

# Rapportage Monitor Transitie Jeugd

## Kwartaal 2, 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).*

### De Monitor Transitie Jeugd

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.

De eerste rapportage verscheen begin april. Hieruit bleek, dat de informatievoorziening over de jeugdhulp niet goed georganiseerd was. Ouders werden vaak doorverwezen van de ene afdeling binnen de gemeente naar de andere, of van wijkteammedewerker naar zorgprofessional, of van zorgprofessional naar gemeente en andersom. Naast informatievoorziening en het toewijzen van de hulp, kwamen in kwartaal 1 van 2015 de meeste meldingen binnen over de manier waarop er met mensen werd gecommuniceerd. Melders vonden met name, dat ze te laat informatie ontvingen en te laat werden betrokken bij beslissingen rondom de hulpverlening.

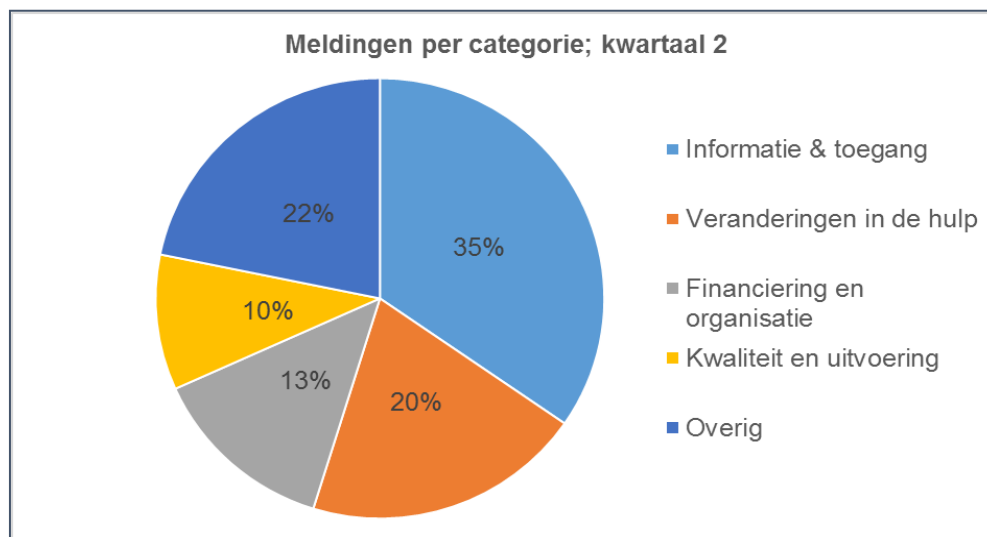
In deze tweede rapportage van de Monitor Transitie Jeugd geven we informatie over de meldingen die binnenkwamen in het tweede kwartaal van 2015. Op hoofdlijnen blijkt dat de problemen die we in kwartaal 1 signaleerden nog niet zijn opgelost. De onderwerpen waar de meeste meldingen over binnen kwamen, zijn gelijk gebleven. Daarnaast kwamen in de loop van kwartaal 2 meer schrijvende meldingen binnen over situaties waarin zaken echt niet goed gaan.

We beginnen deze rapportage met een overzicht van de meldingen: over welke onderwerpen wordt gemeld en over welk soort hulp binnen de jeugdhulp? Daarna volgt een beschrijving van algemene informatie over de meldingen. We sluiten af met tips voor verbeteringen.

