



## Participatieraad Montfoort

Secretaris Aad van der Veen  
Mannenhuisstraat 23  
3417 ED Montfoort  
Tel. 0348 473129  
[aadvdveen@zonnet.nl](mailto:aadvdrveen@zonnet.nl)

Aan het college van Burgemeester en Wethouders  
Gemeente Montfoort  
Kasteelplein 5  
3417 JG Montfoort

9 juni 2016

**Onze referentie:**  
ParRaad/ U/ 016/ 006

### **Jeugdzorg in Montfoort (nog) niet op verwachtingsniveau van ouders**

Geacht college,

Het eerste jaar van de decentralisatie ligt inmiddels achter ons. Een jaar waarin de nodige inspanningen zijn verricht om kinderen, ouders en verzorgers in Montfoort goede jeugdhulp te bieden.

De Participatieraad volgt deze ontwikkelingen op de voet. Wij monitoren de transitie door gesprekken te voeren met ouders/verzorgers, onderwijsinstellingen, vertegenwoordigers van belangenorganisaties, hulpverleners, beleidsambtenaren en de verantwoordelijk wethouder.

Samen met Zorg Verandert, een samenwerkingsverband van elf cliënt-, patiënt- en belangenorganisaties gesteund door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), organiseerden wij een gespreksavond voor ouders en verzorgers met als thema "Praat mee over de Jeugdhulp in Montfoort".

De door ons geraadpleegde ouders en verzorgers, vertegenwoordigers van belangenorganisaties en onderwijsinstellingen laten hierbij kritische geluiden horen over de jeugdzorg in Montfoort, in bijzonder over de kwaliteit, de tijdigheid en passendheid van de hulpverlening. Reden voor de Participatieraad tot het geven van dit ongevraagd advies.

### **De systeemwereld van de professional(s) sluit (nog) niet aan bij de leefwereld van de inwoner(s)**

Doelstelling van de decentralisatie is een verschuiving van de overheid en de professionele wereld naar de leefwereld van de inwoner(s), met als hoofdthema's:

- Meer eigen regie door de inwoner(s);
- Een integrale benadering en aanpak;
- Goede kwaliteit van zorg;
- Vermindering van de totale kosten van de overheid

Deze transitie stelt hoge eisen aan de vakbekwaamheid en competenties van de professional(s). Hij/zij moet niet alleen een deskundig hulpverlener zijn die zijn/haar vak verstaat, de sociale kaart, werkprocessen en de systemen tot in de puntjes beheerst, maar hij/zij moet bovenal beschikken over uitstekende communicatieve en empathische vaardigheden om de doelstellingen van deze transitie te vertalen van de “systeemwereld” van de professional naar de “leefwereld” van de inwoner(s). En dit laatste is een belangrijk aandachtspunt gezien de door de Participatieraad geconstateerde onvrede bij ouders en verzorgers, met name over communicatie en bejegening.

### **Ouders ervaren een gebrek aan empathie, kennis en kunde bij de hulpverlening**

De mate van tevredenheid over de jeugdhulp in Montfoort loopt bij de door ons geraadpleegde ouders/verzorgers uiteen van “zeer tevreden” tot “zeer ontevreden”.

In algemene zin vindt men de hulpverleners vriendelijk en welwillend, maar is er onvrede over:

- De telefonische bereikbaarheid en het niet teruggebeld worden
- De tijdsduur die nodig is om de juiste medewerker te spreken
- De traagheid waarmee de hulpverlening wordt opgestart
- Het niet gehoord worden, het gevoel krijgen niet serieus genomen te worden
- De actieve sturing op zorg in natura en het niet beschikbaar (willen) stellen van een PGB
- De onbekendheid met wet- en regelgeving bij hulpverleners en backoffice medewerkers

Na wat specifiekere doorvragen constateert de Participatieraad de volgende aandachtspunten:

### **Competenties en expertise jeugdteam is volgens ouders/verzorgers nog niet op orde**

De Participatieraad constateert dat de competenties en de expertise van het Jeugdteam en bij de backoffice van UW Samenwerking naar de mening van ouders/verzorgers (nog) niet op orde is. Zij ervaren een gebrek aan empathie, kennis en kunde over het uitvoeren van de jeugdwet. Hierdoor ontstaat een gebrek aan vertrouwen en dit komt de samenwerking niet ten goede.

