



- 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 1

Een overzicht van de meldingen van januari t/m maart 2016



De Monitor Transitie Jeugd is een initiatief van

Rapportage Monitor Transitie Jeugd Kwartaal 1, 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.*

Eerste beeld van 2016

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.

Algemeen

De Monitor Transitie Jeugd heeft in het eerste kwartaal van 2016 109 meldingen ontvangen over knelpunten in de jeugdhulp van ouders, jongeren, professionals en andere betrokkenen. De meeste van deze meldingen zijn ingediend over knelpunten in de jeugdhulp voor kinderen tussen de 12 en 17 jaar. Ouders hebben het meest gemeld, jongeren en kinderen het minste. De 109 meldingen staan niet op zichzelf. Bij de monitor betrokken ouder- en cliëntorganisaties zijn in het eerste kwartaal vergelijkbare meldingen en casuïstiek binnen gekomen.

In week 7 is er een piekmoment in de monitor. In deze week zijn 42 van de 109 meldingen binnengekomen. Deze piek valt te verklaren door het uitbrengen van de jaarrapportage 2015 van de Monitor Transitie Jeugd. In de media is op verschillende manieren aandacht besteed aan deze rapportage. Dit is opgepikt door ouders, jongeren en andere betrokkenen, zij zijn direct hun knelpunten gaan melden.

Soort meldingen

Net als in 2015 zien we in het eerste kwartaal van 2016 dat de meeste meldingen over de toegang tot jeugdhulp gaan. ‘Het toewijzen van de hulp en de beschikking’ en ‘de informatie die melders (niet) krijgen’ zijn de twee grootste redenen om te melden. Melders noemen in veel gevallen ook ‘de manier waarop er met mij wordt gepraat’ als reden tot melding. Zij voelen zich niet gehoord en niet betrokken bij de toewijzing van jeugdhulp.

Ernstige ontwikkelingen zien wij bij melders die aangeven dat er geen passende hulp wordt geboden en dat het aanbod van gecontracteerde zorgaanbieders in de gemeente en het budget leidend lijkt te zijn. Melders merken op dat er gemeenten zijn die de inzet van een Persoonsgeboden Budget ontmoedigen, en sturen op Zorg in natura. Terwijl hiermee niet altijd de meest passende hulp ingezet wordt.

De problematiek die melders omschrijven in hun meldingen aan de Monitor Transitie Jeugd staat niet op zichzelf. De Kinderombudsman rapporteert vergelijkbare signalen in zijn derde voortgangsrapportage¹ en benoemt een 7-tal uitgangspunten om te komen tot passende zorg in de Handreiking complexe zorg². “Organisatorische problemen, staan snelle en samenhangende hulp voor kinderen vaak nog in de weg”, aldus de Kinderombudsman. Het centraal stellen van de zorgbehoeften en de mogelijkheden van de ouders is een uitgangspunt welke de melders in de meldingen van de Monitor Transitie Jeugd ook keer op keer omschrijven.

Aanbevelingen

- 1:** Sluit aan bij de oplossingsrichting van de ouder en het kind bij de vraag om jeugdhulp;
- 2:** Zorg voor een passend aanbod van jeugdhulp, betrek ouders en jongeren bij het inkoopproces voor 2017;
- 3:** Stel het belang van het kind voorop: laat kinderen niet wachten, en organiseer vervangende zorg waar nodig.

¹ Derde monitor over de toegang en kwaliteit van de jeugdhulp (*De Kinderombudsman, 18 maart 2016*)

² Handreiking Complexe zorg (*De Kinderombudsman, 18 februari 2016*)

Ernstige casussen

We beginnen deze rapportage met de ernstige casussen vanuit het meldpunt. Met ernstige casussen bedoelen we meldingen over situaties 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 belangrijk om een dergelijk onderwerp vanuit de Monitor Transitie Jeugd vroegtijdig aan te kaarten.

