

Memo

Aan:	Gemeenteraad
Cc:	
Van:	B. Kuster
Datum:	27 februari 2017
Kenmerk:	17ini00716
Onderwerp:	Onderzoek Kinderombudsman naar de toegang tot en de kwaliteit van de jeugdhulp na decentralisatie

Via deze memo willen wij u informeren over het laatst uitgekomen rapport van de Kinderombudsman en antwoord geven op de vragen die hierover in de commissie MO van uw raad zijn gesteld.

De Kinderombudsman ziet er op toe dat in Nederland de rechten van het kind worden nageleefd. In het Kinderrechtenverdrag (IVRK) staat dat kinderen recht hebben op jeugdhulp die de groots mogelijke mate van gezondheid, veiligheid en welzijn voor kinderen waarborgt en die toegankelijk is voor alle kinderen. Sinds 1 januari 2015 is die zorg voor jongeren (de jeugdhulp) een taak van de gemeente. De kinderombudsman monitort sindsdien wat de veranderingen in de jeugdhulp betekenen voor kinderen en jongeren.

Op 8 november 2016 publiceerde de kinderombudsman zijn laatste rapport '*Mijn belang voorop? Ontwikkelingen in de jeugdhulp in 2016*'. Dit rapport is o.a. opgesteld op basis van een onderzoek onder kinderen en jongeren die gebruik maken van jeugdhulp en hun ouders. Op verzoek van de kinderombudsman hebben ook wij de uitnodigingsbrief voor deelname aan het onderzoek verzonden aan personen uit deze doelgroep in onze gemeente. Totaal hebben 1476 personen deelgenomen aan het onderzoek waarvan 18 uit onze gemeente. De antwoorden van deze respondenten zijn aan ons ter beschikking gesteld middels een factsheet.

In deze memo bekijken we de conclusies van het rapport in relatie tot de antwoorden van de respondenten uit onze gemeente. Daarbij gaan we alleen in op de conclusies die vanuit het kwantitatieve deel van het onderzoek onderbouwd worden. Opgemerkt moet worden dat door het aantal respondenten en het feit dat niet alle vragen door alle respondenten zijn ingevuld de onderzoeksresultaten voor onze gemeente niet representatief zijn.

Conclusies

De toegang

De kinderombudsman concludeert dat de toegang tot jeugdhulp nog te wensen overlaat. Jongeren en hun ouders weten niet waar ze moeten zijn en moeten moeite doen om de juiste zorg te krijgen. Respondenten uit onze gemeente zoeken hun hulp bovengemiddeld vaak in het basisniveau: in hun eigen netwerk, op school of bij een (sport)vereniging. Een veel kleiner percentage (11% t.o.v. 24% landelijk) neemt zelf direct contact op met de gemeente. Of zij op deze manier ook de juiste hulp gevonden hebben komt in de vragenlijst niet ter sprake. Wél laat het zien hoe belangrijk de doorgaande lijn van het basisniveau naar de gemeentelijke toegang in onze gemeente is. Opvallend is dat 44% van de respondenten uit Oude IJsselstreek 'iets anders' heeft gedaan om hulp te vinden. Een groot deel hiervan is waarschijnlijk de groep die al voor 2015 een indicatie voor jeugdhulp had. Van de respondenten uit onze gemeente weet 78% wat ze moeten doen als er nieuwe of andere hulp nodig is.

Wachttijden

De kinderombudsman concludeert dat er wachttijden zijn voor het keukentafelgesprek maar ook voor hulpverlening. Het grootste deel (75% t.o.v. 36% landelijk) van de respondenten uit onze gemeente die een gesprek heeft gehad had dat binnen 2 weken. Niemand hoefde langer dan 2 maanden te wachten. Ook de hulpverlening komt in onze gemeente relatief snel op gang, 86% van de respondenten die naar aanleiding van het gesprek hulp kreeg, kreeg die hulp binnen 4 weken. Landelijk was dat 58%.