*De Monitor Transitie Jeugd is een initiatief van*

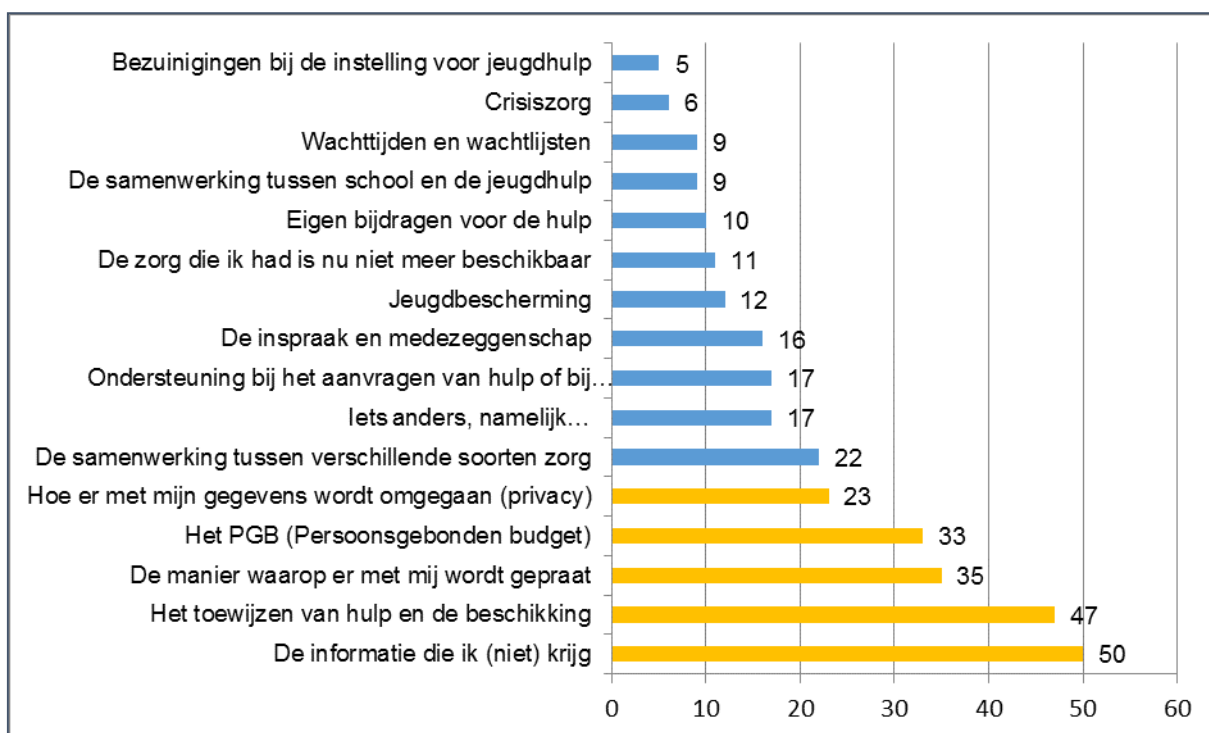
## Over welke onderwerpen wordt gemeld?

In het meldingsformulier worden vijf categorieën onderwerpen weergegeven (zie indeling grafiek 1), waarover mensen een melding kunnen doen.



Grafiek 1: meldingen naar categorie

De meeste meldingen gaan in het tweede kwartaal over informatie die mensen (niet) krijgen en de toegang tot jeugdhulp. Dit was hetzelfde in kwartaal 1 van 2015. Binnen elke categorie, kunnen melders vervolgens 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 de melding. 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 binnen gekomen. Deze top 5 komt voor een groot deel overeen met de onderwerpen waarover het meest werd gemeld in kwartaal 1. Dit betekent, dat deze problemen nog niet zijn opgelost.

#### De informatie die ik (niet) krijg - 50 meldingen

Melders missen enerzijds algemene informatie over jeugdhulp vanuit de gemeente, bijvoorbeeld over waar je terecht kunt met een hulpvraag. Nadat een eerste contact heeft plaatsgevonden, vinden melders dat ze onvoldoende op de hoogte worden gesteld van het vervolg: welke hulp kunnen ze daadwerkelijk verwachten en wanneer?

