

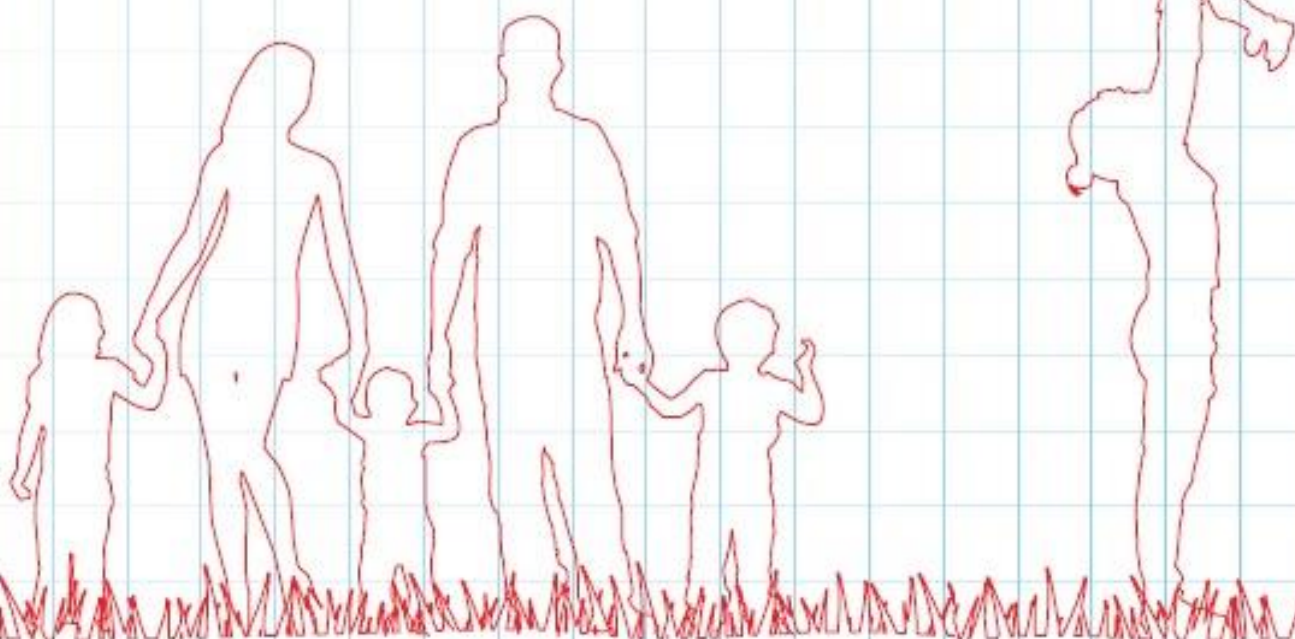


de Kinderombudsman.  
wij laten van je horen

# DE ZORG WAAR ZE RECHT OP HEBBEN

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

Deelrapport 2 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 - Terugblik op de vorige rapportage .....	8
Hoofdstuk 2 - Bevindingen kwantitatief onderzoeksdeel .....	11
2.1 Toegang .....	12
2.2 Ervaren kwaliteit en tevredenheid .....	15
2.3 Continuïteit .....	17
2.4 Communicatie.....	19
Hoofdstuk 3 - Bevindingen kwalitatief onderzoeksdeel .....	21
3.1 Maatwerk en samenhang jeugdhulp .....	21
3.2 Organisatie .....	27
3.3 Wetgeving en specifieke doelgroepen .....	32
Hoofdstuk 4 - Duiding en analyse .....	35
4.1 Het goede nieuws .....	35
4.2 Het slechte nieuws .....	36
Hoofdstuk 5 - Conclusies en aanbevelingen.....	41
5.1 Conclusie .....	41
5.2 Aanbevelingen.....	42
Bijlage - Verantwoording onderzoeksrapport .....	45
Bijlage - Kinderrechtenkader .....	49
Bijlage - Vragenlijsten enquête .....	51

## Voorwoord

Bij het ter perse gaan van dit rapport is de decentralisatie negen maanden onder weg. Negen maanden, waarin er in het land volop is gewerkt, verkend, uitgeprobeerd, geleerd én veel voor elkaar is gekregen op het gebied van zorg voor en hulp aan kinderen en jongeren. Bij de gesprekken die ik met professionals voer, valt me steeds weer op met hoeveel toewijding en betrokkenheid men nieuwe uitdagingen bij de kop pakt en dat men zo sterk doordrongen is van het belang van het werk. In die zin zie ik duidelijk de positieve energie die de transitie en transformatie hebben losgemaakt.

