Jaarrapportage 2015
Monitor Transitie Jeugd

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

Inleiding

Sinds januari 2015 verzamelt de Monitor Transitie Jeugd meldingen van ouders en jongeren over de transitie van de jeugdhulp. In 2015 zijn drie kwartaalrapportages uitgebracht. In deze jaarrapportage geven we informatie over alle meldingen die de Monitor in 2015 heeft ontvangen. We beginnen met een samenvatting en tips voor verbeteringen. Vervolgens gaan we in op de (grootste) knelpunten en delen we andere algemene informatie over de meldingen. We sluiten de rapportage af met concrete acties en geven inzicht in de activiteiten van de Monitor in 2016.

Samenvatting

De invoering van de nieuwe Jeugdwet heeft voor veranderingen in de jeugdhulp gezorgd. Het gaat bijvoorbeeld om een andere toegang, werken met wijkteams en veranderingen bij jeugdhulpaanbieders. Om knelpunten van jongeren en ouders te ontvangen, stelde de Monitor aan het begin van 2015 een aantal vragen. Waar loopt men in de praktijk tegenaan? Is er voldoende kennis aanwezig bij gemeenten? Heeft de gemeente voldoende zorg ingekocht? Worden cliënten en ouders tijdig geïnformeerd en betrokken? Op basis van de ontvangen meldingen zijn in deze rapportage de belangrijkste onderwerpen en tips genoemd.

In 2015 heeft de Monitor 472 meldingen ontvangen. De meeste meldingen komen van ouders en gaan over hulp aan kinderen van 12 t/m 17 jaar.

De Monitor concludeert dat eerder ontvangen knelpunten blijven terugkeren. De toegang tot, en verwijzing naar, hulp verliep en verloopt niet goed. Jongeren en ouders worden vaak doorverwezen van de ene afdeling binnen de gemeente naar de andere, of van wijkteammedewerker naar zorgprofessional, of van zorgprofessional naar gemeente, en andersom.
Ook komen er veel meldingen binnen over wachttijden en wachtlijsten: er zit teveel tijd tussen het moment waarop mensen hun hulpvraag uiten en het moment waarop ze daadwerkelijk hulp krijgen.

Ouders krijgen in veel gevallen juiste informatie niet op tijd. Tevens wordt uit de informatie die ze uiteindelijk krijgen niet duidelijk wat er nu precies voor hen zal veranderen in de jeugdhulp.

Er komen regelmatig meldingen binnen waaruit blijkt dat het recht op privacy van kinderen, jongeren en ouders geschonden wordt. Ook geven veel mensen aan dat onafhankelijke cliëntenondersteuning niet wordt aangeboden door de gemeente. Als deze wel wordt aangeboden, blijkt deze niet altijd onafhankelijk.