### **Procedures en bekostiging staan boven de hulpvraag van het kind**

De Participatieraad vindt het zorgelijk dat ouders ervaren dat procedures en de bekostiging van de zorg boven de hulpvraag van het kind gesteld worden. Dit leidt tot een aanbodgerichte werkwijze en bemoeilijkt daarmee individuele, passende en aansluitende zorg.

### **Onduidelijkheid in communicatie, werkwijze en afspraken worden als storend ervaren**

De Participatieraad stelt vast dat ouders in het proces van toegang tot aan beschikking, onjuistheden in de communicatie ervaren. Er is onduidelijkheid in werkwijze, verwachtingen, afspraken en taken. Ouders verwachten meer transparantie, concreetheid en betrokkenheid.

### **Integrale zorgaanpak op basis van “Een Gezin, Een Plan” nog onvoldoende ingebed**

De Participatieraad constateert dat er in de kaders en afspraken met gecontracteerde partijen de routes, specialistische kennis, doorverwijzingen onvoldoende duidelijk zijn. Er ontbreekt transparantie en een integrale zorgaanpak op basis van Een Gezin, Een Plan is nog onvoldoende ingebed.

### **Professionele hulpverlening onder druk door extra administratieve taken en nieuwe ICT-systemen**

De Participatieraad signaleert dat er sprake is van administratieve lasten voor het jeugdteam. Er is onvoldoende tot geen secretariële ondersteuning en de nieuwe gemeentelijke ICT-systemen van UW Samenwerking functioneren niet optimaal. Dit vraagt extra bureaucratie van het jeugdteam wat het hulpverleningsproces niet ten goede komt.

### **Mondigheid en eigen netwerken ouders zijn bepalend voor het verkrijgen van de juiste zorg**

Door de veelheid aan wetten, met de daarbij behorende hoeveelheid aan organisaties en loketten, zijn ouders veel tijd kwijt aan het organiseren van zorg, zijn wachttijden soms lang, waardoor problemen bij het kind en het gezin verergeren. Mondigheid en eigen netwerken zijn bepalend om deze spiraal te doorbreken.

### **Verwachtingsniveau van ouders bij een professioneel team**

Gevraagd naar hun verwachtingen bij een professioneel team geven ouders de volgende definitie:

- Een team dat qua bemensing, competenties, kennis en ervaring op een professionele en transparante wijze zorgt voor een passend aanbod van goede jeugdhulp en zorg
- Ouders ziet als partners, actief betreft bij het vinden van een passende oplossing voor de juiste zorg, open staat voor oplossingsrichtingen van ouder en kind.
- Empathie toont, luistert naar het kind als dat nodig is en met ouders/verzorgers praat als dit passend is.
- Een goede kennis heeft van de sociale kaart, wet- en regelgeving, open en transparant communiceert, zodat helder is wat wel en niet kan
- Keuzes maakt op basis van wat het kind en het gezin nodig heeft en niet op basis van beschikbaar gestelde budgetten of actieve sturing op vooraf ingekochte zorg.
- Werkt op basis van Een Gezin, Een Plan

### **Verwachtingsniveau ouders sluit aan bij ambitie Jeugdteam, spanning op uitvoering in praktijk**

De uitkomsten van ons onderzoek hebben wij inmiddels gedeeld met het Jeugdteam. De Participatieraad is blij met de open houding en opstelling van het Jeugdteam tijdens dit gesprek.

Het is goed om te constateren dat het Jeugdteam veel tijd en energie besteed aan training en scholing, haar functioneren wekelijks reflecteert en toetst aan de hand van casuïstiekbesprekingen, stilstaat bij het eigen handelen en de ontvangen feedback over het functioneren als team en als individuele professional.

