



- Veranderingen in de Jeugdhulp duidelijk?
- Krijgt uw kind nog de juiste zorg?
- Zorg via de gemeente goed toegankelijk?
- Privacy gewaarborgd?
- Voldoende inspraak in de Jeugdhulp?

## Rapportage kwartaal 2

Een overzicht van de meldingen van april t/m juni 2016



*De Monitor Transitie Jeugd is een initiatief van*



## Rapportage Monitor Transitie Jeugd Kwartaal 2, 2016

*De Monitor Transitie Jeugd is een gezamenlijk initiatief van LOC Zeggenschap in zorg, Ieder(in), Landelijk Platform GGz, MEE NL, Zorgbelang Nederland en Uw Ouderplatform. In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport brengt de Monitor Transitie Jeugd 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).*

## Anderhalf jaar na de transitie

*Sinds januari 2015 verzamelt de Monitor Transitie Jeugd signalen van cliënten 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 kwartaal 2 zijn er 87 meldingen binnengekomen. Ook zijn er 110 reacties binnengekomen op een extra uitvraag rondom informatievoorziening. Deze kwartaal rapportage geeft een overzicht van de resultaten van de Monitor Transitie Jeugd in de periode april t/m juni 2016.*

## Cliënten worden betrokken bij het inkoopproces 2017

In het eerste kwartaal heeft de Monitor Transitie Jeugd de aanbeveling gedaan om cliënten (meer) te betrekken bij de inkoop van jeugdhulp, met als doel de inkoop en behoefte beter op elkaar af te stemmen. Cliënten betrekken bij de inkoop zal het gezin meer centraal zetten, hulp zal beter aansluiten op de behoefte van het gezin en het zal leiden tot een vergroting van het draagvlak voor het lokale beleid.

De aanbeveling van de Monitor Transitie Jeugd is opgepakt en op uitnodiging van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) hebben de ouder- en cliëntorganisaties een presentatie verzorgd over het betrekken van jongeren en ouders bij het inkoopproces.

Er zijn 42 regio coördinatoren, die een afvaardiging zijn van alle gemeenten, bereikt en de aanbeveling is zeer goed ontvangen. Er zijn verschillende gemeenten die voornemens zijn om jongeren en ouders te betrekken bij de inkoopprocessen van 2017.

## Onafhankelijke cliëntondersteuning

In de praktijk blijkt dat nog niet in elke gemeente de onafhankelijke cliëntondersteuning op orde is. De ouder- en cliëntorganisaties zetten zich in om te stimuleren dat er overal een onafhankelijk cliëntondersteuner beschikbaar is.

Steeds meer organisaties zien het belang van cliëntondersteuning. Op 30 mei heeft een afvaardiging vanuit de projectgroep van de Monitor Transitie Jeugd een bijdrage geleverd tijdens het strategisch afstemmingsoverleg van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Op de agenda stond het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de Wmo en jeugdhulp. Vanuit de Monitor Transitie Jeugd is het perspectief van het gezin op de kaart gezet en is er aandacht besteed aan het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning zoals: 'Wat is levensbreed en hoe borg je de onafhankelijkheid?'

Ouders en jongeren vinden het fijn als er vanuit hun perspectief wordt meegekeken in wat er allemaal gedaan moet worden en waar je terecht kunt om goede zorg te regelen. Veel ouders en jongeren ervaren het aanvraagproces tot zorg als ondoorzichtig en ingewikkeld en zijn niet altijd op de hoogte van de betekenis van gehanteerde termen.

## Regionale verdieping op de meldingen

Om de signalen uit de Monitor Transitie Jeugd beter te duiden hebben er tussen oktober 2015 en juni 2016 vijf verdiepingsbijeenkomsten plaatsgevonden. Per bijeenkomst waren circa 10 ouders en jongeren betrokken.

Tijdens de bijeenkomsten zijn ouders en jongeren onder leiding van een gespreksleider in gesprek gegaan over de meldingen, met als doel een beter beeld te krijgen van het verhaal achter de meldingen, en om samen na te denken over oplossingsrichtingen. Bij de meeste bijeenkomsten waren ook beleidsmakers en vertegenwoordigers van jeugdhulpinstellingen aanwezig.

De belangrijkste signalen die tijdens de verdiepingssessies naar voren kwamen:

- Er is niet altijd voldoende deskundigheid in de wijkteams;
- Jongeren en ouders voelen zich niet gehoord;
- Jongeren en ouders weten niet waar zij aan toe zijn, weten niet hoe de juiste informatie te verkrijgen;
- Wachttijden en wachtlijsten maken de problemen van kinderen, en jongeren vaak erger.
- Jongeren geven aan dat voor hen vaak onduidelijk is welke begeleiding zij nog krijgen wanneer zij 18+ zijn;
- Gemeenten vragen heel veel informatie, jongeren en ouders weten vaak niet met wie deze informatie allemaal gedeeld mag worden.

