

Inleiding

Apeldoorn is één van de vele gemeenten met grote financiële tekorten in de jeugdhulpverlening. Sinds 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de jeugdhulp, inclusief de opdracht om te bezuinigen. In Apeldoorn zijn er tekorten ontstaan die groeien als er geen maatregelen genomen worden. De gemeenteraad gaat daarom maatregelen nemen.

De gemeenteraad heeft inwoners gevraagd om ervaringen te delen over jeugdhulpverlening in Apeldoorn, zowel via de mail als op een bijeenkomst op 8 mei op het stadhuis. In deze, geanonimiseerde, openbare rapportage worden in hoofdlijn de bevindingen geschetst van inwoners, veelal ouders van cliënten, en van professionals.

De gemeenteraad neemt voor de zomervakantie van 2019 besluiten over de jeugdhulpverlening. De inbreng van de Apeldoorners is nodig voor een goede besluitvorming op basis van praktijkkennis. De soms uitgebreide en persoonlijke verhalen van de inzenders zijn vanwege privacy alleen niet-openbaar beschikbaar voor de raadsleden.

Meer informatie over de gemeenteraad en de jeugdhulp is te vinden op www.apeldoorn.nl/jeugdhulp2019. Op deze site verschijnt steeds actuele informatie.

Bevindingen van cliënten

De gemeenteraad heeft zestien e-mails ontvangen van familieleden van jongeren die jeugdhulp krijgen of hebben ontvangen. Een aantal ouders heeft de gelegenheid genomen om uitgebreid het hart te luchten over de persoonlijke situatie. Het is niet vanzelfsprekend dat Apeldoorners aan de raad hun verhaal deden:

*"Dit zijn eigenlijk dingen waar je gewoon **geen energie** meer voor hebt."*

Cases

Deze openbare rapportage kan niet ingaan op vijf zeer uitgebreide cases die niet voldoende te anonimiseren zijn. Het zijn emotionele verhalen, wel te lezen door raadsleden, die gaan over families die te maken hebben met jeugdhulp. Veelal voelen deze schrijvers zich van het kastje naar de muur gestuurd, waardoor de persoonlijke situatie verergert.

*"Mijn kind gaat elke dag verder achteruit en niemand kan ons helpen... **dus waar blijft al dat geld** en waarom zijn er tekorten?"*

Kwaliteit jeugdhulp

Over de kwaliteit van de jeugdhulp worden zowel positieve als negatieve ervaringen gedeeld. Ouders die contact opnamen met het Centrum voor Jeugd en Gezin schrijven:

*"Eerlijk gezegd hadden we niet veel vertrouwen in (overheid; **bureaucratisch** et cetera), maar ik kan u zeggen dat wij daar voortreffelijk geholpen zijn. Na twee gesprekken concludeerden zij dat zij de noodzakelijke hulp niet konden bieden en zijn wij doorgestuurd (...)."*

Deze ouders benoemen het Centrum voor Jeugd en Gezin als belangrijk portaal voor jeugdzorg. Ze melden ook een goede financiële afhandeling. Echter, nadien bleek de kwaliteit van de jeugdhulp elders niet goed. De ouders zochten zelf een oplossing. Ze stellen 'dat ouders zelf behoorlijk mondig moeten zijn om zo'n traject goed te laten verlopen.'

Sommige ouders ervaren jeugdhulpverlening wel als bureaucratisch, zeker als er sprake is van een opeenstapeling van zorgverleners. Het gevoel een nummer te zijn, wordt genoemd: "Iedere keer weer opnieuw je hele verhaal moet vertellen terwijl er inmiddels van onze kinderen een flink dossier is." Maar: "Dossiers lezen is er niet bij."

Rompslomp

Ouders met twee kinderen in de jeugdzorg ervaren de hulpverlening als een bureaucratische rompslomp. *"Wij hebben het idee dat het Centrum voor Jeugd en Gezin geen idee heeft wat dit met ouders doet: ieder jaar*

*weer op gesprek. **Weer je hele hebben en houwen op tafel leggen** (...). Wij snappen dat er vele kinderen niet de juiste zorg krijgen omdat ouders afhaken vanwege alle rompslomp en bureaucratie bij de gemeente en aanpalende organisatie(s)."*

Culturele waarden

Een ouder, die ook als vrijwilliger in de jeugdzorg werkt, wijst op het belang van goede interculturele communicatie in de jeugdzorg. Ouders met een niet-Nederlandse achtergrond zijn gebaat bij organisaties als het Centrum voor Jeugd en Gezin voor het succesvol bieden van preventieve zorg.