Toch neemt ook het aantal signalen toe dat ouders en professionals aanbrengen, en waaruit een beeld van de knelpunten naar voren komt. Vrijwel dagelijks spreken mijn ombudswerkers mensen die aangeven niet de juiste zorg voor hun kind te krijgen of voor wie het onduidelijk is tot wie ze zich kunnen wenden met een vraag of klacht. Ook spreken ze hulpverleners die aan de bel trekken over zaken die niet goed gaan. Ik zie het als mijn taak om over deze signalen te rapporteren. Met als doel het nieuwe systeem van jeugdhulp verder te verbeteren en te versterken.

Aan deze tweede rapportage over de kwaliteit en toegang van de jeugdhulp, hebben opnieuw veel partijen meegewerkt. Meer dan veertig gemeenten hebben een enquête uitgezet onder kinderen en ouders die jeugdhulp gebruiken. Daardoor hebben meer dan duizend mensen deze ronde hun mening gegeven over hoe de decentralisatie effect heeft op de hulp die ze krijgen. In de volgende onderzoeksrondes blijft dat aantal hopelijk groeien. Wie zijn er beter in staat om een oordeel te geven over hoe het met de toegang en de kwaliteit van de jeugdhulp gesteld is dan de kinderen die er gebruik van maken en hun ouders?

Ook zijn weer vijf gemeenten bereid gevonden om inzicht te geven in hoe de jeugdhulp lokaal wordt georganiseerd. Gemeenteambtenaren, professionals in de jeugdhulp en jongeren en ouders schetsen gezamenlijk de lokale praktijk. Ik ben die gemeenten erkentelijk voor hun medewerking en bewonder hun moed. Ook de dingen die nog niet goed gaan worden immers zichtbaar. Ik wil iedereen die heeft bijgedragen aan de totstandkoming van deze rapportage hartelijk bedanken. Alleen in gezamenlijkheid kunnen we het systeem als geheel verbeteren.



Marc Dullaert  
*de Kinderombudsman*

## Inleiding

Op 1 januari 2015 is de Jeugdwet<sup>1</sup> in werking getreden en was de zogeheten decentralisatie een feit. Vanaf dat moment waren de 393 Nederlandse gemeenten verantwoordelijk voor de hulp aan en zorg voor kinderen, jongeren en hun ouders bij alle denkbare opgroei- en opvoedproblemen. Gemeenten bepalen zelf hoe het jeugdhulpsysteem lokaal wordt ingericht. Zij organiseren ieder voor zich - en op bepaalde terreinen in samenspraak met andere gemeenten - de toegang tot de jeugdhulp. En ze kopen afzonderlijk (of in regionaal verband) hulp in bij instellingen voor jeugd- en opvoedhulp, gecertificeerde instellingen en gespecialiseerde aanbieders.

De Kinderombudsman heeft in aanloop naar de transitie steeds aangegeven achter de uitgangspunten te staan van de decentralisatie van de jeugdhulp. Hij verwacht dat op de langere termijn belangrijke kwaliteitswinst te halen valt door de stelselwijziging. Gedurende de overgangsfase verwacht hij echter ook problemen die aanzienlijke gevolgen kunnen hebben voor kinderen. De Kinderombudsman ziet het als zijn taak daarover te rapporteren en aanbevelingen te doen voor verbetering van het systeem, zowel op landelijk als op lokaal niveau. Voor een kind zou het immers niet moeten uitmaken in welke gemeente je woont. Overal zou je tijdig passende hulp van goede kwaliteit moeten krijgen, ook terwijl de systeemverandering gaande is. Centrale vraag van zijn onderzoek is dan ook: krijgen kinderen na de decentralisatie de zorg en hulp waar zij recht op hebben?

### UITGANGSPUNTEN

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 geven. 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<sup>2</sup>.