Tijdens de bijeenkomsten hebben jongeren en ouders de volgende aanbevelingen geformuleerd:

- Beter aan het begin investeren, dan aan het einde met de gebakken peren zitten;
- Maak gebruik van goede voorbeelden, investeer in samenwerking jeugd, ouders, school, jeugdhulp;
- Ga meer uit van wat iemand nodig heeft en niet van zijn of haar “stempel” of financiering;
- Betere informatie voorziening en voorbereiding voor een keukentafelgesprek voor ouders en jongeren;
- Luister naar jongeren;
- Zeg niet alleen wat je doet, maar doe ook wat je zegt;
- Duidelijkheid, weten waar je aan toe bent, geeft rust. Zorg voor betere informatie en communicatie;
- Zorg voor een betere overgang van 18- naar 18+;
- Betrek jongeren en ouders bij het hulpverleningsplan en bij het jeugdbeleid. Luister naar jongeren en ouders;
- Zorg voor het oplossen van de wachttijden en wachtlijsten problematiek. Zorg er voor dat er gedurende de wachttijd een professional is die bij vragen in actie kan komen en die de regie over de voortgang houdt;
- Wees duidelijke over privacy, over met wie en waarom er gegevens gedeeld mogen worden.

In de derde kwartaalrapportage (oktober 2016) brengen wij u op de hoogte tot welke resultaten de aanbevelingen uit de verdiepingssessies hebben geleid.

Er staan nog vijf verdiepingssessie gepland voor het eind van 2016. Bent u geïnteresseerd om een verdiepingssessie met ouders en jongeren te organiseren in uw regio? Mail voor meer informatie naar [info@monitortransitiejeugd.nl](mailto:info@monitortransitiejeugd.nl).

## Informatievoorziening in de jeugdhulp

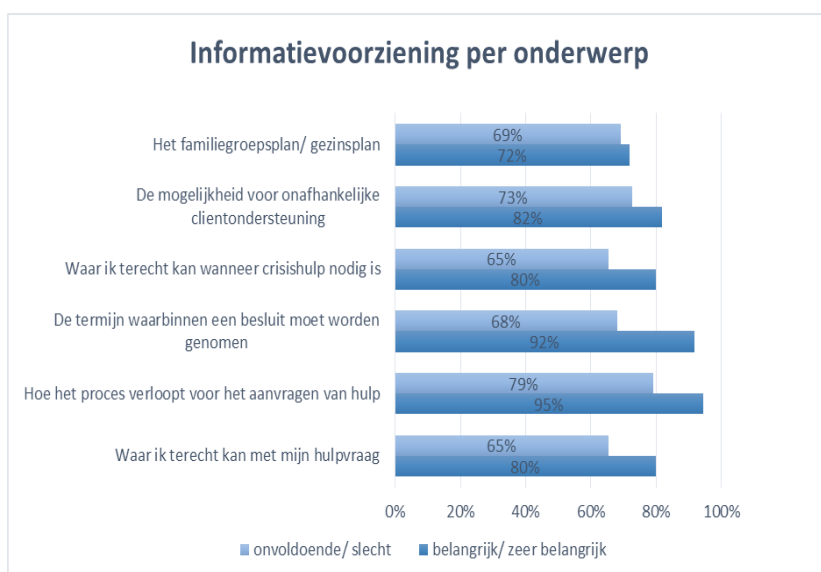
In de anderhalf jaar dat de Monitor Transitie Jeugd signalen ophaalt komt in elke rapportage terug dat melders zich niet geïnformeerd voelen. Er lijkt in het jeugdstelsel weinig aandacht te zijn voor informatie- en verwachtingsmanagement. Het tweede kwartaal van 2016 heeft de Monitor Transitie Jeugd een verdieping gemaakt op de informatievoorziening door een extra vragenlijst uit te zetten. In dit hoofdstuk vindt u de belangrijkste bevindingen.

Mei 2016 heeft de Monitor Transitie Jeugd een verdiepende vragenlijst uitgezet over het thema 'informatievoorziening'. In nog geen drie weken tijd is de vragenlijst 110 keer ingevuld. Naast de vragenlijst hebben de cliëntorganisaties hun achterban geraadpleegd over het onderwerp 'informatievoorziening'. Ook dit heeft geleid tot waardevolle informatie.

### Informatievoorziening nog niet op orde

Cliënten en ouders voelen zich niet goed geïnformeerd over de gang van zaken rondom jeugdhulp.

