

Nr. RI16.0081 (2016)

Betreft: Derde deelrapport "De Zorg waar ze recht op hebben" van de Kinderombudsman

Aan de leden van de Gemeenteraad

Inleiding

Onlangs is het derde deelrapport "De zorg waar ze recht op hebben" van de Kinderombudsman verschenen. In april verscheen het eerste deelrapport. In het tweede rapport is de stand van zaken geschetst op 1 september 2015. Het derde deelrapport geeft een beeld van de periode september t/m december 2015 en inzicht in de ontwikkelingen over het gehele jaar 2015. Graag informeren wij u over de conclusies die volgen uit dit deelonderzoek naar de decentralisatie van de Jeugdzorg. De conclusies houden wij voor u tegen het licht van de situatie in Den Helder.

Het onderzoek

De Kinderombudsman heeft bij de onderzoekaankpak gekozen voor een kwantitatief deel en een kwalitatief deel. In de kwantitatieve onderzoeksronde hebben 1203 respondenten de vragenlijst ingevuld, waaronder 1019 ouders en 184 jongeren. Bij de kwalitatieve verdieping heeft de ombudsman in vijf gemeenten interviews gehouden met jongeren, ouders, professionals en ambtenaren.

Deelname gemeente Den Helder

Aan het derde deelonderzoek heeft de gemeente Den Helder actief meegewerkt, door aan 200 jeugdigen en hun ouders die in 2014 al jeugdhulp ontvingen en/of sinds 2015 jeugdhulp ontvingen een uitnodigingsbrief te verzenden met daarin het verzoek mee te werken aan het onderzoek. In totaal hebben in de gemeente Den Helder 11 respondenten de vragenlijst ingevuld. Gezien het geringe aantal respondenten, kunnen er geen harde conclusies uit de resultaten van het kwantitatief onderzoeksdeel worden getrokken die specifiek gelden voor Den Helder.

De rapportage

Uit de resultaten van de kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksdelen blijkt dat gemeenten in het eerste jaar van de decentralisatie voornamelijk prioriteit hebben gegeven aan de inrichting van het nieuwe jeugdhulpstelsel. Er zijn goede werkwijzen in de toegang tot de jeugdhulp ontstaan, maar er zijn ook kinderen en ouders die veel moeite moeten doen passende hulp te ontvangen. Naast zorgpunten (zie conclusies), zijn ook positieve berichten te melden. Deze laatste zijn:

1. Jongeren en ouders zijn overwegend positief over het gesprek dat gevoerd wordt voor de toegang tot hulp – er wordt rekening gehouden met eigen inbreng en behoefte. Men is overwegend tevreden over de gekozen hulpverlening.
2. Jongeren en ouders voelen zich doorgaans gehoord en serieus genomen.
3. Jongeren en ouders zijn positief over de kwaliteit van de hulp en over hun hulpverleners.
4. Samenwerking leidt tot goede en passende hulp voor kinderen.

Conclusies en de situatie in Den Helder

De belangrijkste (landelijke) conclusies zijn onder te verdelen in de volgende thema's:

1. Kennis en expertise

Conclusie: De expertise bij de wijkteams lijkt nog niet op orde. Het gebrek aan vertrouwen van ketenpartners (huisartsen, Veilig Thuis-medewerkers en jeugdhulpaanbieders) staat nieuwe werkwijzen in de weg.

Situatie in Den Helder:

- a. De expertise bij het wijkteam is op orde. Er is een evenredige verdeling van kennis van de doelgroepen en leefdomeinen in het team aanwezig.
- b. Er wordt gewerkt met hooggekwalificeerde professionals. Bijna alle consulenten van het wijkteam zijn SKJ-geregistreerd. Het behalen van deze registratie door andere consulenten in het team, wordt meegenomen in het opleidingsplan.
- c. In het frontoffice van het wijkteam wordt door de consulenten voldoende doorgevraagd over (vermeende) risico's voor het kind.

2. Samenwerking

Conclusie: De samenwerking tussen wijkteam en ketenpartners jeugd komt moeizaam tot stand. Een gebrekkige samenwerking staat tijdige en passende hulp voor kinderen in de weg.

Situatie in Den Helder:

- a. De samenwerking tussen wijkteam en ketenpartners jeugd komt in een aantal opzichten moeizaam tot stand. Opvallend is dat de casusregie die belegd is bij de zorgaanbieders niet in alle gevallen optimaal wordt opgepakt. Inherent hieraan is dat de verwachtingen over de invulling van casusregie door de zorgaanbieder en procesregie door de gemeente niet voldoende duidelijk zijn. Daarom worden op korte termijn, en waar nodig, de verwachtingen opnieuw afgestemd en worden routes en samenwerkingsafspraken duidelijk uitgekristalliseerd.
- b. Er wordt in de samenwerking met de Huisartsen Vereniging Kop van NH (HKN) gezocht naar interventies om het contact met de huisartsen te verbeteren. Een voorbeeld is het ontwikkelen van een informatiekaart voor huisartsen met verwijstroutes en relevante contactgegevens.
- c. Samenwerkingsafspraken over de veiligheid van kinderen en over rollen en verantwoordelijkheden tussen wijkteam, Beschermingstafel, GI's en de Veilig Thuis-organisatie zijn in een eerder stadium gemaakt met de betreffende organisaties. Het evalueren en aanscherpen van de afspraken is een voortdurend proces.

