

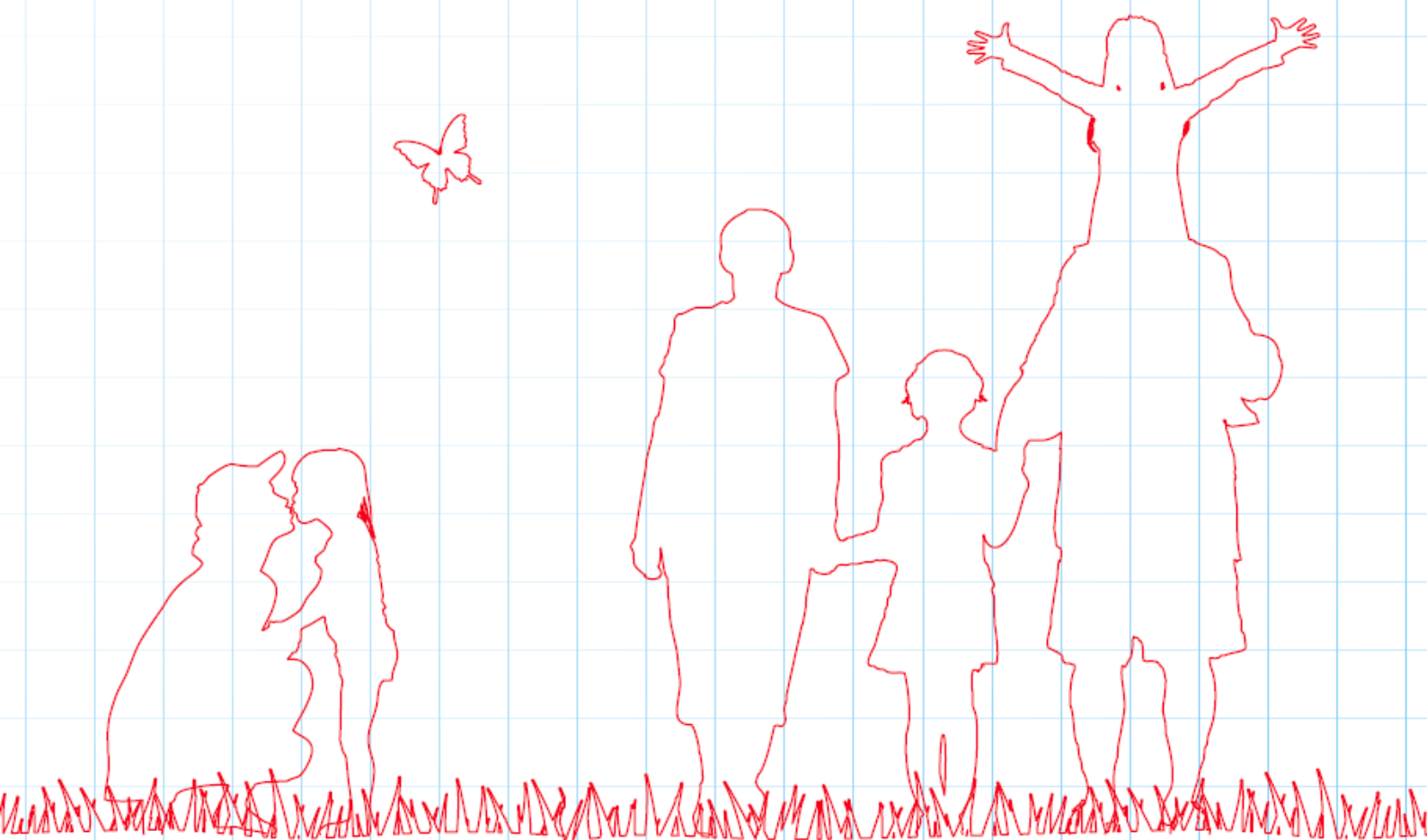


de Kinderombudsman.
wij laten van je horen

DE ZORG WAAR ZE RECHT OP HEBBEN

Onderzoek naar de toegang tot en de kwaliteit
van de jeugdhulp na decentralisatie

Deelrapport 1 van 3



Colofon



drs. M.N. Baracs

Dit onderzoek is in opdracht van de Kinderombudsman uitgevoerd door BMC Onderzoek



C. Baillieux, MSc
drs. A. van den Heuvel
M. de Jong, MSc
drs. M.M. Kleinjan - Van Zwet
drs. C.E. Mobach
drs. K. Pons (projectleider)

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inleiding	5
Hoofdstuk 1 - Verantwoording onderzoeksapproak	10
1.1 Kwantitatief: enquête onder kinderen en ouders	10
1.2 Kwalitatief: lokale analyse in gemeenten	12
Hoofdstuk 2 - Bevindingen kwantitatief onderzoeksdeel	14
2.1 Ervaren kwaliteit en tevredenheid	14
2.2 Continuïteit	15
2.3 Communicatie	17
Hoofdstuk 3 - Bevindingen kwalitatief onderzoeksdeel	19
3.1 Toegang jeugdhulp	19
3.2 Toegang gedwongen kader	25
3.3 Kwaliteit jeugdhulp	31
Hoofdstuk 4 – Conclusies en aanbevelingen	36
4.1 Positieve berichten	37
4.2 Zorgpunten	38
4.3 Verwachtingen voor de nabije toekomst	40
4.4 Aanbevelingen	41

Voorwoord

Bestuurlijke veranderingen zijn soms nodig. Als betere zorg, meer doelmatigheid en besparingen kunnen worden gerealiseerd door op een andere manier te gaan werken, dan moet het systeem om. Op papier gaat zo'n inrichtingsvraag over wettelijke kaders, financieringssystemen en productbeschrijvingen. In de praktijk gaat het over Melle, Ashraf en Joyce.

Melle, een jongen van 10 van wie de ouders in scheiding liggen. Ze hebben veel ruzie en Melle is daar erg verdrietig over. Dat uit zich in boosheid die opeens opkomt en waarmee hij andere kinderen op school van zich vervreemdt. Ook plast hij sinds kort weer in bed, en daar schaamt hij zich erg voor. Melle praat nu met een kinderpsycholoog en dat helpt hem om zijn verdriet te verwerken.

Ashraf, een jongen van 16 met een licht verstandelijke beperking en een complexe autismespectrum stoornis. Hij wordt elke dag met een busje van en naar het speciaal onderwijs gebracht. Na school gaat Ashraf het liefst naar de kinderboerderij om te helpen met de verzorging van de dieren. Hij heeft specialistische begeleiding nodig bij zijn dagelijks functioneren en zijn ouders kopen die zorg voor hem in met een persoonsgebonden budget.

Joyce, een meisje van 5 van wie de ouders veel problemen hebben. Psychiatrie, alcoholmisbruik en agressie maken dat het thuis voor Joyce niet meer veilig was. Ze is uithuisgeplaatst en woont nu bij haar derde pleeggezin in een half jaar. Hier vindt Joyce het fijn, al mist ze haar grote broer Nelson van 7, die bij een ander gezin is geplaatst.

Voor kinderen als Melle, Ashraf en Joyce maakt het niet uit hoe we in Nederland het systeem hebben ingericht. Of nou het Rijk, de provincie of de gemeente verantwoordelijk is. Voor hen is enkel van belang dat ze op tijd passende hulp krijgen van goede kwaliteit.

In mijn werk als Kinderombudsman hoor ik doorlopend verhalen van en over kinderen. Over de hulp die ze nodig hebben en die ze soms wel en soms ook niet krijgen. Met dit onderzoek naar de toegang en naar de kwaliteit van de jeugdhulp na de decentralisatie wil ik in 2015 de vinger aan de pols houden hoe de stelselwijziging van invloed is op de zorg voor kinderen. Zodat zij de zorg krijgen waar ze recht op hebben.



Marc Dullaert
de Kinderombudsman

Inleiding

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de hulp aan en zorg voor kinderen, jongeren en hun ouders bij alle denkbare opgroei-, opvoed- en ondersteuningsproblemen. De zogeheten decentralisatie betreft alle jeugdtaken die voorheen bij het rijk, de provincies of de gemeente lagen, of die binnen de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de Zorgverzekeringswet (ZvW) vielen¹. Deze taken zijn:

- de preventieve jeugdhulp;
- de vrijwillige, ambulante jeugdhulp (voorheen jeugdzorg);
- de uitvoering van alle kindbeschermingsmaatregelen (jeugdbescherming);
- de jeugdzorgPlus (gesloten jeugdzorg);
- de jeugdreclassering;
- de geestelijke gezondheidzorg voor kinderen (jeugd-GGZ);
- de zorg voor jeugd met een licht verstandelijk beperking (jeugd-LVB), een (lichte) somatische aandoening, lichamelijke beperking of chronische ziekte.

De decentralisatie betekent dat de 393 Nederlandse gemeenten vanaf 2015 zelf bepalen hoe het jeugdhulpsysteem lokaal is ingericht. Zij organiseren ieder voor zich - en op bepaalde terreinen in samenspraak met andere gemeenten - de toegang tot de jeugdhulp. En ze kopen afzonderlijk hulp in bij instellingen voor jeugd- en opvoedhulp, gecertificeerde instellingen en gespecialiseerde aanbieders.

Dat hierdoor verschillen ontstaan is vanzelfsprekend. Decentralisatie betekent immers beleidsvrijheid voor gemeenten. Dat er grote *kwaliteits*verschillen ontstaan, acht de Kinderombudsman echter onwenselijk. Voor een kind zou het niet moeten uitmaken in welke gemeente je woont. Overal zou je tijdig passende hulp van goede kwaliteit moeten krijgen.

In aanloop naar de stelselwijziging heeft de Kinderombudsman herhaaldelijk gewezen op dit minimum kwaliteitsniveau waar alle kinderen op zouden moeten kunnen rekenen en op de stelselverantwoordelijkheid die het Rijk houdt, ook na decentralisatie². Hij heeft daarbij steeds aangegeven dat hij de principes en de doelen van de transitie onderschrijft. Maar hij waarschuwde dat het tempo van de stelselwijziging te hoog lag en dat de bezuinigingen die ermee gepaard gingen negatieve gevolgen zouden hebben voor de kwaliteit van de jeugdhulp. Ervaringen in Denemarken met een vergelijkbare stelselwijziging steunden hem in die analyse³.

¹ De zorg voor kinderen en jongeren met ernstige verstandelijke, lichamelijke of meervoudige beperkingen valt onder de Wet langdurige zorg (Wlz). Dit blijft een verantwoordelijkheid van het Rijk. Het gaat om kinderen die blijvend de hele dag intensieve zorg en toezicht nodig hebben. Ook de zorg voor sterk gedragsgestoorde licht verstandelijk beperkten (SGLVG) valt onder de Wlz.

² www.dekinderombudsman.nl/237/dossiers/jeugdhulp/

³ www.dekinderombudsman.nl/70/ouders-professionals/nieuws/decentralisatie-jeugdzorg-de-deense-lessen/?id=238

Nu de transitie een feit is en de gemeenten aan de slag zijn met de nieuwe Jeugdwet volgt de Kinderombudsman de ontwikkelingen nauwgezet. Hij ziet het als zijn taak om de vinger aan de pols te houden hoe de plannen van de tekentafel in de praktijk uitwerken. Opstartproblemen zijn onvermijdelijk bij een grote systeemverandering als deze. Daarvoor heeft hij begrip. Ook ziet de Kinderombudsman de grote bevlogenheid bij betrokken professionals om van het nieuwe systeem een succes te maken. Hun niet-aflatende inzet voor kinderen en jongeren is duidelijk en kan niet genoeg geprezen worden. Tegelijk is de realiteit weerbarstig en kunnen de gevolgen van opstartproblemen en een zwak jeugdhulpstelsel enorm zijn. Kennis en kunde van teams, hun samenstelling en het vinden van de juiste routes zijn hier debet aan. Er hoeft maar één kind te zijn dat in het nieuwe systeem niet op tijd op de radar komt, of dat niet de juiste hulp krijgt, en het persoonlijk drama is niet te overzien. Dat waar gehakt wordt spaanders vallen, is vaak een gegeven, maar is als het kinderen betreft niet aanvaardbaar.

Drie rapportages in 2015

Nogmaals, de Kinderombudsman ziet kansen in de decentralisatie van de jeugdhulp en verwacht dat op de langere termijn belangrijke kwaliteitswinst te halen valt door de stelselwijziging. Op korte termijn verwacht hij echter ook problemen die aanzienlijke gevolgen kunnen hebben voor kinderen. Hij ziet het als zijn taak daarover te rapporteren en aanbevelingen te doen voor verbetering van het systeem, zowel op landelijk als op lokaal niveau.

In 2015 zal de Kinderombudsman drie keer onderzoeken in hoeverre de toegang tot en de kwaliteit van de jeugdhulp in gemeenten op orde is. Vanzelfsprekend kan hij niet in alle 393 gemeenten tot in detail nagaan wat de lokale praktijk is en waar de knelpunten zitten. Hij zal daarom steekproefsgewijs gemeenten onder de loep nemen en schetsen wat hij ziet gebeuren in het veld. Ook zal hij driemaal een brede enquête uitzetten onder kinderen en hun ouders die gebruik maken van de jeugdhulp. Wat merken zij van de veranderingen en waar lopen zij tegenaan in de praktijk? Ten slotte zijn gesprekken verwerkt die de Kinderombudsman de eerste maanden van 2015 voerde met deskundigen en professionals en die uit eigen ervaring kunnen vertellen welke knelpunten ze zien in het systeem. Iedere rapportage zal bovendien een aantal specifieke thema's of aspecten van jeugdhulp belichten.

Focus op kinderen en jongeren zelf

Het onderzoek van de Kinderombudsman onderscheidt zich van andere monitoringsinstrumenten met betrekking tot de decentralisatie doordat de focus ervan ligt op de ervaringen en beleving van kinderen en jongeren (en hun ouders) zelf. Wat merken zij van de systeemverandering en hoe ervaren zij de geboden hulp? Wat zijn de gevolgen van gemaakte beleidskeuzes voor hen? De Kinderombudsman is daarbij niet alleen afgegaan op de signalen die bij hem

werden gemeld, maar is actief op zoek gegaan naar de verhalen van kinderen die gebruik maken van jeugdhulp. Waar in dit rapport verhalen worden beschreven, zijn gefingeerde namen gebruikt.

Het eerste deelrapport

Het rapport dat voor u ligt is de eerste in de reeks van drie. De transitie is 'pas' drie maanden een feit en dit deelrapport gaat over de eerste indrukken en ervaringen. Uiteraard zal het landschap er bij de volgende meting alweer anders uitzien. Desondanks biedt een meting op dit moment een waardevolle eerste kijk op het jeugdhulplandschap, op de ervaringen van kinderen en jongeren en op de vraag op welke punten ingezet beleid mogelijk moet worden bijgestuurd. Zodat het recht van kinderen op de best mogelijke zorg juist ook na de transitie wordt gewaarborgd.

Voor deze eerste rapportage is gekozen voor een focus op de thema's zorgcontinuïteit en de toegankelijkheid van de jeugdhulp voor 'nieuwe toetreders'. De Jeugdwet schrijft voor dat kinderen die op 31 december 2014 een geldige indicatie hadden op grond van de AWBZ, de Zorgverzekeringswet of de Wet op de jeugdzorg, recht houden op voortzetting van dezelfde hulp voor de duur van die indicatie tot uiterlijk eind 2015, onder dezelfde condities als vóór 1 januari 2015 (het zogenaamde overgangsrecht)⁴. Dus dezelfde hulp, 'indien redelijkerwijs mogelijk' van dezelfde jeugdhulpaanbieder. Hoe krijgt dat overgangsrecht in de praktijk gestalte? Lukt het gemeenten om de continuïteit van zorg zoveel mogelijk te waarborgen? En welke gevolgen hebben de gemaakte inrichtingskeuzes voor de toegang, zoals communicatie, inrichting en deskundigheid, voor kinderen die na 1 januari jeugdhulp nodig hebben?

Nuancering

De Kinderombudsman is zich ervan bewust dat een nuancering op zijn plek is als het gaat om de analyse van wat er wel en niet goed gaat in de jeugdhulp na de decentralisatie. Ook vóór 1 januari 2015 waren er problemen. Ook toen bestonden er wachtlijsten, werd er soms gemiscommuniceerd, kwamen er soms kinderen te laat op de radar. Als dergelijke dingen na 1 januari fout gaan is dat niet in alle gevallen te wijten aan de decentralisatie.