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

<sup>1</sup> De Jeugdwet vormt samen met de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de delen van de Zorgverzekeringswet (Zvw) die jeugdigen betreffen, de Wet publieke gezondheid (Wpg) en de Wet passend onderwijs het Nederlandse stelsel voor zorg en welzijn met betrekking tot kinderen

<sup>2</sup> In de bijlage is een uitgebreid kinderrechtenkader opgenomen

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 onderbehandeling<sup>3</sup>. 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 aangesproken<sup>4</sup>. Verandering kost tijd, wil het nieuwe jeugdhulpsysteem het oude systeem uiteindelijk in werkzaamheid verslaan. De Kinderombudsman ziet het als zijn taak om te monitoren in hoeverre de rechten van kinderen zijn geborgd op de weg richting deze doelen.

### **AANPAK**

Om een beeld te krijgen van de toegang tot en de kwaliteit van de jeugdhulp heeft de Kinderombudsman gekozen voor een gecombineerde onderzoeks-aanpak; een kwantitatief en een kwalitatief deel. Deze onderzoeksronde hebben meer dan duizend ouders en jongeren via een vragenlijst hun ervaringen gedeeld, in een meting die representatief mag heten. Kwalitatieve verdieping is verkregen door steekproefsgewijs gemeenten en hun lokale aanpak van de jeugdhulp in beeld te brengen. In vijf gemeenten zijn zestien jongeren (en hun (pleeg-)ouders) en zesentwintig jeugdhulpprofessionals en gemeenteambtenaren geïnterviewd. Daarnaast zijn gesprekken verwerkt die de Kinderombudsman de afgelopen maanden voerde met deskundigen en professionals, net als de signalen die ouders en professionals de afgelopen maanden aan de Kinderombudsman gemeld hebben.

Dit is dezelfde aanpak die bij het eerste deelonderzoek is gehanteerd en tijdens het derde onderzoek herhalen we deze stappen. Zodoende houden we in de loop van het jaar enerzijds ‘de vinger aan de pols’, terwijl we anderzijds het onderzoek richten op specifieke aandachtspunten. Een uitgebreide verantwoording van de onderzoeks-aanpak is opgenomen in de bijlage.

### **DRIE DEELRAPPORTAGES IN 2015**

In april 2015 verscheen de eerste deelrapportage van de Kinderombudsman over de toegang tot en de kwaliteit van de jeugdhulp na de decentralisatie. In deze tweede deelrapportage schetsen we de stand van zaken op 1 september 2015.

<sup>3</sup> Ministerie van VWS, Ministerie van VenJ en VNG, *Factsheet Jeugdwet. Naar goede jeugdhulp die bij ons past*, juni 2014

<sup>4</sup> Jeugdwet, Staatsblad 2014, 105, 1 maart 2014

De derde rapportage over de laatste maanden van 2015 zal begin 2016 verschijnen.

### **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.

### **NUANCERING**

De nuancering die de Kinderombudsman in de vorige deelrapportage maakte ten aanzien van zijn eigen onderzoek, is ook nu nog van belang. Als het gaat om de analyse van wat er wel en niet goed gaat in de jeugdhulp na de decentralisatie moet niet vergeten worden dat er ook vóór 1 januari 2015 problemen waren. Ook toen bestonden er wachtlijsten, werd er soms gemiscommuniceerd, kwamen er soms kinderen te laat op de radar. Problemen van ná 1 januari zijn dan ook niet in alle gevallen te wijten aan de decentralisatie. In dit rapport is bij ieder signaal afgewogen in hoeverre de decentralisatie van invloed is geweest.

Daarnaast moet genoemd worden dat in deze rapportage geen volledig beeld wordt nagestreefd van de jeugdhulp in al haar facetten. Omwille van de leesbaarheid en beknoptheid is een selectie aan onderwerpen gemaakt. Die selectie is gebeurd op basis van urgentie en impact voor kinderen in jeugdhulp. Ook het feit dat andere partijen al veel aandacht hebben gevraagd voor een specifiek knelpunt, kan een reden zijn om daar in deze rapportage niet uitgebreid bij stil te staan. Voorbeelden hiervan zijn de privacy bij gegevensuitwisseling, ICT-problemen of de ouderbijdragen in de jeugd-GGZ. De Kinderombudsman wil daarmee geenszins uitdrukken dat deze thema's niet van belang zouden zijn. Hij kiest ervoor om zijn zoeklicht in deze rapportage op andere thema's te richten.