*"De behandelaar moet goed luisteren naar de culturele overtuigingen die mogelijk een rol spelen bij de problematiek. Het **sociaal wenselijk 'ja' knikken op adviezen** die ingaan tegen culturele waarden of familieovertuigingen komt veel voor."*

Regie

Een schrijver wijst op de werkwijze van de jeugdhulpverlening: er wordt begonnen met lichte zorg. Werkt het niet, dan wordt de hulp steeds wat zwaarder en intensiever. Hij pleit voor maatwerk in plaats van een vaste carrousel van jeugdhulp. "Er wordt niet naar specifieke hulpvraag gekeken maar er wordt een lijstje afgewerkt", meldt deze en stelt:

*"Er wordt veel gepraat in groepjes en er is veel bilateraal overleg, wat vooral procesgericht is, maar in mindere mate resultaatgericht. Ook is soms totaal **onduidelijk wie verantwoordelijk** is voor de aanpak of het resultaat, omdat er zoveel medewerkers bij het proces betrokken zijn, dat daarover onduidelijkheden bestaan."*

Ook meldt een aantal ouders de ervaringen met onderwijs en jeugdhulp. Deze bevindingen liggen in het verlengde van de raadsrapportage over Passend Onderwijs die de gemeenteraad reeds in 2017 maakte. Zie ook: <https://apeldoorn.raadsinformatie.nl/document/5418521/1#search=%22rapportage%20passend%20onderwijs%22>

Enkele schrijvers melden dat de overdracht van cases tussen gemeenten moeizaam verloopt, bijvoorbeeld in complexe familiesituaties waarin niet meteen duidelijk is welke gemeente specifiek verantwoordelijk is voor de jeugdhulp.

Kosten jeugdhulp

De financiering van de jeugdhulp blijkt de ouders niet altijd helder. Zo schrijven ouders van een kind 'met autisme en een normale intelligentie' dat zij heel tevreden zijn over de verleende jeugdhulp. Maar:

"Het is alleen **stom** dat zijn begeleiding en behandeling uit het potje van de jeugdzorg moet worden betaald. Het zou moeten worden betaald uit de pot langdurige zorg. Autisme gaat niet over. Het hele leven lang zal ons kind periodes hebben waar begeleiding bij nodig is. Een ander kind heeft ook autisme, maar hier volstaat kortdurende begeleiding wel. Er zou heel anders geïndiceerd moeten worden. Het is nu alleen mogelijk dat kinderen met verstandelijke of lichamelijke beperking geld vanuit de wet langdurige zorg krijgen. Als dit verandert, zou dat **heel veel schelen op het budget van de jeugdzorg.**"

Fraudegevoelig?

Ook andere ouders melden in een e-mail zonnige ervaringen met de financiële afwikkeling van jeugdhulp. Maar daar zit voor deze ouders meteen ook het punt over de gemeentefinanciën:

"Steeds is de aanvraag bij de gemeente voor de verschillende instanties heel makkelijk en vloeiend verlopen. Heel erg fijn, want met alle zorgen rondom ons kind hebben we al genoeg aan ons hoofd. **Ook erg fijn om geen zorgen te hebben over het financiële aspect**, want dan zou dit allemaal niet mogelijk zijn."

"Het valt me echter wel op dat het misschien wel èrg makkelijk gaat allemaal. We zien geen enkele factuur van de instanties. Aan de ene kant erg prettig natuurlijk, **maar het lijkt me ook erg fraudegevoelig**. Zo is er bijvoorbeeld een tijdje taxivervoer nodig geweest voor ons kind. (...) Dit hield op, dat gaf ik het Centrum voor Jeugd en Gezin door. De taxi was niet meer nodig. Maar ik heb geen idee of die taxicentrale netjes alleen de keren dat hij daadwerkelijk mee is geweest, gedeclareerd heeft. Misschien zou het goed zijn om toch ouders een soort van akkoord te laten geven op facturen die gedeclareerd worden?"