#### **Onvoldoende informatie**

*'Er is geen informatie te vinden op de site van de gemeente over het sociaal wijkteam, aanvraag pgb. Niemand lijkt te weten wie wat doet en naar wie moet worden doorverwezen. Aangetekende stukken raken kwijt, en bij gesprek wordt aangegeven dat de voorkeur van de gemeente uitgaat naar ZIN. Jij als aanvrager herindicatie moet aantonen waarom ZIN niet werkt en wat je gedaan hebt om dat te onderzoeken.'*

#### **Lang herindicatieproces**

*'De herindicatie-aanvraag voor mijn dochter ligt nu al 7 weken bij de gemeente en centrum jeugd en gezin (CJG) en er wordt niks mee gedaan. Ik hoor niets van onze contactpersoon, ook niet na meerdere mailtjes en telefoontjes. Mij is verteld dat ze zelf niet wist hoe dit alles moest en ze zou het uitzoeken... Indicatie verloopt op korte termijn en de zorg is keihard nodig, maar deze mevrouw doet geen enkele moeite... We horen niets. Niemand anders kan ons iets vertellen dan onze contactpersoon, maar zij is niet bereikbaar. Mij is beloofd dat ze binnen 8 weken met een antwoord zouden komen, maar schijnbaar moeten we ook nog een keer op gesprek komen (zoveelste keer, zeker niet de eerste keer).'*

#### Het toewijzen van hulp en de beschikking - 47 meldingen

Voor melders is het vervolgproces na het eerste contact met de gemeente onduidelijk. Uit verschillende meldingen blijkt, dat eerst meerdere gesprekken nodig waren waarin melders aan verschillende personen hun hele verhaal moesten vertellen. Vervolgens duurde het lang voordat mensen iets hoorden en eventueel een beschikking ontvingen (in meerdere gevallen langer dan de 8 weken, die een gemeente hiervoor ter beschikking heeft).

#### De manier waarop er met mij wordt gepraat - 35 meldingen

De meeste meldingen over dit onderwerp hangen samen met informatievoorziening: melders vinden dat ze te laat informatie ontvangen en te laat worden betrokken bij beslissingen rondom de hulpverlening. Er wordt te weinig met ouders gecommuniceerd over de acties naar aanleiding van hun zorgvraag en ze worden niet behandeld als gelijkwaardige partners.

### Het PGB (Persoonsgebonden budget) – 33 meldingen

Sinds januari zijn de problemen rondom het PGB uitgebreid in het nieuws geweest. Uit de meldingen die we tijdens het hele 2<sup>e</sup> kwartaal ontvingen blijkt dat er nog steeds zaken verkeerd gaan: een aantal melders kan declaraties niet goed indienen, ontvangt geen juiste uitbetalingen en wijzigingen worden niet juist verwerkt in het systeem van de SVB. Verder wil een aantal melders graag zorg via PGB, maar wil de gemeente alleen een beschikking voor Zorg in Natura afgeven. Hier wordt de keuzevrijheid gemist die de jeugdwet geeft.

#### **Problemen PGB**

*'PGB bedragen worden aan de verkeerde persoon uitbetaald en bedragen die niet zijn betaald worden wel van het budget gehaald op "mijn PGB". Wijzigingen die ik doorgeef worden uitgevoerd zoals de SVB denkt dat het moet. Om er achter te komen wat ze echt gedaan hebben moet ik bellen en kan ik er niet van op aan dat de informatie klopt. De informatie op "mijn PGB" komt niet overeen met de info die ik telefonisch krijg. Ben hierdoor de grip op het budget hierdoor kwijt.'*

### Hoe er met mijn gegevens wordt omgegaan (privacy) – 23 meldingen

Net als in het 1<sup>e</sup> kwartaal maken verschillende melders zich zorgen over hoe er met hun gegevens wordt omgegaan: wie heeft er toegang toe en hoelang blijven ze bewaard? Voor melders is het onduidelijk welke regels hiervoor gelden.

#### Conclusie:

De onderwerpen waarover het meest wordt gemeld, zijn in kwartaal 2 voor een groot deel dezelfde als in kwartaal 1. Wanneer we naar de achtergrond van de meldingen kijken blijkt, dat er vooral een probleem is bij de toegang en/of toewijzing van jeugdhulp. Voor mensen is onduidelijk waar ze terecht kunnen met hun zorgvraag en als ze de juiste plaats hebben gevonden, worden ze onvoldoende geïnformeerd over het vervolg.