De samenwerking tussen verschillende soorten zorg

Het aantal meldingen over de samenwerking tussen verschillende soorten zorg is in het eerste kwartaal toegenomen ten opzichte van 2015. Uit de casuïstiek binnengekomen bij de Monitor Transitie Jeugd en bij de aangesloten ouder- en cliëntenorganisaties blijkt dat integraal werken rondom het gezin nog niet van de grond komt. Melders geven aan dat dit lijkt te komen door een gebrek aan kennis over de relevante wetgeving. Er wordt met kinderen geschoven tussen de Jeugdwet, de Wet Langdurige zorg en de Zorgverzekeringswet. Betrokken partijen kennen hun taken, verantwoordelijkheden en procedures onvoldoende om het kind zo spoedig mogelijk van noodzakelijke hulp te voorzien aldus de melders.

De veelheid aan wetten, met de daarbij behorende organisaties en loketten heeft voor ouders negatieve gevolgen. Zo blijkt uit de meldingen dat zij veel tijd kwijt zijn aan het organiseren van zorg, maar ook zijn er kinderen die door slechte samenwerking tussen organisaties onderling en tussen gemeenten onnodig lang moeten wachten op hulp of zorg en problemen bij het kind en het gezin verergeren.

Casus

Alle kennis en continuïteit die nodig is voor mijn kind op het gebied van autisme en trauma ontbreekt bij het sociaal team. Inmiddels zijn er 10 gesprekken geweest, en diverse malen met alle betrokken partijen. Dat zijn 17 personen. Goede oplossingen blijven ver te zoeken.

Na een beschikking van drie maanden nu een beschikking van een jaar PGB. Voor het afgeven van de beschikking moest ik eerst de getekende arbeidsovereenkomst met hulpverleners aanleveren. Hoe kan ik een overeenkomst afsluiten terwijl ik nog geen beschikking heb? Zes maanden na aanvraag had ik eindelijk de beschikking maar helaas ook nu weer problemen. Geen vervoer terwijl mijn kind niet zelfstandig kan reizen. Bij de beschikking kreeg ik ook de opdracht dat alles in een digitaal dossier gedeeld moet worden. Hier ben ik het als ouder niet mee eens.

(Ouder over kind 12 t/m 17 jaar)

Casus

De gemeente zegt dat alleen Zorg in natura geleverd mag worden. Echter is er geen passende hulp via Zorg in natura beschikbaar voor mijn kinderen. Ik ben nu al 4 maanden bezig om zorg voor onze 2 kinderen in de gemeente te krijgen op basis van een beschikking die we eind 2014 hebben gekregen.

(Ouder over kind 4 t/m 11 jaar)

Het aanbod van hulp leidend, niet de behoefte

In het eerste kwartaal valt op dat meer en meer melders aangeven dat ambtenaren en wijkteammedewerkers keuzes maken die niet gebaseerd zijn op wat het gezin en het kind nodig heeft, maar op basis van de beschikbare hulp. Er wordt aangegeven het krijgen van hulp langer duurt dan nodig. In veel meldingen komt terug dat gestuurd wordt op het afnemen van zorg middels Zorg in natura, in plaats van PGB. Het PGB wordt sterk ontmoedigd.

Veel melders noemen de sturing op Zorg in natura een groot knelpunt in het krijgen van passende zorg. Voor sommige melders betekende dit dat zij naar een andere zorgverlener moesten of dat het aanbod niet (geheel) passend was voor hun kind.

Zorgelijk zijn de signalen over de spanning tussen het aanbod van de gemeente en de vraag van ouders. In het verlengde daarop de sturing van gemeenten op Zorg in Natura.

De transformatie doelen van de decentralisatie waarbij wordt ingezet op sneller jeugdhulp op maat en hulp dichtbij het gezin, staan haaks op deze praktijkvoorbeelden.

Casus

Mijn zoon (11) heeft PDD-NOS en moest in 2015 gedwongen naar een andere behandelaar in verband met de nieuwe jeugdwet en contracten met de gemeente. Hij moest opnieuw beginnen met contact maken.