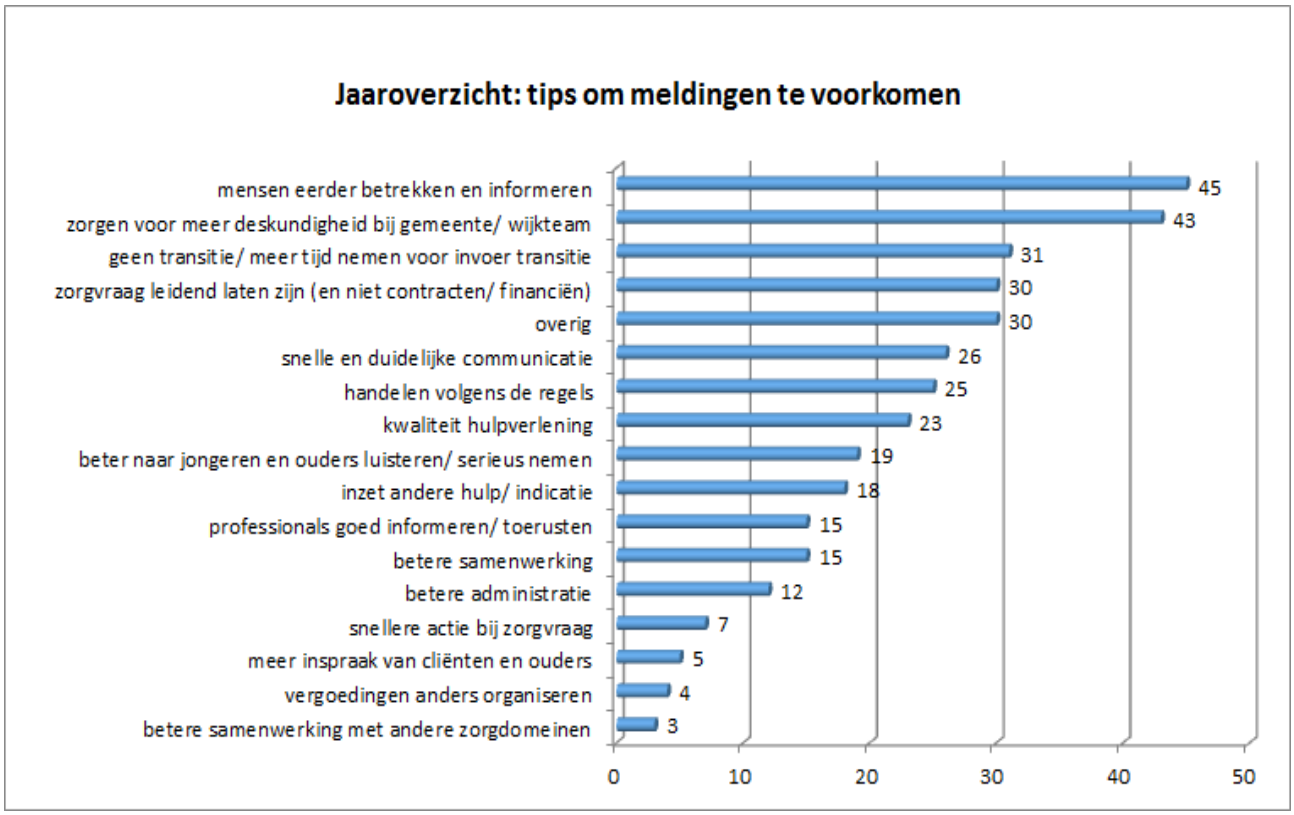
De meldingen over het persoonsgebonden budget (pgb) gaan voornamelijk over het niet goed indienen van declaraties, onjuiste betalingen en onjuiste verwerking van gegevens in het systeem van de SVB, herindicaties voor een pgb en het korten op het pgb-budget.

In het vierde kwartaal ontvangt de Monitor relatief veel meldingen van langs elkaar heen werkende wijkteammedewerkers, hulpverleners en gemeentemedewerkers. Ouders weten hierdoor niet wie nu echt de regie heeft en er voor kan zorgen dat hun zoon of dochter tijdig de juiste hulp of zorg ontvangt.

De Monitor Transitie Jeugd is een initiatief van

Tips van de melder: betrek mensen eerder en zorg voor meer deskundigheid

Bij het doen van een melding kunnen mensen aangeven hoe zij denken dat de melding voorkomen had kunnen worden. De antwoorden van melders zijn samengevat in een aantal thema's. Grafiek 1 geeft het volgende beeld weer:



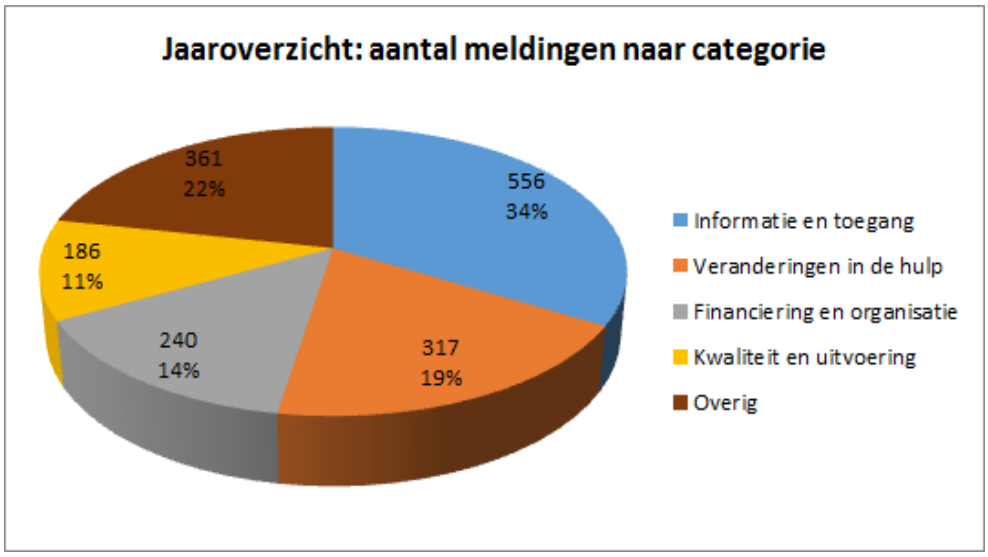
Grafiek 1: tips om meldingen te voorkomen