### **LEESWIJZER**

In het volgende hoofdstuk is een korte terugblik opgenomen op de eerste deelrapportage van april 2015. Hoofdstuk 2 beschrijft de resultaten van het kwantitatieve onderzoeksdeel. 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 hoofdstuk 5 bevat de conclusies en aanbevelingen. In de bijlage worden de gebruikte onderzoeksinstrumenten verantwoord. Ook zijn daar het kinderrechtenkader en de in het onderzoek gebruikte vragenlijsten opgenomen.

## Hoofdstuk 1 - Terugblik op de vorige rapportage

In dit hoofdstuk worden kort de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen uit de eerste deelrapportage weergegeven. Omdat de drie deelrapportages over 2015 uiteindelijk samen een geheel vormen, acht de Kinderombudsman het van belang ook een terugblik op te nemen. Ten slotte wordt ingegaan op hoe er vanuit het veld is gereageerd op de eerste deelrapportage.

### **BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN**

De Kinderombudsman constateerde in zijn eerste deelrapportage<sup>5</sup> dat de hulp voor kinderen en jongeren na de decentralisatie nog een grote proeftuin was. Kinderen en jongeren die al voor 1 januari 2015 jeugdhulp ontvingen, ervoeren tot dat moment gelukkig weinig last van de veranderingen. Maar de Kinderombudsman drukte zijn zorg uit over de kinderen die ná 1 januari voor het eerst jeugdhulp nodig zouden hebben. De Kinderombudsman constateerde dat de toegang tot de jeugdhulp nog niet goed genoeg is georganiseerd en is bang dat kinderen die hulp nodig hebben niet tijdig in beeld komen.

De Kinderombudsman stelde vast dat gemeenten nog erg druk waren met het op orde brengen van de eigen organisatie. De meeste gemeenten hebben de toegang tot de jeugdhulp belegd bij een wijkteam. Veel wijkteams zijn nog niet goed georganiseerd. Er was in april 2015 nog veel onduidelijkheid over de taken, bevoegdheden en aanpak. Wijkteams hadden nog niet overal de noodzakelijke deskundigheid in huis, zoals de expertise voor het zorgvuldig schrijven van een verzoek tot onderzoek voor de Raad voor de Kinderbescherming of het herkennen van signalen van kindermishandeling.

De organisatorische problemen kunnen grote gevolgen hebben voor kinderen en jongeren, waarschuwde de Kinderombudsman<sup>6</sup>. Als zij niet weten waar ze terecht kunnen met hun vraag, kan het zijn dat kinderen niet tijdig de juiste zorg krijgen. Als wijkteams zoekend zijn in hun taken en bevoegdheden, en niet de juiste expertise hebben, kan dit er toe leiden dat de hulpbehoefte van kinderen niet wordt gesignaleerd. Kinderen en hun ouders zijn dan erg afhankelijk van de inspanning en het persoonlijke netwerk van de professional met wie ze contact hebben. Ook hadden gemeenten er nog te weinig zicht op of kinderen wel de juiste hulp ontvangen en of die hulp van voldoende kwaliteit is. Hij noemde het ook zorgelijk dat de eerste wachtlijsten bij de wijkteams al ontstaan.

Wat in april 2015 goed ging was de zorg voor kinderen en jongeren, die al voor 2015 zorg ontvingen. Deze kinderen én hun ouders gaven aan dat zij tevreden zijn over de jeugdhulp en gaven hiervoor een dikke voldoende (7,4). De kwaliteit

<sup>5</sup> De Kinderombudsman, *De zorg waar ze recht op hebben – deelrapportage 1 van 3*, 17 april 2015

<sup>6</sup> Persbericht de Kinderombudsman, *Kinderombudsman: de jeugdhulp is één grote proeftuin*, 17 april 2015



van de hulp na 1 januari was volgens hen nagenoeg gelijk gebleven. Ook gaf 73% aan dat zij evenveel of meer hulp kregen na 1 januari. Kortom: voor de ruime meerderheid was de continuïteit van de zorg gewaarborgd. De Kinderombudsman noemde de hoge beleving van de kwaliteit en continuïteit opvallend hoog. Hij vond dat vooral een compliment voor de hulpverleners, door wie kinderen en ouders zich gehoord en gezien voelen.