Juiste hulp

De kinderombudsman ziet dat respondenten een gebrek aan deskundigheid ervaren bij gemeenten, de hulpvraag wordt niet juist ingeschat en een plan ontbreekt. Van de 16 respondenten uit onze gemeente die deze vraag beantwoorden heeft 56% een keukentafelgesprek gehad. Deze waren allemaal tevreden met het gesprek. Er werd goed naar hen geluisterd en naar de situatie gekeken. Ze voelden zich serieus genomen en mochten meepraten en meedenken. Van de 14 respondenten die deze vraag beantwoorden heeft 79% (t.o.v. 71% landelijk) één of meerdere plannen voor de hulpverlening waarin duidelijk beschreven staat welke hulp er nodig is, aan welke doelen gewerkt wordt en wie wat doet. Zij zijn dan ook tevreden over het plan.

Jongeren en ouders worden weinig gehoord

De kinderombudsman concludeert dat kinderen en ouders te weinig betrokken worden bij het bepalen van de wijze waarop de zorg geleverd wordt. Van de respondenten uit onze gemeente die een gesprek hebben gehad is 100% van de ouders aanwezig geweest bij het gesprek en 77% van de jongeren. Ten opzichte van de landelijke cijfers waar 96% van de ouders en 49% van de jongeren aanwezig was is dit positief.

Ouders en jongeren zijn tevreden over de geboden hulp

De kinderombudsman concludeert dat wanneer de jeugdhulp eenmaal van start is gegaan jongeren en ouders over het algemeen tevreden zijn over de kwaliteit van de hulp en de hulpverleners. Landelijk geven de respondenten gemiddeld een rapportcijfer 7 voor de geboden hulp. De respondenten uit onze gemeente geven een rapportcijfer 8.1.

Continuïteit van hulp

Uit het onderzoek blijkt dat onduidelijkheid over en het uitblijven van herindicaties leidt tot onzekerheid en druk op de continuïteit van hulp. Wanneer gevraagd wordt naar de continuïteit in de afgelopen drie maanden dan geeft 59% van de respondenten uit onze gemeente die deze vraag beantwoorden aan dat ze nog evenveel hulp ontvangen als in de maanden ervoor. Landelijk is dat met 33% een stuk minder waarbij een groter deel (20% t.o.v. 12%) minder hulp ontvangt. Een klein deel van de respondenten uit onze gemeente vinden de hulp slechter dan voor 2015, het overgrote deel vindt het ongeveer hetzelfde of zelfs beter. Voor minder dan een kwart is er iets veranderd in de hulp of de hulpverlener die ze krijgen. Landelijk is dat iets meer. Ook dit kan te maken hebben met het feit dat ten tijde van het onderzoek een deel van onze inwoners nog zorg kregen vanuit een indicatie van vóór 2015.

Cliënten weten niet wat er met hun gegevens gebeurt

Kinderen en ouders moeten erop kunnen vertrouwen dat er zorgvuldig wordt omgegaan met de gevoelige informatie over hun hulpvraag. De meeste respondenten uit onze gemeente die de vragen m.b.t. privacy beantwoorden vertrouwen erop dat er zorgvuldig met hun gegevens wordt omgegaan. Landelijk is dat vertrouwen wat lager. Dit vraagt van ons om kritisch te blijven op dit onderwerp en onze werkwijze om dit vertrouwen niet te beschamen.

De praktijk in Oude IJsselstreek

In onze gemeente maken 615 jeugdigen gebruik van voorzieningen uit de Jeugdwet. Bovenstaande conclusies kloppen met hoe het in onze gemeente in de praktijk werkt. Wanneer er een melding of vraag met betrekking tot een jeugdige binnenkomt dan vindt er in alle gevallen (waar een gesprek gewenst is) binnen twee weken een keukentafelgesprek met een aanspreekpunt plaats. De periode tussen het gesprek en de daadwerkelijke beschikking (en start) van de hulpverlening verschilt afhankelijk van de complexiteit van de vraag. Een enkelvoudige vraag kan snel worden afgehandeld voor een complexe vraag zijn soms meerdere gesprekken en nader onderzoek nodig. In alle gevallen wordt binnen de wettelijke termijn van zes weken besloten welke hulp er wordt ingezet.