Maatwerk goedkoper?

Een andere schrijver wijst erop dat kleine hulpverleningsorganisaties fijn zijn, omdat zij minder bureaucratisch werken, maar vanuit de hulpvraag van de ouders en kind. Deze Apeldoerner, die naar eigen zeggen 'al jaren meeloopt in hulpverleningsland', noemt de grote organisaties te groot: ze zeggen specialistische hulp te kunnen bieden, maar kunnen dat niet."

"Ze werken vanuit een boekje. Dat is niet zoals het zou moeten, want ze kunnen de vraag niet aan. **Maar wel uren schrijven en declareren bij de gemeente. Dat is ook een punt van aandacht.**"

Deze schrijver stelt dat kleine organisaties door maatwerk te leveren juist weleens goedkoper kunnen uitpakken: hulptrajecten zouden korter duren en het aantal declaratie-uren zouden door maatwerk sneller omlaag gaan. Meer ouders noemen, net als deze schrijver, dat het proces van indiceren voor verbetering vatbaar is, ook vanuit kostenooipunt.

Ten slotte noemen enkele ouders dat meer aandacht voor preventie, al dan niet in samenwerking met het onderwijs, belangrijk is.

Bevindingen van professionals

De gemeenteraad heeft 21 berichten binnengekregen van Apeldoornse professionals die met jeugdhulp te maken hebben vanuit hun expertise.

In 2017 vroeg de gemeenteraad inwoners om ervaringen naar passend onderwijs. Dat leidde tot de eerder genoemde raadsrapportage Passend Onderwijs. Nu de gemeenteraad inwoners vraagt naar de ervaringen met jeugdhulp, komen veel reacties binnen over de onderwijs, maar nu door mensen die het begrip 'passend onderwijs' hierbij amper benoemen. De bevindingen over het passend onderwijs sluiten aan bij het beeld van de rapportage van twee jaar geleden.

In het algemeen worden genoemd:

- (Gebrek aan) samenwerking c.q. verkokering
- Te lange wachtlijsten
- Te veel betrokkenen rond één jongere
- Onduidelijkheid over regierol ouders
- Betere diagnostiek
- Ouders meer zelf laten betalen (tenzij is dat niet kunnen)
- Meer maatwerk
- Meer kleinschalige hulpverlening
- Betere verbinding tussen onderwijs en jeugdhulp

Kwaliteit jeugdhulp

Input door onderwijsprofessionals

Een professional uit het onderwijs maakt zich grote zorgen over de lange wachtlijsten in de jeugdhulp, waardoor problemen kunnen verergeren. Het beeld wordt geschetst van ouders die het lastig vinden om hun zorgvraag goed te formuleren. Het is frustrerend pas na een groot aantal gesprekken de bedoelde hulp te vinden. De schrijver bepleit een betere samenwerking tussen jeugdhulpverlening en onderwijs.

Een andere professional uit het onderwijs gaat uitgebreid in op de relatie tussen het onderwijs en de jeugdhulp. Om te beginnen wordt gesteld dat de relatie met het Centrum voor Jeugd en Gezin steeds beter is. Er wordt een aantal verbeterpunten genoemd: meer regie van het CJG als sprake is van wachtlijsten bij een casus.

*"Een groot knelpunt blijven de wachtlijsten. Jongeren staan regelmatig maanden op de wachtlijst zelfs ook wanneer er sprake is van complexe en zelfs risicovolle problematiek zoals suïcidegedachten of automutilatie. Een jongere wordt aangemeld voor hulpverlening wanneer de problematiek al vrij prominent aanwezig is. **In een levensfase als de puberteit is een wachtlijst van enkele maanden veel te lang.**"*

Onderwijsinstellingen hebben gelet op het Passend Onderwijs wettelijk de zorgplicht. Die plicht zorgt ervoor dat scholen verantwoordelijk zijn voor het bieden van ondersteuning aan leerlingen, ook als de school dat niet zelf kan. Suggestie is om zorgplicht ook te introduceren in de jeugdhulp, mede in het kader van het bestrijden van schoolverzuim.