Een andere nuancering die gemaakt moet worden is dat waar mensen de verwachting hebben dat dingen misgaan mogelijk ook de signalen in dat licht moeten worden gezien. Het is mogelijk dat signalen die de Kinderombudsman bereiken gaan over *verwachte* problemen, meer dan over de daadwerkelijke situatie. In dit rapport is bij ieder signaal afgewogen in hoeverre de decentralisatie van invloed is geweest op het bestaande probleem.

⁴ Jeugdwet, Staatsblad 2014, 105 (1 maart 2014), hoofdstuk 10

Kinderrechtenkader

De Kinderombudsman heeft als taak de toepassing van het Internationale Verdrag voor de Rechten van het Kind (IVRK) in Nederland te bewaken. Het IVRK is de bril waarmee de Kinderombudsman maatschappelijke vraagstukken bekijkt. De Rijksoverheid is verantwoordelijk voor de naleving van het IVRK. Ook nu het jeugdstelsel in Nederland is gedecentraliseerd en de jeugdhulp door gemeenten op verschillende manieren wordt uitgevoerd, houdt het Rijk stelselverantwoordelijkheid. Met betrekking tot de zorg voor en hulp aan kinderen zijn de volgende bepalingen uit het IVRK relevant⁵.

Artikel 3, lid 1 van het IVRK bepaalt dat de belangen van het kind de eerste overweging moeten zijn bij alle maatregelen die hen aangaan, ongeacht of deze maatregelen worden getroffen door openbare of particuliere instellingen voor maatschappelijk welzijn of door rechterlijke instanties, bestuurlijke autoriteiten of wetgevende lichamen. Lid 2 en 3 van dat artikel bepalen dat landen het kind moeten verzekeren van de bescherming en de zorg die nodig zijn voor zijn of haar welzijn, rekening houdend met de rechten en plichten van zijn of haar ouders, wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk voor het kind zijn, en dat zij hiertoe alle passende wettelijke en bestuurlijke maatregelen moeten nemen. Ook moeten landen waarborgen dat de instellingen, diensten en voorzieningen die verantwoordelijk zijn voor de zorg voor of de bescherming van kinderen voldoen aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde normen, met name ten aanzien van de veiligheid, de gezondheid, het aantal personeelsleden en hun geschiktheid, alsmede bevoegd toezicht.

Artikel 5 en artikel 18 bepalen dat ouders (of wettige voogden) primair verantwoordelijk zijn voor de opvoeding en ontwikkeling van kinderen. De overheid moet ouders passende bijstand bij de uitoefening van hun verantwoordelijkheden die de opvoeding van het kind betreffen, en de ontwikkeling van instellingen, voorzieningen en diensten voor kinderopvang waarborgen.

Artikel 24 gaat over het recht van het kind op het genot van de 'grootst mogelijke mate van gezondheid' en op voorzieningen voor de behandeling van ziekte en het herstel van de gezondheid. Landen moeten ernaar streven te waarborgen dat geen enkel kind zijn of haar recht op toegang tot deze voorzieningen voor gezondheidszorg wordt onthouden.

De rechten van een kind dat te maken krijgt met jeugdzorg en kinderschermingsmaatregelen zijn vastgelegd in artikel 9 (scheiding van het kind met de ouders na een maatregel en recht op omgang met ouders), artikel 19 (bescherming tegen kindermishandeling) en artikel 20 (bescherming van kinderen die niet in het eigen gezin kunnen opgroeien) en artikel 25 (recht op periodieke

⁵ Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind, New York 20 november 2011; Trb. 1990,170; goedkeuring van de ratificatie bij wet van 24 november 1994, Stb 1994, 862.

evaluatie van een uithuisplaatsing). Letterlijk staat in artikel 19 dat landen 'passende wettelijke en bestuurlijke maatregelen en maatregelen op sociaal en opvoedkundig gebied' moeten treffen om kinderen te beschermen tegen alle vormen van geweld en dat die maatregelen 'doeltreffende procedures [dienen] te omvatten voor de invoering van sociale programma's om te voorzien in de nodige ondersteuning van het kind en van degenen die de zorg voor het kind hebben'.

Kinderen met een verstandelijke of lichamelijke beperking hebben volgens artikel 23 recht op bijzondere zorg die, wanneer mogelijk, gratis wordt verleend. Landen moeten stimuleren en waarborgen dat aan het kind, afhankelijk van de beschikbare middelen, de bijstand wordt verleend die is aangevraagd en die passend is gezien de gesteldheid van het kind en de omstandigheden van de ouders of anderen die voor het kind zorgen. Deze bijstand dient erop gericht te zijn te waarborgen dat het gehandicapte kind daadwerkelijk toegang heeft tot onderwijs, opleiding, voorzieningen voor gezondheidszorg en revalidatie, voorbereiding voor een beroep, en recreatiemogelijkheden, op een wijze die ertoe bijdraagt dat het kind een zo volledig mogelijke integratie in de maatschappij en persoonlijke ontwikkeling bereikt, met inbegrip van zijn of haar culturele en intellectuele ontwikkeling.

Artikel 12 waarborgt dat kinderen die in staat zijn hun eigen mening te vormen, het recht hebben die mening vrijelijk te uiten in aangelegenheden die hem of haar betreffen, zoals gerechtelijke en bestuurlijke procedures, waarbij aan de mening van het kind passend belang wordt gehecht in overeenstemming met zijn of haar leeftijd en rijpheid.

Ten slotte is nog artikel 16 van belang, dat de privacy van kinderen waarborgt. Dat luidt: geen enkel kind mag worden onderworpen aan willekeurige of onrechtmatige inmenging in zijn of haar privéleven, in zijn of haar gezinsleven, zijn of haar woning of zijn of haar correspondentie, noch aan enige onrechtmatige aantasting van zijn of haar eer en goede naam.

Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk worden de in dit onderzoek gebruikte onderzoeksinstrumenten verantwoord. In hoofdstuk 2 worden vervolgens de bevindingen uit het kwantitatieve onderzoeksdeel geschetst. In hoofdstuk 3 worden de bevindingen van het kwalitatieve onderzoeksdeel beschreven en thematisch geordend. Hoofdstuk 4 geeft een duiding van de bevindingen uit beide onderzoeksdelen en bevat de conclusies en aanbevelingen. Als bijlage zijn de in het onderzoek gebruikte vragenlijsten toegevoegd.

Hoofdstuk 1 - Verantwoording onderzoeksanpak

Om een beeld te krijgen van de toegang en de kwaliteit van de jeugdhulp heeft de Kinderombudsman gekozen voor een gecombineerde onderzoeksanpak. Ouders en jongeren zijn via een vragenlijst bevraagd over hun ervaringen. Kwalitatieve verdieping is verkregen door bij vijf gemeenten jongeren (en hun ouders), jeugdhulpprofessionals en gemeenteambtenaren te spreken. In kwartaal twee en drie herhalen we deze stappen. Zodoende kunnen we in de loop van het jaar enerzijds 'de vinger aan de pols' houden, terwijl we anderzijds het onderzoek richten op specifieke aandachtspunten.

1.1 Kwantitatief: enquête onder kinderen en ouders

Om de kwaliteit en toegang van de jeugdhulp in 2015 te onderzoeken is vragenlijst uitgezet onder kinderen en jongeren (en/of hun ouders) die gebruik maken van jeugdhulp. Het doel van deze enquête is om de tevredenheid van kinderen en jongeren zoveel mogelijk te kwantificeren. De vragenlijst die is gebruikt ten behoeve van deze eerste deelrapportage van de Kinderombudsman ging vooral over de ervaren kwaliteit van de jeugdhulp en de continuïteit en toegang jeugdhulp rond 1 januari 2015. In de bijlage is de vragenlijst opgenomen.

AANPAK

Uit elk van de 42 jeugdzorgregio's is één gemeente geselecteerd. Bij die selectie is rekening gehouden met gemeentegrootte en mate van stedelijkheid, zodat er een representatieve spreiding over het land ontstond. Deze 42 gemeenten is gevraagd een uitnodigingsbrief van de Kinderombudsman te verzenden aan kinderen en jongeren (en/of hun ouders) die in 2014 al jeugdhulp ontvingen, met daarin het verzoek mee te werken aan het onderzoek. Afhankelijk van de gemeentegrootte ging het om het verzenden van respectievelijk 100, 200 of 500 uitnodigingsbrieven. Er is beoogd dat de gevraagde gemeenten in totaal ruim 10.000 brieven naar (ouders van) kinderen en jongeren in jeugdhulp zouden verzenden.

In de uitnodigingsbrief van de Kinderombudsman is een link naar de online vragenlijst opgenomen en een generiek wachtwoord. Hiermee konden respondenten anoniem toegang krijgen tot de vragenlijst. Er stond in de brief vermeld dat het zoveel mogelijk de voorkeur had dat het kind zelf de vragenlijst invulde. Op de eerste pagina van de vragenlijst kon men aangeven of men als ouder of als jongere de vragenlijst invulde waarna betrokkene toegang kreeg tot de betreffende vragenlijst. De vragenlijsten verschilden enkel in taalgebruik, de vragen waren hetzelfde. De vragenlijst bestond uit 30 vragen over hun ervaringen met de jeugdhulp die zij momenteel ontvangen, over de bekendheid met de decentralisatie en over de eventuele veranderingen die zij per 1 januari 2015 hebben opgemerkt.

Het begrip ‘tevredenheid’ is in de vragenlijst zoveel mogelijk geobjectiveerd door deze uit te splitsen in meer meetbare noties, zoals de vraag of mensen zich gehoord voelen, of mensen inspraak hebben gehad, en of afspraken worden nagekomen. Hiermee hebben de onderzoekers getracht verschillen in beleving zo goed mogelijk meetbaar te maken.

PRIVACY

De privacy van kinderen en hun ouders is bij het uitzetten van de enquête steeds punt van aandacht geweest. Zo zijn de namen en adresgegevens van de respondenten door de deelnemende gemeenten niet gedeeld met de onderzoekers of de Kinderombudsman. De gemeenten hebben de brieven van de Kinderombudsman direct aan cliënten verstuurd. De vragenlijst is anoniem ingevuld. De onderzoekers konden geen koppeling tussen de respondenten en de antwoorden maken en gemeenten noch de Kinderombudsman hebben inzage gehad in de individuele antwoorden. De antwoorden zijn enkel statistisch door BMC Onderzoek verwerkt. Als lid van de Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO) handelt BMC Onderzoek volgens de bepalingen van de gedragscode voor onderzoek en statistiek.

RESPONS

Voor 27 van de 42 benaderde gemeenten bleek het niet mogelijk om te kunnen voldoen aan het verzoek van de Kinderombudsman om brieven naar jeugdhulpgebruikers te versturen. Zeven gemeenten konden vanwege een capaciteitsprobleem niet voldoen aan het verzoek en zes gemeenten hebben de gegevens van cliënten die jeugdhulp ontvangen niet zodanig op orde dat ze de brieven konden verzenden. Voor drie gemeenten maakte een combinatie van deze twee redenen het niet mogelijk om aan het verzoek te kunnen voldoen. Eén gemeente heeft van medewerking afgezien, omdat zij zelf een onderzoek onder cliënten die jeugdhulp ontvangen gaan uitvoeren. Vier gemeenten hebben niet op het verzoek gereageerd ondanks herhaalde contactpogingen met de gemeente. Tot slot zijn er zes gemeenten waar ondanks de toezegging de brieven te verzenden, geen respons van kinderen en ouders uit deze gemeente is gekomen op de vragenlijst.

De vragenlijst is uiteindelijk ingevuld door (ouders van) kinderen die jeugdhulp ontvangen uit 15 gemeenten. Gezamenlijk zijn de gemeenten, die hun medewerking hebben verleend aan het onderzoek, gevraagd ongeveer 4.000 uitnodigingsbrieven te verzenden. De respons is 341; 236 ouders en 105 kinderen hebben de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van iets minder dan 9%.

Hoewel niet alle geselecteerde gemeenten hun medewerking hebben kunnen verlenen aan het onderzoek is er een voldoende spreiding over het land, gemeentegrootte en mate van stedelijkheid gerealiseerd voor een representatieve steekproef. De spreiding over de typen jeugdhulp die de

respondenten ontvangen komt redelijk overeen met de daadwerkelijke spreiding van typen jeugdhulp in Nederland volgens de Jeugdmonitor van CBS. Echter, hoewel er relatief veel respondenten met hulp vanuit de jeugd-ggz de vragenlijst hebben ingevuld, is deze groep licht ondervertegenwoordigd in relatie tot het daadwerkelijke aandeel kinderen dat jeugd-ggz ontvangt in Nederland.

Met de respons van 341 weten we vanuit de standaardafwijking dat we met een betrouwbaarheid van 90% representatieve uitspraken kunnen doen. Hierbij wordt een foutmarge van 5% gehanteerd. De respons is dusdanig dat vragen die door een kleiner aantal respondenten zijn beantwoord, bijvoorbeeld omdat die vragen alleen bedoeld waren voor een deel van de respondenten, niet meegenomen kunnen worden in de resultaten van deze deelrapportage.

1.2 Kwalitatief: lokale analyse in gemeenten

Het kwalitatieve onderzoeksdeel bestaat uit een analyse van het lokale jeugdhulpsysteem in vijf gemeenten en gesprekken met kinderen, ouders, gemeenteambtenaren en professionals in die gemeenten. De professionals werken bij jeugdhulpinstellingen, jeugdbeschermingstafels, Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) of sociale wijkteams. Ook werden politiemedewerkers, schoolcoaches, een JGZ-arts, een huisarts en een SAVE-medewerker geïnterviewd.

AANPAK

Voor het kwalitatieve onderzoeksdeel werden verdeeld over het land, grootte en mate van verstedelijking, vijf gemeenten geselecteerd. Per gemeente zijn relevante beleidsdocumenten bestudeerd om bevindingen in de lokale (beleids)context te kunnen plaatsen. Vervolgens is er een gesprek gevoerd met vertegenwoordigers van de betreffende gemeente over de toegang en kwaliteit van de jeugdhulp in het eerste kwartaal. Via deze vertegenwoordigers is contact gelegd met professionals met verschillende taken binnen de jeugdhulp. De professionals hebben de onderzoekers vervolgens in contact gebracht met kinderen (en hun ouders) in jeugdhulp.

De gesprekken gingen over de toegang tot de vrijwillige jeugdhulp, de toegang tot het gedwongen kader, de kwaliteit van de jeugdhulp en de coördinatie van de jeugdhulp. Bij de kwaliteit van de jeugdhulp is in deze eerste meting ook ingegaan op de continuïteit van de jeugdhulp. Hierbij werd per onderwerp gevraagd of hij of zij hier ervaring mee had, wat in het eerste kwartaal van 2015 positief opviel en wat negatief opviel. De onderzoekers hebben tijdens het gesprek de precieze vraagstelling zelf ingevuld binnen de inhoudelijke kaders van het onderzoek en daarbij rekening gehouden met de achtergrond en gevoeligheden per geïnterviewde. Het doel van de gesprekken was om relevante positieve en negatieve thema's rond de kwaliteit en toegang van de jeugdhulp boven tafel te krijgen.

De gesprekken met de gemeente en professionals zijn steeds door één onderzoeker gevoerd. De gesprekken met de kinderen (en hun ouders) zijn altijd met twee mensen gevoerd; twee onderzoekers dan wel één onderzoeker en een aanwezige hulpverlener. In de meeste gevallen waren de ouders ook aanwezig. De onderzoekers beschikken allen over een Verklaring Omtrent Gedrag en zijn ervaren met gesprekken met kinderen in jeugdhulp. Daarnaast hanteren de onderzoekers zekerheidshalve de “richtlijnen voor gesprekken met kinderen over mishandeling”⁶.

VERLOOP GESPREKKEN

Bij de vijf gemeenten geselecteerde gemeenten zijn in maart 2015 uiteindelijk 38 gesprekken gevoerd. Hiervan waren er acht gesprekken met medewerkers van de gemeente en met 23 professionals die werkzaam zijn in de jeugdhulp. Van deze laatste groep werken er zes bij een jeugdhulpinstelling, vier voor een jeugdbeschermings(opschalings)tafel, zes in de toegang (een Centrum voor Jeugd en Gezin of wijkteam), en twee bij de politie. We spraken ook twee schoolcoaches, één JGZ-arts, één huisarts en een SAVE-medewerker⁷. Tot slot spraken we zeven kinderen en/of hun ouders persoonlijk.