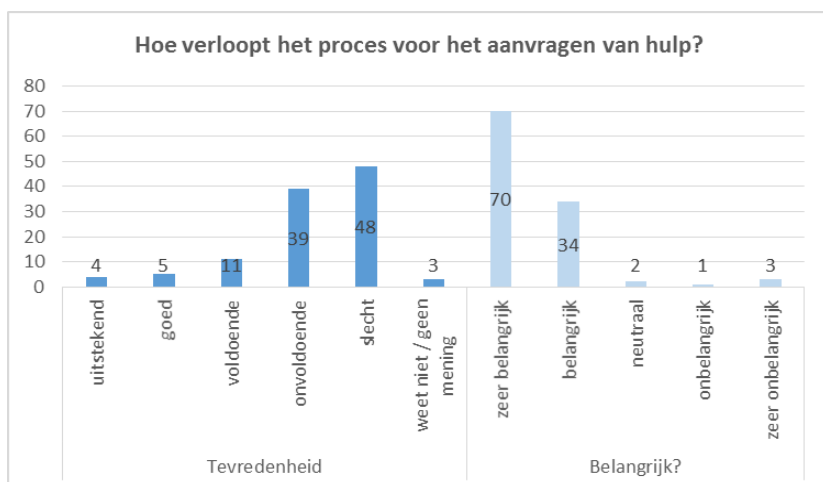
Op alle onderwerpen geeft meer dan 65% van de respondenten aan dat de informatievoorziening onvoldoende of slecht is. Uitschieter is de informatie rondom het proces voor het aanvragen van hulp. 95% geeft aan dit belangrijk te vinden, en 79% is onvoldoende of slecht geïnformeerd hierover.



Figuur 1: informatievoorziening per onderwerp

### Onduidelijkheid over het proces voor het aanvragen van hulp

Ouders en jongeren willen goed geïnformeerd worden over hoe het aanvragen van hulp verloopt. Ruim 100 respondenten geven aan dat dit (zeer) belangrijk is. 87 respondenten geven aan dat de informatievoorziening onvoldoende of slecht is rondom het proces van aanvragen.



Figuur 2: hoe verloopt het proces voor het aanvragen van hulp?

De juiste informatie over het proces draagt bij aan realistische verwachtingen, neemt onzekerheden weg en maakt voor cliënt en indicatiesteller duidelijk binnen welke termijnen er gehandeld dient te worden.

Duidelijkheid is belangrijk en biedt rust in de (vaak kwetsbare) gezinnen met een hulpvraag.

#### Aanbeveling:

- *Informeer niet alleen over de meest korte wachtlijst, maar ook welke aanbieder het beste past bij de hulpvraag. De cliënt kan zelf afwegen of hij langer wil wachten voor de meest passende hulp, of zo spoedig mogelijk geholpen wil worden.*
- *Wees duidelijk over wat er gebeurt met de gegevens van de cliënt. Zorg dat mensen geïnformeerd zijn over de privacy regelgeving, en de mogelijkheid tot opt-out regeling<sup>1</sup> met betrekking tot de diagnose-informatie.*

#### **Type informatie**

Aan welke informatie hebben cliënten en ouders dan precies behoefte? Uit de antwoorden blijkt dat mensen graag hele concrete informatie willen, zodat ze precies weten waar ze aan toe zijn. Hoe loopt het proces, wat is het tijdsplan? Maar ook: wat zijn mijn rechten en plichten en hoe wordt er omgegaan met mijn privacy? Daarnaast willen cliënten en ouders weten waar ze terecht kunnen met algemene vragen over jeugdhulp. Veel melders geven aan dat deze informatie nergens beschikbaar is en er ook niemand is die een antwoord kan geven. Soms voelen mensen zich afgescheept door de belofte dat ze worden teruggebeld, wat vervolgens niet gebeurt.

*'concrete info over contactgegevens gemeente om hulpvraag in te dienen. Hoe is het traject; welke stappen worden er doorlopen; wat kan ik verwachten; welke mogelijkheden zijn er; kan ik nog een PGB behouden; in hoeverre houd ik als ouder daadwerkelijk zelf de regie over de hulp die ik voor mijn kind ontvang; wat is het tijdsplan; Het is niet alleen belangrijk om te weten binnen welke termijn er een besluit genomen moet worden, maar het was ook prettig geweest om te weten hoe lang het daarna nog duurt voordat je de definitieve beschikking ontvangt en wanneer het besluit ingaat.'*

Ouder van kind (12 t/m 17 jaar)

#### Aanbeveling:

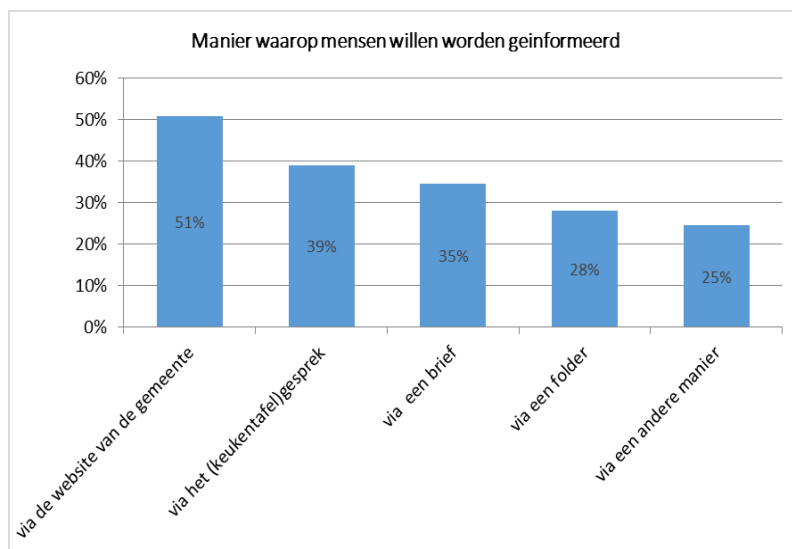
- *Bied pro actief onafhankelijke cliëntondersteuning aan (een recht vanuit de WMO). Informeer ouders via de website, met folders, maar ook mondeling tijdens het eerste contactmoment met het wijkteam (bijvoorbeeld in een eerste telefoongesprek).*
- *Wijs jongeren en ouders op de gevolgen van bepaalde keuzes. Bijvoorbeeld jongeren en/of ouders die verhuizen naar andere wijk krijgen te maken met ander een wijkteam/een andere hulpverlener; jongeren die 18 worden krijgen te maken met een eigen risico.*