Uit de meldingen komende de volgende tips en aanbevelingen naar voren:

- Luister naar de vraag van cliënten en ouders en laat deze leidend zijn bij de toegang tot hulp;
- Zorg als gemeente voor een goede, lokale informatievoorziening;
- Informeer en betrek mensen eerder over de veranderingen die met zorg te maken hebben;
- Zorg dat pgb-gegevens van cliënten z.s.m. bekend en op orde zijn bij de Sociale Verzekeringsbank;
- Zorg voor een goede kwaliteit van hulpverlening om hiermee het vertrouwen van kinderen, jongeren en ouders te krijgen;
- Zorg voor meer deskundigheid bij de gemeente en het sociaal wijkteam;
- Maak als professional gebruik van de expertise van anderen door samen te werken.

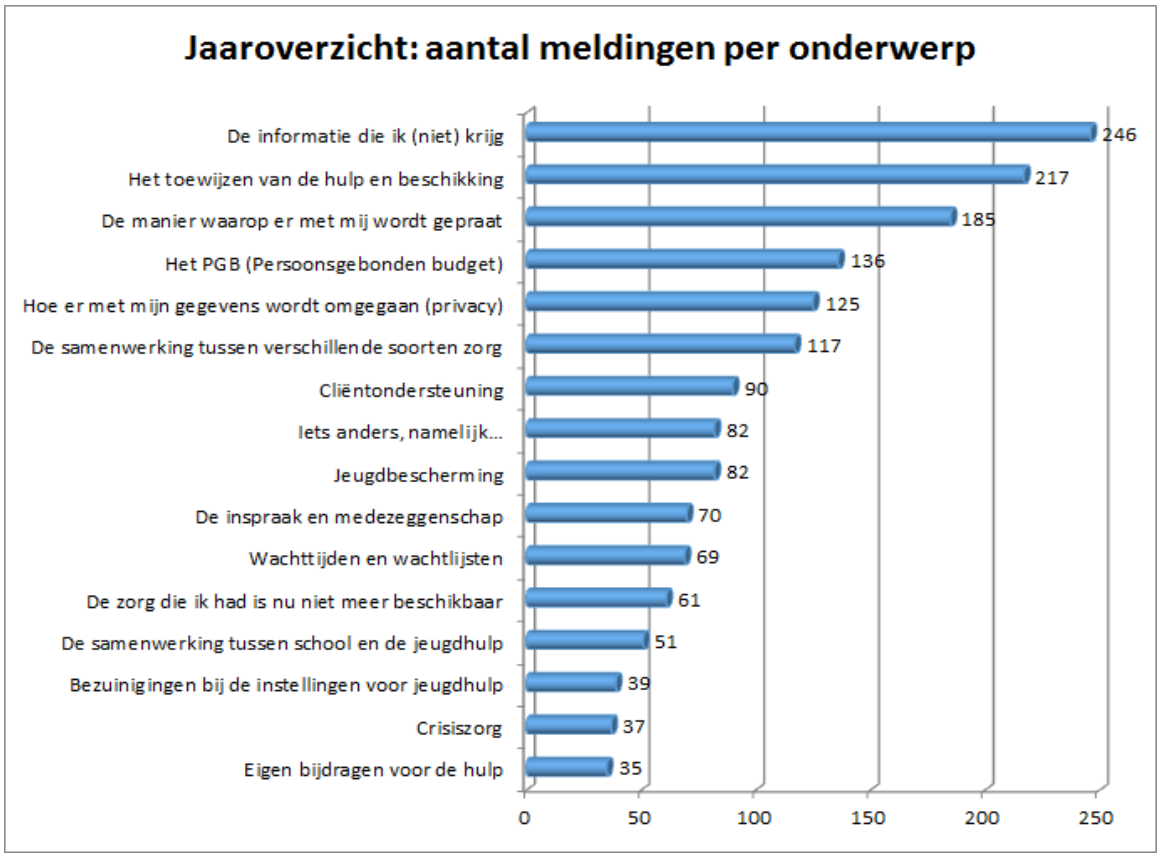
De meldingen van 2015

Het meldingsformulier heeft vijf categorieën waarover gemeld kan worden. In grafiek 2 is de verdeling van het aantal meldingen per categorie te zien. Binnen de 472 meldingen zijn in totaal 1660 categorieën gemeld. Over het jaar 2015 gingen de meeste meldingen (34%) over de informatie over en toegang tot jeugdhulp. In de kwaliteit en uitvoering lijken zich minder knelpunten voor te doen, 11% van de meldingen wezen op problemen binnen deze categorie.



Grafiek 2: aantal meldingen naar categorie

Melders konden hun melding binnen elke bovengenoemde categorie specificeren in subcategorieën. Grafiek 3 geeft hiervan een beeld.



Grafiek 3: aantal meldingen per onderwerp

Grootste knelpunten

Hieronder geven we een korte omschrijving van de 5 meest gemelde knelpunten. Bij elk onderwerp staat een voorbeeld ter illustratie.

De informatie die ik niet krijg - 246 meldingen