Welke gemeenten en instellingen zijn onderzocht wordt niet bekend gemaakt. Het doel van het onderzoek is immers niet om een oordeel over individuele gemeenten of instellingen te geven maar om te bezien welke knelpunten er zitten in het jeugdhulpsysteem als geheel en in bepaalde beleidskeuzes specifiek. De gemeenten konden met die toezegging vrijuit spreken en reflecteren op waar zij tegenaan lopen.

⁶ L. Winder, *Richtlijnen voor gesprekken met kinderen over mishandeling*, Tijdschrift Kindermishandeling, nr. 2, juni 2009

⁷ In SAVE – SAmenwerken aan VEiligheid – teams werken Samen Veilig Midden-Nederland, de Raad voor de Kinderbescherming Midden Nederland (RvdK) en de William Schrikker Groep (WSG) samen

Hoofdstuk 2 - Bevindingen kwantitatief onderzoeksdeel

De resultaten van de enquête onder kinderen en ouders hebben betrekking op drie thema's. Allereerst worden de ervaren kwaliteit en tevredenheid met de jeugdhulp onder kinderen, jongeren en hun ouders weergegeven. Vervolgens wordt ingegaan op de veranderingen die kinderen, jongeren en hun ouders merken van de decentralisatie (zorgcontinuïteit). Tot slot worden de resultaten van de vragen over de communicatie door gemeenten over (de decentralisatie van) de jeugdhulp besproken.

2.1 Ervaren kwaliteit en tevredenheid

Gemiddeld geven de respondenten een 7,4 voor de jeugdhulp die zij op dit moment ontvangen. Deze score komt voor een groot deel voort uit de tevredenheid van ouders en kinderen over hun hulpverlener. Zo is 89% van de respondenten (zeer) tevreden over de vriendelijkheid van de hulpverlener en geeft 82% van de respondenten aan (heel) tevreden te zijn over het inlevingsvermogen van de hulpverlener. Minder scoorden de duidelijkheid over het hulpverleningstraject (67%) en de inspraak die kinderen krijgen bij het bepalen van de hulp (60%). In onderstaande tabel is de tevredenheid van de kinderen, jongeren en ouders over de jeugdhulp weergegeven.

Tevredenheid over onderstaande stelling	
	Percentage (heel)tevreden
<i>De bereikbaarheid van de hulpverlener</i>	73%
<i>De locatie waar je de hulp krijgt</i>	76%
<i>De tijd die de hulpverlener voor je neemt</i>	80%
<i>De vriendelijkheid van je hulpverlener</i>	89%
<i>Het inlevingsvermogen van je hulpverlener (de manier waarop de hulpverlener zich in jouw situatie verplaatst)</i>	82%
<i>De duidelijkheid over wat je kan verwachten van de hulp</i>	67%
<i>De inspraak die je hebt gehad bij het bepalen van de hulp</i>	60%
<i>Voor ouders: de inspraak die u hebt gehad bij het bepalen van de hulp</i>	75%

Tabel 1

Respondenten geven aan dat de hulpverlener goed naar hen luistert (80%) en ze voelen zich dan ook serieus genomen (83%). Opvallend is dat ondanks de tevredenheid over de hulp, slechts 60% van de respondenten aangeeft positief of zeer positief tegenover de effectiviteit van hun jeugdhulp staat.

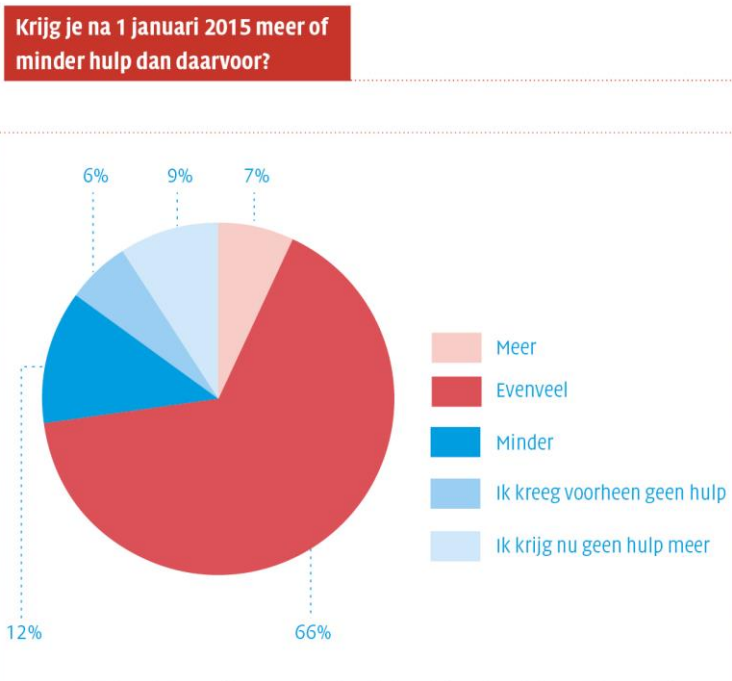
In onderstaande tabel zijn de antwoorden op vier stellingen rond de hulpverlening opgenomen.

Eens met onderstaande stelling	
	Percentage (geheel) mee eens
<i>Mijn hulpverlener luistert goed naar mij</i>	80%
<i>Ik voel me serieus genomen door mijn hulpverlener</i>	83%
<i>De jeugdhulp die ik krijg helpt me goed</i>	60%
<i>De hulpverlener/hulpinstelling houdt zich aan de gemaakte afspraken</i>	75%

Tabel 2

2.2 Continuïteit

66% van de respondenten geeft aan na 1 januari 2015 evenveel hulp te ontvangen als daarvoor. Het aantal respondenten dat aangeeft meer (7%) of minder (12%) hulp te ontvangen is onvoldoende significant verschillend om hier conclusies aan te verbinden. Daarnaast kunnen beide 'bewegingen' onderdeel uitmaken van het gebruikelijke verloop in de hulpverlening. In onderstaande tabel zijn de percentages van de antwoorden rond de verandering in hoeveelheid jeugdhulp opgenomen.



Figuur 3

Over het algemeen geven respondenten aan weinig van de decentralisatie te hebben gemerkt in relatie tot lopende hulpverlening. 82% van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van de hulp die ze krijgen na 1 januari gelijk is gebleven. Het aantal respondenten dat aangeeft betere (6%) of slechtere (12%) hulp te ontvangen is onvoldoende significant verschillend om hier conclusies aan te verbinden. De meerderheid van de kinderen en ouders die aangeven dat hun hulp is veranderd, met name de mensen bij wie de hulp is verminderd, zijn ook minder tevreden over de kwaliteit van de hulpverlening. Deze groepen zijn echter te klein om betrouwbare uitspraken over deze causaliteit te doen. In onderstaande tabel zijn de antwoorden rond de veranderingen in ervaren kwaliteit opgenomen.

De kwaliteit van de hulp die ik krijg na 1 januari 2015 vind ik	
	Percentage antwoorden
<i>(Veel) beter dan voor 1 januari 2015</i>	6%
<i>Ongeveer hetzelfde als voor 1 januari 2015</i>	82%
<i>(Veel) slechter dan voor 1 januari 2015</i>	11%

Tabel 4

Dat de kwaliteit ook na 1 januari bij veel kinderen en ouders als even hoog wordt ervaren hangt er mogelijk mee samen dat de meerderheid van de respondenten aangeeft dat de persoon van wie ze hulp ontvangen gelijk is gebleven (80%), de organisatie niet is veranderd (84%), de hulp hetzelfde is gebleven (86%) en dat er met het zelfde programma gewerkt blijft worden (79%). In onderstaande tabel zijn de antwoorden op overige aspecten rond de continuïteit van jeugdhulp opgenomen. Daar staat tegenover dat dus ongeveer 20% aangeeft met veranderingen te maken te hebben. In het volgende hoofdstuk wordt dit cijfer geduid.

Wat is er aan je hulp veranderd?		
	Ja	Nee
<i>Is de persoon van wie je de hulp ontvangt veranderd? Bijvoorbeeld je gezinsvoogd, of je trainer of je psycholoog?</i>	20%	80%
<i>Is de organisatie waarvan je hulp ontvangt veranderd?</i>	16%	84%
<i>Heb je andere hulp gekregen, op of vlak voor of na 1 januari 2015?</i>	14%	86%
<i>Wordt er gewerkt met hetzelfde hulpprogramma?</i>	79%	21%

Tabel 5

Van de respondenten geeft 24% aan zich nog over andere dingen dan bovengenoemde aspecten zorgen te maken. In een open invulveld hebben de respondenten aan kunnen geven waarover zij zich zorgen maken. De zorgen van deze kinderen en hun ouders gaan voornamelijk over twee aspecten. Ten eerste

de veranderingen in of het wegvallen van hulpverleners en hulporganisaties als gevolg van de bezuinigingen en de (negatieve) impact die dat heeft op (de behandeling van) het kind. Het tweede punt waar veel onzekerheid over is, zijn de gevolgen van het aflopen van de indicatie dit jaar. Veel kinderen en hun ouders hebben nog geen informatie hierover vanuit de gemeente ontvangen en weten niet wat ze wanneer kunnen verwachten. Respondenten die zich zorgen maken, hebben veelal te maken gehad met één of meer veranderingen die genoemd worden in figuur 5.

2.3 Communicatie

De decentralisatie van de jeugdhulp betekent een grote stelselwijziging. De Kinderombudsman is benieuwd wat ouders en kinderen hiervan mee hebben gekregen. Veel respondenten (79%) geven aan dat zij weten dat gemeenten vanaf 1 januari verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp. De bekendheid hiermee onder de jongeren (53%) is lager dan onder ouders (91%). De meest aangegeven bronnen voor informatie over de decentralisatie zijn de eigen hulpverlener (52%) en de media (54%). In onderstaande tabellen zijn deze gegevens schematisch weergegeven.

Wist je dat gemeenten vanaf januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp?		
	Ja	Nee
<i>Jongeren</i>	53%	47%
<i>Ouders</i>	91%	9%
Totaal respondenten	79%	21%

Tabel 6

Van wie heb je die informatie gekregen?	
	Percentage
<i>Van mijn ouders</i>	6%
<i>Van mijn hulpverlener</i>	52%
<i>Via school</i>	7%
<i>Van de gemeente</i>	23%
<i>Gehoord via de media</i>	54%
<i>Anders, namelijk:</i>	10%

Tabel 7

Een aanzienlijk deel van de respondenten die wel op de hoogte is van de decentralisatie, geeft aan slecht te weten wat deze verandering voor hen betekent. Voor (38%) van de respondenten was het (heel) onduidelijk wat de decentralisatie voor hen ging betekenen. In onderstaande tabel is weergegeven

voor hoeveel mensen het duidelijk was wat de decentralisatie in hun situatie zal betekenen.

In hoeverre was voor jou duidelijk wat deze verandering voor jouw situatie ging betekenen?	
	Percentage
<i>(Heel) duidelijk</i>	30%
<i>Niet duidelijk maar ook niet onduidelijk</i>	31%
<i>(Heel) onduidelijk</i>	38%

Tabel 8

Dat ouders en kinderen op de hoogte zijn van de decentralisatie is van belang, maar vanuit het perspectief van de toegang naar goede jeugdhulp is het belangrijker dat zij weten waar ze moeten zijn met hulp en ondersteuningsvragen. 49% van de jongeren en ouders geven echter aan niet te weten wat te doen als ze vragen over de decentralisatie hebben en 55% weet niet wat te doen als ze nieuwe hulp nodig hebben.

Weet je wat je moet doen in de volgende gevallen?		
	Ja	Nee
<i>Weet je wat je moet doen als je vragen hebt over deze veranderingen?</i>	51%	49%
<i>Weet je wat je moet doen als je nieuwe of andere hulp nodig hebt?</i>	45%	55%

Tabel 9

Hoofdstuk 3 - Bevindingen kwalitatief onderzoeksdeel

In deze paragraaf worden de bevindingen uit het kwalitatieve onderzoeksdeel beschreven, gesplitst in de onderdelen toegang tot de jeugdhulp, toegang tot het gedwongen kader en de kwaliteit van de jeugdhulp. Per onderdeel zijn de bevindingen geclusterd langs een aantal thema's. Deze clustering is niet op deze manier in de gesprekken gevolgd, maar is ontstaan bij het analyseren van de opbrengst uit de gesprekken. Deze thema's bleken de rode draden in de gesprekken over de jeugdhulp met direct betrokkenen.

3.1 Toegang jeugdhulp

Het is voor zowel professionals als kinderen en hun ouders van belang dat de toegang tot jeugdhulp laagdrempelig en herkenbaar is. Hoe eerder de juiste hulp wordt geboden, hoe beter beroep op gespecialiseerde of gedwongen hulp kan worden vermeden. De toegang tot de jeugdhulp kan via verschillende professional, zoals: gemeente, huisarts, medisch specialist, jeugdarts-/verpleegkundige, onderwijs, kinderopvang, politie, et cetera.

Uit de analyse van de interviews over de toegang jeugdhulp zijn vijf thema's naar voren gekomen die hieronder worden toegelicht:

- Communicatie over de toegang
- Wijkteams
- Competenties
- Integrale wijkteams
- Werkdruk in de toegang

COMMUNICATIE OVER DE TOEGANG

Gemeenten hebben inwoners geïnformeerd met informatiebijeenkomsten, folders en via de lokale media over veranderingen in de zorg. Ook wordt er via gemeentelijke websites de nodige informatie gedeeld. Naar kinderen en ouders die al jeugdhulp ontvingen hebben hulpverleners een belangrijke rol gespeeld bij de communicatie over de transitie.

Gemeenten en professionals geven aan dat de communicatie naar de inwoners in aanloop naar de transitie beter had gekund. Dit bleek ook al uit de resultaten van de enquête onder kinderen en hun ouders. Zo gaf een moeder met een kind in jeugdhulp aan graag zelf meer te willen organiseren zoals van haar werd gevraagd, maar dat ze niet wist waar te beginnen. Professionals geven aan ook niet altijd op de hoogte te zijn waar (nieuwe) cliënten zich het beste kunnen melden.

Gemeenten bevestigen dit knelpunt. Ten eerste heeft de eenmalige gegevensoverdracht met informatie over kinderen in jeugdhulp slechts ten dele plaatsgevonden; gemeenten wisten lang niet (en weten soms nog steeds niet)

welke kinderen er in hun gemeenten jeugdhulp ontvingen. Daarnaast is het lastig om mensen te informeren over een voorziening die (nog) niet gebruiken. Mensen oriënteren zich pas op de toegang tot jeugdhulp, wanneer dat voor hen relevant wordt. Een bijkomende uitdaging was dat in de maanden rond 1 januari 2015 door de grote tijdsdruk de toegang nog volop in ontwikkeling was. Het was lastig communiceren over een toegang die nog niet vast stond of operationeel was. Een 9-jarig meisje dat jeugdhulp ontvangt in een grote gemeente vroeg zich af hoe het eigenlijk met de Kindertelefoon zat; het viel haar op dat er de laatste tijd in de media weinig aandacht voor de Kindertelefoon is geweest.

Gemeenten geven aan meer aandacht te geven aan de communicatie over de toegang in de loop van het jaar. Nu de lijnen van het jeugdhulpsysteem helderder zullen worden kan er beter met professionals en kinderen gecommuniceerd worden over de nieuwe toegang. Professionals bij de toegang weten elkaar steeds beter te vinden. De interne formele lijnen zijn echter nog niet altijd helder, zoals dat naar de buitenwereld ook nog niet optimaal gecommuniceerd is. Het komt nu vaak aan op persoonlijke verbindingen tussen professionals en die zijn niet altijd optimaal. Wijkteams zijn zich bewust van dit risico en de coördinator van één wijkteam gaf aan dat de afspraak onderling is: “als er een kastje naar de muur gevoel ontstaat, direct escaleren”.

Risico's voor kinderen en jongeren

- Communicatie is een belangrijk onderdeel van een goed werkende toegang. De communicatie hierover naar kinderen, ouders én professionals is in een aantal gevallen onvoldoende van de grond gekomen. Onvoldoende communicatie over de toegang zorgt ervoor dat kinderen en hun ouders niet goed weten waar ze naartoe kunnen bij een hulpvraag.
- Onduidelijkheid rond de toegang zorgt ervoor dat professionals in deze eerste fase nog veel aangewezen zijn op hun eigen netwerk. Binnen het persoonlijke netwerk van een hulpverlener wordt niet per definitie de beste zorg voor het kind gevonden. Bovendien zijn kind en ouder afhankelijk van het netwerk van de professional met wie ze contact hebben.