Hierdoor verergerden de problemen van mijn zoon, hij ontwikkelde angst en werd suïcidaal. Hij had dringend dagbehandeling nodig, zo beaamde de ouderbegeleider, psychiater, huisarts en school. Ons kind moet op de wachtlijst, die 8 maanden is.

(Ouder over kind 4 t/m 11 jaar)

Onnodig lang wachten op hulp en zorg

Uit de meldingen blijkt dat er regelmatig kinderen de dupe zijn van organisatorische problemen. Vooral het lange wachten op passende hulp blijft een groot knelpunt.

Procedures zijn niet duidelijk, er is een wachtlijst voor de ingekochte zorg of het is niet duidelijk wie de zorg moet betalen.

Wij maken ons grote zorgen om de kinderen en gezinnen bij wie problemen verergeren en ouders overbelast dreigen te raken, doordat zij vastlopen bij de toegang tot jeugdhulp. Een kind of gezin mag in geen geval de dupe worden van een knelpunt in het proces.

Casus

Eind van het jaar heeft onze gemeente hulp ingekocht via de centrumgemeente. De maximaal acht weken die voor het ontvangen van een besluit staan zijn ruimschoots overschreden. Reden hiervoor bleek: teveel dossiers die nog afgehandeld moesten worden. Ondertussen duurt de situatie bij ons in huis voort. Onbegrijpelijk dat wij moeten wachten op zorg, die gewoon al klaar staat om te starten, vanwege een administratieve handeling. Ik vraag me werkelijk af of de mensen enig benul hebben van de impact die dit heeft op ons kind en op ons als ouders.

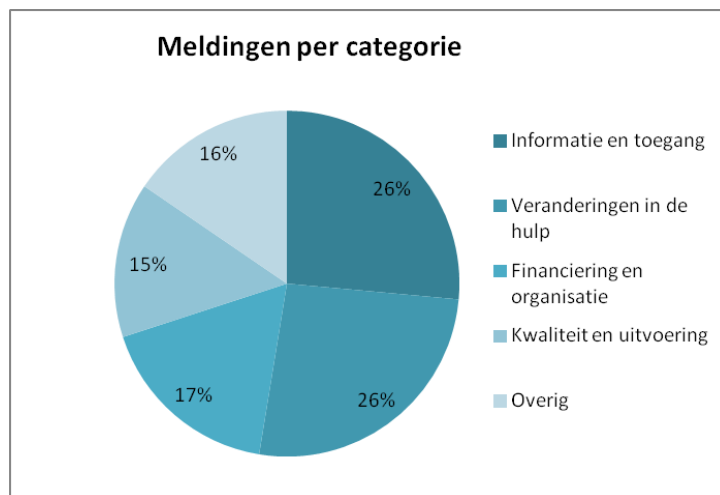
(Ouder over kind 4 t/m 11 jaar)

Waarover wordt gemeld?