Tijdens dit gesprek is ook geconstateerd dat het verwachtingsniveau van ouders aansluit bij de visie en ambities van het Jeugdteam. Echter er staat spanning op de uitvoering in de dagelijkse praktijk, waardoor ouders dit niet altijd zo ervaren. Afgaande op de informatie van ouders zijn de wijze van communicatie, de bejegening en onvoldoende kennis van wet- en regelgeving hierbij de belangrijkste oorzaken

Professionals en ouders moeten duidelijk wennen aan de uitgangspunten van de nieuwe Jeugdwet. Dit in combinatie met de wijzigingen binnen het Jeugdteam, van professionals in dienst van verschillende instellingen naar een nieuw team in dienst van de Thuisbasis Jeugdhulp, heeft ervoor gezorgd dat kwaliteit van de dienstverlening, met name in de opstartfase, niet optimaal is geweest.

De wisseling van hulpverleners, de traagheid bij het opstarten van de hulp, de extra administratieve handelingen door niet goed functionerende ICT-systemen, heeft de performance van het Jeugdteam geen goed gedaan. Ook het besluit om medewerkers van het Jeugdteam zelf de telefoon te laten opnemen is qua bereikbaarheid geen gelukkige keuze geweest. De dienstverlening heeft hier duidelijk onder geleden.

### **Advies Participatieraad**

In uw beleidsnotitie "Door ontwikkelen beleid Jeugd en WMO 2016" benoemt u een aantal speerpunten bij de verdere doorontwikkeling van het Jeugdteam. Deze zijn vooral intern gericht, met accenten op de uitvoering van de kaders van de jeugdwet, de afstemming met andere zorgverleners, werkmethodeken en vermindering van de lasten. Zaken die het denkkader bepalen van beleidsmakers en professionals, de z.g. "systeemwereld".

Echter, deze zaken sluiten niet aan bij de speerpunten uit de “leefwereld” van jeugdigen, ouders of verzorgers. In de dagelijkse praktijk is er sprake van een duidelijke kloof tussen de beleving van beleidsmakers en de ervaringen van ouders/verzorgers. Daarom adviseren wij u om:

- Een extra paragraaf toe te voegen met speerpunten en prestatie indicatoren die zich richten op de verbetering van de “belevingswereld” van jeugdigen, ouders en verzorgers, met heldere, concrete en meetbare doelstellingen over de bereikbaarheid, de kwaliteit van de zorg, de tijdigheid hiervan, individueel maatwerk en de mate van tevredenheid bij jeugdigen, ouders en verzorgers.
- Prestatie indicatoren die belemmerend (kunnen) werken bij de te maken keuzes voor de zorg, zoals een lager budget voor beschikkingen Persoonsgebonden Budget (PGB), Zorg in Natura (ZIN) of specialistische zorg, te heroverwegen c.q. te schrappen. Niet het budget, de bekostiging of procedures dienen leidend te zijn, maar de hulpvraag van het kind c.q. de ouders/verzorgers voor individuele, passende of aansluitende zorg;
- Extra te investeren in de expertise en competenties van het jeugdteam, in bijzonder de empathische en communicatieve vaardigheden, om daarmee de twijfels van ouders en verzorgers weg te nemen en het vertrouwen te herstellen.
- Ervoor te zorgen dat de bezetting en bereikbaarheid van het jeugdteam optimaal is, dat ouders en/of verzorgers bij een hulpvraag direct te woord worden gestaan door een professional, hun verhaal kunnen doen, snel en adequaat geholpen worden, waardoor “terugbelsituaties” tot het verleden behoren.
- Ervoor te zorgen dat het nieuwe registratiesysteem Aeolus beter en gebruikersvriendelijker wordt uitgerust c.q. ingericht, zodat de extra administratieve belasting voor het Jeugdteam tot het verleden behoort en zij zich volledig kunnen richten op hun professionele zorgtaken.

Montfoort, mei/juni 2016

Participatieraad Montfoort  
Kerngroep Jeugd en Gezin

Heidi Habben Jansen en Kor Schipper