WIJKTEAMS

De toegang voor jeugdhulp die gemeenten organiseren is voor kinderen en ouders een belangrijke plek om de hulp te ontvangen die nodig is. Op veel plaatsen willen gemeenten deze eerste lijn (gemeentelijke toegang tot jeugdhulp) versterken met lokaal werkende teams waarin verschillende expertise samenkomt. Er worden verschillende namen voor deze teams gehanteerd: sociale wijkteams, gebiedsteams, frontlijnteams en andere namen. In dit rapport

wordt de term wijkteams gebruikt, voor alle vormen van toegang met een multidisciplinair team.

Onderzoek van Movisie⁸ laat zien dat het aantal gemeenten dat met wijkteams werkt in de loop van 2014 explosief is toegenomen. Eind 2014 werkte 69% van de gemeenten al met zulke teams werkt en dat nog eens 17% gaat dat op korte termijn doen. Movisie concludeert dan ook dat gemeenten de wijkteams zien als hét antwoord op de decentralisatie van de taken uit het sociaal domein en dus ook de jeugdhulp.

Vaak werken wijkteams als een netwerkorganisatie; (jeugd)hulpverleners van verschillende organisaties besteden een deel van hun tijd aan de wijkteamtaken. Er zijn ook wijkteams die meer geïnstitutionaliseerd georganiseerd zijn, of er wordt naartoe gewerkt. De wijkteams zijn dan bijvoorbeeld een stichting of een afdeling van de gemeente. Er zijn wijkteams die naast jeugd ook andere doelgroepen ondersteunen die bijvoorbeeld onder de Wmo of de participatiewet vallen.

De taken van deze gebiedsteams lopen uiteen, zoals het signaleren van problemen, voeren van intakegesprekken, organiseren en coördineren van de nodige hulp en in een aantal gevallen ook het verlenen van (laagdrempelige) ondersteuning. Soms worden wijkteams enkel ingezet bij ernstige (multi)problematiek, maar vaak ook bij alle soorten hulpvragen. Ook de samenstelling loopt uiteen naar gelang de taken en positionering van de wijkteams. Er zijn wijkteams met voornamelijk generalistisch maatschappelijk werkers (en vrijwilligers) en teams waarin specialisten uit jeugdhulpinstellingen actief zijn.

Veel gemeenten zijn pas kort met de wijkteams aan de slag en zoeken nog naar de inrichting van de wijkteams die het best aansluit op de lokale behoefte. Professionals en gemeenten geven aan dat er verschillend wordt gedacht over wat wel en wat niet werkt in een wijkteam, omdat de wijkteams nog zo nieuw zijn.

Een aantal professionals geeft aan dat het niet helder is welke teams wat wel doen en wat niet. Dit zijn vooral professionals die zelf geen onderdeel uitmaken van het wijkteam. Maar ook hulpverleners binnen de wijkteams geven aan dat de taken en verantwoordelijkheden binnen het team nog niet altijd even helder zijn. Professionals die te maken hebben met meerdere wijkteams bij verschillende gemeenten geven aan dat deze verschillen verwarrend voor hen zijn.

Risico's voor kinderen en jongeren

⁸ S. van Arum en R. Schoorl, *Sociale wijkteams in vogelvlucht*, Movisie, 2015

- In de meeste gemeenten wordt gebruik gemaakt van wijkteams. Vaak maken zij een cruciaal onderdeel uit van de toegang voor jeugdhulp. Tegelijk is nog niet helder welke elementen van wijkteams in welke situatie het beste werken. Deze combinatie zorgt voor risico's rond de toegang naar jeugdhulp.
- Voor professionals die met meerdere gemeenten werken, is de diversiteit van wijkteams teams een uitdaging. Voor deze professionals is het lastig hun weg te vinden in het jeugdhulplandschap. Deze professionals lopen het risico via de wijkteams niet de beste zorg voor het kind te kunnen selecteren.

COMPETENTIES

Afhankelijk van de positionering en de lokale problematiek hebben wijkteams, en dus de aangesloten professionals, een set competenties nodig. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen basiscompetenties die voor alle teamleden gelden en de specifieke expertise die een professional bij een team inbrengt. Veel genoemde basiscompetenties zijn bijvoorbeeld het ondersteunen van de 'eigen kracht' van burgers, outreachend werken, een ondernemende houding en zelfstandig werken. Samen vaak 'de nieuwe manier van werken' genoemd.

De 'nieuwe manier van werken' wordt door veel professionals als positief en stimulerend ervaren. Zij krijgen meer verantwoordelijkheden rond een gezin en pakken deze graag op. Wel blijkt het nog wennen en kost het tijd de nieuwe houding eigen te maken. Ook is er nog veel onduidelijkheid over wat 'eigen kracht' in de toegang betekent. De interpretatie van 'eigen kracht' in de praktijk loopt uiteen. Bovendien merkt men soms een beweging naar protocollen en checklists rond de nieuwe manier van werken; wat niet altijd overeen komt met de gedachte achter 'eigen kracht'.

Gemeenten en betrokkenen bij wijkteams geven aan dat de competenties van de wijkteams nog niet altijd op voldoende niveau zijn. Men is hiervan op de hoogte en er wordt hard gewerkt aan het op peil brengen van de nodige expertise in de wijkteams. Dit gebeurt onder andere door dit jaar in te zetten op scholing van de wijkteamleden.

Een aantal gemeenten kiest ervoor om de nodige expertise direct in het wijkteam in te zetten. Specialist maken dan een onderdeel uit van het wijkteam en werken mee met de meer generalistische hulpverleners. Een aantal jeugdhulpprofessionals gaf aan dat het voor hen lastig is om als specialist in een generalistische omgeving je specialisme op peil te houden. Specialistische instellingen geven dan ook aan dat het leveren van expertise aan wijkteams kan leiden tot verwatering van hun expertise.

Specialistische jeugdhulpinstellingen geven aan dat de kennis bij de wijkteams soms ontbreekt om op het juiste moment jongeren die acuut hulp nodig hebben, door te verwijzen. Wijkteams merken op dit vlak een spanningsveld. Het kan nodig zijn om tegen advies van de specialist ingaan en nog wat langer de cliënt thuis te begeleiden. Het wijkteam heeft op dat moment de regie en kan de situatie van het hele gezin soms beter overzien. Het is onduidelijk wie beslissingsbevoegd is indien professionals van mening verschillen. Ook zijn er signalen dat er op dit soort momenten problemen naar voren komen met verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid.

Risico's voor kinderen en jongeren

- Door de onduidelijkheid over de (specifieke jeugd-)expertise en competenties die nodig zijn in de wijkteams kan het voorkomen dat wijkteams opereren met niet passende expertise en vaardigheden.
- Er wordt hard gewerkt aan het op niveau brengen van de expertise en competenties van de wijkteams terwijl 'de winkel al open is'. Het risico bestaat op dit moment dat de hulpbehoefte van een kind niet wordt opgemerkt, doordat bepaalde expertise ontbreekt. De toegang functioneert dan op een aantal plekken niet voldoende.
- Het op peil houden van specialismen in de jeugdhulp is een vereiste voor het ondersteunen van extra kwetsbare kinderen. Als door het werken in generalistische teams specialistische kennis en ervaring verloren gaat, dan kan dit de kwaliteit van de (toegang tot) jeugdhulp verminderen.

INTEGRALITEIT WIJKTEAMS

Wijkteams zijn erop gericht de ondersteuningsbehoefte van gezinnen integraal te benaderen. Veel gemeenten kiezen ervoor in hun wijkteams de toegang voor jeugdhulp samen met andere vormen van ondersteuning (zoals de WMO, participatie, of schuldhulpverlening) samen te brengen. Dit soort teams wordt ook wel 0-100 jaar teams genoemd.

Over het algemeen wordt er door de geïnterviewden positief tegen de integrale benadering aangekeken. Doordat meerdere soorten problematiek uit één gezin samenkomt bij één professional, kan de regie over de hulp door één regisseur goed worden gevoerd. Professionals geven aan dat doordat de gemeente verantwoordelijk is voor het gehele sociaal domein, er sneller overzicht van (soms tegenwerkende) acties binnen één gezin mogelijk is. Zo kan bijvoorbeeld naast de ondersteuningsbehoefte van een kind, tegelijk de schuldenproblematiek van de ouders in samenhang worden aangepakt. De decentralisatie en het werken met integrale wijkteams levert een positieve bijdrage aan de nodige samenhang van hulpverlening binnen het gezin.

Een aantal geïnterviewden gaf aan dat het wel een uitdaging is om jeugdexptise binnen de integrale wijkteams teams te behouden. Jeugdhulpproblematiek heeft zijn eigen dynamiek en vergt ook specifieke kennis en ervaring. Bij integrale (0-100 jaar) wijkteams kan het voorkomen dat teamleden met weinig ervaring met jeugdhulp, deze hulp wel coördineren. Daarnaast vergt het oppikken van signalen van jongeren specifieke aandacht. Kinderen zijn doorgaans niet de meest vocale leden van een gezin. Deze specifieke aandacht kan binnen integrale wijkteams ontbreken.

Risico voor kinderen en jongeren

- In integrale wijkteams dient er extra aandacht te zijn voor jeugdhulpproblematiek. Zo niet, kunnen kindsignalen over het hoofd worden gezien of kan het belang van kinderen onvoldoende worden gewogen in de aanpak.

WERKDRUK

Wijkteams zijn in veel gevallen recent gestart. Naast hun reguliere taken, moeten hulpverleners in deze teams wennen aan: de nieuwe werkomgeving, elkaar, een nieuwe manier van werken en nieuwe kennis opdoen. Daarbij verwachten wijkteams een toename van cliënten in de loop van het jaar. Ouders en jongeren die in de eerste maanden de wijkteams nog niet wisten te vinden, zullen zich de komende maanden in toenemende mate melden. Dat betekent voor de teams een grotere 'instroom'. Daarnaast moeten in de loop van dit jaar veel kinderen en jongeren opnieuw worden geïndiceerd, omdat hun beschikking uit het oude jeugdhulpstelsel afloopt. Bij een aantal gemeenten ligt deze herindicering bij de wijkteams, en zal de werkdruk dus verder toenemen.

Het is dus een hectische tijd voor wijkteams. De werkdruk binnen de teams wordt door veel professionals als hoog ervaren. Dat heeft ook gevolgen voor de kwaliteit van de uit te voeren taken van de wijkteams. Zo geeft een professional aan dat door de volle caseload er bij een nieuwe casus een medewerker toegewezen wordt die ruimte heeft, in plaats van een medewerker die specifiek kennis heeft van bepaalde problematiek. Bij een aantal gemeenten ontstaan wachtlijsten bij de wijkteams en dus de toegang. Ook is een werkomgeving waar langere tijd een hoge werkdruk wordt ervaren niet prettig voor mensen om in te werken.

Een bijkomend en veel genoemd knelpunt is dat veel wijkteams en professionals spreken over hoge administratieve lasten. Als oorzaak wordt de combinatie van een toenemende bureaucratie, zoals verantwoording en registratie-eisen, en de nog niet goed werkende ICT-systemen. Digitale dossiers van de wijkteams zijn nieuw, werken nog niet optimaal, zijn nog niet aangesloten op andere

dossiersystemen en/of zijn nog onvoldoende gevuld. Ook levert haperende administratieve systemen (facturering) extra werk op voor de wijkteams.

Risico's voor kinderen en jongeren

- Door de druk op de wijkteams worden keuzes gemaakt op basis van praktische overwegingen en beschikbaarheid en niet op basis van de werkelijke ondersteuningsbehoefte van de kinderen en gezinnen. Hierdoor ontstaat het risico dat kindsignalen worden gemist en de hulp aan kinderen niet tijdig, passend of goed genoeg is.
- Door de wachtlijsten bij de wijkteams lopen jongeren die acuut hulp nodig hebben (en die de alternatieve weg via bijvoorbeeld de huisarts niet weten te vinden) het risico te lang te moeten wachten op ondersteuning.
- Waar te veel werkdruk is wordt niet optimaal gewerkt. Naast dat het onplezierig voor de professionals is, lopen kinderen risico op een niet goed werkende toegang door de werkdruk.

3.2 Toegang gedwongen kader

Wanneer de veiligheid van kinderen in het geding is of hun ontwikkeling ernstig wordt bedreigd, en ouders weigeren hun medewerking aan de noodzakelijke hulp, is vrijwillige hulp niet toereikend. In die gevallen is een krachtig systeem van beschermingsmaatregelen nodig, dat bekend, beschikbaar en bereikbaar is. Het gaat daarbij om maatregelen met drang of dwang, waarbij drang een laatste kans is om gezinnen te bewegen alsnog vrijwillige hulp te aanvaarden zonder een maatregel. Dwang houdt in dat een kinderbeschermingsmaatregel nodig is om de veiligheid te kunnen waarborgen. Dit kan bijvoorbeeld een ondertoezichtstelling zijn, eventueel in combinatie met een uithuisplaatsing.

Bij de gedwongen jeugdhulp zijn verschillende landelijke partijen betrokken. Zo heeft de Raad voor de Kinderbescherming afspraken met gemeenten gemaakt over de toeleiding naar het gedwongen kader. Opschaling naar het gedwongen kader kan bijvoorbeeld via de opschalingstafel (ook wel jeugdbeschermingstafel genoemd) of via Veilig Thuis (AMHK)⁹. Binnen het (Zorg- en) Veiligheidshuis werken politie en justitie samen met de lokale hulpverlening en worden kinderen besproken bij wie sprake is van complexe problematiek op meerdere leefgebieden in combinatie met risico op crimineel gedrag. Afstemming van de gemeente met het (Zorg- en) Veiligheidshuis is dan nodig ten aanzien van de eventuele inzet van civiele, bestuurlijke en/of strafmaatregelen in het gezin.

⁹ Veilig Thuis (AMHK) staat voor Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en komt voort uit AMK (Advies en Meldpunt Kindermishandeling) en SHG (Steunpunt Huiselijk Geweld). Veilig Thuis heeft een belangrijke taak ten aanzien van de meldingen en advies omtrent kindermishandeling en huiselijk geweld.

De uitvoering van kinderschermingsmaatregelen lag voorheen bij Bureau Jeugdzorg. Na de decentralisatie ligt die verantwoordelijkheid bij de zogenaamde gecertificeerde instellingen (GI). Gemeenten hebben met deze GI's contracten afgesloten en afspraken gemaakt. De GI's zijn vaak bovenregionaal werkzaam en hebben dus met meerdere gemeenten te maken.

Door de decentralisaties zijn de wijkteams verantwoordelijk voor de aanpak en signalering van (on)veiligheid bij kinderen. Doordat sommige wijkteams net zijn gestart geven professionals aan dat zij niet altijd op de hoogte zijn waar zij moeten zijn voor melding, advies en/of ondersteuning (verschillende routes naar Veilig Thuis, beschermingstafel, Raad voor de Kinderbescherming). Ook geven sommige professionals aan dat zij onvoldoende kennis en ervaring hebben met betrekking tot de aanpak van (on)veiligheidssituaties. Het is soms onduidelijk wie de regie voert indien er sprake is van drang- of dwangsituaties en hoe dit zich verhoudt tot de eigen kracht en verantwoordelijkheid van het gezin.

Drang- of dwanginterventies zijn noodzakelijk als er sprake is van onveiligheid bij kinderen en hulp in het vrijwillig kader, om wat voor reden dan ook, niet haalbaar is. Het uitgangspunt is dat alle straf- en zorgpartners tot één afgestemde aanpak komen en gezamenlijk doelstellingen formuleren voor een veiligheidsplan. Hiervoor is eenduidigheid in besluitvorming en casusregie (wie doet wat) binnen drang- of dwangsituaties van groot belang.