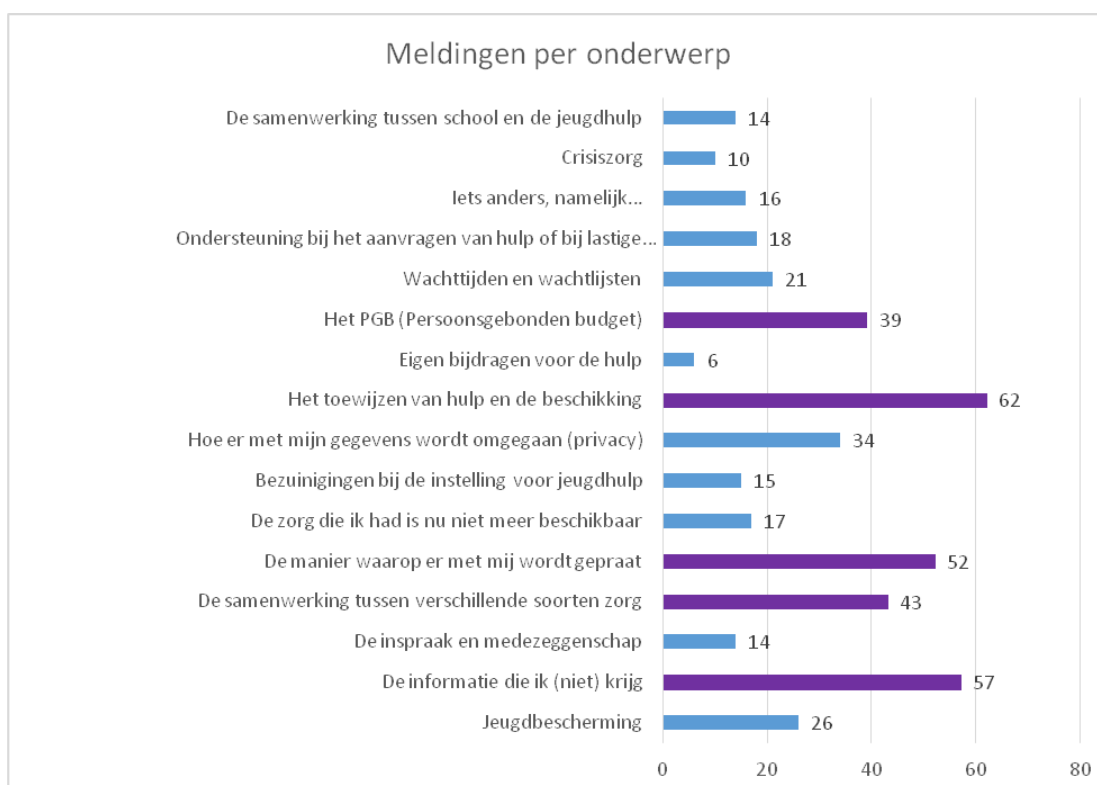
Melders kunnen op de website www.monitortransitiejeugd.nl een melding doen van hun ervaringen in de jeugdhulp. Er zijn vijf centrale categorieën waarmee zij hun melding kunnen duiden. Figuur 1 geeft een beeld van de meldingen per categorie.

Begin 2016 zijn de meeste meldingen gedaan over 'informatie en toegang' en 'veranderingen in de hulp'. Dit beeld is vergelijkbaar met de meldingen die zijn gedaan in 2015.

Een nadere specificatie laat zien dat veel melders knelpunten ervaren rondom *het toewijzen van de hulp en de beschikking en de informatie die zij (niet) krijgen*. Daarnaast hebben veel melders *de manier waarop er met hen wordt gepraat* aangemerkt als een knelpunt.



Ten opzichte van eerdere rapportages zien wij een stijging in de meldingen over de *samenwerking tussen verschillende soorten zorg*. **Figuur 1 Meldingen per categorie**



Figuur 2 Meldingen per onderwerp

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

Volgende week komt mijn zoon (16) weer thuis na opname in GGZ- instelling die, ondanks alle goede begeleiding, niet echt gebracht heeft wat we hoopten. Ik heb al vroeg bij de gemeente aan de bel getrokken om weer beschikking te regelen voor de zorginstelling waar hij tot nog toe het beste op zijn plek is.

Begin dit jaar heb ik een keukentafelgesprek gehad, maar de beschikking is nog steeds niet rond. Dan te bedenken dat we minder dan een jaar geleden ook al bijna dezelfde beschikking hadden.

(Ouder over kind 12 t/m 17 jaar)

Het toewijzen van hulp en de beschikking - 62 meldingen

Uit de toelichting van de melders blijkt dat lang wachten veelvuldig wordt genoemd als knelpunt. Sommige kinderen en jongeren moeten weken, of maanden wachten tot zij passende hulp toegewezen krijgen. Onzorgvuldigheid is een thema dat als een rode draad door de meldingen loopt: bijvoorbeeld wijkteammedewerkers die hun afspraken niet nakomen, gegevens die niet volgens de regels worden gedeeld of het niet gedegen onderzoeken van de hulpvraag.