De meldingen over dit onderwerp komen grotendeels van ouders. Voor ouders is onduidelijk waar ze terecht kunnen met hun zorgvraag en welke hulp zij kunnen verwachten. Ook vinden ouders dat professionals hen onvoldoende informeren over het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning, de mogelijkheid om een persoonlijk plan in te dienen en de status van een aanvraag en of beschikking.

'In maart loopt de indicatie van mijn dochters af. Eind december heb ik de gemeente gebeld omdat ik wilde weten wanneer en wat ik moest doen om de herindicatie aan te vragen. Men kon mij geen antwoord geven, ze hadden zelfs geen idee. Tot op heden heb ik van geen enkele instantie info gekregen over wat ik nu moet doen. En dat terwijl we nu 8 weken voor het einde van de indicatie zitten. Ik weet 't echt niet meer....'

Het toewijzen van de hulp en beschikking - 217 meldingen

Voor melders is het vervolgproces na het eerste contact met de gemeente onduidelijk. Zij gaven aan dat ze te laat een reactie kregen hun de hulpvraag of een eventuele beschikking ontvingen. In meerdere gevallen duurde dit langer dan (de wettelijk gestelde) acht weken.

'Op 10 november 2015 te horen gekregen dat herindicatie PGB bij de gemeente is afgewezen. Ik ben verwezen naar de WLZ als voorliggende voorziening. Ik heb de WLZ inmiddels aangevraagd. Deze aanvraag duurt 6 weken en dan zitten we op 29-12. Gemeente weigert mijn overgangsrecht te verlengen naar 01-05-2016 volgens de bestuurlijke afspraak. Wij gaan straks in een gat vallen, want WLZ zal pas op zijn vroegst in februari geregeld zijn. Na eventuele indicatie volgt er namelijk nog een gesprek met zorgkantoor, maken budgetplan en maken plan van aanpak en verwerken door de SVB. Wat gebeurt er als WLZ wordt afgewezen? Daar gaat de gemeente niet op in.'

