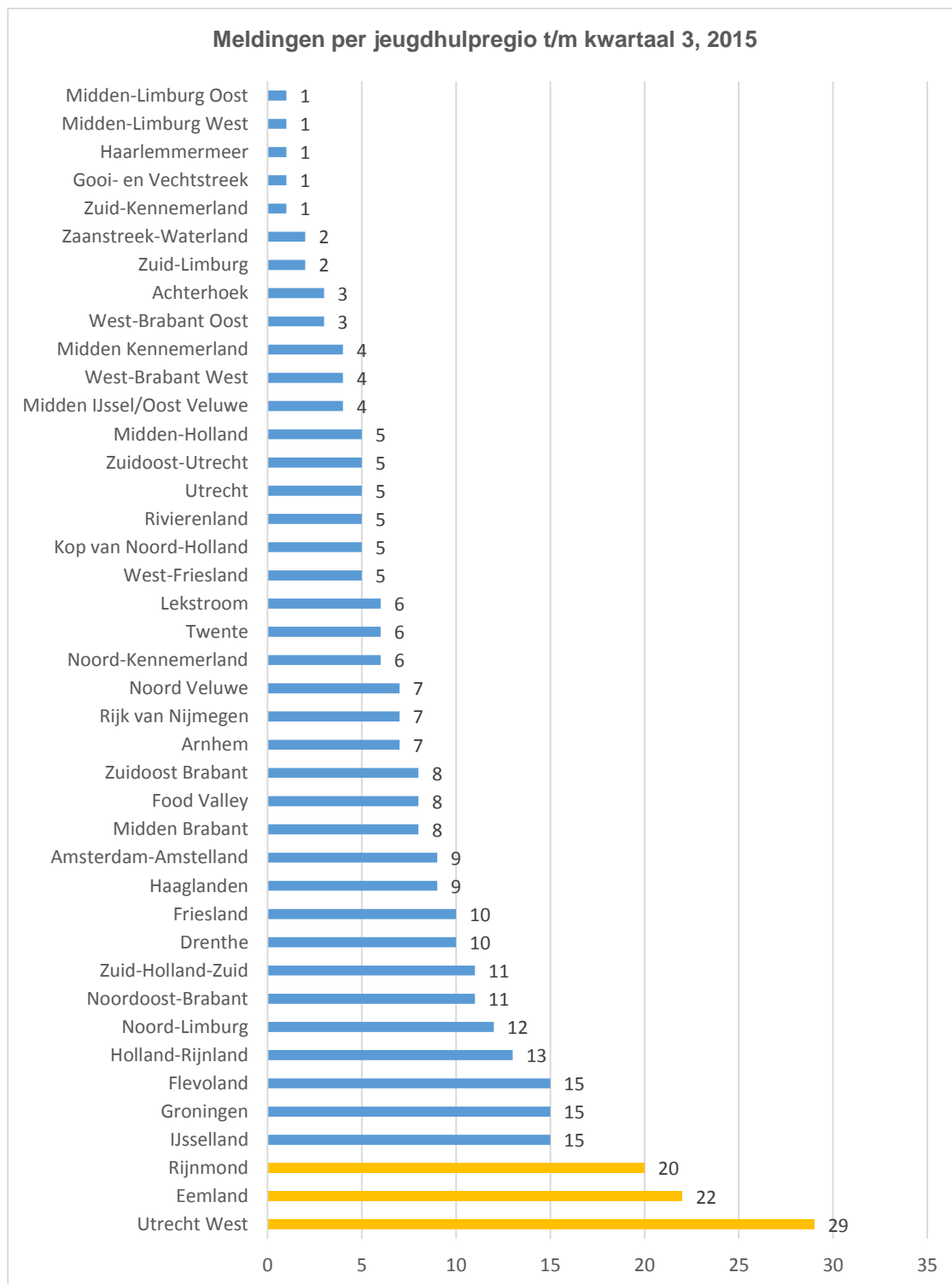


Grafiek 3: melding van



Grafiek 4: leeftijd kind

Wanneer de meldingen worden uitgesplitst naar jeugdhulpregio<sup>1</sup>, ontstaat het volgende beeld:



Grafiek 5: aantal meldingen per jeugdhulpregio t/m kwartaal 3, 2015

<sup>1</sup> Jeugdhulpregio's zijn samenwerkingsverbanden van gemeenten, gericht op de decentralisatie jeugdzorg. Alle gemeenten maken deel uit van een samenwerkingsverband.