Naast de onderwerpen waarover veel meldingen binnenkomen, vinden we het belangrijk om inzicht te geven in de ernst van de meldingen. In kwartaal 2 kwamen, meer dan in het eerste kwartaal, verschillende casussen binnen waarin zaken duidelijk misgaan. Dit heeft soms tot gevolg, dat gezinnen maanden zonder de zorg zitten die ze nodig hebben. Hieronder wordt een aantal van deze meldingen nader toegelicht.

## Casussen waarin het misgaat

Zoals eerder aangegeven, gaan de meeste meldingen over een probleem in de toegang en/of toewijzing van jeugdhulp. Ook andere partijen hebben op dit probleem gewezen. Zo brachten de samenwerkende jeugdinspecties in april 2015 het rapport [‘Toegang tot jeugdhulp vanuit de wijkteams’](#) uit. In dit rapport wordt beschreven dat wijkteams nog volop in ontwikkeling zijn en dat nog veel tijd en aandacht nodig is van gemeenten om hier een goede invulling aan te geven. Een van de punten waar de samenwerkende jeugdinspecties op wijzen is het gebrek aan deskundigheid in wijkteams. Expertise en deskundigheid in wijkteams is van belang, om adequaat te kunnen reageren op een zorgvraag. De meeste wijkteams bestaan vooral uit generalisten, waardoor kennis op een aantal specifieke gebieden mist.

De Monitor Transitie Jeugd heeft een aantal meldingen ontvangen die bovenstaande onderschrijven. Hieronder een voorbeeld.

*‘Het kind heeft een officiële diagnose dyslexie en heeft nu aanvullende zorg nodig. De gemeente wil geen beschikking afleveren voordat ouders het diagnostisch rapport overhandigen. Gemeente wil weten of de diagnose terecht is afgegeven, maar dit is volgens officiële richtlijnen uitgevoerd en onderwijs heeft ook aan de voorwaarden voldaan. Ouders willen het rapport niet overhandigen waardoor de beschikking uitblijft. Een medewerker van de gemeente die geen kennis heeft van dyslexie kan dit niet beoordelen en het delen van de rapportage zorgt voor inbreuk op privacy.’*

Juist wanneer deskundigheid op bepaalde gebieden mist, is het belangrijk om gebruik te maken van deskundigheid en kennis van anderen. Uit de melding hiernaast blijkt dat een deskundige niet alleen niet wordt geconsulteerd, maar zelfs buiten spel wordt gezet.

*‘Huisarts verwijst naar individuele voorziening voor uitbreiding ZIN. Verwijsbrief ging naar zorgaanbieder. Zorgaanbieder neemt contact op met het Sociaal Team van de gemeente en het sociaal team vraagt de zorgaanbieder niets in te dienen. Zorgaanbieder verlener luistert hiernaar omdat zij afhankelijk is van de gemeente. Huisarts is hiermee buiten spel gezet. Aanvraag afgewezen terwijl psychiater van mijn zoon ZIN uitbreiding nodig acht (in het belang van het hele gezin).’*

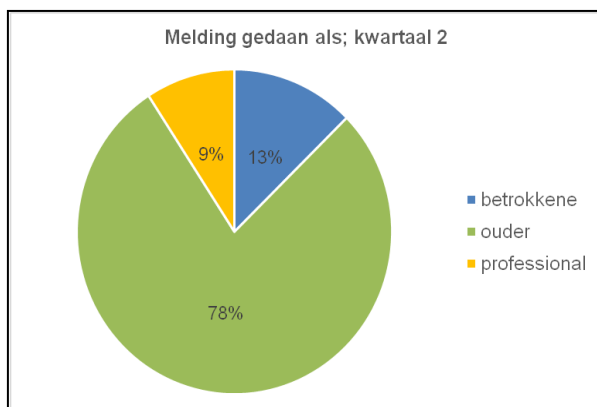
Een ander onderwerp, waar recent ook in de media veel aandacht voor was, zijn de wachtlijsten. Via de Monitor Transitie Jeugd hebben we tot nu toe slechts een klein aantal meldingen over dit onderwerp ontvangen, maar de meldingen die we hebben ontvangen zijn ernstig van aard. Onderstaande melding is hiervan een voorbeeld.