De manier waarop er met mij wordt gepraat - 185 meldingen

Voor een deel hangen deze meldingen samen met het onderwerp 'de informatie die ik niet krijg'. Ook gaan meldingen over de kwaliteit van de hulpverlening. Melders voelen zich niet altijd gehoord en serieus genomen door de hulpverlener. Ze hebben het gevoel dat de informatie in hun dossier niet altijd op de waarheid berust; feiten en meningen worden niet goed gescheiden. Gedurende 2015 ontving de monitor in toenemende mate meldingen over onduidelijke communicatie van gemeenten. Onderstaande melding gaat over de onduidelijke communicatie.

'Wij vroegen in juni 2014 als gezin (vier kinderen, twee volwassenen) om hulp bij de gemeente. Na bijna anderhalf jaar zijn we twee losse indicaties voor twee van de kinderen verder, zonder samenhang en zonder begeleiding. De gemeente wil weer een keukentafelgesprek met ons. Moeder zegt: 'ik wil best een nieuw gesprek, maar dan wil ik ook graag één gezin, één plan en één regisseur. En dus niet alleen een keukentafelgesprek over één kind, maar gelijk voor ons gezin, want twee maanden later is een van de

andere kinderen weer aan de beurt. Waar wij gek van worden is de onduidelijkheid. De gemeente weet niet wat ze mag en wat ze kan, en kan het ons ook niet vertellen of indiceren en toekennen. Dat wat wel werkt, is dat wat wij hebben geëist of afgedwongen. En eisen vind ik geen prettige manier van communiceren.'

Het persoonsgebonden budget (pgb) - 136 meldingen

De meldingen gaan over de beschikking, het niet goed indienen van declaraties, onjuiste uitbetalingen en onjuiste verwerking van gegevens in het systeem van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). In het eerste en vierde kwartaal gaan meldingen vaak over het aanvragen van een herindicatie pgb en over tekorten op pgb-budgetten die gezinnen mogelijk gaan ontvangen. Bij herindicaties blijken melders zonder duidelijke argumenten minder pgb-budget te krijgen. Ouders ervaren een trage gang van zaken bij het aanvragen en weten niet precies wat er voor hen gaat veranderen. Onderstaande melding is hiervan een voorbeeld.

'Uiterst stroeve gang van zaken bij de herindicaties. Wij zijn een gezin met 5 kinderen, vader en 4 kinderen hebben autisme. We hebben als gezin al een lang en uitgebreid verhaal. Het gaat om twee pgb's. Krijgen niet de zorg toegekend die we hadden. Worden enorm gekort op het aantal uren. Logeren blijkt niet langer te realiseren met het nieuwe budget ook al is dit al opgehoogd, er blijft een gat wat niet te overbruggen is. De uren dat ik zelf de kinderen begeleid zijn compleet geschrapt. De noodzaak en de onderbouwing van onze zorgaanvraag is duidelijk: hulp is onmiskenbaar nodig. Dit wordt onderschat door het Sociaal team, alle hulpverleners die anders beweren ten spijt. De noodzaak van professionele hulp lijkt niet of amper door te dringen. Voor ons gezin is het zéér belangrijk dat we houden wat we hadden. En dat was al niet teveel.'

Hoe er met mijn gegevens wordt omgegaan - 125 meldingen

Uit de meldingen blijkt dat kinderen, jongeren en ouders klachten hebben over de omgang met privacygevoelige informatie door gemeenten. Het is voor ouders onduidelijk hoe zorgvuldig gemeenten met de van ouders ontvangen (medische) gegevens omgaan, hoe zij gegevens opslaan, wie er toegang heeft, welke informatie gemeenten delen en met wie. Er werd gemeld over het bespreken van dossiers zonder toestemming van ouders en het niet geven van uitleg over het beschermen van privacygevoelige gegevens. Het voorbeeld hieronder gaat in op de zorgen van ouders.