*"Als een instelling nu niet de juiste hulp kan bieden, sluit de instelling het dossier en **staan leerling en ouders weer op straat.**"*

Input door maatschappelijke organisaties

In Apeldoorn zijn ook vrijwilligersorganisaties actief op het gebied van jeugdhulp. Dat levert een nuttige bijdrage aan de kostenbesparingen.

Input door zorgprofessionals

Enkele oud-zorgverleners hebben de gemeenteraad zeer uitgebreid over hun bevindingen bericht. De bevinding is dat de samenwerking tussen de jeugdhulpverleners veel te wensen overlaat en dat lokale initiatieven om los te komen van **verkokering in de jeugdhulpverlening** niet goed genoeg werken.

Een hulpverlener vraagt zich af wat er van het gemeentelijk beleid 'één gezin, één plan' terecht is gekomen. Is het niet zinvoller en efficiënter om **één zorgindicatie te maken voor een gezin** in plaats van speciale indicaties kind(eren) en eventueel ouders. Dit zou preventief kunnen werken, omdat hulpverleners bij het hele gezin betrokken raken.

Een zorgorganisatie vraagt om bezinning op de taak van het Centrum voor Jeugd en Gezin die 'bijna een nieuwe zorgaanbieder aan het worden is' vanwege steeds verder opgerekte taken. Deze organisatie analyseert de jeugdhulp in detail en doet vijf suggesties, zoals een **beter onderscheid maken in het beleid tussen preventie, hulp en zorg.**

Een jeugdhulpverlener merkt dat sinds de transitie van de jeugdzorg de deskundigheid die eerder reeds was opgebouwd bij andere organisaties, soms node wordt gemist. Hierdoor zou hulpverlening soms te lang op zich laten wachten, waardoor problemen toenemen, de zorgvraag groter wordt en de kosten stijgen. Deze hulpverlener beoordeelt de hulpverlening aan de zwaarste doelgroep voor jeugdhulp onder de maat. **Organisaties zijn te groot** voor het bieden van tijd en aandacht van deze categorie.

Een kleine zorgaanbieder in Apeldoorn bepleit **meer aandacht voor kleine zorgaanbieders.** Die wordt gemist in de gemeente Apeldoorn, anders dan in andere gemeenten. Kleine aanbieders zouden, anders dan grotere aanbieders met gestandaardiseerde werkwijzen, gericht naar de hulpbehoefte van de cliënt kijken.

Input door onderwijsprofessionals

Een oud-medewerker in het speciaal onderwijs betreurt de afbraak van het speciaal onderwijs ten faveure van het passend onderwijs op reguliere scholen. Daarmee is veel expertise teloorgegaan. Hij ziet "een toename van hulpverleners die veel geld vragen van ouders en die weinig te bieden hebben aan kennis en ervaring." Hierover bericht hij uitgebreid.

Kosten jeugdhulp

Input door zorgprofessionals

Een aantal zorgondernemers breekt een lans voor de hulpverlening door kleinschalige instellingen, niet door grote. Grote instellingen zouden na de diagnosestelling direct een groot aantal behandelsessies inboeken, ook als dat niet op voorhand nodig is. Een betere beoordeling na de diagnose zou kunnen leiden tot kortere, goedkopere maatwerksessies.

Een schrijver die actief is in de Apeldoornse jeugdhulp, doet een pleidooi voor het maken van duidelijke beleidskeuzes door de gemeenteraad. Om de raad een richting mee te geven: geen kaasschaafmethode toepassen, niet zomaar jeugdhulp afwentelen op vrijwilligers, iets meer budget voor (jeugd)zorg (als Arnhem en Utrecht), meer lobby bij het Rijk en stoppen met nieuwe aanbestedingen.

Een jeugdhulpverlener ervaart weinig vertrouwen in de sector vanuit de gemeente (inclusief Centrum voor Jeugd en Gezin, al werkt het CJG wel beter dan voorheen). Er is veel verplichte administratieve rompslomp, de werkdruk is hoog. Er is vrees dat jeugdhulp alleen nog om geld draait en niet om de kwetsbare groep waarmee gewerkt wordt.

De zorgorganisatie bepleit een nog betere samenwerking met het Centrum voor Jeugd en Gezin. Over de (administratieve) backoffice wordt gemeld dat de afstemming beter kan, minder tijdrovend en (dus) goedkoper.