

Gemeente Roosendaal
t.a.v. College van Burgemeester en wethouders van de gemeente Roosendaal
Stadsarf 1
4701 NK Roosendaal

Roosendaal, 05-10-2016.

Betreft: Ongevraagd advies inzake Jeugdzorg

Geacht College,

Afgelopen maanden hebben leden van de Adviesraad sociaal domein Roosendaal (ASDR) een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar het functioneren van het huidige jeugdzorgstelsel. Zij zijn gesprekken aangegaan met verschillende betrokkenen binnen het werkveld jeugdzorg, waaronder verscheidene inwoners van Roosendaal die gebruik maken van jeugdzorg, Jeugdprofessionals, jeugdzorgaanbieders, praktijken van hulpverleners van niet vrij toegankelijke zorg, de Toegang, gemeentelijke ambtenaren, intern begeleiders van basisscholen en anderen. Onderhavig ongevraagd adviesrapport is het resultaat van dit onderzoek.

1. Leefwereld (ervaringsdomein) vs. systeemwereld

Uit het onderzoek is gebleken dat er sprake is van een zorgwekkende dichotomie tussen de leefwereld (ervaringsdomein) enerzijds en anderzijds de systeemwereld betreffende de jeugdzorg in Roosendaal. De systeemwereld hecht steeds méér prioriteit aan structurering, efficiëntie en het managen van processen en budgetten. Maatwerk en de ervaringen binnen de leefwereld lijken hiermee in het gedrang te komen. Hoewel er binnen de systeemwereld veel gesproken wordt over het willen leveren van maatwerk, is hier in de praktijk nog lang niet altijd sprake van. Jeugdzorg is echter complex en geen enkele cliënt en zijn/haar situatie is hetzelfde. Dientengevolge moet er altijd rekening gehouden worden met de persoonlijke ervaringen én moet er ruimte blijven voor maatwerk.

De zorgarrangementen zijn hiervoor een goed voorbeeld. Hoewel de ASDR positief is over deze ontwikkeling, brengt het denken in zorgarrangementen het risico met zich mee dat de grenzen van de arrangementen zo streng worden gehanteerd, dat de cliënten (de leefwereld) hun zorgbehoeften moeten voegen naar die grenzen.

2. De deskundigheid van jeugdprofessionals

Onlangs heeft het Advies- en Klachtenburo Jeugdhulpverlening (AKJ) gemeld dat het aantal klachten over de jeugdzorg in Nederland flink is gestegen. *“In de eerste helft van dit jaar ging het om 6465 klachten, vergeleken met 7404 in heel 2015”*. De klachten gaan met name over de manier waarop ouders en jongeren worden behandeld en over de gebrekkige informatievoorziening door gemeenten en jeugdhulpinstanties.

De ASDR heeft tien ouders gesproken, waaruit blijkt dat de signalen die het AKJ afgeeft ook in Roosendaal voorkomen. Het overgrote deel van de ouders, die de ASDR heeft gesproken, is namelijk niet te spreken over de werkzaamheden die de jeugdprofessionals voor hen verrichtten. Zo geven zij aan dat hun jeugdprofessionals niet betrokken zijn bij het gezin, geen overzicht hebben over de situatie, niet goed luisteren naar de hulpvraag en ouders niet goed op de hoogte houden van

ontwikkelingen. Hieronder volgen enkele opmerkingen van de ouders. Om de anonimiteit en privacy van de ouders te borgen, hebben wij details over de situaties achterwege gelaten.

“Na twee weken had ik nog altijd geen reactie terug ontvangen op mijn e-mail aan mijn jeugdprofessional”.

“Mijn jeugdprofessional had te weinig inzicht op de situatie en heeft aangegeven zich hier ook op te hebben verkeken”.

“Ik zou het fijn vinden als mijn jeugdprofessional het voortgangsproces beter zou bewaken”.

“In meer dan een jaar tijd is er maar vier of vijf keer contact geweest met mijn jeugdprofessional. Al die keren zocht ik het contact op”.

“Mijn jeugdprofessional werkt niet vanuit de houding: wat heb je van mij als jeugdprofessional nodig?”.

“Hoe kan een jeugdprofessional bijsturen en helpen met mijn hulpvragen als zij geen overzicht heeft op de situatie? Op mijn eigen verzoek is er daarom nu een gezinscoach in beeld gekomen die mij helpt met mijn hulpvragen. Mijn jeugdprofessional regelt nu enkel de financiën”.

“Mijn jeugdprofessional moet nog omschakelen van haar vorige werk naar haar werk als jeugdprofessional. Ze wordt wel harder en staat open om te leren”.

“Mijn advies voor verbetering? Heb meerdere gesprekken en houdt tussentijdse evaluaties”.

“Er moet gekeken worden naar wat er nodig is aan hulp. Ik hoor van mijn jeugdprofessional telkens dat ze het op gaan lossen. De relatie met mijn jeugdprofessional is niet goed en ik neem mijn jeugdprofessional nu ook niet meer serieus”.