---

<sup>1</sup> De opt-out regeling geeft cliënten de mogelijkheid om een verklaring te tekenen waarin zij aangegeven dat diagnostische gegevens niet automatisch mogen worden gedeeld op bijvoorbeeld facturen. Zonder verklaring worden gegevens wel gedeeld.

## Hoe willen cliënten geïnformeerd worden?

De meeste respondenten geven aan informatie over jeugdhulp te willen ontvangen via de website van de gemeente. Ook het keukentafelgesprek is voor veel respondenten een belangrijke plek om informatie te krijgen. Er moeten volgens de respondenten folders beschikbaar zijn, bijvoorbeeld in wachtruimtes bij de huisarts of het wijkteam. De meeste respondenten willen op verschillende manieren geïnformeerd worden, bij een mondelinge toelichting willen zij bijvoorbeeld de informatie kunnen nalezen. Naast de website, het keukentafelgesprek, brieven en folders zien de respondenten ook mogelijkheden om geïnformeerd te worden via een e-mail, een (digitale) nieuwsbrief, een stuk in de plaatselijke krant of via social media.



**Figuur 3: De manier waarop mensen willen worden geïnformeerd.**

### *Aanbeveling:*

- *Jongeren en ouders gaan er niet vanuit dat één persoon alles weet. Vertel als toegangsmedewerker/hulpverlener wanneer er zaken zijn die je uit moet zoeken of na moet vragen. Geef aan wanneer je op de vraag terugkomt en houd je hier aan (vertrouwen als basis).*

## Herkenning van de meldingen

Het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (vanaf eind 2015 AKJ – Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp) herkent de meldingen van de Monitor Transitie Jeugd. Het AKJ bereikt circa 7500 cliënten, waarvan 4000 jongeren.

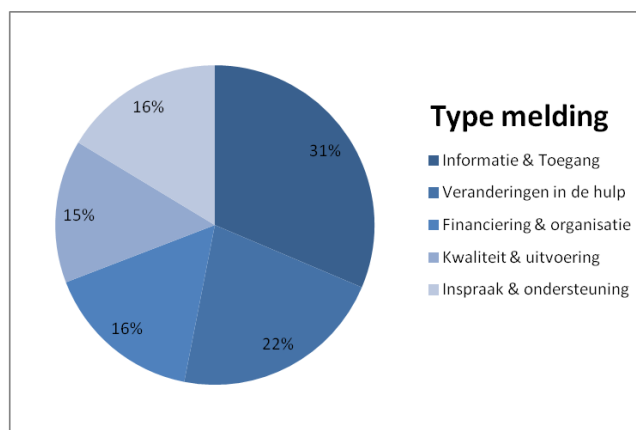
*“Vanuit het AKJ kunnen we zeggen dat er het meest geklaagd wordt over gebrekkige informatievoorziening. De meest voorkomende klacht is dat er volgens cliënten onvoldoende informatie is gegeven over het te volgen hulpverleningstraject. Het is cliënten dan bijvoorbeeld niet duidelijk wat het vervolg van een traject is en/of wie waarvoor verantwoordelijk is. Verder is het cliënten niet duidelijk hoe zij naar terugplaatsing van hun kind kunnen toewerken. Ook over het welzijn van de betrokken jeugdige geven cliënten vaak aan onvoldoende geïnformeerd te zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om ouders wiens kind uit huis is geplaatst die vinden dat zij onvoldoende informatie van de gezinsvoogd krijgen over hoe het met hun kind gaat. Een deel van deze klachten gaat over de rechten van de cliënt ten opzichte van de (jeugdzorg)instantie. Cliënten geven o.a. aan dat hen onvoldoende is uitgelegd wat hun rechten zijn als ouder met gezag.”*