*‘zoon kon 7 weken geleden al starten bij organisatie A voor dagbehandeling en onderwijs. Hij is een thuiszitter vanaf december 2014 en de gemeente wil hem er niet heen sturen vanwege het feit dat ze geen contract hebben met organisatie A, dus mijn zoon moet nu op organisatie B wachten waar over 3 maanden pas een plek is. Mijn zoon heeft een depressie en heeft echt zeer snel hulp nodig; .’*

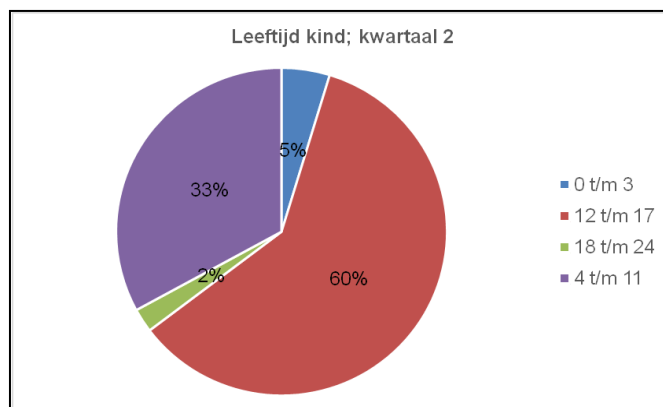
In dergelijke gevallen zou de gemeente haar regierol moeten pakken en moeten monitoren dat de juiste hulp tijdig wordt geboden. Het houdt niet op bij het verstrekken van een beschikking, uiteindelijk hebben kinderen en jongeren snel goede zorg nodig.

## 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 tweede kwartaal binnen kwamen. In kwartaal 2 van 2015 zijn 90 meldingen binnengekomen bij de Monitor Transitie Jeugd. De meeste van deze meldingen zijn ingediend door ouders over kinderen tussen de 12 en 17 jaar. Dit was in kwartaal 1 van 2015 ook het geval.

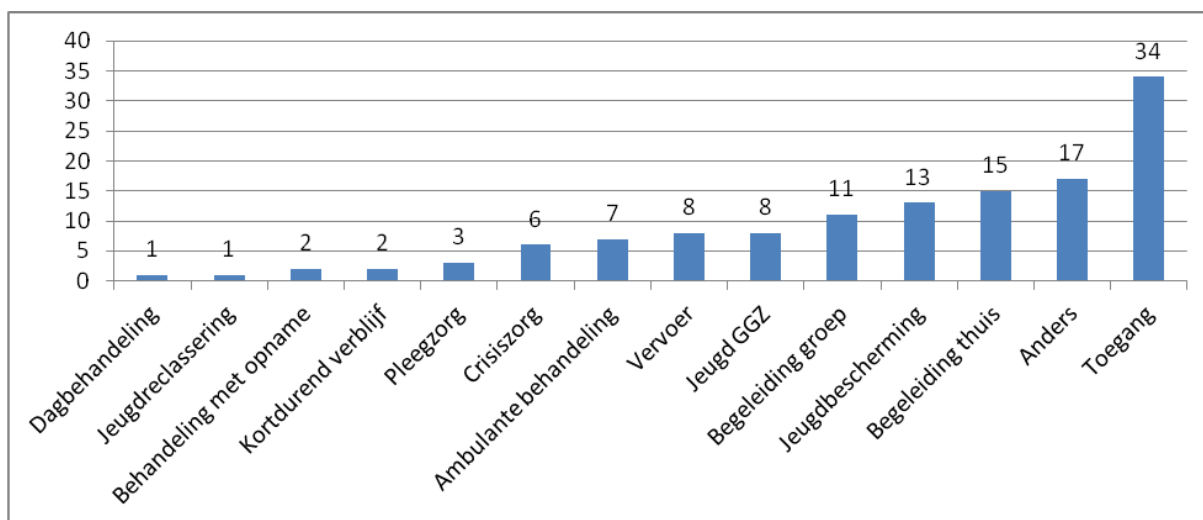


Grafiek 3: melding als



Grafiek 4: leeftijd kind

Sinds het tweede kwartaal kunnen melders aangeven, welke soort zorg binnen jeugdhulp de melding betreft. Hieruit ontstaat het volgende beeld:

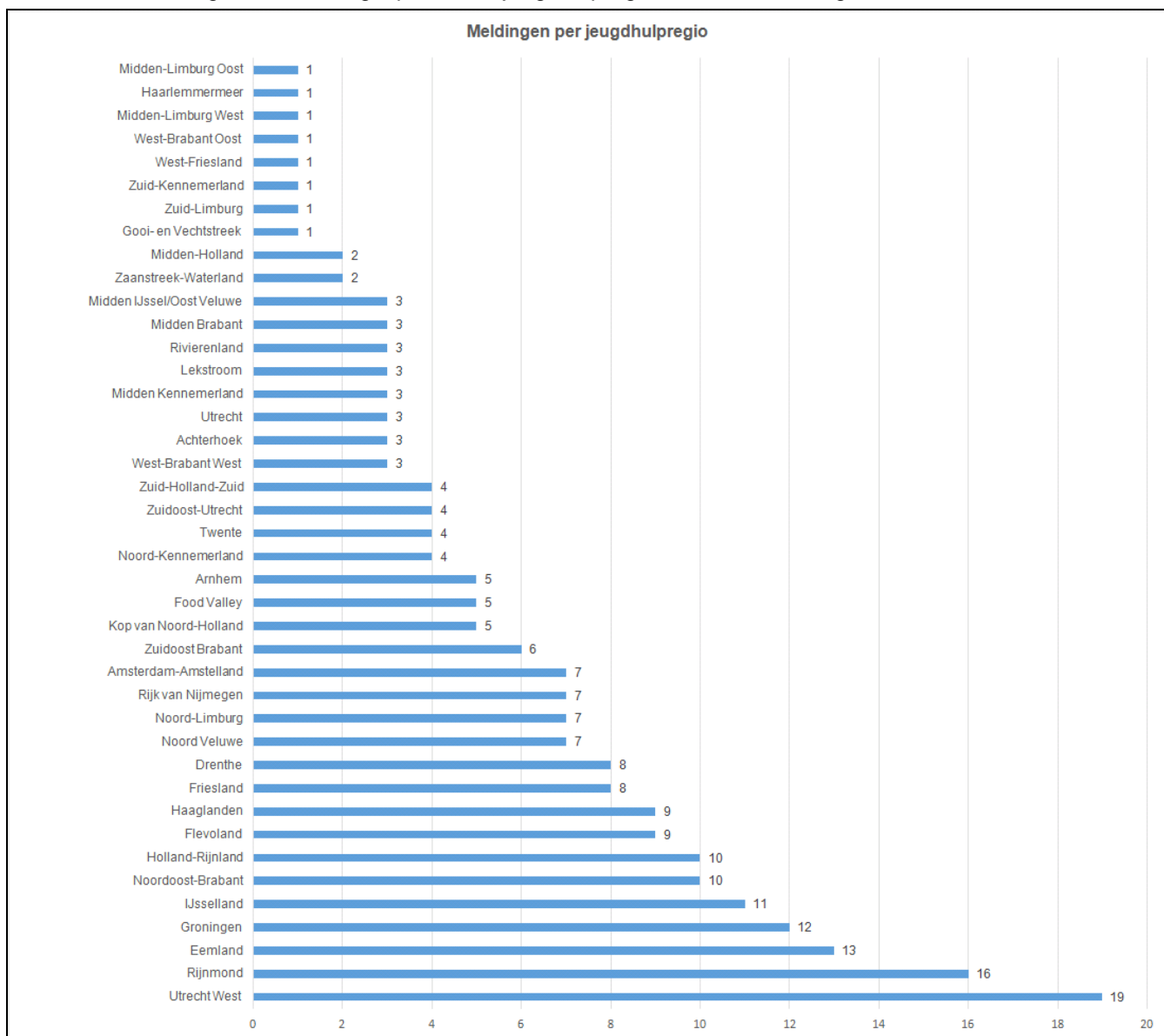


Grafiek 5: meldingen per soort zorg

Veruit de meeste meldingen betreffende toegang tot de jeugdhulp. Dit bleek ook al eerder in de rapportage uit de onderwerpen waarover wordt gemeld, waarbij de meeste meldingen binnen kwamen over informatievoorziening en toewijzing van de hulp.