“Ik vind het jammer dat het zo veel stress, tijd en geld heeft gekost voor het gezin maar ook voor de gemeente. Dat had niet hoeven als er naar mijn hulpvragen geluisterd was”.

Wij hebben er het functieprofiel van de jeugdprofessionals nog eens op nageslagen. Hierin zijn onder andere de volgende taakgebieden opgenomen:

- Vraagverheldering
- Lichte opvoedondersteuning
- Bepalen van de benodigde ondersteuning
- Uitvoeren of regelen van ondersteuning
- Regievoering
- Et cetera.

Aan de hand van de gesprekken die de ASDR heeft gevoerd met ouders, kunnen wij stellen dat deze taken niet altijd naar tevredenheid worden uitgevoerd. Naast de ouders die de ASDR heeft gesproken, uiten ook verscheidene zorgaanbieders, psychologen, orthopedagogen, en anderen hun zorgen over de deskundigheid en professionaliteit van de jeugdprofessionals.

De jeugdprofessionals die de ASDR heeft gesproken, geven aan dat zij met hun aanbesteding in het diepe zijn gegooid. Het betrof ten slotte een nieuwe functie waarvan de concrete inhoud zich nog deels moest ontwikkelen. Dit tezamen met de hoge verwachtingen en het sterk toenemend aantal cliënten die de jeugdprofessionals in hun portefeuille hebben, zorgt er voor dat zij kampen met een hoge werk- en tijdsdruk. Aan preventieve zorg komen zij dan ook nauwelijks toe. De ouders die de ASDR heeft gesproken onderschrijven dit en ook de ambtelijke staf geeft aan dit signaal te hebben ontvangen.

Ondanks het feit dat wij meermaals de deskundigheid van de jeugdprofessionals bij de gemeente hebben aangekaart, bemerkt de ASDR nog geen substantiële verbetering. Van de ambtelijke staf verneemt de ASDR dat Spring onder andere de opleiding van de jeugdprofessionals verzorgt en dat de gemeente niet verantwoordelijk is/wil zijn voor de deskundigheid van de jeugdprofessionals. De ASDR is echter van mening dat de gemeente in haar bestuurlijke functie uiteindelijk eindverantwoordelijke is voor de deskundigheid van de jeugdprofessionals die in Roosendaal aangesteld zijn.

- De ASDR adviseert het college van burgemeester en wethouders dan ook om dit onderwerp hoog op de agenda te plaatsen en om er voor te zorgen dat er ruimte en tijd vrij gemaakt wordt voor kwalitatieve verbetering van de deskundigheid van de jeugdprofessionals.

De ASDR heeft van de ambtelijke staf vernomen dat er een kwaliteitsmedewerker is aangesteld om het functioneren van de jeugdprofessionals te gaan monitoren. Tevens heeft de ASDR vernomen dat er een onderzoek loopt genaamd “eenheid binnen eigenheid” uitgevoerd door de GGD met als hoofdvraag “hoe gaan we de kwaliteit van de verrichtte werkzaamheden van de professionals meten?”.

De ASDR wil graag antwoord op de volgende vragen:

- Als na aanleiding van het onderzoek “eenheid binnen eigenheid” de kwaliteit van de verrichtte werkzaamheden van de jeugdprofessionals in beeld kan worden gebracht, wat is de gemeente dan concreet van plan om met die kennis te gaan doen?
- Op welke specifieke aspecten van het functioneren van de jeugdprofessionals gaat de kwaliteitsmedewerker zich richten?
- Welke verbeteringen worden verwacht door het in dienst stellen van deze kwaliteitsmedewerker?
- Op welke termijn worden deze verbeteringen verwacht?

De ASDR zal met het verstrijken van de termijn een nieuw onderzoek uitvoeren naar de ervaringen van ouders en jongeren die gebruik maken van jeugdzorg.

3. Aantal herzieningen van arrangementen

De jeugdprofessionals zijn onder andere verantwoordelijk voor het inschalen van casussen in zorgarrangementen. De meeste jeugdprofessionals bezitten echter geen diagnostische deskundigheid. De ASDR maakt zich zorgen voor de gevolgen indien cliënten foutief in arrangementen worden ingeschaald.

- De ASDR adviseert het college van burgemeester en wethouders daarom om te registreren hoeveel arrangementen er uitgegeven worden en hoeveel arrangementen er moeten worden herzien. De ASDR verwacht dat dit meegenomen gaat worden in het onderzoek “eenheid binnen eigenheid” dat uitgevoerd wordt door de GGD. Graag wordt de ASDR op de hoogte gehouden over dit onderzoek.

4. één gezin, één plan & één regisseur

De gemeente heeft het voornemen om te streven naar een beleid met als motto één gezin, één plan en één regisseur. Toch is er nog altijd sprake van een apart gezinsplan voor jeugdzorg en WMO. Tevens hebben kinderen in het gezin elk hun eigen gezinsplan. Jeugdprofessionals geven aan hier regelmatig tegenaan te lopen.