## Meldingen kwartaal 2

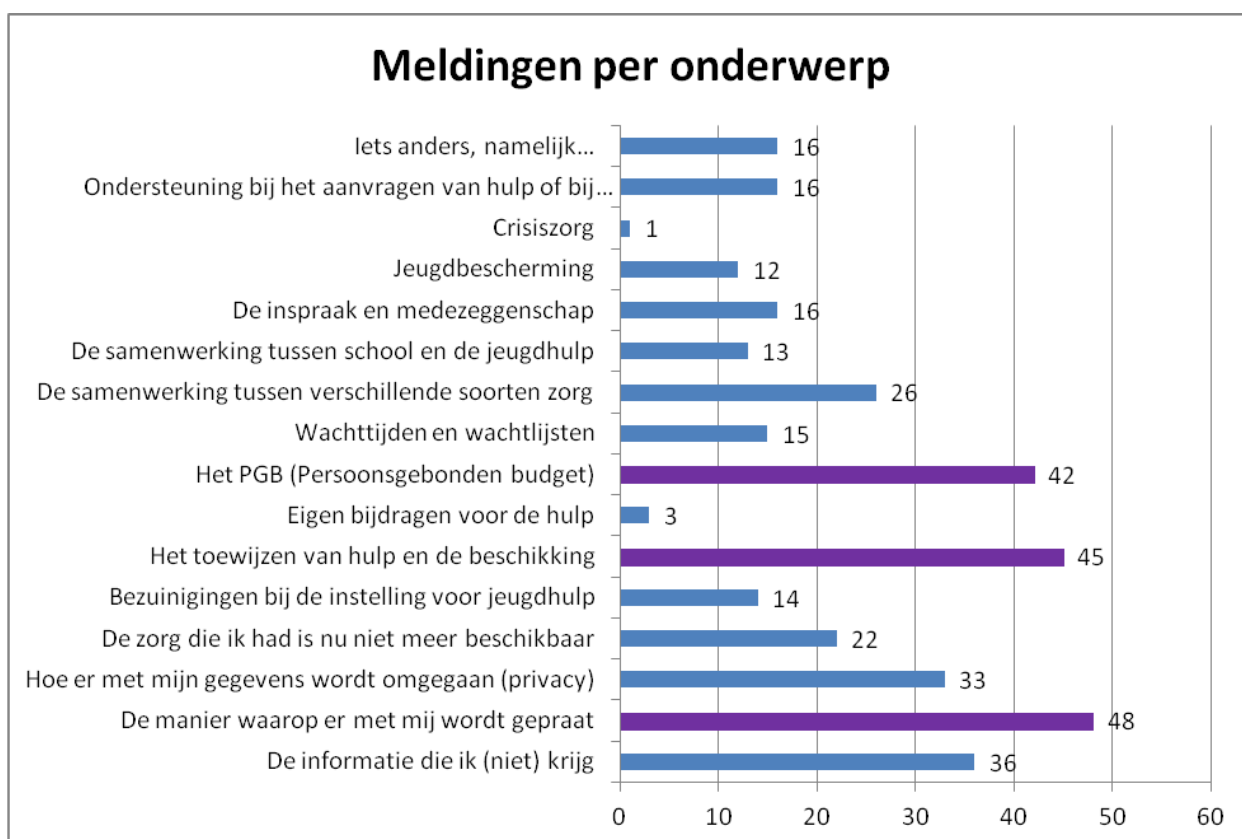
Melders kunnen op de website [www.monitortransitiejeugd.nl](http://www.monitortransitiejeugd.nl) een melding doen van hun ervaringen in de jeugdhulp. Er zijn vijf centrale categorieën waarmee zij hun melding kunnen duiden. Daarnaast kunnen melders hun meldingen specificeren op verschillende gebieden.

De Monitor Transitie Jeugd heeft in het tweede kwartaal 87 meldingen ontvangen van ouders, jongeren, professionals en andere betrokkenen. De meeste van deze meldingen gingen over knelpunten in de jeugdhulp van kinderen tussen de 12 en 17 jaar. Ouders hebben het meest gemeld, jongeren en kinderen het minst.

In kwartaal 2 gingen de meeste meldingen over 'informatie en toegang' en 'veranderingen in de hulp'.



Bij elke melding, kunnen melders een toelichting geven. Deze toelichting geeft een specifiek beeld van de onderwerpen waarover wordt gemeld. We gaan in op drie onderwerpen waarover veelvuldig gemeld is.





### **De manier waarop er met mij wordt gepraat - 48 meldingen**

Bejegening blijft volgens melders een groot probleem binnen de jeugdhulp. Ouders voelen zich niet gehoord en hun hulpvraag wordt niet centraal gesteld. Melders geven aan dat zijn een groot knelpunt ervaren in de afhankelijkheidsrelatie die zij hebben ten opzichte van professionals in het wijkteam. Door deze afhankelijkheid van het wijkteam voelen melders zich niet altijd vrij om een klacht in te dienen, indien zij zich onheus bejegend voelen.

Tevens geven veel melders aan het gevoel te hebben dat wijkteammedewerkers een dubbele agenda hebben wanneer het aankomt op het indiceren van hulp. De bezuinigingen in de jeugdhulp ervaren ouders als een perverse prikkel in de toewijzing van hulp. Dit komt de bejegening niet ten goede. Melders voelen zich niet gehoord en hebben niet het gevoel dat hun hulpvraag deskundig wordt onderzocht.