De Kinderombudsman deed in de eerste deelrapportage 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.

## REACTIES

De staatssecretarissen van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Veiligheid en Justitie (VenJ) reageerden in de Kamerbrief van 20 april 2015<sup>7</sup> op de bevindingen in de eerste deelrapportage van de Kinderombudsman. Zij gaven aan zich te herkennen in het positieve beeld dat de Kinderombudsman daarin schetst over de zorgcontinuïteit en de inzet van professionals voor het inrichten van het nieuwe jeugdhulpsysteem. Tegelijk herkende het Kabinet de zorgen die de Kinderombudsman had ten aanzien van de informatievoorziening voor

<sup>7</sup> Ministerie van VWS en VenJ, *Kamerbrief over onderzoeken naar de toegang tot jeugdhulp* (referentie 755397-135650-J), 20 april 2015

jeugdhulpgebruikers, het leerproces en de deskundigheid van wijkteams en veiligheidsinschatting door professionals.

Ook de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft na uitkomen van de eerste deelrapportage een bericht doen uitgaan, waarin stond dat de VNG 'een aantal aandachtspunten van de Kinderombudsman herkent'<sup>8</sup>, die ook al bij hen in beeld waren als ondersteuningsvragen van gemeenten. Welke punten dat zijn staat niet beschreven. De VNG verwijst naar de publicatie 'Ruimte voor Jeugdhulp', die gemeenten en gespecialiseerde zorgaanbieders samen hebben ontwikkeld en waarin een gezamenlijke visie op verdere deskundigheidsbevordering en doorontwikkeling van de organisatie en samenwerking staan beschreven<sup>9</sup>. Ook verwijst de VNG naar haar eigen enquête 'Voortgang transitie jeugd'<sup>10</sup> die is uitgezet binnen de tweeënveertig jeugdregio's en waarin een aantal aandachtspunten van gemeenten staat beschreven. Onder meer de inrichting van de administratie (facturatie en declaratie, PGB's, ouderbijdragen en gegevensoverdracht en ICT), de behoefte aan meer zicht op cijfers (budgetten en zorgconsumptie) en de vrees voor een ontoereikend budget.

In een brief van de staatssecretarissen van VWS en VenJ aan de gemeenten van 21 september 2015 komen enkele zorgpunten uit de eerste deelrapportage van de Kinderombudsman ook terug<sup>11</sup>. Wethouders worden in die brief gevraagd bestuurlijke prioriteit te geven aan een aantal specifieke onderwerpen die belangrijk zijn voor de uitvoering van de Jeugdwet (en de Wmo 2015). Benoemd worden onder meer communicatie, bestuurlijke afspraken ten aanzien van de herbeoordeling van persoonsgebonden budgetten (PGB's), het terugdringen van administratieve lasten en bestuurlijke aandachtspunten bij de Jeugdwet, zoals budgetplafonds en privacy. De brief geeft een beeld van de inspanningen van het Rijk (en de VNG) om gemeenten in 2015 verder te ondersteunen bij verdere ontwikkeling van het jeugddomein na de decentralisatie.

<sup>8</sup> Nieuwsbericht op VNG.nl, *Ouders: 'Een 7,4 voor jeugdhulp, maar nog genoeg te doen'*, 20 april 2015

<sup>9</sup> VNG, *Notitie werkgroep zorglandschap, Ruimte voor Jeugdhulp*, april 2015

<sup>10</sup> VNG, *Voortgang transitie jeugd – eerste kwartaal 2015*, april 2015

<sup>11</sup> Ministerie van VWS en VenJ, *Kwartaalbrief uitvoering Jeugdwet en Wmo 2015*, (referentie 834641-141146B-DMO), 21 september 2015

## Hoofdstuk 2 - Bevindingen kwantitatief onderzoeksdeel

De resultaten van de enquête in het tweede kwartaal onder kinderen, jongeren en hun ouders hebben betrekking op vier thema's. Allereerst wordt ingegaan op de ervaringen die jongeren en hun ouders hebben met de toegang. Vervolgens 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.