Een scherpe afbakening van taken en rollen is nodig om te zorgen voor eenduidigheid in de besluitvorming en de aanpak van gezinnen in onveilige en kwetsbare situaties. Uit de analyse van de interviews over de toegang gedwongen kader komen de volgende drie thema's naar voren:

1. Kwaliteit verzoek tot raadsonderzoek
2. Handelingsverleggen: tussen eigen kracht en veiligheid
3. Ketensamenwerking: routes, rolverdeling en regie

KWALITEIT VERZOEK TOT RAADSONDERZOEK

Wanneer de problemen in een gezin zo groot zijn, dat het mogelijk niet langer verantwoord is dat de ouders (alleen) de verzorgings- en opvoedingsverantwoordelijkheid voor een kind dragen, kan de jeugdprofessional een verzoek tot raadsonderzoek (VTO) indienen bij de Raad voor de Kinderbescherming. Iedere gemeente heeft bepaalde instellingen en/of professionals gemandateerd om een verzoek tot onderzoek te kunnen doen bij de Raad voor de Kinderbescherming. Een aantal gemeenten heeft ervoor gekozen dit mandaat bij de wijkteams te leggen.

Op basis van het VTO kan de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek starten naar de veiligheidssituatie van een kind. Het VTO heeft mogelijk grote gevolgen voor kinderen en ouders en moet daarom uiterst zorgvuldig worden opgesteld. De Kinderombudsman heeft in zijn rapport 'Is de zorg gegrond?' van

december 2013 geconstateerd dat er voor de decentralisatie al regelmatig fouten werden gemaakt in rapportages die aan de basis liggen van ingrijpende maatregelen als onder toezichtstelling of uithuisplaatsing van kinderen¹⁰. De aanbevelingen uit dit rapport zijn destijds overgenomen door het Ministerie van VWS, de Raad voor de Kinderbescherming en de Bureaus Jeugdzorg.

Uit de gesprekken komt naar voren dat de kwaliteit van de VTO's sinds de decentralisatie mogelijk is verslechterd. Instellingen die betrokken zijn bij de toegang van het gedwongen kader, in de vorm van opschalingsoverleg of beschermingstafel, merken op dat er sprake is van een wisselende of onvoldoende kwaliteit van de VTO's door professionals uit de wijkteams. Het indienen van een VTO vergt veel kennis en ervaring. Het is merkbaar dat deze ervaring nog niet bij alle professionals die gemandateerd zijn een VTO in te dienen aanwezig is. Hierdoor is de informatie niet altijd betrouwbaar en actueel; ontbreekt er een overzicht van de beschermende factoren en zijn risicofactoren en (zorg)signalen niet altijd voldoende onderbouwd. Als er dan na uitgebreid overleg toch verschil van mening blijft bestaan, kiest de Raad voor de Kinderbescherming voor zekerheid richting het kind en start, dus mogelijk onterecht, een raadsonderzoek.¹¹

Bureaus Jeugdzorg hebben zich de afgelopen jaren ingespannen om de kwaliteit van de VTO's te verbeteren. In een aantal gevallen worden inmiddels oud BJJ medewerkers ingezet om VTO's op te stellen voor wijkteams. Een aantal wijkteams werkt eraan om de bestaande medewerkers beter te trainen in het proces van de VTO. Er zijn ook wijkteams waar dit probleem nog niet op het netvlies staat.

Risico's voor kinderen en jongeren

- Als een raadsonderzoek wordt gestart op basis van onbetrouwbare of onvolledige informatie bestaat het risico dat kinderen en hun ouders onnodig belast of zelfs onterecht beschuldigd worden.
- Bij VTO's van onvoldoende kwaliteit gaat veel tijd verloren met het aanvullen van een melding, wat leidt tot onzekerheid en onduidelijkheid voor kinderen en hun ouders.
- Door het extra werk voor de Raad voor de Kinderbescherming om de informanten opnieuw te bevragen om zich te kunnen baseren op betrouwbare informatie, waardoor de verkorte doorlooptijden in de jeugdbeschermingsketen onder druk komen te staan en het proces voor kinderen en hun ouders langer duurt.

¹⁰ De Kinderombudsman, *Is de zorg gegrond? Analyse van het feitenonderzoek aan de basis van ingrijpende jeugdzorgbeslissingen*, 2013

¹¹ Raad voor de Kinderbescherming, *Terughoudend waar het kan, doorpakken waar nodig. Handreiking samenwerkingsprotocol Raad voor de Kinderbescherming en gemeenten*, 2013

HANDELINGSVERLEGEN: TUSSEN EIGEN KRACHT EN VEILIGHEID

Soms is de ondersteuningsvraag zo complex of risicovol dat een wijkteam de casus dient 'op te schalen' naar de Raad van de Kinderbescherming of de beschermingstafel. De kunst van het opschalen door het lokale veld is het tijdig signaleren van risicofactoren (kindsignalen). Het is tevens van belang langdurige betrokkenheid van specialisten of de inzet van drang- en dwangmaatregelen zoveel mogelijk te voorkomen. Dit kan schadelijk zijn voor het kind en is kostbaar. Het is dan van belang dat een wijkteam de hulpverlening weer oppakt.

Er zijn voorbeelden waarbij wijkteams of jeugdprofessionals binnen het vrijwillig kader terughoudend zijn in het opschalen of weer oppakken van een (drang)casus. Wijkteams of jeugdprofessionals zijn soms te voorzichtig, voelen zich onvoldoende capabel, hebben moeite met weerstand van het gezin en casusregie en/of kennen hun mogelijkheden niet goed. Professionals zijn dan handelingsverlegen.

Het doel van de Jeugdwet is om het jeugdstelsel te vereenvoudigen en efficiënter en effectiever te maken¹². Bijkomend doel is het versterken van de 'eigen kracht' en mogelijkheden van kinderen die hulp of ondersteuning nodig hebben en van hun gezin en omgeving. Het feit dat 'eigen kracht' een belangrijk onderdeel vormt van de Jeugdwet blijkt wel uit het feit dat dit begrip 42 keer voorkomt in de memorie van toelichting bij de wet. In situaties van 'dwang en drang' en gedwongen hulp wordt eveneens vanuit deze principes gewerkt.

Veel professionals merken op dat er door betere afstemming tussen partijen, inzet van 'eigen kracht' en inbreng van ouders meer maatwerk mogelijk is. Dat is positief. Er wordt opgemerkt dat het leren omgaan met deze nieuwe manier van werken (eigen kracht, praten met) veel tijd en energie kost, en die tijd is er niet altijd. Eigen kracht en verantwoordelijkheid blijven steeds het uitgangspunt, maar komt in geding zodra ouders niet willen meewerken. De professionals weten soms niet waar de verantwoordelijkheid ligt en hoe zij moeten omgaan met weerstand van het gezin. Er zijn protocollen en toetsingskaders, maar daar bestaat geen consensus over en er wordt niet standaard mee gewerkt.

Voorheen konden professionals hun zorgen bespreken met Bureau Jeugdzorg, die vervolgens outreachend optrad, de situatie beoordeelde en veiligheidsafspraken maakte. Nu moeten de professionals uit het wijkteam deze taak zelf gaan oppakken, wat leidt tot handelingsverlegenheid vanwege gebrek aan kennis en ervaring met complexe en multiprobleem gezinnen. Waar professionals tegenaan lopen is het beleggen van regie bij het gezin in relatie tot de mogelijke veiligheidsrisico's die hiermee gepaard (kunnen) gaan. In de dagelijkse praktijk ervaart de professional een spanningsveld tussen 'eigen kracht' en eigen verantwoordelijkheid versus de verantwoordelijkheid van de professional ten aanzien van het borgen van veiligheid en kwaliteit.

¹² Jeugdwet, Memorie van toelichting, hoofdstuk 1.

Ook de uitstroom in de crisishulp is lager, gespecialiseerde jeugdzorginstellingen krijgen ze niet uitgeplaatst naar het vrijwillige kader. Jeugdprofessionals zijn voorzichtig en kennen de mogelijkheden niet, ze pakken hun rol ook niet altijd bij terugplaatsingen. De wachtlijsten zijn tevens een groot probleem, casussen blijven te lang liggen met grotere kans op escalaties en wellicht noodzaak tot (verlenging van) een beschermingsmaatregel (kostbaar en ingrijpend). Met name bij vechtscheidingen (het voorkomen van juridisch conflicten over gezag en omgang) valt veel winst te behalen als alternatieve vormen van hulpverlening gevonden kunnen worden. Deskundigheidsbevordering en ondersteuning voor wijkteams op gebied van veiligheid en besluitvorming over drang/dwang is om bovenstaande redenen noodzakelijk.

Risico's voor kinderen en jongeren

- Niet tijdig opschalen of weer oppakken van de casusregie door handelingsverlegenheid in wijkteams kan tot stagnatie van de hulpverlening bij een risicovolle en kwetsbare groep jongeren leiden.
- Preventieve taken van wijkteams komen onder druk te staan, indien teveel tijd en energie uitgaat naar het eigen maken van complexe casuïstiek en omgaan met gezinnen die weerstand bieden.
- Door gebrek aan kennis en ervaring met complexe gezinnen (of beschikbaarheid van deze kennis door middel van een gedragswetenschapper) bestaat het risico op verhoging van het aantal meldingen bij het opschalingsoverleg. Dit zijn onnodige escalaties voor gezinnen.
- De verantwoordelijkheid komt in het geval van 'eigen kracht' meer bij het gezin te liggen. Dit vormt een spanningsveld met de verantwoordelijkheid van de professionals op gebied van veiligheid, kwaliteit en voorkomen van veiligheidsrisico's.
- Het kunnen aanwenden van eigen kracht van mensen is afhankelijk van de (competenties, kennis en ervaring van de) professional. Dit effect wordt versterkt doordat ook weinig bekend is wat eigen kracht is en wanneer men dat kan inzetten. Dit levert verschillen in hulpverlening op, waarbij risicovolle situaties voor de kinderen kunnen ontstaan.
- Door gebrek aan tijd is het aanleren van nieuw gedrag en nieuwe perspectieven niet mogelijk, wat ten koste gaat van de vernieuwing en transformatie van de jeugdzorg.

CASUS

Romy en Steffie zijn twee zusjes van 7 en 5 jaar oud. Hun ouders Bart en Mariska zijn overbelast en kunnen de zorg voor de meisjes niet goed aan. Romy en Steffie zijn onzeker en onrustig door de spanning thuis. Ze zijn graag bij hun tante Denise, die een paar straten verderop woont. Bij tante Denise is het gezellig en mogen ze helpen met de honden verzorgen.

Het wijkteam wordt betrokken. De jeugdprofessional belegt samen met de ouders een familienetwerkberaad. Op zo'n beraad denken familieleden en vrienden mee over een oplossing. Bart erkent dat het zo niet langer kan, maar dat hij niet wil dat de kinderen bij vreemden komen. Mariska geeft aan dat ze Romy en Steffie veel wil kunnen zien. Dan biedt Denise aan dat de meisjes tijdelijk bij haar en haar nieuwe vriend Remco kunnen wonen. Bart en Mariska zijn opgelucht door deze goede oplossing: de meisjes kunnen bij familie en blijven in de buurt wonen zodat ze naar dezelfde school blijven gaan. De jeugdprofessional is blij dat de ouders de regie houden, en dat de eigen kracht van het gezin wordt aangesproken.

Een goede oplossing volgens alle volwassenen. Maar wie gaat er na of Romy en Steffie op hun plek zijn bij Denise en Remco? Wordt bijvoorbeeld nagegaan of Remco een strafblad heeft? Wat zijn de grenzen van 'eigen kracht' en hoe verhoudt die zich tot mogelijke veiligheidsrisico's voor Romy en Steffie?

KETENSAMENWERKING: ROUTES, ROLVERDELING EN REGIE

In de aanpak van onveilige situaties voor kinderen moeten duidelijke afspraken gemaakt worden over de rolverdeling en de regiefunctie op casus-, proces- en ketenniveau. Afstemming en samenwerking met de zorg- en strafpartners is noodzakelijk om te komen tot één gezin en één plan.

In sommige gemeenten zijn de rollen van verschillende instanties nog niet helder genoeg. De jeugdprofessionals weten soms niet waar ze moeten zijn bij een vraag over melding, advies en/of ondersteuning op gebied van veiligheidsvraagstukken. Zo is er sprake van adviesteams vanuit de Raad voor de Kinderbescherming, de ondersteuningsfunctie van Veilig Thuis, het opschalingsoverleg of de beschermingstafel waar zaken gemeld kunnen worden, de 'drang-functie' die belegd is bij een gecertificeerde instelling of bij SAVE-teams en mogelijkheden die het Veiligheidshuis biedt. Verder zijn situaties bekend waarbij het wijkteam niet op de hoogte is gebracht van een melding bij Veilig Thuis, het is onduidelijk voor gemeenten waar de zorgmeldingen dan naartoe gaan. In sommige gemeenten zijn nog geen casussen voor gedwongen kader gemeld bij het opschalingsoverleg. Dit in combinatie met handelingsverlegenheid bij wijkteams maakt dat het wenselijk is dit nader te onderzoeken.

Risico voor kinderen en jongeren

- Als rollen en taken van de verschillende instanties niet helder zijn en de regie kan worden belegd bij verschillende instanties of netwerken, vormt dit een risico ten aanzien van een eenduidige aanpak richting gezinnen. Een scherpe afbakening van taken en rollen en een stevige casusregie is nodig. Zo niet, kan het betekenen dat een kind te laat in beeld komt of te laat passende hulp krijgt, terwijl de situatie ernstig is.

3.3 Kwaliteit jeugdhulp

Kwaliteit van jeugdhulp houdt in dat voor kinderen en hun ouders passende hulp tijdig wordt ingezet en dat de juiste (specialistische) expertise beschikbaar is. Daarbij blijken de relatie met de hulpverlener, de coördinatie van de hulp, het verloop, terugval en uitval en uitstroom/nazorg belangrijke graadmeters te zijn voor de kwaliteit van de geboden jeugdhulp.

Uit de analyse van de interviews over de kwaliteit van de jeugdhulp kwamen vier thema's naar voren die in dit hoofdstuk relevant zijn:

1. Continuïteit
2. Bezuinigingen
3. Administratieve last voor aanbieders
4. Onderlinge samenwerking

CONTINUÏTEIT

Gemeenten geven aan dat zij zich hebben ingespannen om kinderen die al in jeugdhulptrajecten zaten voor 1 januari 2015 zo veel mogelijk hetzelfde kwaliteitsniveau te bieden als ze voor de transitie gewend waren. De gemeenten en instellingen die de onderzoekers spraken zijn het er over eens dat de regionale, bovenregionale en landelijke transitiearrangementen¹³ een belangrijke bijdrage aan de continuïteit van de jeugdhulp tijdens de transitie hebben geleverd.

Het inkoopproces van de jeugdhulp voor het jaar 2015 was voor veel gemeenten en jeugdhulpaanbieders een complexe klus die vaak op het laatste moment is geklaard. Met het oog op de zorgcontinuïteit zijn veel regio's en gemeenten pragmatisch omgegaan met aanbieders die zich (te) laat melden tijdens dit inkoopproces. Instellingen konden na een inkoop deadline vaak nog bij gemeenten terecht voor een contract. Deze houding heeft bijgedragen aan de continuïteit van zorg. Gemeenten en professionals geven aan dat zij verwachten dat er over het algemeen voldoende jeugdhulp is ingekocht door hun gemeente.

¹³ Het doel van de transitiearrangementen was om inzicht te bieden in de continuïteit van zorg voor cliënten over het transitiejaar 2015. Het arrangement zelf is een overzicht van gemaakte afspraken tussen gemeenten, zorgaanbieders en financiers.

Het is nog te vroeg om iets te kunnen zeggen over hoe cliënten die in 2015 nieuw instromen de kwaliteit van jeugdhulp (zullen gaan) ervaren.

Voor inzage in de continuïteit van de kwaliteit van de jeugdhulp, moet er een goed beeld zijn van de problematiek, het jeugdhulpgebruik, het kwaliteitsniveau en moet dit regelmatig en gestandaardiseerd gemeten worden. Gemeenten merken dat er nog weinig informatie over de jeugdhulp beschikbaar is. De eenmalige gegevensoverdracht heeft slechts ten dele plaatsgevonden en over het algemeen staat monitoring van kwaliteit nog in de kinderschoenen. In veel gevallen ontbreekt een volledig beeld over het daadwerkelijke zorggebruik en de kwaliteit daarvan.

Gemeenten geven aan het monitoren zelf verder vorm te willen geven, al dan niet in samenwerking met regiogemeenten. Ook wordt erop korte termijn gestart met cliënttevredenheidsonderzoeken. Dergelijke onderzoeken worden door de gesproken gemeenten aangemerkt als een belangrijk instrument om de kwaliteit van de jeugdhulp te monitoren. Verder geven gemeenten aan op kwaliteit (en effectiviteit) te willen sturen door deze te koppelen aan het inkoopbeleid. Dit zien gemeenten als de beste manier om de gevraagde bezuinigingen te realiseren en tegelijk de kwaliteit van de jeugdhulp waar te maken.