Opvallend veel meldingen gaan over het Persoonsgebonden budget (PGB) en Zorg in Natura (ZiN). Melders krijgen geen PGB van hun gemeente of krijgen een te laag PGB.

De informatie die ik (niet) krijg - 57 meldingen

Uit deze meldingen blijkt dat melders vinden dat zij lang wachten en onvoldoende geïnformeerd zijn. Als reden voor het lange wachten geven melders aan: toenemende bureaucratie bij de gemeenten en onvoldoende kennis van regels en procedures bij de wijkteams. Melders vinden dat zij onvoldoende worden meegenomen in de procedure en termijnen worden volgens de melders fors overschreden. Ook voelen zij zich niet betrokken bij de informatie die wordt gedocumenteerd (dossiers) en gedeeld, en zij voelen zich niet voldoende geïnformeerd en buiten spel gezet bij de samenwerking rondom hun hulpvraag. Ze vinden dat er niet zorgvuldig wordt gehandeld.

Zoon (12 jaar) van gescheiden ouders zit in een traject in verband met problematiek thuis en de problemen hierdoor op school. Vader en moeder hebben beide gezag over de zoon. Ondanks herhaaldelijk verzoek komt de behandelaar beloftes niet na en informeert niet beide ouders over de voortgang van hun zoon.

Vader is erachter gekomen dat de behandelaar een formele melding heeft gedaan bij Veilig thuis, echter is er niets gedaan om de veiligheid van de kinderen na de melding te garanderen. Tevens hebben zij nagelaten de vader van het kind te informeren over de verslechterde situatie van zijn zoon.

(Ouder over kind 12 t/m 17 jaar)

De manier waarop er met mij wordt gepraat - 52 meldingen

Veel meldingen komen binnen van melders die de manier waarop er met hen wordt gesproken als onprettig ervaren.

Uit de meldingen blijkt dat ouders, meer betrokken willen zijn bij het toewijzen van hulp en de beschikking. Ouders geven aan dat hun (jarenlange) ervaringskennis niet wordt meegenomen in de wegging van de gemeente. In de hulpverlening storen de melders zich aan de houding van hulpverleners, die de regie over het gezin lijken over te nemen.

Algemene informatie over de meldingen

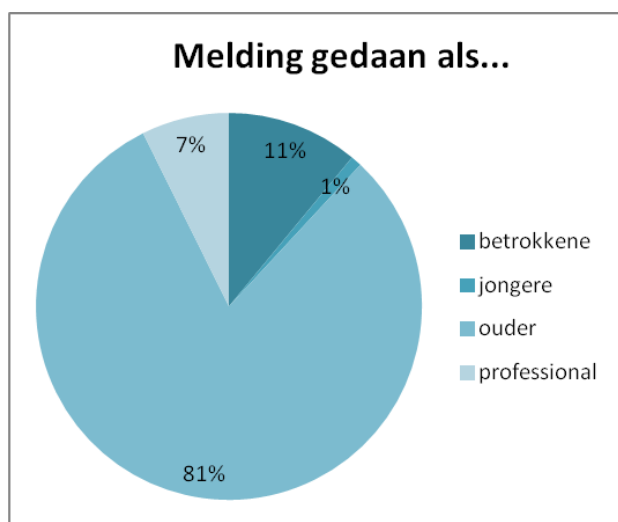
In het eerste deel van deze rapportage is ingegaan op de inhoud van de meldingen. In dit tweede deel geven we een algemene beschrijving van de meldingen die in het eerste kwartaal binnenkwamen.

Wie is de melder?