'De gemeente vraagt bovenmatig veel niet ter zake doende gegevens op waarvan niet duidelijk is bij wie deze gegevens terecht komen. Ouders moeten zich d.m.v. verplicht te ondertekenen formulieren op voorhand akkoord verklaren met de uitkomst van het (zorg coördinatie) gesprek met het zorg/expertteam en dat vindt men zeer bezwaarlijk. Het gaat ouders om maatwerk; zij willen zelf de regie houden omdat de ouder zelf het beste weet welke zorg het beste bij hun kind past. Veel ouders maken zich zorgen om de privacy, zij moeten ook op voorhand toestemming geven zodat het zorgteam gegevens met hulpverleners en andere systemen kan afstemmen maar dit willen de ouders niet. Ouders willen zelf blijven afstemmen met de hulpverleners, zij willen deze taak niet bij de gemeente neerleggen en ze willen ook niet dat hun

gegevens op straat of in andere systemen belanden. Echter zonder het vooraf ondertekenen van de formulieren wordt de hulpaanvraag niet in behandeling genomen. Dat vinden ouders heel ernstig.'

Ernstige casussen

We hebben ook naar de ernst van de meldingen gekeken. Vanuit de meldingen zijn een aantal overkoepelende, ernstige onderwerpen naar voren gekomen. Voor het jaar 2015 komen de volgende onderwerpen aan de orde.

Geen aanbod voor onafhankelijke cliëntondersteuning

In kwartaal 3 en 4 ontving de Monitor meer en meer meldingen over problemen rondom het recht op onafhankelijke cliëntenondersteuning. In een aantal meldingen kwam naar voren dat het gezin geen weet had van de beschikbaarheid van deze ondersteuning en dit niet aangeboden heeft gekregen. Melders lieten ook weten dat de ondersteuning niet altijd onafhankelijk is. De Monitor ontving meldingen waarin een consulent zowel de ouder ondersteunt als het besluit over de beschikking neemt. Deze beide taken horen niet bij een persoon te liggen, hiermee komt de onafhankelijkheid in het gedrang.

Ontoereikende budgetten leiden tot stop op jeugdhulp

Zowel ouders als professionals hebben in kwartaal 3 en 4 gemeld over ontoereikende budgetten voor bepaalde vormen van jeugdhulp. Professionals gaven aan hierdoor per direct een stop te hebben moeten invoeren voor kinderen uit regio's waar het budget op is. Gevolg hiervan was dat er wachtlijsten ontstonden van enkele maanden, waarvan (kwetsbare) kinderen de dupe waren.

Ouders verliezen vertrouwen in zorg doordat afspraken niet worden nagekomen

De Monitor kreeg vooral in het vierde kwartaal relatief veel meldingen over de samenwerking tussen de verschillende soorten zorg. De Monitor ontving meldingen dat de start van hulpverlening vertraging had opgelopen of de regie bij de verkeerde partij lag. Melders lieten regelmatig weten dat de samenwerking tussen het wijkteam, hulpverleners en ouders niet goed verliep. Ook werden afspraken door gemeenten niet nagekomen.

Vergelijkbare meldingen

De Monitor ontving in de tweede helft van 2015 vergelijkbare meldingen met de deelrapportages en Kinderrechtenmonitor 2015 van de Kinderombudsman. Vergelijkbare meldingen zijn:

- Medewerkers van gemeenten zitten op de stoel van de hulpverlener;
- Gemeenten laten zich leiden door financiën i.p.v. de zorgvraag;
- Hulp en ondersteuning van zorg is per 1 januari 2015 voor (veel) cliënten anders georganiseerd dan voorheen. Er zijn lagere en hogere indicaties, zorg wordt geregeld vanuit diverse wetten en

gemeenten kopen andere zorg in waardoor ouders en hun kinderen (soms) niet de passende zorg ontvangen die zij nodig hebben.