Risico voor kinderen en jongeren

- Omdat monitoren van jeugdhulp nog slechts mondjesmaat gebeurt, hebben gemeenten onvoldoende beeld van de kwaliteit van de jeugdhulp. Gemeenten kunnen slechts in beperkte mate op de kwaliteit van jeugdhulp sturen.

BEZUINIGINGEN

De decentralisatie van de jeugdhulp naar de gemeenten gaat gepaard met een (oplopende) bezuiniging. Gemeenten zijn tot op zekere hoogte vrij om te bepalen waar de bezuinigingen terecht komen en hebben zo invloed op de effecten van de bezuinigingen. Zo kunnen ze ervoor kiezen extra geld voor jeugdhulp vanuit de gemeentelijke begroting in te zetten. Ook kunnen zaken als betere preventie op termijn de vraag naar duurdere specialistische jeugdhulp te verminderen. Zorginnovatie kan op de langere termijn de jeugdhulp effectiever maken. Op de korte termijn hebben gemeenten kortingen bedongen bij de jeugdhulpaanbieders, of zullen dat dit jaar gaan doen als zij opnieuw jeugdhulp gaan inkopen voor 2016.

Wat de effecten van de bezuinigingsmaatregelen van het Rijk op korte en langere termijn zijn is nog niet te overzien. Daarvoor is er te weinig inzage in de kwaliteit van jeugdhulp voor 1 januari 2015. Bovendien zijn gemeenten nog druk bezig om de kosten en effecten (en dus het kwaliteitsniveau) in kaart te brengen om hierop

te gaan sturen. Zowel gemeenten als instellingen geven in de gesprekken aan dat ze verwachten dat de bedongen kortingen op de jeugdhulp uiteindelijk positief effect zullen hebben op de kwaliteit van de jeugdhulp. Welke effecten dat zijn is niet met zekerheid te zeggen.

In de gesprekken met professionals worden een aantal voorbeelden genoemd waarin bezuinigingen effect op de kwaliteit van de hulpverlening hadden. De meeste voorbeelden gaan over gevallen waarbij het hulptraject is verkort of de contacturen met een specialist zijn teruggebracht. Ook gaf een hulpverlener uit een kleinere gemeente aan dat ouders en kinderen nu naar de regiogemeente moeten reizen voor een specialistisch consult, omdat er op het lokale consult bezuinigd was. Instellingen spreken van een toename van wachtlijsten, omdat er minder mensen beschikbaar zijn om de hulp te leveren.

Risico's voor kinderen en jongeren

- Wat de impact van de bezuinigingen zal zijn, is momenteel niet helder. Het risico bestaat dat de bezuinigingen invloed krijgen op de kwaliteit van de jeugdhulp.
- De toename van wachtlijsten zal gemeenten er toe bewegen om op zoek te gaan naar alternatieve aanbieders (mits financiën dit toelaten). Dat kan minder goede zorg zijn.
- Wachtlijsten zorgen ervoor dat passende hulp aan kinderen uitblijft, waardoor de problematiek heviger kan worden.

ADMINISTRATIEVE LAST VOOR AANBIEDERS

Professionals van jeugdhulpinstellingen geven aan dat de bureaucratie en administratieve lastendruk druk is toegenomen. Een veel gehoorde klacht van instellingen is dat gemeenten verschillende procedures hanteren (of eisen stellen) als het gaat om administratieve verantwoording en op te leveren data voor kwaliteitsmonitoring. Instellingen hebben te maken met een toename van het aantal opdrachtgevers wat het extra bewerkelijk maakt. Gevolg hiervan, zo beschrijven instellingen in de gesprekken, is een toename van administratief personeel om dit te kunnen verwerken. Dit zorgt voor hogere overheadkosten waardoor de uiteindelijke hulp duurder wordt.

Gemeenten geven aan dat de gestelde eisen en gevraagde gegevens van instellingen nodig zijn voor de monitoring van de kwaliteit. Landelijk worden er stappen gezet om de informatievraag aan jeugdhulpinstellingen te stroomlijnen, maar regio's en gemeenten houden in veel gevallen lokale specifieke informatievragen. Instellingen vragen vooral om de samenwerking rond dit thema regionaal op te zoeken en te werken aan versimpeling en stroomlijning van de gevraagde gegevens.

Risico voor kinderen en jongeren

- Een toename aan administratieve lasten zorgt ervoor dat de kosten van de hulp stijgen. Gezien de kortingen op de budgetten zal dit betekenen dat er minder hulp kan worden ingekocht. Dit kan leiden tot bezuiniging binnen zorgtrajecten wat de kwaliteit van de hulpverlening nadelig kan beïnvloeden.

ONDERLINGE SAMENWERKING

Een goede onderlinge samenwerking met professionals, financiers en kinderen en ouders staat aan de basis van kwalitatief goede jeugdhulp. Over het algemeen wordt de samenwerking onderling (inclusief gemeente als opdrachtgever) door de geïnterviewden als positief ervaren. De toegang en coördinatie van de jeugdhulp is met de wijkteams meer lokaal georganiseerd, en daarmee laagdrempeliger geworden. Daarnaast zijn jeugdhulpaanbieders vaak actief betrokken bij wijkteams en dus de zorg coördinatie. De professionals die wij spraken geven aan dat ze nu al merken dat het makkelijker is elkaar te vinden. Gemeenten en professionals gaven aan dat de decentralisatie van de jeugdhulp een impuls heeft gegeven aan het samenwerkingsvraagstuk.

Professionals én gemeenten geven aan dat een bijkomend voordeel van de kortere lijnen is dat men elkaar weet te vinden in deze transitieperiode. Nog niet alle paden zijn rond de toegang zijn uitgekristalliseerd. Als men elkaar persoonlijk kent, dan compenseert dat voor een deel het gebrek aan een optimaal werkend systeem rond toegang en de coördinatie van de jeugdhulp

Zo beschreef een manager van een wijkteam dat zij een wachtlijst bij een aanbieder signaleerde. Een meisje dat acuut zorg nodig had zou een aantal maanden moeten wachten op jeugdhulp. Het wijkteam verwachtte dat er vaker dit type ondersteuningsbehoefte nodig zou zijn. Het wijkteam is in gesprek gegaan met de aanbieder en er wordt nu gekeken of de expertise in het wijkteam belegd kan worden. Zo kan de wachtlijst omzeild worden en kan de nodige ondersteuning direct en lokaal geboden worden.

Risico's voor kinderen en jongeren

- Professionals zoeken in een nieuw nog niet optimaal werkend jeugdhulpsysteem de weg en zetten hiervoor hun groeiende persoonlijke netwerk in. Hierdoor kunnen 'olifantenpadjes' ontstaan; de wegen met de minste weerstand. Soms was de weerstand bewust in het systeem geplaatst ten behoeve van kwaliteit en kunnen de 'olifantenpadjes' een risico vormen voor de kwaliteit en de toegang tot goede en passende

jeugdhulp.

- Toegang op basis van het persoonlijke netwerk van een hulpverlener leidt niet per definitie tot de meest optimale zorg voor de jongere. Bovendien ben je als jongere of ouder afhankelijk van het netwerk van de hulpverlener.

CASUS

In de kelderbox van het huis waar Sara, Sufyan, Suleiman en Salima wonen met hun moeder is een wietplantage ontdekt. De politie haalt de bakken met planten, snoeren en buizen uit het huis en gooit ze in een grote vrachtwagen. Sara van 11 jaar staat in de hal te kijken en hoort haar moeder betogen tegen de agenten dat ze van niets wist. Een neef gebruikte de kelder soms, maar zij hebben er niks mee te maken. Een streng kijkende mevrouw zegt dat ze van de woningbouwvereniging is en dat de familie uit het huis gezet wordt. Sara slaat de schrik om het hart: hebben ze straks geen huis meer?

Erger nog, het lijkt erop dat de kinderen uithuisgeplaatst zullen worden omdat moeder ze geen dak boven hun hoofd kan bieden. De dagen na de ontdekking van de wietplantage is er veel spanning in huis. Hulpverleners komen met Sara's moeder praten over wat er moet gebeuren. Sara probeert haar kleine broertjes en zusje bezig te houden, maar zij weet wat er dreigt. Misschien moeten ze naar een pleeggezin.

Dan komt de oplossing gelukkig. Maatschappelijk werker Jane in het wijkteam heeft goede verbindingen met verschillende instanties. Ze heeft de afgelopen dagen veel zitten bellen en heeft kunnen regelen dat de huisuitzetting niet doorgaat. Sara is verschrikkelijk opgelucht. Wat was er gebeurd als Jane die wegen niet had gekend of als ze niet zo volhardend was geweest?

Hoofdstuk 4 – Conclusies en aanbevelingen

Nederland moet op basis van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) zorgen voor een jeugdhulpsysteem dat de grootst mogelijke mate van gezondheid, veiligheid en welzijn voor kinderen waarborgt en dat toegankelijk is voor alle kinderen. Nederland moet passende wettelijke en bestuurlijke maatregelen treffen om kinderen de bescherming en zorg te bieden die nodig is voor hun welzijn, indien ouders die bescherming en zorg niet kunnen bieden. Die maatregelen moeten doeltreffende procedures omvatten en voorzieningen die voldoen aan door de overheid vastgestelde normen ten aanzien van veiligheid, gezondheid, geschiktheid van personeel en bevoegd toezicht.

Ook nu het jeugdstelsel in Nederland is gedecentraliseerd, en de jeugdhulp door gemeenten op verschillende manieren wordt uitgevoerd, blijft de Rijksoverheid verantwoordelijk voor het stelsel als geheel. De vereisten uit het IVRK blijven immers gelden. Het is de taak van de Kinderombudsman om zowel de Rijksoverheid als de lokale overheden op hun verantwoordelijkheden aan te spreken.

In het oude systeem was het jeugdzorgstelsel te versnipperd, schoot de samenwerking rond gezinnen tekort, was de druk op de gespecialiseerde zorg te groot, werd afwijkend gedrag te snel gemedicaliseerd, bleven de uitgaven stijgen en was er sprake van overbehandeling én onderbehandeling¹⁴. Het nieuwe systeem moet zorgen dat er eerder samenhangende (jeugd)hulp op maat wordt geboden voor kwetsbare kinderen, dat de regeldruk voor professionals wordt verminderd en de professionele ruimte vergroot, dat de zorgvraag wordt teruggebracht en er minder wordt gemedicaliseerd, en dat de eigen kracht van gezinnen meer wordt aangesproken¹⁵. In hoeverre zijn de rechten van kinderen geborgd op de weg richting deze doelen?

Uit de kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksdelen samen komt een beeld naar voren van een jeugdhulpstelsel in ontwikkeling. Dat is logisch, gezien de start vanuit het oude niet goed werkende systeem, de korte aanlooptijd en de andere decentralisaties waarmee gemeenten te maken hebben. Er staan ook pas drie maanden op de teller. De Kinderombudsman erkent dat een ingrijpende stelselwijziging als deze tijd vraagt om in te slijten. Maar het is onacceptabel als kinderen van de experimenteerfase de dupe worden. Juist in deze transitiefase acht de Kinderombudsman het van belang om te blijven volgen wat er in het veld gebeurt en te beschrijven wat de gevolgen of risico's van beleidskeuzes zijn.

¹⁴ Ministerie van VWS, Ministerie van VenJ en VNG, *Factsheet Jeugdwet. Naar goede jeugdhulp die bij ons past*, juni 2014

¹⁵ Jeugdwet, Staatsblad 2014, 105 (1 maart 2014)

Want ook als de overheid het systeem verandert, moeten kinderen de zorg krijgen waar ze recht op hebben.

In dit hoofdstuk worden de eerste bevindingen uit het onderzoek geduid. Er zijn positieve berichten te melden, maar ook serieuze zorgpunten.

4.1 Het goede nieuws

- **Veruit de meeste jongeren en ouders ervaren continuïteit van jeugdhulp**
- **Meeste kinderen en ouders zijn positief over de kwaliteit van de hulp**
- **Meeste kinderen en ouders zijn zeer positief over hun hulpverleners**

Jongeren en ouders zijn over het algemeen tevreden over de jeugdhulp die zij ontvangen. Zij geven de jeugdhulp gemiddeld een 7,4. Jeugdhulpgebruikers geven aan dat de kwaliteit van de jeugdhulp na 1 januari nagenoeg gelijk is gebleven (82%). Ook komt uit kwantitatieve onderzoeksdeel naar voren dat de toegezegde zorgcontinuïteit voor de ruime meerderheid is gewaarborgd (73% kreeg evenveel of meer hulp na 1 januari). De Kinderombudsman vindt de ervaren kwaliteit en continuïteit van de jeugdhulp opvallend hoog. Zeker gezien het feit dat men zou verwachten dat mensen die bereid zijn een vragenlijst als deze in te vullen, kritische burgers zijn. Dat compliment lijkt vooral de hulpverleners toe te komen, door wie kinderen en ouders zich gehoord en gezien voelen. Respondenten geven hoge waardering voor de vriendelijkheid (89%), het inlevingsvermogen (82%) en de luistervaardigheid (80%) van hulpverleners.

- **Geen grote jeugdhulpgaten aan het licht gekomen in het eerste kwartaal**
- **Instellingen lijken hun verantwoordelijkheid te nemen en crisisgevallen op te pakken**

Er zijn de Kinderombudsman in de eerste maanden van 2015 geen signalen ter oren gekomen van kinderen die in ernstige nood verkeerden en die geen hulp kregen. Het lijkt erop dat jeugdhulpaanbieders crisisgevallen altijd hulp bieden, ook als vooraf niet helder is welke gemeente voor de financiering van de behandeling verantwoordelijk is of als de benodigde hulp niet is ingekocht. Dit is heel positief en verdient een compliment aan het adres van de instellingen.

- **Professionals zijn positief over de nieuw ontstane dynamiek**
- **Gemeenten lijken transitieproblemen snel aan te pakken**

Het lijkt erop dat een van de beoogde effecten van de decentralisatie, namelijk meer ruimte voor jeugdprofessionals, al wordt behaald. Professionals geven aan dat ze meer uitwisseling zien ontstaan, kortere lijnen en betere samenwerking. Men is met grote inzet begonnen met het inrichten van het nieuwe systeem en problemen die men tegenkomt worden zo snel mogelijk aangepakt. Voorbeeld daarvan is het aanvullen van expertise in een wijkteam, als bepaalde deskundigheid blijkt te ontbreken.

4.2 Het slechte nieuws

- **Jongeren en ouders lijken er maar beperkt van overtuigd dat hulp helpt**
- **Jongeren en ouders zijn bezorgd over behoud vaste gezichten en voortbestaan instellingen**

Een opvallende uitkomst uit het onderzoek is dat hoewel jongeren en ouders positief zijn over de jeugdhulp en de hulpverleners, slechts 60% van hen bevestigend antwoordt op de stelling 'de jeugdhulp die ik krijg helpt me goed'. Uiteraard kan dat deels verklaard worden door het feit dat wie gedwongen hulp moet accepteren niet positief zal zijn over het effect daarvan. Toch is dit cijfer opmerkelijk. De Kinderombudsman zal deze vraag in de volgende meting nader proberen te duiden. Een ander opvallend cijfer is dat 20% van de kinderen aangeeft met een andere professional te maken hebben gekregen of vreest dat dit in de nabije toekomst zal gebeuren. Een andere gezinsvoogd, jeugdpsycholoog of psychiater heeft grote gevolgen voor kinderen en voor de vertrouwensband die een kind heeft met zijn of haar hulpverlener. In het oude systeem kwamen wisselingen ook te vaak voor, maar dit moet in de loop van 2015 wel verbeteren.

- **Het informeren van jeugdhulpgebruikers is niet overal goed gegaan**
- **Dat huidige jeugdhulpgebruikers de weg al niet weten, geeft zorgen over nieuwe toetreders**

In de aanloop naar 1 januari is voor teveel kinderen en jongeren in de jeugdhulp te lang niet helemaal duidelijk of zelfs onduidelijk gebleven wat de transitie voor hen zou betekenen (69%). Dit valt deels te verklaren door de korte aanlooptijd en doordat gemeenten zelf pas laat wisten hoe ze het jeugdhulpstelsel lokaal zouden inrichten. Hoe verklaarbaar ook, die onduidelijkheid en onzekerheid zijn voor jeugdhulpgebruikers heel vervelend. Ook zorgwekkend is dat ruim de helft aangeeft niet te weten wat te doen als ze nieuwe of andere hulp nodig hebben (55%). De Kinderombudsman is bezorgd over wat dit betekent voor de toekomst. Want als kinderen en jongeren die al in beeld zijn al niet weten waar ze terecht kunnen, hoe weten nieuwe toetreders dan de juiste wegen te vinden?