Waar dat relevant was, is in de tabellen naast het cijfer uit deze onderzoeksronde (het tweede kwartaal, Q2) ook het cijfer uit de eerste deelrapportage opgenomen (het eerste kwartaal, Q1). Op die manier kunnen veranderingen in de tijd zichtbaar worden.

### **Beleidsinformatie Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)**

Het CBS verzamelt vanaf 1 januari 2015 in opdracht van VWS en VenJ beleidsinformatie over het gebruik van jeugdzorg en jeugdhulp. De ruim 2.500 jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen zijn verplicht hiervoor gegevens bij het CBS aan te leveren. Twee keer per jaar, in april en oktober worden de nieuwe cijfers gepubliceerd op de website van het CBS<sup>12</sup> en op de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)<sup>13</sup>.

Op 31 juli 2015 publiceerde het CBS de eerste, voorlopige cijfers. Uit die cijfers blijkt dat in het eerste kwartaal van 2015 233.000 jeugdigen gemeentelijke jeugdzorg kregen. Het merendeel van de geleverde zorg (85%) betreft jeugdhulp, waarbij jongeren en hun ouders hulp krijgen bij psychische, psychosociale of gedragsproblemen, een verstandelijke beperking van de jongere of opvoedingsproblemen van de ouders. Daarnaast bestaat de jeugdzorg voor 12% uit jeugdbescherming en 3% uit jeugdreclassering.

De meest opvallende (voorlopige) cijfers van het eerste kwartaal van 2015<sup>14</sup>:

- Van de 214.000 kinderen en jongeren met jeugdhulp kregen er 158.000 ambulante jeugdhulp en hadden er ruim 29.000 jeugdhulp met verblijf (bijvoorbeeld een pleeggezin of gezinshuis).
- In het eerste kwartaal van 2015 kreeg 6,1% van alle kinderen tot 18 jaar in Nederland jeugdhulp, 85.000 meisjes en 129.000 jongens.
- 10% van de kinderen die jeugdhulp kreeg, had ook een

<sup>12</sup> <http://statline.cbs.nl>

<sup>13</sup> <http://waarstaatjegemeente.nl>

<sup>14</sup> Centraal Bureau voor de Statistiek, *Jeugdhulp eerste kwartaal 2015 en Jeugdbescherming en jeugdreclassering eerste kwartaal 2015*, 31 juli 2015

jeugdbeschermingsmaatregel. En 1% had ook een jeugdreclasseringsmaatregel.

- De meeste hulpverleningstrajecten (42%) zijn gestart na verwijzing van de huisarts. 7% startte via de gemeentelijke toegang (dit is inclusief verwijzingen vanuit de politie, Veilig Thuis of het onderwijs) en 13% via gecertificeerde instellingen.
- In totaal zijn er 257.000 hulptrajecten op enig moment tijdens het eerste kwartaal van 2015 actief geweest: 56.000 trajecten werden nieuw gestart in deze periode en 28.000 werden beëindigd.
- De meeste hulpverlening duurde korter dan een half jaar. Een jeugdhulptraject duurde gemiddeld 245 dagen.
- In gemeenten met 50.000 tot 150.000 inwoners werd de meeste jeugdhulp verleend (gerelateerd naar het inwoneraantal). In absolute getallen woonden in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag de meeste jongeren die jeugdhulp kregen.
- Aan het eind van het eerste kwartaal van 2015 waren er ruim 33.000 lopende jeugdbeschermingsmaatregelen. De uitstroom van met name de ondertoezichtstellingen was hoger dan de instroom.

Op enkele plaatsen is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt met de voorlopige cijfers die het CBS in juli 2015 presenteerde. Daarbij moet opgemerkt worden dat de onderzoeksperiode van Q1 (januari tot en met maart 2015) gelijk is aan die van het CBS. Q2 beslaat de periode april-juni 2015. Voor de vergelijking van dat kwartaal met de CBS-cijfers moet de volgende CBS-rapportage afgewacht worden. Deze is voorzien voor oktober 2015.