Gebrek aan deskundigheid sociale wijkteams

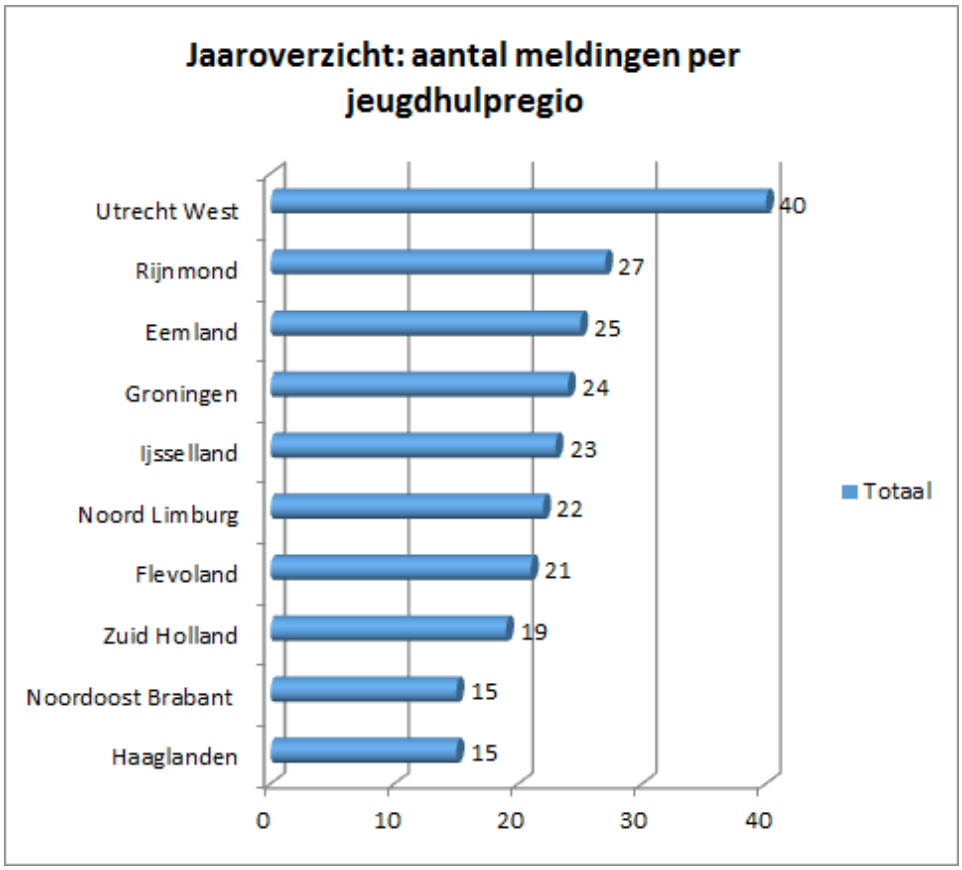
Zoals eerder aangegeven, gaan de meeste meldingen over een probleem in de toegang en of toewijzing van jeugdhulp. Ook andere partijen hebben eerder op dit probleem gewezen. Zo bracht het Samenwerkend Toezicht Jeugd (STJ) in april 2015 het rapport 'Toegang tot jeugdhulp vanuit de wijkteams' uit. Het rapport geeft aan dat wijkteams nog volop in ontwikkeling zijn en dat er nog veel tijd en aandacht nodig is om hier een goede invulling aan te geven. Een van de punten waar zij 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 deskundigheid op een aantal specifieke gebieden mist. Juist wanneer deskundigheid op bepaalde gebieden mist, is het belangrijk om gebruik te maken van deskundigheid en kennis van anderen. De Monitor ontving een aantal meldingen die bovenstaande onderschrijven. Onderstaande melding is hiervan een voorbeeld.

'De Jeugd GGz moet echt weer terug naar de zorgverzekering. Gemeenten kunnen en mogen niet beslissen over medisch specialistische zorg, wat de kinder- en jeugdpsychiatrie is. Ons valt op, dat er onvoldoende opgeleid deskundig personeel in wijkteams zit. Waardoor problemen van een ernstig ziek kind onvoldoende adequaat worden opgepakt. Dit hoor ik in meerdere gemeenten, o.a. als lid van een cliëntenraad van een grote en academische zorgorganisatie. Er zitten nog steeds teveel kinderen thuis, ook in onze omgeving en daarbuiten. Passende zorg ontbreekt door wachtlijsten, waardoor ook schoolgaan niet kan.'

Algemene informatie over de meldingen

Nadat we aandacht hebben besteed aan de verschillende (sub)categorieën en onderwerpen van meldingen, delen we in het vervolg van de rapportage meer algemene informatie over de meldingen. De Monitor heeft in totaal 472 meldingen ontvangen, waarvan de meeste meldingen van ouders kwamen. De meldingen laten zien dat over de categorie 12 t/m 17 jaar het meest is gemeld. Bij het combineren van de groep melders en de leeftijdscategorie zien we dat ouders van kinderen tussen de 12 en 17 jaar het meest hebben gemeld.