### **Het toewijzen van hulp en de beschikking – 45 meldingen**

45 melders hebben aangegeven dat zij problemen ervaren met de toewijzing van hulp en het krijgen van een beschikking. Het meest voorkomende probleem betreft het aanbodgericht handelen van het wijkteam. Ouders omschrijven in hun meldingen dat de hulp die het meest passend niet is ingekocht en zij enkel een indicatie voor ingekochte hulp krijgen, ook al is dit niet altijd de meest passende hulp. Daarnaast treffen ouders regelmatig wijkteammedewerkers die niet op de hoogte zijn van regels en procedures rondom het organiseren van hulp, zorg of ondersteuning. Gevolg hiervan is onnodig lang wachten, onzekerheid en problemen die verergeren.

### **Het persoonsgebonden Budget – 42 meldingen**

Zelf de zorg organiseren met een Persoonsgebonden Budget (Pgb) blijkt ook in het tweede kwartaal een knelpunt binnen de jeugdwet. Melders krijgen minder uren dan voorheen, lagere tarieven, of helemaal geen Pgb. Een veel voorkomend knelpunt is dat melders aangeven dat hulp uit het eigen netwerk niet meer betaald mag worden met een Pgb volgens de gemeente.

Een aantal melders schrijft voor een dichte deur te staan: de gemeente geeft aan dat financiering met een Pgb niet mogelijk is of neemt de aanvraag niet in behandeling.

## Opvallende casussen

*In dit hoofdstuk brengen we een aantal opvallende casussen in beeld die tekenend zijn voor de rest van de meldingen. Het gaat om meldingen over situaties, die in de nabije toekomst voor meer mensen een probleem kunnen gaan opleveren. We vinden het belangrijk om een dergelijk onderwerp vanuit de Monitor Transitie Jeugd aan te kaarten.*

### Aanbodgerichte werkwijze in de wijkteams

Uit de meldingen komt steeds vaker naar voren dat ouders en wijkteam er niet uitkomen om passende hulp te organiseren. De wijkteams werken volgens melders niet vraaggericht, hierdoor sluit de hulp niet aan bij de behoefte en de context van het gezin. Meer en meer melders geven aan dat het gezinsleven ontwricht raakt doordat zij geen passende, minder of helemaal geen hulp krijgen.

#### Casus

Ik ben al meer dan 3 maanden bezig met de herindicatie van mijn dochter. Nu stelt het wijkteam weer de voorwaarde dat ik binnen de geïndiceerde uren van de verschillende zorgverleners niet mag schuiven. Terwijl ik vorig jaar 3 keer de bevestiging heb gehad dat ik gezien de aard van de aandoening van mijn dochter (autisme) het budget flexibel in mag zetten. Er is geen sprake meer van maatwerk in de indicatie.

Als ouder ervaar ik enorme stress en strijd door deze situatie. Er wordt mij ook een schuldgevoel aangepraat doordat er nota bene in de indicatie staat dat het hier wel om gemeenschapsgeld gaat wat verantwoord moet worden besteed, telkens word ik hierop gewezen. Alsof ik dat als doorgewinterde zorgouder niet weet. Ik ervaar deze jeugdwet indicatie via het wijkteam als verschrikkelijk, ik slaap er niet meer van, ik ben zo langzamerhand overspannen van deze situatie. Het wijkteam handelt als zijnde superieur en slaat zelfs de adviezen van de hoofdbehandelaar (een Orthopedagoog) in de wind, ook zij komt er niet doorheen.

Het wijkteam moet luisteren en de ouders steunen in plaats van het alleen maar over geld hebben. Ik mis respect en vertrouwen!

*(Ouder van kind 12 t/m 17 jaar)*

De cliëntorganisaties horen deze signalen ook steeds vaker terug uit hun achterban. Niet het kind en het gezin staan centraal, maar het ingekochte zorgaanbod, de beleidsregels of het budget.

Daarentegen staat het aanbod minder centraal wanneer het gaat om deskundige, onafhankelijke cliëntondersteuning. Er zijn nog steeds gemeenten die dit niet op orde hebben. Er zijn geen cliëntondersteuners, ouders worden niet gewezen op hun recht hierop, of staan voor een dichte deur wanneer zij hierom vragen.

#### Casus

Het kennisniveau bij de gemeente is verschrikkelijk laag en men is alleen gericht op bezuinigen. Men wist bij het CJG in het najaar niet dat er onafhankelijk cliëntondersteuners moeten worden aangeboden als men hier om vraagt. Het hele circus van bezwaar kost heel veel tijd, tijd die ik liever aan mijn 2 kinderen met ASS besteed.

Gebrek aan kennis en inzicht in problematiek en procedures. Er heerst bezuinigingsdrang. Er wordt alleen maar naar de korte termijn gekeken en niet naar de kosten op langere termijn als kinderen zich niet goed kunnen ontwikkelen. Het kost me als ouder heel veel meer werk nu de transitie ingegaan is en dan heb ik het nog niet over de extra werkzaamheden door bureaucratie bij organisaties.