## 2.1 Toegang

Aan de respondenten is gevraagd via welke toegang de hulp is geregeld. De antwoorden zijn in onderstaande tabel<sup>15</sup> ter vergelijking geplaatst naast de verdeling van verwijzers zoals geregistreerd door het CBS. Een opvallend verschil wordt zichtbaar bij het aantal verwijzingen via de gemeente. Dit onderzoek kent relatief veel respondenten die via de gemeente jeugdhulp hebben ontvangen. Dat kan verklaard worden vanuit het design van de enquête; de respondenten zijn via gemeenten benaderd. De cijfers van het CBS betreffen de feitelijke gegevens van alle kinderen en jongeren in jeugdhulp.

<sup>15</sup> Ouders/verzorgers en jongeren hebben inhoudelijk dezelfde vragen gekregen, alleen de aanspreekvorm (u/jij) verschilde. In de tabellen gebruiken we de formulering die jongeren hebben gekregen, tenzij het een deelvraag is die enkel specifiek aan ouders is gesteld.

<b>Hoe is de hulp die je krijgt geregeld?</b>		
	<b>% totaal Q2</b>	<b>% CBS Q1</b>
<i>Via een deskundige in dienst van of namens de gemeente</i>	35	7
<i>Via de huisarts</i>	27	42
<i>Via de jeugdarts</i>	4	12
<i>Via een specialist</i>	11	13
<i>Anders</i>	37	44
<i>Weet ik niet</i>	3	

Tabel 1

Het overgrote deel van de jongeren en ouders geeft aan dat er een gesprek is gevoerd met gemeente of hulpverlening over welke hulp er nodig is. 76% van de jongeren en 21% van de ouders geeft aan bij het gehele gesprek aanwezig te zijn geweest. 35% van de ouders was geheel niet aanwezig bij het gesprek over de hulpverlening.

<b>Gesprek over de hulp</b>			
	<b>% ouders</b>	<b>% jongeren</b>	<b>% totaal</b>
<b><i>Is er een gesprek geweest over welke hulp nodig is?</i></b>			
<i>Ja, er is een gesprek geweest</i>	89	93	90
<b><i>Was je bij het gesprek aanwezig?</i></b>			
<i>Ja, bij het hele gesprek</i>	21	76	32
<i>Ja, bij een deel van het gesprek</i>	44	18	39
<i>Nee</i>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>29</b>

Tabel 2

In de vragenlijst zijn ook vragen opgenomen over de resultaten van de gesprekken. Zo geeft 31% aan dat zij na één gesprek de (ervaren) juiste jeugdhulp ontvingen. 32% van de respondenten geeft aan dat hier vijf of meer gesprekken voor nodig waren. Het merendeel van de respondenten heeft één plan (67%), 16% heeft twee of meer plannen en 17% gaf aan na het gesprek niet over een plan te beschikken.

De wachttijd laat een divers beeld zien; 30% kon direct geholpen worden en 16% heeft vijf maanden of langer moeten wachten op de hulp. In tabel 3 zijn de antwoorden van de respondenten in detail weergegeven.

**Hoe vaak heb je je verhaal moeten vertellen voordat je de juiste hulp kreeg?**

	<b>% alle deelnemers</b>
1 keer	31
2 keer	19
3 keer	14
4 keer	4
5 keer of vaker	32

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

Ja, 1 plan	67
Ja, 2 plannen	7
Ja, 3 of meer plannen	9
Nee	17

**In hoeverre bent je het eens met de volgende stellingen?**

	<b>% (helemaal) mee eens</b>
In het plan staat welke hulp mijn ouders/verzorgers of broers en zussen krijgen	49
In het plan staat de hulp die ik nodig heb beschreven	82
In het plan staat duidelijk aan welke doelen ik werk	76
In het plan staat duidelijk wie wat doet of gaat doen en wanneer	63
Ik ben teurend over het opgestelde plan	71

**Kon je direct de hulp krijgen of moest je wachten?**

Ik kon de hulp direct krijgen	30
Ik moest een maand wachten	27
Ik moest 2 tot 4 maanden wachten	27
Ik moest 5 maanden of langer wachten	16

Tabel 3

Driekwart van de respondenten geeft aan dat er tijdens dat gesprek goed rekening is gehouden met hun inbreng en behoefte. 82% van de respondenten geeft aan zijn of haar mening te hebben mogen geven. Het lijkt erop dat ongeveer 15% van de respondenten wel zijn of haar mening mocht geven, maar ze zich toch niet gehoord voelde. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat er in het kader van eigen kracht is gevraagd wat zij zelf kunnen doen om de hulpvraag op te lossen. In tabel 4 zijn de reacties opgenomen.