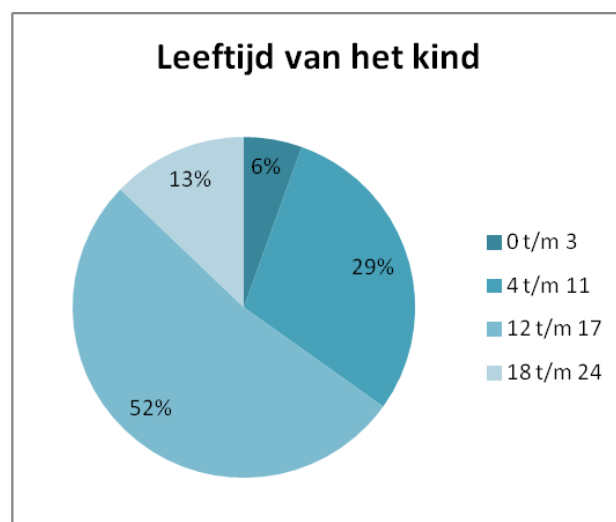
In kwartaal 1 van 2016 zijn 109 meldingen binnengekomen bij de Monitor Transitie Jeugd. De meeste van deze meldingen zijn, ingediend over knelpunten in de jeugdhulp voor kinderen tussen de 12 en 17 jaar. 81% van de meldingen wordt gedaan door ouders. Opvallend is dat slechts 1% van de meldingen afkomstig is van een jongere zelf.

Uit welke jeugdzorgregio's komen de ervaringen?

De meest actieve melders zijn in het eerste kwartaal van 2016 te vinden in de jeugdzorgregio's³ Haaglanden, Noord- Limburg, Groningen en Amsterdam- Amstelland. Een uitsplitsing van meldingen naar jeugdhulpregio is te zien in de bijlage figuur 5.



Figuur 3 Melding gedaan als...



Figuur 4 Leeftijd van het kind

³ Jeugdhulpregio's zijn samenwerkingsverbanden van gemeenten, gericht op de decentralisatie jeugdzorg. Alle gemeenten maken deel uit van een samenwerkingsverband.

Tips van de melders en aanbevelingen

Veel melders hebben op basis van hun ervaringen goede en waardevolle tips die de kwaliteit van de jeugdhulp kunnen verbeteren. Op basis van de tips heeft de Monitor Transitie jeugd 3 aanbevelingen geformuleerd.

Zij geven aan dat indien er beter naar de jongere of ouder was geluisterd, als zij serieus waren genomen, het knelpunt zich niet had voorgedaan. Ook is volgens de melders meer deskundigheid bij gemeente en/of het wijkteam een belangrijk aspect om knelpunten te voorkomen.

Professionals moeten volgens de melders meer werken volgens landelijke standaarden⁴. Knelpunten hadden voorkomen kunnen worden als de deskundigheid van de medewerker op een beter niveau was, zowel zorginhoudelijk als over procedures en regelgeving.

Ook willen melders dat het Persoonsgebonden Budget gelijk gesteld wordt aan Zorg in natura. Veel melders geven aan indien zij de mogelijkheid hadden gekregen om de zorg zelf te organiseren via een PGB dat zij meer passende hulp hadden gekregen.

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.

De aanbevelingen sluiten aan bij de die melders hebben gegeven.

Aanbeveling 1

Sluit aan bij de oplossingsrichting van de ouder en het kind bij de vraag om jeugdhulp.

Aanbeveling 2

Zorg voor een passend aanbod van jeugdhulp, betrek ouders en jongeren bij het inkoopproces voor 2017.

Aanbeveling 3

Stel het belang van het kind voorop: laat kinderen niet wachten, en organiseer vervangende zorg waar nodig.

⁴ Zoals werken volgens de Richtlijnen Jeugdhulp en jeugdbescherming (2016, <http://www.richtlijnenjeugdhulp.nl/>)

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.

De directies van de bij de Monitor Transitie Jeugd betrokken organisaties en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport hebben op basis van de meldingen het eerste jaar na de transitie van de jeugdhulp geëvalueerd. De ouder- en cliëntenorganisaties hebben op basis van de meldingen uit de Monitor Transitie Jeugd de Tweede Kamer gewezen op het probleem waar veel melders tegenaan lopen, vastlopende processen waardoor het bieden van passende hulp stagneert. Staatssecretaris Van Rijn heeft toegezegd nog voor de zomer met ouder- en cliëntenorganisaties om tafel te gaan, om samen te komen tot een passende oplossing.