Wanneer we de meldingen uitsplitsen naar jeugdhulpregio, ontstaat de volgende Top 10.



Grafiek 4: Top 10 meldingen per jeugdhulpregio

De drie jeugdhulpregio's waar in 2015 de meeste meldingen vandaan komen, zijn: Utrecht West, Rijnmond en Eemland. De reden waarom vanuit deze regio's de meeste meldingen binnenkwamen is niet duidelijk aan te wijzen. Een mogelijke verklaring is, dat de Monitor in deze regio's bekender is dan in andere regio's. In deze regio's is een aantal ouders zeer betrokken en actief, mede vanuit ouderplatforms. De meldingen vanuit de jeugdhulpregio's zijn erg verschillend. Om die reden is het niet mogelijk om per regio specifieke knelpunten aan te wijzen.

Van meldingen naar concrete aanpak

De projectgroep van de Monitor Transitie Jeugd bespreekt maandelijks de belangrijkste onderwerpen vanuit de meldingen met vertegenwoordigers van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), het Ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het doel is om tot een concrete aanpak van de knelpunten te komen. Op verschillende knelpunten is door partijen actie ondernomen. Hieronder een overzicht:

- Het onderwerp 'lokale informatievoorziening' heeft aandacht gehad tijdens verschillende bijeenkomsten, in nieuwsbrieven van de VNG en bij de ministeries via hun websites;
- De VNG heeft er bij gemeenten op aangedrongen om toekenningsberichten aan pgb-houders te versturen;

- In 2016 organiseert de VNG in samenwerking met de Monitor Transitie jeugd een bijeenkomst over informatievoorziening voor communicatiemedewerkers van gemeenten;
- Het ministerie van VenJ is aan de slag met het verbeteren van de inspraak van cliënten bij het ontwikkelen van (landelijk) beleid over jeugdbescherming en jeugdstrafrecht. Op 28 januari 2016 was de eerste kennismakingsbijeenkomst met ouders en vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties;
- De Monitor Transitie Jeugd constateert dat het Samenwerkend Toezicht Jeugd, de Kinderombudsman en de Monitor een aantal vergelijkbare knelpunten hebben gesignaleerd;
- De rapportages van de Monitor hebben in 2015 geleid tot politieke aandacht voor knelpunten in de jeugdhulp van o.a. Kamerleden en Staatssecretaris Van Rijn.

Activiteiten van de Monitor in 2016

In 2016 wordt de Monitor voortgezet. Naast het ontvangen van meldingen en het uitbrengen van drie rapportages en de jaarrapportage 2016, gaat de Monitor met jongeren en ouders verdiepingsbijeenkomsten organiseren. De Monitor gaat samenwerking met andere partijen uitbouwen om op een bredere manier meldingen binnen te krijgen. Tot slot gaat de Monitor in gesprek met gemeenten om lokale goede voorbeelden in beeld te brengen.

Ter afsluiting

In 2015 hebben ouders, jongeren en professionals hun ervaringen met jeugdhulp gedeeld. De knelpunten zijn onder de aandacht gebracht bij eerder genoemde partijen. Nog niet overal wordt passende hulp geboden, het is dus belangrijk dat u ook in 2016 uw ervaringen blijft melden. Naast knelpunten gaan we in 2016 ook op zoek naar positieve verhalen: we horen graag voorbeelden uit gemeenten waar dingen juist goed gaan. Deze goede voorbeelden willen we graag gebruiken om tips te geven over hoe je zaken goed kunt regelen. Positieve verhalen kunnen worden gemaild via info@monitortransitiejeugd.nl. We blijven tot eind 2016 meldingen verzamelen en rapportages uitbrengen. De volgende rapportage verschijnt april 2016. Wilt u tussentijds op de hoogte blijven van de Monitor Transitie Jeugd, dan kunt u zich hier inschrijven voor de nieuwsbrief.

Heeft u een melding over uw ervaring met jeugdhulp? Meld het via www.monitortransitiejeugd.nl.