*(Ouder van kind 12 t/m 17 jaar)*

### **Kwetsbare jongeren die 18 jaar worden**

Voor kwetsbare jongeren is de 18<sup>e</sup> verjaardag een moment waarop er zorgen zijn over de continuïteit van hulp of ondersteuning. In verschillende meldingen geven melders aan zich ernstige zorgen te maken over hun (pleeg)kinderen die 18 jaar worden. De jeugdhulp voor deze groep houdt op en de ondersteuning uit de WMO blijkt in de praktijk niet voldoende om de jongeren te ondersteunen. Jongeren zijn in jeugdhulpinstellingen om verschillende redenen nog onvoldoende voorbereid om na hun 18<sup>e</sup> zelfstandig door te kunnen.

Zij vallen in de gaten tussen de jeugdwet, Wmo, zorgverzekeringswet en de participatiewet. Het lokale veld is niet toegerust om deze jongeren te bieden wat zij nodig hebben om een zoveel mogelijk zelfredzaam leven te leiden met de verworven rechten, plichten en vrijheden als volwassenen.

De transities zouden een meer integraal aanbod teweeg brengen, om aan te sluiten bij de behoeften van de cliënt. Echter voor de groep (kwetsbare) jongeren is hiervan nog geen sprake.

#### **Casus**

Mijn zoon is 18 jaar. De indicatie voor pleegzorg vervalt binnenkort. De pleegouders, mijn zoon en ik krijgen graag vervolghulp via een Kamers met Kansen Project, dit komt niet van de grond. Nu moeten we de vervolghulp aanvragen bij de gemeente. Helaas is de tendens in deze regio dat gemeenten weigeren te betalen voor goede vervolghulp. Het enige wat beschikbaar is, is een paar uurtjes Wmo ondersteuning. Dit is voor onze zoon niet voldoende. Hij heeft te veel problematiek om zomaar ervan uit te kunnen gaan dat hij het met een paar uurtjes Wmo wel redt. Dat gaat mis.

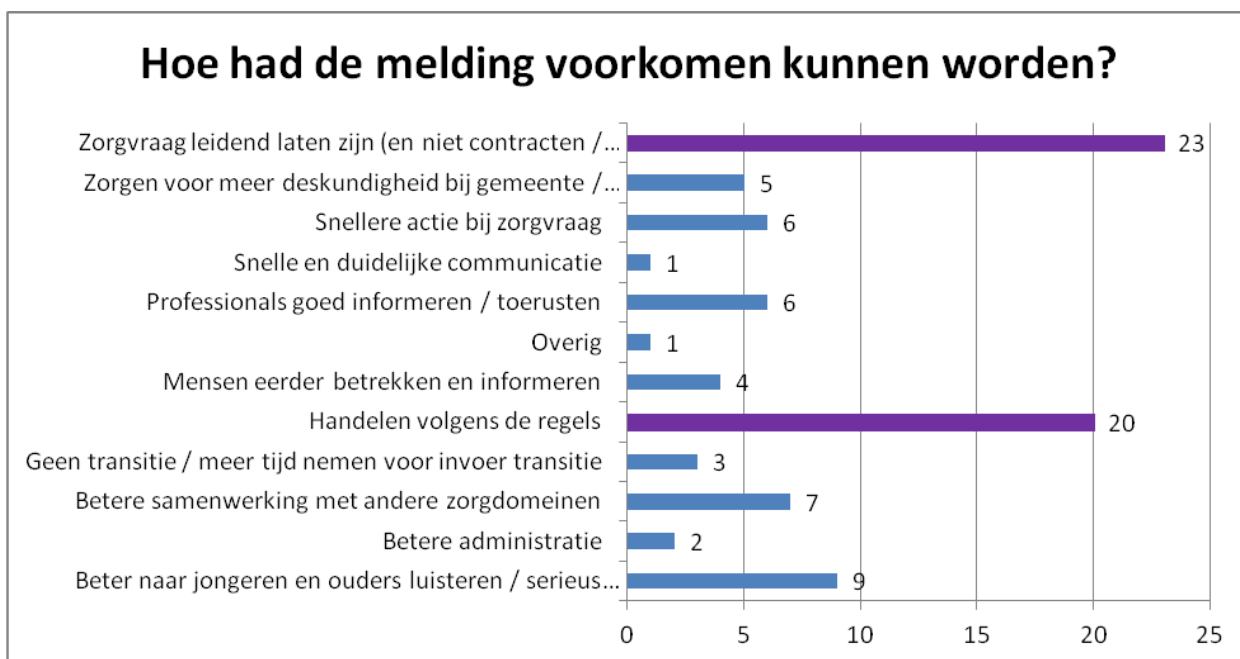
Ik maak me niet alleen zorgen over mijn eigen zoon, maar over alle jongeren in de jeugdhulp die 18 jaar worden en waarvoor gemeenten de broodnodige vervolghulp weigert te betalen. Ik vraag me af of ze door hebben hoeveel jongeren ze hiermee min of meer veroordelen tot bestaan als zwerfjongere. Dit is niet voor niets een kwetsbare groep. De jongeren krijgen niet voor niets jeugdhulp. Door ze na de 18 jaar met een paar uurtjes Wmo op straat te gooien, gooi je het kind met het badwater weg, komen ze via de achterdeur vanzelf in duurdere zorgvormen weer terug, zwerven ze, hebben ze schulden, zijn ze wellicht verslaafd enzovoort. Ik doe graag de oproep aan de Monitor Transitie Jeugd om de 18+ jeugdhulp goed in de gaten te houden. Als het in deze regio zo mis dreigt te gaan met deze doelgroep is dat waarschijnlijk in andere regio's ook het geval.