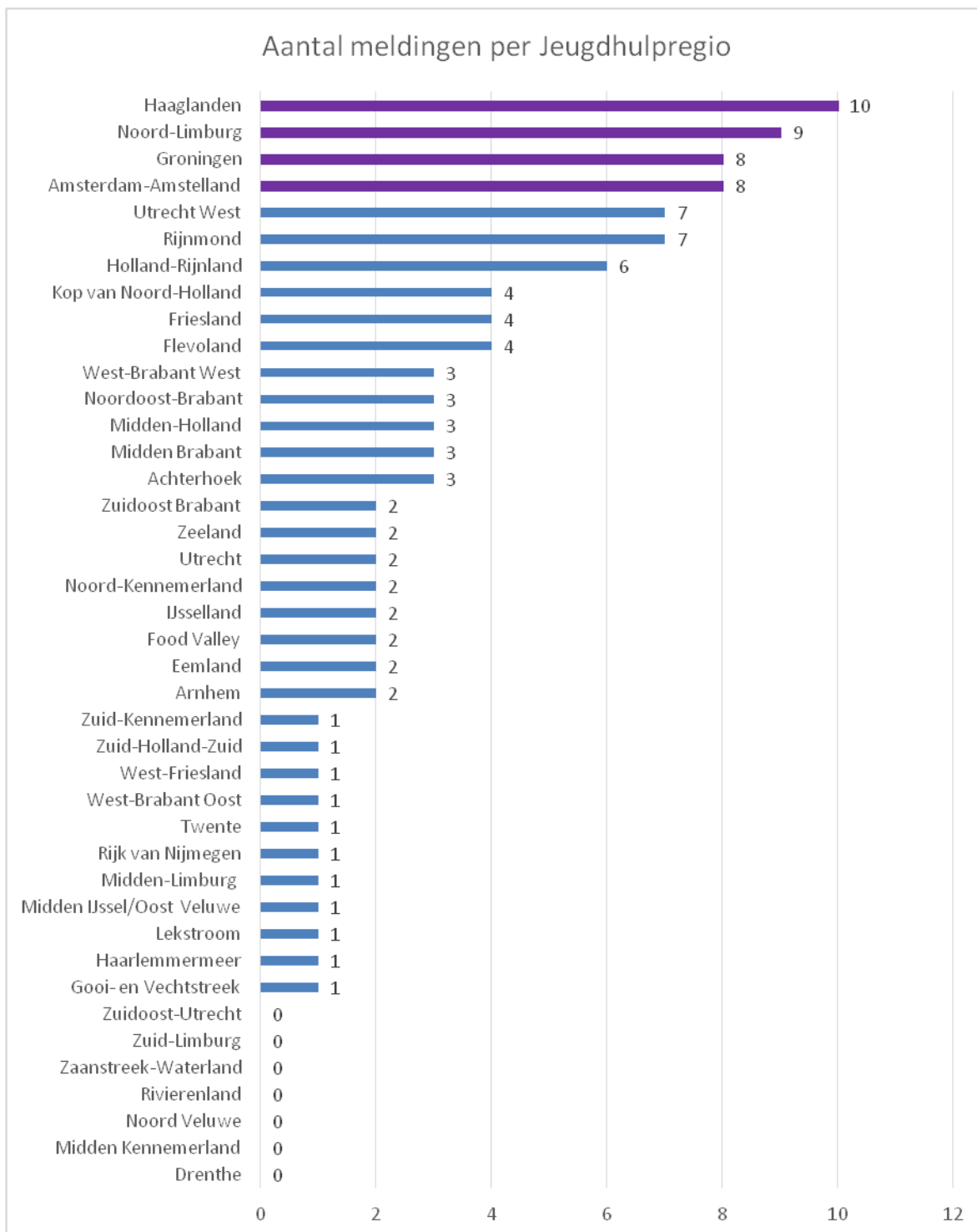
Volgende rapportage

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 juli 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>

Bijlage



Figuur 5 Aantal meldingen per jeugdhulpregio