Binnen bovenstaand proces vertelt de inwoner één keer zijn verhaal in het kort aan de bureaudienst. Zij maken een inschatting of een keukentafelgesprek gewenst is of dat de inwoner met een voorliggende voorziening vooruit kan of onder andere wetgeving valt. Tijdens het keukentafelgesprek dat gevoerd wordt door het aanspreekpunt verteld de inwoner zijn verhaal nog eens uitgebreid. Het aanspreekpunt draagt de inwoner altijd warm over aan de eventuele hulpverlener, daarmee wordt echter niet alle gevallen ondervangen dat de inwoner nogmaals zijn verhaal moet doen omdat de hulpverlener vanuit zijn professeie ook weer andere vragen zal stellen en dingen zal willen weten. Met

deze warme overdracht houden we zicht op de termijn waarop de hulpverlening ook daadwerkelijk start. Op dit moment werken wij met een plan (de aanpak) dat de inwoner samen met het aanspreekpunt opstelt. Het opstellen van een familiegroepsplan, zoals beschreven in de jeugdwet, heeft daarbij nog niet voldoende aandacht gehad. Dit zal in 2017 worden opgepakt.

De aanspreekpunten die zich met jeugd bezig houden hebben verschillende achtergronden, kennis en expertise op het gebied van jeugd. Een aantal van hen zijn al geregistreerd bij het wettelijke kwaliteitsregister jeugd, de rest heeft zich 'vooraangemeld' en zal komend jaar geregistreerd worden. Dit betekent dat zij zich bezig mogen houden met de toegang tot jeugdhulp. De aanspreekpunten kunnen daarnaast een beroep doen op een wetenschappelijk opgeleide gedragsdeskundige voor de beoordeling van complexe casussen. Op deze vraagstukken wordt ook nauw samengewerkt met de gecertificeerde instellingen, de Raad van de Kinderbescherming en Veilig Thuis.

Bovenstaand proces verloopt anders wanneer een inwoner hulpverlening krijgt toegekend vanuit een verwijlsbevoegde (huisarts, medisch specialist of gecertificeerde instelling). De inwoner komt op dat moment pas bij ons in beeld als de hulpverlener ons een melding doet dat de inwoner zich bij hem heeft gemeld. In dit proces is het voor ons lastiger te monitoren hoe snel hulpverlening wordt ingezet en of er wachttijden zijn. We zijn daarbij afhankelijk van de informatie die inwoners, verwijlsbevoegden en aanbieders ons geven. Om die reden wordt er hard gewerkt aan het structureel vormgeven van contract en leveranciersmanagement en het komen tot samenwerkingsafspraken met de huisartsen.

Tot slot

Met een kleine groep respondenten uit onze gemeente scoren wij op de meeste onderdelen positief ten opzichte van het totale gemiddelde. Dit betekent dat we op de goede weg zijn maar ontslaat ons zeker niet van acties naar aanleiding van de aanbevelingen van de kinderombudsman. Zo hebben we de afgelopen jaren geïnvesteerd in de verbinding met het voorliggend veld en het versterken van de doorgaande lijn door het inzetten van Jeugd- en School Maatschappelijk Werk, Jongerenwerk en het experiment Jeugdteam Helpgewoon als verbindende schakel met de gemeentelijke toegang. In 2017 blijven wij de opdrachten aan deze partijen doorontwikkelen om ervoor te zorgen dat hulpvragen altijd op het juiste niveau worden opgepakt en er waar nodig tijdig wordt op- en afgeschaald. Ook zullen we dit jaar het contact met huisartsen intensiveren omdat zij een belangrijke schakel in de toegang zijn. Het interne proces van melding tot beschikking wordt continu kritisch bekeken en verbeterd zodat lange wachttijden worden voorkomen en de inwoner zo snel als mogelijk weet waar hij aan toe is. Speciale aandacht gaat daarbij in 2017 naar de inbreng van ouders en jongeren in hun eigen plan. Er wordt op dit moment gewerkt aan het cliënttevredenheidsonderzoek Wmo en Jeugd dat in het voorjaar zal worden uitgevoerd. Het onderzoek geeft inzicht in hoe tevreden inwoners die te maken hebben met Wmo en jeugd in onze gemeente zijn en geeft ons handvaten om verbetering aan te brengen. Ook wordt de proefsituatie 'feedback op leveranties' gestart om inzicht te krijgen op de klanttevredenheid m.b.t. aanbieders. Het privacybeleid is vertaald naar een handleiding voor de aanspreekpunten en de backoffice, in 2017 wordt deze geïmplementeerd en wordt o.a. ook een folder ontwikkeld waarmee inwoners bij het keukentafelgesprek geïnformeerd worden over de wijze waarop met hun gegevens wordt omgegaan.