3. Signalering

Conclusie: Er zijn zorgen of kwetsbare kinderen wel op tijd gesignaleerd worden; zijn alle doelgroepen in beeld?

Situatie in Den Helder:

- a. Het signaleren van kwetsbare kinderen gebeurt door verschillende partijen in Den Helder. Een aantal van deze partijen zijn door de gemeente gecontracteerd of worden door de gemeente gesubsidieerd. Te denken valt aan het Schoolmaatschappelijk werk en Tiener- en jongerenwerk (de Wering), Jeugdhulp in de wijk en Bemoezorg (Parlan). Met vindplaatsen als kinderopvang, peuterspeelzalen en scholen worden afspraken gemaakt over o.a. verwijzing naar het wijkteam.
- b. De zorgen of kwetsbare kinderen wel op tijd gesignaleerd worden, worden gedeeld door het wijkteam. Ketenpartners jeugd houden zich niet altijd aan de meldcode kindermishandeling. Daarnaast kan er sprake zijn van een andere benaderingswijze in de hulpverlening, waarbij de ketenpartner uitgaat wat goed is voor de (volwassen) cliënt en het kind daarbij uit het oog verliest.
- c. (Tijdige) signalering staat hoog op de agenda van het wijkteam. Het idee is in het najaar van 2016 een themabijeenkomst over signalering voor de samenwerkingspartners te organiseren.

4. Toegang

Conclusie: De toegang tot zorg is voor kinderen en ouders die nieuw zijn in het jeugdhulpsysteem soms moeilijk te vinden. Daarnaast is er (te) weinig zicht op (het aanbod van) gecontracteerde aanbieders. Dit bemoeilijkt het verwijzen.

Situatie in Den Helder:

- a. De toegang tot zorg is voor kinderen en ouders die nieuw zijn in het jeugdhulpsysteem soms moeilijk te vinden. Daarom verdient het extra aandacht te blijven communiceren over de werkwijze van de toegang via verschillende kanalen (o.a. via gemeentelijke voorlichtingspagina in Helderse courant, website en netwerkpartners).
- b. Om het verwijzen te vergemakkelijken wordt een overzicht van gecontracteerde aanbieders via de website verspreid.
- c. Het MT heeft op grond van herkenbaarheid voor de burger en uniforme procedures opdracht gegeven toe te werken naar één toegang waarbij in eerste instantie de focus ligt op een gezamenlijke toegang Jeugd en Zorg.

5. Administratieve druk

Conclusie: De uiteenlopende regelingen en productcodes die gemeenten hanteren leiden tot grote administratieve druk bij aanbieders.

Situatie in Den Helder:

- a. Samen met Schagen en Texel hanteert Den Helder een regionaal inkoopbeleid. Regionale aanbieders hebben daardoor te maken met uniforme productcodes en ervaren daardoor minder administratieve druk.
- b. Via het geautomatiseerde berichtenverkeer vindt het berichtenverkeer versneld plaats. Berichten worden via het systeem op simpele wijze versleuteld verstuurd tussen de gemeenten en de aanbieders.

6. Tevredenheid

Conclusie: Niet de hulpverlener of de kwaliteit van de hulpverlening, maar de inrichting van het systeem en de daarin geconstateerde gebreken, zorgen voor ontevredenheid.

Situatie in Den Helder:

- a. Vanaf 2016 zijn gemeenten volgens de Jeugdwet, artikel 2.10, verplicht een cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren onder haar inwoners. Dit onderzoek is onlangs uitgezet onder jeugdigen en hun ouders die de afgelopen twaalf maanden gebruik hebben

gemaakt van jeugdhulp in Den Helder. De resultaten van dit onderzoek worden medio juli 2016 verwacht.

7. Voorkomen en terugdringen wachtlijsten

Conclusie: Er zijn signalen over wachtlijsten in de toegang tot jeugdhulp, bij (specialistische) jeugdhulpaanbieders en Veilig Thuis-organisaties.

Situatie in Den Helder:

- a. Het wijkteam heeft een signaalfunctie met betrekking tot de signalering van wachtlijsten bij de zorgaanbieders waarmee zij samenwerkt. Door dit tijdig te signaleren kan Den Helder hierover het gesprek aangaan met de zorgaanbieders.
- b. Voor laagdrempelig hulp en ondersteuning zijn algemene voorzieningen beschikbaar.
- c. Indien nodig wordt een aanbieder die (nog) niet gecontracteerd is gezocht, zodat passende hulp kan worden verleend.

Den Helder, 12 juli 2016.

Burgemeester en Wethouders van Den Helder,

burgemeester
Koen Schuiling

A handwritten signature in black ink is written over a logo that consists of the word "MINUUT" in a bold, sans-serif font. The signature is slanted and appears to be "Koen Schuiling".

loco-secretaris
D. Oostrom

A handwritten signature in black ink is written over a logo that consists of the word "MINUUT" in a bold, sans-serif font. The signature is slanted and appears to be "D. Oostrom".