*(Ouder van kind 18 t/m 24 jaar)*

## Tips van de melders en aanbevelingen

Veel melders hebben op basis van hun ervaringen goede en waardevolle tips gegeven bij hun melding. De tips en aanbevelingen van melders kunnen bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdhulp. Op basis van de tips heeft de Monitor Transitie Jeugd 3 aanbevelingen geformuleerd.

Melders omschrijven vaak erg duidelijk hoe hun melding voorkomen had kunnen worden. De onderstaande grafiek geeft een overzicht van hoe melding voorkomen had kunnen worden.



### Laat de zorgvraag leidend zijn (en niet contracten / financiën)

Het zijn de (inkoop)contracten en de financiële druk die melders zien als groot knelpunt bij het indiceren van passende zorg. Meer en meer melders geven aan dat de geïndiceerde hulp niet (geheel) aansluit bij de zorgvraag en dat contracten en financiën hierop van grote invloed zijn. Cliënten hebben weinig tot geen keuze. Adviezen van deskundige behandelaars worden in de wind geslagen en waardevolle ervaringen uit het verleden worden niet betrokken bij het indiceren. Melders geven aan dat indien er meer aandacht voor de concrete hulpvraag is, en de deskundigheid bij de wijkteammedewerkers groter is, er meer passende en daarmee ook effectievere hulp ingezet kan worden.

### Handelen volgens de regels

Melders geven aan dat als er 'volgens de regels' wordt gehandeld dat de melding voorkomen had kunnen worden. Met regels bedoelen melders wetgeving, afspraken en procedures.

In veel gevallen krijgen melders onvoldoende informatie over de procedures, hun rechten en plichten. Melders geven aan niet te weten waar ze aan toe zijn.

Ook komen er meldingen waarin wordt aangegeven dat de ouder zelf wel op de hoogte is van de procedures, rechten en wetgeving, maar dat ze te maken krijgen met een medewerker die niet op de hoogte is. Er wordt aangegeven dat indien de (wijkteam)medewerkers zouden handelen volgens de regels (en wetten), en hun procedures en afspraken helder zouden communiceren met de cliënt het knelpunt voorkomen had kunnen worden.

### **Aanbevelingen voor gemeenten, beleidsmakers en wijkteams**

Uit de meldingen van ouders, jongeren, professionals en andere betrokkenen heeft de Monitor Transitie Jeugd drie aanbevelingen geformuleerd. Aanbevelingen voor gemeenten, beleidsmakers en wijkteams om de nog steeds voorkomende problemen in de jeugdhulp te verbeteren.

#### **Aanbeveling 1**

*Zorg voor heldere informatie over de toegang tot jeugdhulp, informeer ouders over het proces, de termijnen, het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning en de klachten- en bezwaarprocedures.*

#### **Aanbeveling 2**

*Zorg dat de informatievoorziening op orde is: gebruik verschillende manieren naast elkaar om ouder te informeren. Mondeling in het keukentafelgesprek en/of via de website of in een folder.*

#### **Aanbeveling 3**

*Zorg voor deskundige medewerkers die met aandacht voor de behoefte van de cliënt en los van financiële prikkels de hulpvraag kunnen onderzoeken en verdiepen.*

## **Ter afsluiting**

*In deze rapportage zijn knelpunten benoemd naar aanleiding van de meldingen die we hebben ontvangen via de Monitor Transitie Jeugd. Naast het rapporteren in deze kwartaalrapportage, hebben de bij de monitor betrokken ouder- en cliëntenorganisaties ook op andere manieren de meldingen van ouders, jongeren, professionals en betrokkenen onder de aandacht gebracht.*

## **Volgende rapportage**

De Monitor Transitie Jeugd blijft tot eind 2016 meldingen verzamelen en rapportages uitbrengen. Over een aantal onderwerpen, zoals informatievoorziening en toegang tot jeugdhulp komen sinds de start van de monitor veel meldingen binnen. In de komende rapportage zullen we dieper ingaan op deze onderwerpen, om de achterliggende oorzaken in beeld te brengen. We gaan deze onderwerpen verdiepen door middel van verdiepingssessies met jongeren, ouders en betrokkenen en de input uit activiteiten van ouder- en cliëntorganisaties.

De volgende rapportage verschijnt oktober 2016. Wilt u tussentijds op de hoogte blijven van de Monitor Transitie Jeugd, dan kunt u zich [hier](#) inschrijven voor de nieuwsbrief.

Bent u een ouder, jongere, professional of andere betrokkene, en wilt u een melding doen van knelpunten in de jeugdhulp? Ga naar <http://www.monitortransitiejeugd.nl/uw-melding>