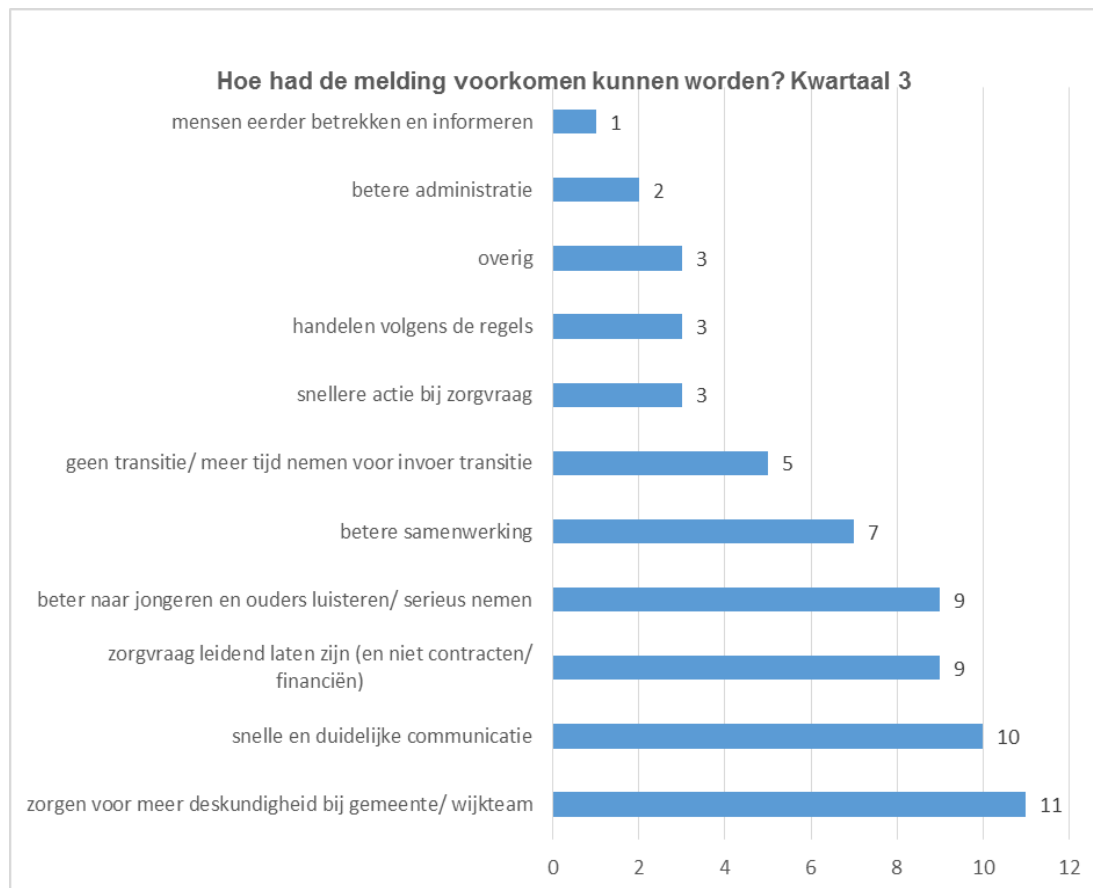
De top 3 regio's waar meldingen vandaan komen zijn: Utrecht West, Eemland en Rijnmond. De reden waarom vanuit deze regio's de meeste meldingen binnenkomen is niet duidelijk aan te wijzen. Een mogelijke verklaring is, dat de Monitor Transitie Jeugd in deze regio's bekender is dan in andere regio's. In deze regio's is een aantal ouders zeer betrokken en actief, mede vanuit ouderplatforms. De meldingen vanuit de Jeugdhulpregio's zijn erg divers, het is niet mogelijk om per regio specifieke knelpunten aan te wijzen.

#### **Zo kan het ook, een positieve ervaring van een ouder**

*'De begeleider van het gebiedsteam van Nijkerk heeft het geweldig gedaan voor onze 14-jarige dochter. Na wederom een crisis, heeft hij ervoor gezorgd, dat wij binnen 1 week een beschikking kregen voor 5 dagen dagbesteding inclusief vervoer.'*

## Tips voor de toekomst

Bij het indienen van een melding kunnen mensen aangeven, op welke manier de melding/het probleem voorkomen had kunnen worden. In onderstaande tabel een overzicht van de genoemde oplossingen.



Grafiek 6: Hoe had het probleem voorkomen kunnen worden?

## Ter afsluiting

In deze rapportage zijn knelpunten benoemd, naar aanleiding van de meldingen die zijn ontvangen via de Monitor Transitie Jeugd. Daarnaast is een aantal positieve voorbeelden weergegeven. In de komende periode wordt nog actiever op zoek gegaan naar positieve ervaringen: de Monitor Transitie Jeugd hoort graag voorbeelden en ervaringen uit die gemeenten waar de uitvoering van de jeugdhulp juist goed gaat. Deze goede voorbeelden gaan gebruikt worden om tips te geven aan gemeenten en overheid over hoe zaken op een goede manier geregeld kunnen worden. Positieve verhalen kunnen worden gemaïld naar [info@monitortransitiejeugd.nl](mailto:info@monitortransitiejeugd.nl).

De Monitor Transitie Jeugd blijft tot eind 2016 meldingen verzamelen en rapportages uitbrengen. De volgende rapportage verschijnt begin januari. Wilt u tussentijds op de hoogte blijven van de Monitor Transitie Jeugd, dan kunt u zich [hier](#) inschrijven voor de nieuwsbrief.