- **De diversiteit aan wijkteams illustreert dat de jeugdhulp nog een experiment is**
- **Zorg over de toegankelijkheid van de jeugdhulp voor nieuwe toetreders**
- **Er ontstaan op dit moment al wachtlijsten bij de toegang**

Wijkteams worden op veel verschillende manieren ingericht (qua samenstelling, taken, bevoegdheden, werkwijzen, deskundigheid). Iedere gemeente wil een wijkteam dat past bij de lokale situatie. Men weet vaak nog niet wat werkt en wat niet. Hieruit wordt zichtbaar hoezeer het nieuwe jeugdstelsel nog in ontwikkeling is en hoezeer gemeenten experimenteren met hun aanpak. Doordat gemeenten

nog zoekend zijn in het organiseren van de toegang, ontstaan nu al de eerste wachtlijsten. Zolang de toegang niet op orde is, bestaat het risico dat kinderen essentiële zorg niet krijgen.

- **Nog niet alle gemeenten hebben hun jeugdhulpgebruikers in beeld**

Bij de start van het onderzoek van de Kinderombudsman bleek dat een aanzienlijk deel van de benaderde gemeenten wel wilde meewerken aan het onderzoek, maar dat niet konden omdat zij zelf nog niet over de gegevens beschikten over de kinderen die bij hen in jeugdhulp waren. De overdracht van gegevens vanuit partijen die voorheen verantwoordelijkheid droegen (provincies, het oude Bureau Jeugdzorg en hulpinstellingen) is niet overal goed gegaan. Gemeenten zijn daardoor met een achterstand begonnen met hun taak. Gemeenten die de kinderen en jongeren om wie het gaat niet op het netvlies hebben, kunnen ook niet inspelen op de behoeften van die kinderen.

- **Wijkteams zoeken complexe balans tussen het aanspreken van eigen kracht en het bewaken van de veiligheid**

Een van de doelen van de decentralisatie is het meer aanspreken van de eigen kracht van gezinnen en hen meer regie te laten houden over de hulp. Uit het onderzoek blijkt dat professionals in de toegang nog erg zoekend zijn in hoe ze deze nieuwe werkhouding in de praktijk moeten vormgeven. De Kinderombudsman is bezorgd of deze aanpak niet teveel een mantra wordt, terwijl in sommige situaties eenvoudigweg ingegrepen moet worden omwille van de veiligheid van een kind. Er zijn signalen dat jeugdprofessionals in de wijkteams soms te lang het pad van de eigen kracht bewandelen. Er bestaat geen consensus over hoe de bestaande toetsingskaders en richtlijnen in de praktijk moeten worden toegepast.

- **Verontrustende signalen over onvoldoende deskundigheid in wijkteams**
- **Het niveau van de verzoeken tot raadsonderzoek verslechtert**

Uit het onderzoek blijkt dat de wijkteams nog zeer zoekend zijn in hun taken en verantwoordelijkheden, en in de goede balans tussen generalistisch werken en deskundigheid. Zeker in het kader van veiligheid en dwang kan dit tot verontrustende situaties leiden. Zowel voor het opstellen van een goed verzoek tot raadsonderzoek, voor het herkennen van complexe problematiek als voor het herkennen van kindsignalen bij een gezin met meerdere problemen is expertise essentieel. Er bestaat op dit moment geen richtlijn welke competenties en deskundigheid minimaal in de toegang aanwezig zou moeten zijn.

- **Procedure-, monitorings- en kwaliteitseisen van gemeenten resulteren in regeldruk voor professionals en toenemende bureaucratie**
- **Gemeenten monitoren nog slechts mondjesmaat op de kwaliteit van de jeugdhulp**

Tijdens de inkoopronde van 2014 voor de jeugdhulp van 2015 zijn kwaliteitseisen in contracten met jeugdhulpinstellingen wisselend meegenomen. Dit heeft

geresulteerd in verschillende eisen van verschillende gemeenten en regio's bij aanbieders. Ook de manier van factureren wisselt vaak per gemeente of regio. Voor jeugdhulpaanbieders levert dit extra administratieve lasten op. Voor jeugdhulpprofessionals betekent dit extra regeldruk op de werkvloer. Uit het onderzoek komt het beeld naar voren dat de bureaucratie in de jeugdhulp toeneemt. Tegelijk lijken gemeenten nog maar weinig gebruik te maken van de informatie die momenteel door de aanbieders wordt verzameld. Gemeenten hebben geen integraal beeld van het kwaliteitsniveau van de jeugdhulp en monitoren daar nog maar mondjesmaat op.

4.3 Verwachtingen voor de nabije toekomst

De transitie was op 1 januari een feit. Gemeenten gingen daarop vol aan de slag om de transformatie van het jeugdstelsel te realiseren. Er zijn goede dingen aan het gebeuren en het duidelijk is dat professionals en gemeenteambtenaren zeer geïnteresseerd zijn om van de stelselwijziging een succes te maken. Desondanks signaleert de Kinderombudsman in dat proces op dit moment nog teveel kwetsbaarheden. Er wordt nog volop geëxperimenteerd, en dat er nog geen ongelukken gebeurd zijn lijkt vooral te danken aan het verantwoordelijkheidsgevoel van de hulpverleners. Voornamelijk de problemen die er in gemeenten nog bestaan bij de toegang baren de Kinderombudsman zorgen. Hij verwacht dat kinderen die in 2015 nieuw de jeugdhulp zouden moeten inkomen, problemen zullen tegenkomen bij de toegang. Daardoor bestaat het risico dat kinderen niet op tijd passende zorg krijgen.

De Kinderombudsman is opgelucht dat de continuïteit van zorg voor kinderen die voor 2015 al jeugdhulp ontvingen, geborgd lijkt. Het overgangsrecht was echter voor 2015 vastgelegd in de Jeugdwet. Voor 2016 geldt dat overgangsrecht niet meer. In de loop van dit jaar zal voor veel kinderen de oude indicatie aflopen, en moeten gemeenten gaan herindiceren. Ook starten gemeenten in de komende periode met de inkoop van de zorg van 2016. De Kinderombudsman is bezorgd wat dit betekent voor de jeugdhulp die volgend jaar beschikbaar is. Er kunnen grote verschuivingen gaan optreden. De Kinderombudsman zal ook gedurende dit nieuwe inkoopproces gemeenten wijzen op hun zorgplicht.

Bezuinigingen lijken de transformatiekracht van gemeenten te drukken. Zoals ook in Denemarken is gebleken, nadat men een aantal jaar geleden een vergelijkbare stelselwijziging doormaakte, gaan transformatie en bezuinigingen niet goed samen. Gemeenten worden geacht voor minder geld minimaal hetzelfde niveau van jeugdhulp te leveren. Het risico bestaat dat ingeleverd zal worden op kwaliteit, en dat is zeer onwenselijk.

4.4 Aanbevelingen

De Kinderombudsman doet de volgende aanbevelingen richting Rijk, gemeenten en professionals:

1. Zorg dat alle kinderen en jongeren die in jeugdhulp zijn op zeer korte termijn in beeld komen bij gemeenten.
2. Zorg voor instrumenten voor monitoring van de kwaliteit en effectiviteit van de jeugdhulp, die geen extra administratieve last voor instellingen en professionals betekenen.
3. Versnel het leerproces van de wijkteams door op korte termijn deskundigheid, samenwerking, casusregie en doorstroom te evalueren en taken en verantwoordelijkheden helder te maken.
4. Ontwikkel minimum kwaliteitseisen voor de jeugdhulp die verder gaan dan de summiere waarborgen die in de Jeugdwet en de memorie van toelichting bij de wet zijn opgenomen.
5. Zorg voor consensus over een effectief toetsingskader om de balans te vinden tussen het aanspreken van eigen kracht van mensen en het waarborgen van de veiligheid van kinderen.
6. Ontwikkel richtlijnen voor de competenties en deskundigheid die minimaal in wijkteams aanwezig moet zijn.
7. Wees bewust van de kwetsbaarheden van deze overgangperiode en wees extra alert op signalen van kinderen die de jeugdhulp zouden moeten instromen.
8. Zorg voor heldere en eenvoudig vindbare informatie over waar kinderen en ouders terecht kunnen als ze hulp nodig hebben.
9. Houd bij het inkoopproces voor 2016 voor ogen dat het belang van kinderen leidend moet zijn bij het nakomen van de gemeentelijke hulpplicht, en niet de financiën.

Bijlage

Onderzoek naar de jeugdhulp

Vragenlijst jongeren

Heb jij te maken met jeugdzorg? Bijvoorbeeld doordat je een gezinsvoogd hebt? Heb je een beperking waardoor je begeleiding nodig hebt in je dagelijks leven? Krijg je hulp om problemen thuis of op school op te lossen of volg je een training om ander gedrag te leren? Dan wil de Kinderombudsman graag horen wat je van die hulp vindt.

De Kinderombudsman

De Kinderombudsman beschermt de rechten van kinderen en jongeren in Nederland. Hij mag onderzoek doen naar alles wat met kinderen te maken heeft, zoals jeugdhulp, onderwijs of vrije tijd van kinderen. De Kinderombudsman is onafhankelijk. Dat betekent dat hij er altijd wat van mag zeggen als hij vindt dat kinderen niet goed behandeld worden. Daarover mag hij advies geven aan de Nederlandse regering.

Het onderzoek

Sinds 1 januari is er veel veranderd in de zorg voor kinderen en jongeren. Die zorg is nu een taak van de gemeenten. Zij moeten ervoor zorgen dat kinderen de juiste hulp krijgen als ze opgroei- of opvoedproblemen hebben. Dit moet hulp zijn die bij hun past en die snel van start gaat.

Verandering

De Kinderombudsman onderzoekt wat deze verandering betekent voor kinderen en jongeren. Hebben gemeenten de zorg goed geregeld? Om daar achter te komen, vraagt hij jongeren en hun ouders om een vragenlijst in te vullen. Hierin staan vragen over de hulp die je kreeg in 2014 en de hulp die je nu krijgt. Is er veel veranderd? Ben je tevreden?

Doe je mee?

Als je de vragenlijst invult, maak je kans op een cadeaubon van 25 Euro. Er worden er vijf verloot. Wil jij ook kans maken op de cadeaubon? Vul dan aan het eind van de vragenlijst je e-mailadres in. Als je gewonnen hebt krijg je uiterlijk op 10 april bericht.

Voor ouders

Ouders en verzorgers kunnen de vragenlijst voor hun kind invullen, als hij of zij vanwege leeftijd of door een beperking niet zelf de vragen kan beantwoorden. Van kinderen ouder dan 12 jaar wil de Kinderombudsman graag zoveel mogelijk de mening van het kind zelf horen. Indien u meer kinderen heeft die jeugdhulp ontvangen, wilt u dan de vragenlijst invullen voor het kind waaraan de uitnodiging voor deze vragenlijst is gericht.

Maak een keuze:

- A. Ik ben een kind of jongere (tot 23 jaar) en vul de vragenlijst in voor mezelf
- B. Ik ben een ouder/verzorger en vul de vragenlijst in voor mijn kind

1. Wat is je leeftijd?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23

2. Ik ben een

- Jongen
 Meisje

3. In welke gemeente woon je?

4. Wat voor hulp ontvang je?

Je mag meerdere antwoorden invullen.

- Jeugdhulp die niet in een instelling gegeven wordt, maar bijvoorbeeld op school of bij je thuis (ambulante jeugdhulp)
- Psychische hulp (jeugd-ggz)
- Hulp vanwege een (licht) verstandelijke beperking (jeugd lvb)
- Ik woon bij een pleeggezin of een gezinshuis (Pleegzorg)
- Ik woon in een open of half-open instelling (residentiele jeugdhulp)
- Ik woon in een gesloten instelling (JeugdzorgPlus)
- Jeugdbescherming (dat je een gezinsvoogd hebt of een voogd)
- Jeugdreclassering
- Anders, namelijk... _____

Hierna volgen per vorm van hulp die je ontvangt een aantal vragen. Bovenaan de pagina staat telkens op welke vorm van jeugdhulp de vragen betrekking hebben.

De vragen op deze pagina hebben betrekking op:{{ soorthulp }}

5. Omschrijf hieronder kort de hulp die je krijgt.

6. Hoe lang heb je deze hulp al?

- Gestart in 2013 of eerder
- Gestart in 2014
- Gestart in 2015
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

De vragen op deze vragen hebben betrekking op:{{ soorthulp }}

De volgende vragen gaan over je tevredenheid over de hulp die je ontvangt.

7. Wat voor rapportcijfer geef je de hulp die je ontvangt?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Niet van toepassing

Rapportcijfer

8. Hoe tevreden of ontevreden ben je over de volgende onderdelen van de hulp die je ontvangt?

	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet	Niet van toepassing
De bereikbaarheid van de	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

hulpverlener							
De locatie waar je de hulp krijgt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De tijd die de hulpverlener voor je neemt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De vriendelijkheid van je hulpverlener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het inlevingsvermogen van je hulpverlener (de manier waarop de hulpverlener zich in jouw situatie verplaatst)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De duidelijkheid over wat je kan verwachten van de hulp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De inspraak die je hebt gehad bij het bepalen van de soort hulp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ruimte voor toelichting

9. In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Ze er mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Ze er mee oneens
Mijn hulpverlener luistert goed naar mij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me serieus genomen door mijn hulpverlener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De jeugdhulp die ik krijg helpt me goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De hulpverlener/hulpinstelling houdt zich aan de gemaakte afspraken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ruimte voor toelichting

De volgende vragen mag je weer in het algemeen beantwoorden. Je hoeft deze vragen dus niet per vorm van hulp die je ontvangt te beantwoorden.

10. Heb je een persoonsgebonden budget?

Een persoonsgebonden budget is geld waarmee je zelf de hulp van je keuze kan inhuren of kopen.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Wil je je antwoord toelichten?

De volgende vragen gaan over jouw gemeente. Vanaf januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de jeugdhulp. Gemeenten moeten er voor zorgen dat kinderen en jongeren die hulp of zorg nodig hebben de juiste hulp krijgen.

11. Wist je dat gemeenten vanaf januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp?

- Ja
 Nee (je gaat door naar vraag 15)

12. Zo ja, van wie heb je die informatie gekregen?

Het gaat om de veranderingen die het gevolg zijn van het feit dat gemeenten vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de jeugdzorg.

- Van mijn ouders
 Van mijn hulpverlener
 Via school
 Van de gemeente
 Gehoord via de media
 Anders, namelijk: _____

13. In hoeverre was voor jou duidelijk wat deze verandering voor jouw situatie ging betekenen?

Het gaat om de veranderingen die het gevolg zijn van het feit dat gemeenten vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de jeugdzorg.

- Heel duidelijk
 Duidelijk
 Niet duidelijk maar ook niet onduidelijk
 Onduidelijk
 Heel onduidelijk

14. Weet je wat je moet doen als je vragen hebt over deze veranderingen in de jeugdhulp?

Het gaat om de veranderingen die het gevolg zijn van het feit dat gemeenten vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de jeugdzorg.

- Ja
 Nee

Ja, ik zou:

15. Weet je wat je moet doen als je nieuwe of andere hulp nodig hebt?

- Ja
 Nee

Zo ja, ik zou:

16. Is er een gesprek geweest met iemand van de gemeente over de hulp die je ontvangt?

- Ja
 Nee (Je gaat door naar vraag 24)
 Weet ik niet (Je gaat door naar vraag 24)

17. Was je bij het gesprek aanwezig?

- Ja, bij het hele gesprek
 Ja, bij een deel van het gesprek
 Nee (je gaat door naar vraag 22)

18. Geef aan in hoeverre het het eens bent met de volgende stellingen

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Ik mocht mijn mening geven tijdens het gesprek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is goed naar mijn mening geluisterd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voelde me serieus genomen door de medewerker van de	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

gemeente

19. Heeft de medewerker van de gemeente gevraagd wat je zelf kan doen om je hulpvraag op te lossen?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Wat vond je ervan dat de medewerker van de gemeente dat aan je vroeg?