Onder de categorie 'anders' geven melders in de meeste gevallen het onderwerp weer, waar de melding over gaat. Deze kwamen terug onder de alinea 'over welke onderwerpen wordt gemeld?' in de grafieken 1 en 2.

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



Grafiek 6: aantal meldingen per jeugdhulpregio eerste helft 2015

Uit het overzicht per jeugdhulpregio blijkt, dat alleen vanuit de regio Zeeland geen meldingen binnen zijn gekomen. Het is voornamelijk niet mogelijk om aan deze cijfers conclusies te verbinden, gezien het beperkte aantal meldingen per regio .

De top 3 regio's waar meldingen vandaan komen zijn in het eerste halfjaar van 2015: Utrecht West, Rijnmond en Eemland. In de regio Utrecht West gaan de meeste meldingen over de beschikking en uitbetaling van het PGB. Dat er vanuit deze regio het meest gemeld wordt kan te maken hebben met het feit dat een van de projectorganisaties actief is binnen deze regio (UwOuderplatform). De meldingen vanuit de Jeugdhulpregio's Rijnmond en Eemland zijn erg divers, het is niet mogelijk om hier specifieke knelpunten aan te wijzen .

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

## 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 7: Hoe had het probleem voorkomen kunnen worden?

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

**Tip 1: Zorg voor voldoende deskundigheid bij de gemeente en het wijkteam.**

Deskundigheid is een voorwaarde om mensen met een zorgvraag adequaat te kunnen helpen en verwijzen. Vaak bestaan wijkteams uit generalisten, waardoor expertise op specifieke terreinen mist.

**Tip 2: Zorg als gemeente voor een goede, lokale, informatievoorziening.**

Veel melders missen informatie op bijvoorbeeld de website van een gemeente over waar ze terecht kunnen met een zorgvraag. Maar ook nadat de eerste ingang is gevonden, willen mensen goed op de hoogte worden gehouden van het verdere traject rondom hun zorgvraag. Breng als gemeente deze processen in beeld met de bijbehorende termijnen en geef voldoende informatie aan inwoners en zorgaanbieders over aanbod en gemaakte afspraken.

**Tip 3: Maak gebruik van expertise van anderen.**

Wanneer in een wijkteam deskundigheid op een aantal terreinen mist, maak dan actief gebruik van de expertise van anderen. Zet geen professionals (zoals in een van de meldingen) buiten spel, maar werk juist samen en versterk elkaar. Een goede samenwerking draagt bij aan het bieden van preventieve en proactieve begeleiding en ondersteuning.



## Ter afsluiting

In deze rapportage zijn knelpunten benoemd, naar aanleiding van de meldingen die we hebben ontvangen via de Monitor Transitie Jeugd. Naast knelpunten gaan we in de komende periode juist ook op zoek naar positieve verhalen: we horen graag voorbeelden en ervaringen uit die gemeenten waar de uitvoering van de jeugdhulp juist goed gaat. Deze goede voorbeelden willen we graag gebruiken om tips te geven aan gemeenten en overheid over hoe je zaken goed kunt regelen. Positieve verhalen kunnen worden gemaïld via [info@monitortransitiejeugd.nl](mailto:info@monitortransitiejeugd.nl).

De komende periode gaan we hard aan de slag met het verder vergroten van de bekendheid van de monitor. Hierbij hebben we uw hulp hard nodig! Op de website [www.monitortransitiejeugd.nl](http://www.monitortransitiejeugd.nl) kunt u de flyer downloaden. Wanneer u meerdere exemplaren van de flyer wilt bestellen of wanneer u ideeën heeft om de monitor onder de aandacht te brengen van nog meer kinderen, jongeren en ouders, horen we dit graag via [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 oktober. Wilt u tussentijds op de hoogte blijven van de Monitor Transitie Jeugd, dan kunt u zich [hier](#) inschrijven voor de nieuwsbrief.