- De ASDR adviseert het college van burgemeester en wethouders om te zorgen voor meer integratie, zodat de zorg voor gezinnen en professionals transparanter wordt en professionals sneller kunnen schakelen.

5. Klacht- en privacy procedure

Op de website van de gemeente Roosendaal staat vermeld dat je als burger een klacht in kunt dienen in de volgende gevallen:

“Bent u niet tevreden over hoe de gemeente u heeft behandeld? Bijvoorbeeld omdat u geen antwoord hebt gekregen op een brief of e-mail? Of omdat een medewerker of bestuurder onbeleefd is geweest? Dan kunt u een klacht indienen.” (<https://www.roosendaal.nl/klachten-bezwaar-en-beroep>)

Als je een klacht in wilt dienen over een besluit dat de gemeente genomen heeft, oftewel een inhoudelijke klacht, dan ben je genoodzaakt om bezwaar aan te tekenen. Wordt dit bezwaar afgewezen, dan rest enkel nog de mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij de rechtbank.

- Er is, door de negen gemeenten samen, een speciale klachtcommissie aangesteld. De ASDR beveelt het college van burgemeester en wethouders aan om ook de inhoudelijke klachten door deze klachtcommissie te laten behandelen. Dit maakt de klachtenprocedure voor burgers toegankelijker en voorkomt mogelijk lange rechtelijke procedures.

Cliënten ontvangen een begeleidend schrijven bij hun gezinsplan met informatie over onder andere de privacy- en klacht/bezwaarprocedure. Hoewel getracht is deze informatie zo duidelijk mogelijk te formuleren, blijft deze informatie voor de burger moeilijk om te lezen. De ouders die de ASDR gesproken heeft, gaven ook aan niet op de hoogte te zijn van waar een klacht ingediend kan worden indien dat nodig zou zijn.

- Het advies vanuit de ASDR luidt dan ook om jeugdprofessionals deze informatie tijdens het intakegesprek met de cliënt te laten bespreken. Dit zorgt voor transparantie en stelt cliënten in de gelegenheid om vragen te stellen.

6. Registraties

Op de website van de Rijksoverheid staat het volgende vermeld:

“Jeugdhulpaanbieders werken met goed opgeleide en geregistreerde jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers (...) Dit personeel is ingeschreven in het BIG-register of in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Doorlopende bij- en nascholing is een voorwaarde voor professionals om hun registratie te behouden. Daarnaast moeten jeugdprofessionals zich houden aan een beroepscode.” (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/jeugdhulp/inhoud/kwaliteit-jeugdhulp>)

Registraties zorgen enerzijds voor kwaliteitsverhoging, anderzijds weten cliënten dat geregistreerde professionals gebonden zijn aan gedragscodes. Door louter geregistreerde professionals of instellingen te contracteren, bewaken de gemeenten de basiskwaliteit.

De ambtelijke staf heeft ons medegedeeld dat het Zorg Inkoop Team (ZIT) controleert of zorginstellingen voldoen aan wat er staat beschreven in de jeugdwet. Ambtelijk is ons verzekerd dat alle jeugdprofessionals van Spring aan de eisen voldoen. De ASDR vraagt zich echter af of ook gecontroleerd wordt of de professionals die begeleiding/behandeling bieden binnen andere organisaties aan deze wettelijke eisen voldoen.

De ASDR wil graag antwoord op de volgende vragen:

- Wordt er gecontroleerd of de professionals die in dienst zijn van zorginstellingen/ de gemeente voldoen aan de normen van de jeugdwet?
- Hoe wordt dit gecontroleerd?

7. Wachttijden

Jeugdprofessionals signaleren dat kortdurende behandelingen goed vlot verlopen en er daarom nauwelijks gesproken kan worden over wachttijden. De wachttijden voor woning- en behandelgroepen daarentegen nemen toe. Er verdwijnen steeds meer plekken, als (een) gevolg van bezuinigingen. De jeugdprofessionals en de ASDR maken zich zorgen, aangezien er geen alternatieven (behandelingen) voor in de plaats komen.

De ASDR wil graag antwoord op de volgende vraag:

- Hoe wil het college van burgemeester en wethouders ervoor gaan zorgen dat ook die cliënten, die in het verleden op een woon- en/of behandelgroep zouden zijn geplaatst en die daar nu niet meer terecht kunnen, de zorg/behandeling ontvangen die zij nodig hebben?

Hoogachtend,
Namens de Adviesraad Sociaal Domein Roosendaal



Drs. L. Langenberg MHA

Voorzitter

Verantwoording onderzoek

Dit advies is gebaseerd op gesprekken met:

- beleidsmedewerkers gemeente Roosendaal
- medewerkers van de Toegang
- medewerkers van Juzt
- cliëntenraad Juzt
- medewerkers van het ZIT (E-mail correspondentie)
- hulpverleners werkzaam in de niet vrij toegankelijke zorg
- gesprekken met deelnemers aan de conferentie “leren over jeugdhulp”
- tien ouders
- jeugdprofessionals
- orthopedagogen en psychologen