20. Is er samen met jou (en je ouders/verzorgers) een plan gemaakt waarin staat welke hulp je wanneer krijgt en door wie?

Het gaat hier dus om de hulp die jij krijgt.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

20a. Zo ja, staat in dat plan ook beschreven welke hulp je ouders krijgen?

Het gaat hier dus om de hulp die je ouders krijgen.

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing, mijn ouders hebben geen hulp nodig
- Weet ik niet

21. Wil je nog iets anders zeggen over dat gesprek?

22. Had je willen meepraten over de hulp die je nodig had?

Je mag deze vraag overslaan als je bij het gesprek aanwezig bent geweest.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet
- Niet van toepassing, ik ben bij het gesprek aanwezig geweest

Wat had je dan willen zeggen?

23. Is de indicatie die je hebt voor de hulp die je krijgt aangepast naar aanleiding van dat gesprek?

Een indicatie (ook wel toekenningsbesluit genoemd) krijg je van het CIZ of van je gemeente en geeft toegang tot zorg of hulp. Met een indicatie weet je hoeveel zorg je kunt krijgen en in welke vorm.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Zo ja, wat is er veranderd?

De volgende vragen gaan over eventuele veranderingen in de hulp die je ontvangt.

De Kinderombudsman wil graag weten of de hulp die je ontvangt per 1 januari 2015 veranderd is.

24. Is er iets veranderd in de hulp die je krijgt of de hulpverlener die je hebt?

Ja Nee Weet ik
niet

- Is de persoon van wie je de hulp ontvangt veranderd?
 Bijvoorbeeld je gezinsvoogd, of je trainer of je psycholoog?
- Is de organisatie waarvan je hulp ontvangt veranderd?
- Heb je andere hulp gekregen, op of vlak voor of na 1 januari 2015?
- Wordt er gewerkt met hetzelfde hulpprogramma?

Ruimte voor toelichting:

25. Krijg je na 1 januari 2015 meer of minder hulp dan daarvoor?

- Meer
- Evenveel
- Minder
- Ik kreeg voorheen geen hulp
- Ik krijg nu geen hulp meer
- Weet ik niet

Ruimte voor toelichting

26. De kwaliteit van de hulp die ik krijg na 1 januari 2015 vind ik:

- Veel beter dan voor 1 januari 2015
- Beter dan voor 1 januari 2015
- Ongeveer hetzelfde als voor 1 januari 2015
- Slechter dan voor 1 januari 2015
- Veel slechter dan voor 1 januari 2015

Ruimte voor toelichting

27. Is er in 2015 een Eigen Kracht of een Familie-netwerk beraad georganiseerd?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Ruimte voor toelichting

28. Is er iets veranderd in de eigenbijdrage of in je PGB?

- | | Ja | Nee | Weet ik niet | Niet van toepassing |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Moet je (of je ouders) vanaf 1 januari 2015 een eigen bijdrage betalen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Als je een persoonsgebonden budget ontvangt, is deze zonder problemen voortgezet per 1 januari? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ruimte voor toelichting

29. Zijn er andere dingen veranderd in de hulp die je ontving, waar je het niet mee eens bent of zorgen over maakt?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Ruimte voor toelichting

29. Zou je kunnen aangeven wat je goed vindt aan de jeugdhulp die je krijgt?

30. Zou je kunnen aangeven wat verbeterd zou moeten worden aan de jeugdhulp die je krijgt?

De Kinderombudsman wil dit jaar nog twee keer weten wat de jeugd vindt van de jeugdhulp. Mogen we je de volgende keer weer uitnodigen om een vragenlijst in te vullen?

- Ja
 Nee

Zo ja, wat is dan je e-mailadres?

Er wordt vertrouwelijk omgegaan met de antwoorden die je geeft. Je e-mailadres wordt alleen voor het versturen van de uitnodiging van de vragenlijst gebruikt, niet voor andere dingen. Na afloop van dit onderzoek wordt je e-mailadres verwijderd uit ons bestand.

Onder de deelnemers aan deze enquête verloot de Kinderombudsman vijf cadeaubonnen ter waarde van € 25,- . Als je kans wilt maken op één van deze vijf cadeaubonnen, dan kun je dat hieronder aangeven.

Het e-mailadres dat je bij de vorige vraag hebt opgegeven, wordt dan gebruikt om je te informeren als je één van de cadeaubonnen hebt gewonnen.

- Ja ik maak graag kans op één van de vijf cadeaubonnen
 Nee, bedankt

Namens de Kinderombudsman, bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

Druk op verzenden om je antwoorden aan het onderzoeksbureau te versturen.



Onderzoek naar de jeugdhulp

Vragenlijst ouders

Heb jij te maken met jeugdzorg? Bijvoorbeeld doordat je een gezinsvoogd hebt? Heb je een beperking waardoor je begeleiding nodig hebt in je dagelijks leven? Krijg je hulp om problemen thuis of op school op te lossen of volg je een training om ander gedrag te leren? Dan wil de Kinderombudsman graag horen wat je van die hulp vindt.

De Kinderombudsman

De Kinderombudsman beschermt de rechten van kinderen en jongeren in Nederland. Hij mag onderzoek doen naar alles wat met kinderen te maken heeft, zoals jeugdhulp, onderwijs of vrije tijd van kinderen. De Kinderombudsman is onafhankelijk. Dat betekent dat hij er altijd wat van mag zeggen als hij vindt dat kinderen niet goed behandeld worden. Daarover mag hij advies geven aan de Nederlandse regering.

Het onderzoek

Sinds 1 januari is er veel veranderd in de zorg voor kinderen en jongeren. Die zorg is nu een taak van de gemeenten. Zij moeten ervoor zorgen dat kinderen de juiste hulp krijgen als ze opgroei- of opvoedproblemen hebben. Dit moet hulp zijn die bij hun past en die snel van start gaat.

Verandering

De Kinderombudsman onderzoekt wat deze verandering betekent voor kinderen en jongeren. Hebben gemeenten de zorg goed geregeld? Om daar achter te komen, vraagt hij jongeren en hun ouders om een vragenlijst in te vullen. Hierin staan vragen over de hulp die je kreeg in 2014 en de hulp die je nu krijgt. Is er veel veranderd? Ben je tevreden?

Doe je mee?

Als je de vragenlijst invult, maak je kans op een cadeaubon van 25 Euro. Er worden er vijf verloot. Wil jij ook kans maken op de cadeaubon? Vul dan aan het eind van de vragenlijst je e-mailadres in. Als je gewonnen hebt krijg je uiterlijk op 10 april bericht.

Voor ouders

Ouders en verzorgers kunnen de vragenlijst voor hun kind invullen, als hij of zij vanwege leeftijd of door een beperking niet zelf de vragen kan beantwoorden. Van kinderen ouder dan 12 jaar wil de Kinderombudsman graag zoveel mogelijk de mening van het kind zelf horen. Indien u meer kinderen heeft die jeugdhulp ontvangen, wilt u dan de vragenlijst invullen voor het kind aan wie de uitnodiging voor deze vragenlijst is gericht

Maak een keuze:

- A. Ik ben een kind of jongere (tot 23 jaar) en vul de vragenlijst in voor mezelf
- B. Ik ben een ouder/verzorger en vul de vragenlijst in voor mijn kind

1. Wat is de leeftijd van uw kind dat jeugdhulp ontvangt?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23

2. Uw kind is een..

- Jongen
- Meisje

3. In welke gemeente woont uw kind?

4. Wat voor hulp ontvangt uw kind?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Mijn kind krijgt ambulante jeugdhulp (ambulante jeugdhulp)
- Psychische hulp (jeugd-ggz)
- Hulp vanwege een (licht) verstandelijke beperking (jeugd lvb)
- Mijn kind woont bij een pleeggezin of een gezinshuis (Pleegzorg)
- Mijn kind woont in een open of half-open instelling (residentiele jeugdhulp)
- Mijn kind woont in een gesloten instelling (JeugdzorgPlus)
- Jeugdbescherming (dat je een gezinsvoogd hebt of een voogd)
- Jeugdreclassering
- Wij krijgen als gezin opvoedondersteuning
- Anders, namelijk... _____

Hierna volgen per vorm van hulp een aantal vragen. Bovenaan de pagina staat telkens op welke vorm van jeugdhulp de vragen betrekking hebben.

5. Omschrijf hieronder kort de hulp die uw kind krijgt.

6. Hoe lang heeft uw kind deze hulp al?

- Gestart in 2013 of eerder
- Gestart in 2014
- Gestart in 2015
- Onbekend
- Niet van toepassing

De volgende vragen gaan over de tevredenheid over de hulp die uw kind ontvangt.

7. Wat voor rapportcijfer geeft u aan de hulp die uw kind ontvangt?

- | | | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Niet van toepassing |
| Rapportcijfer | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Hoe tevreden of ontevreden bent over de volgende onderdelen van de hulp die uw kind ontvangt?

- | | Heel tevreden | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Heel ontevreden | We et ik niet | Niet van toepassing |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| De bereikbaarheid van de hulpverlener | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De locatie waar uw kind de hulp krijgt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De tijd die de hulpverlener voor uw kind neemt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De vriendelijkheid van de hulpverlener | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

- Het inlevingsvermogen van de hulpverlener
- De duidelijkheid over wat uw kind kan verwachten van de hulp
- De inspraak die uw kind hebt gehad bij het bepalen van de hulp
- De inspraak die u hebt gehad bij het bepalen van de hulp

Hier kunt u de antwoorden toelichten:

9. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Ze er mee eens	Mee eens	Neu traal	Mee oneens	Ze er mee oneens
De gemeente luistert goed naar mij/mijn kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn hulpverlener luistert goed naar mij/mijn kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me serieus genomen door de hulpverlener van mijn kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De jeugdhulp helpt mijn kind goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De hulpverlener/hulpinstelling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

houdt zich aan de gemaakte afspraken

Ruimte voor toelichting

De volgende vragen mag je weer in het algemeen beantwoorden. Je hoeft deze vragen dus niet per vorm van hulp die je ontvangt te beantwoorden.

10. Heeft uw kind een persoonsgebonden budget?

Een persoonsgebonden budget is een bedrag waarmee u/uw kind zelf de hulp van uw keuze kan inhuren of kopen.

- Ja
- Nee
- Onbekend

Wilt u uw antwoord toelichten?

De volgende vragen gaan over jouw gemeente. Vanaf januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de jeugdhulp. Gemeenten moeten er voor zorgen dat kinderen en jongeren die hulp of zorg nodig hebben de juist hulp krijgen.

11. Wist u dat gemeenten vanaf januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp aan uw kind?

- Ja
- Nee (U gaat door naar vraag 15)

12. Zo ja, van wie heeft u die informatie gekregen?

Het gaat om de veranderingen die het gevolg zijn van het feit dat gemeenten vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de jeugdzorg.

- Van de hulpverlener of de instelling
- Via school

geluisterd naar
de mening van
mijn kind

Er is goed
geluisterd mijn
mening als
ouder/verzorger

Ik voelde mij als
ouder/verzorger
serieus genomen
door de
medewerker van
de gemeente

19. Heeft de medewerker van de gemeente gevraagd wat u (of uw kind) zelf kan doen om de hulpvraag op te lossen?

- Ja
 Nee
 Onbekend

Wat vond u ervan dat de medewerker van de gemeente dat aan u (of uw kind) vroeg?

20. Is er samen met (uw kind en) u als ouder/verzorger een plan gemaakt waarin staat welke hulp uw kind wanneer krijgt en door wie?

Het gaat hier dus om de hulp die uw kind krijgt.

- Ja
 Nee
 Onbekend

20a. Zo ja, staat in dat plan ook beschreven welke hulp u eventueel als ouder(s)/verzorger(s) krijgt?

Het gaat hier dus om de hulp die u als ouder krijgt.

- Ja
 Nee
 Niet van toepassing, de ouder(s)/verzorger(s) heeft/hebben geen hulp nodig
 Onbekend

21. Eventuele opmerkingen over het gesprek kunt u hieronder kwijt:

22. Is de indicatie die uw kind heeft voor de hulp die het krijgt aangepast naar aanleiding van dat gesprek?

Een indicatie (nu ook wel toekenningsbesluit genoemd) geeft toegang tot zorg of hulp. Met een indicatie weet u hoeveel zorg uw kind kan krijgen en in welke vorm.

- Ja
 Nee
 Onbekend

Zo ja, kunt u aangeven wat er veranderd is?

De volgende vragen gaan over eventuele veranderingen in de hulp die uw kind ontvangt.

De Kinderombudsman wil graag weten of de hulp die je ontvangt per 1 januari 2015 veranderd is.

23. Is er iets veranderd in de hulp die uw kind krijgt of de hulpverlener die uw kind heeft?

Ja Nee Weet ik
niet

- Is de persoon met wie uw kind te maken heeft veranderd?
 Bijvoorbeeld de gezinsvoogd, of de trainer of de psycholoog?
- Is de organisatie waarvan uw kind hulp ontvangt veranderd?
- Heeft uw kind andere hulp gekregen, op of vlak voor of na 1 januari 2015?
- Wordt er gewerkt met hetzelfde hulpprogramma?

Ruimte voor toelichting:

24. Krijgt uw kind na 1 januari 2015 meer of minder hulp dan daarvoor?

- Meer
- Evenveel
- Minder
- Mijn kind kreeg voorheen geen hulp
- Mijn kind krijgt nu geen hulp meer
- Weet ik niet

Ruimte voor toelichting

25. De kwaliteit van de hulp die mijn kind krijgt na 1 januari 2015 vind ik:

- Veel beter dan voor 1 januari 2015
- Beter dan voor 1 januari 2015
- Ongeveer hetzelfde als voor 1 januari 2015
- Slechter dan voor 1 januari 2015
- Veel slechter dan voor 1 januari 2015

Ruimte voor toelichting

26. Is er in 2015 een Eigen Kracht of een Familie-netwerk beraad georganiseerd?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Ruimte voor toelichting

27. Is er iets veranderd in de eigenbijdrage die u voor uw kind moet betalen of in het PGB dat u voor uw kind ontvangt?

- | | Ja | Nee | Weet ik niet | Niet van toepassing |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Moet u een eigen bijdrage betalen die u voor 2015 nog niet betaalde? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Als uw kind een persoonsgebonden budget ontvangt, is deze zonder problemen voortgezet per 1 januari? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Ruimte voor toelichting

28. Zijn er andere dingen veranderd in de hulp die uw kind ontving, waar u het niet mee eens bent of zich zorgen over maakt?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Ruimte voor toelichting

29. Kunt u aangeven wat u goed vindt aan de jeugdhulp die uw kind krijgt?

30. Kunt u aangeven wat volgens verbeterd zou moeten worden aan de jeugdhulp die uw kind krijgt?

31. Is de overgang van de jeugdhulp naar de gemeente voor uw gevoel goed gegaan?

- Ja
 Nee

Zo ja: wat vond u goed gaan?

Zo nee: waar lag dat aan

- a. Informatievoorziening
b. Communicatie of bejegening
c. Deskundigheid
d. Continuïteit van de zorg voor mijn kind

e. Beschikbaarheid van de zorg die ik nodig vond voor mijn kind

De Kinderombudsman wil dit jaar nog twee keer weten wat de jeugd en hun ouders vinden van de veranderingen in de jeugdhulp. Mogen we u de volgende keer weer uitnodigen om een vragenlijst in te vullen?

- Ja
 Nee

Zo ja, wat is uw e-mailadres?

Er wordt vertrouwelijk omgegaan met de antwoorden die je geeft. Uw e-mailadres wordt alleen voor het versturen van de uitnodiging van de vragenlijst gebruikt, niet voor andere dingen. Na afloop van dit onderzoek wordt uw e-mailadres verwijderd uit ons bestand.

Onder de deelnemers aan deze enquête verloot de Kinderombudsman vijf cadeaubonnen ter waarde van € 25,-. Als u kans wilt maken op één van deze vijf cadeaubonnen, dan kunt u dat hieronder aangeven. Uw e-mailadres die u bij de vorige vraag hebt opgegeven, wordt dan gebruikt om u te informeren als u één van de cadeaubonnen hebt gewonnen.

- Ja, ik maak graag kans op één van de vijf cadeaubonnen
 Nee, bedankt

Namens de Kinderombudsman, bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

Druk op verzenden om uw antwoorden aan het onderzoeksbureau te versturen.