#### In hoeverre ben je het (helemaal) eens met de volgende stellingen?

	% alle deelnemers <sup>1</sup>
<i>Er is goed geluisterd naar wat ik nodig heb</i>	76
<i>Er is goed naar mijn situatie gekeken</i>	77
<i>Ik voelde me serieus genomen door de hulpverlener(s)</i>	77
<i>Ik mocht mijn mening geven tijdens het gesprek</i>	82
<i>Er is goed naar mijn mening geluisterd</i>	74
<i>De hulpverlener heeft gevraagd wat wij zelf kunnen doen om de hulpvraag op te lossen</i>	51

<sup>1</sup> Er hebben onvoldoende jongeren deze vraag (volledig) ingevuld om een splitsing tussen ouders en jongeren mogelijk te maken in de tabel.

Tabel 4

## 2.2 Ervaren kwaliteit en tevredenheid

Gemiddeld geven de respondenten een rapportcijfer 7,4 voor de jeugdhulp die zij op dit moment ontvangen. Dit is hetzelfde cijfer als in het eerste kwartaal. De cijfers voor de verschillende typen jeugdhulp zijn in onderstaande tabel opgenomen.

#### Type jeugdhulp afgezet tegen tevredenheid van de respondent

	Cijfer Q2	Cijfer Q1
<i>Ik woon thuis en de hulpverlener komt bij mij thuis</i>	7,3	
<i>Ik krijg individuele hulp</i>	7,4	
<i>Ik krijg groepshulp</i>	7,5	
<i>Ik woon (deels) niet thuis</i>	6,9	
<b>Totaal</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>

Tabel 5

Ouders en kinderen zijn over het algemeen tevreden over hun hulpverlener. In het tweede kwartaal heeft een hoger percentage van de jeugdigen op alle vragen aangegeven (heel) tevreden te zijn dan in het eerste kwartaal. Zo is 93% van de respondenten (zeer) tevreden over de vriendelijkheid van de hulpverlener en geeft 84% van de respondenten aan (heel) tevreden te zijn over het inlevingsvermogen van de hulpverlener. Minder scoorden de duidelijkheid over het hulpverleningstraject (70%) en de inspraak die kinderen krijgen bij het bepalen van de hulp (61%) In onderstaande tabel is de tevredenheid van de kinderen, jongeren en ouders over de jeugdhulp weergegeven.

Percentage respondenten (heel) tevreden over onderstaande punten					Totaal Q2	Q1
	Ik woon thuis en de hulpverlener komt bij mij thuis	Ik krijg individuele hulp	Ik krijg groepshulp	Ik woon (deels) niet thuis		
<i>De bereikbaarheid van de hulpverlener</i>	79	79	81	69	78	73
<i>De locatie waar je de hulp krijgt</i>	85	82	89	77	82	76
<i>De tijd die de hulpverlener voor je neemt</i>	80	84	83	71	81	80
<i>De vriendelijkheid van je hulpverlener</i>	92	94	94	86	93	89
<i>Het inlevingsvermogen van je hulpverlener</i>	82	86	85	75	84	82
<i>De duidelijkheid over wat je kan verwachten van de hulp</i>	68	72	69	58	70	67
<i>De inspraak die je hebt gehad bij het bepalen van de soort hulp</i>					61	60
<i>Voor ouders: de inspraak die u hebt gehad bij het bepalen van de hulp</i>					75	75

Tabel 6

Net als in het eerste kwartaal geven respondenten aan dat de hulpverlener goed naar hen luistert (83%) en voelen ze zich serieus genomen (83%). Opvallend is dat ondanks de tevredenheid over de hulp, slechts 63% van de respondenten aangeeft positief of zeer positief tegenover de effectiviteit van hun jeugdhulp staat. Over het algemeen scoren jongeren (of hun ouders) die (deels) niet thuis wonen de stellingen lager dan de overige groepen. In onderstaande tabel zijn de antwoorden op vier stellingen rond de hulpverlening opgenomen.



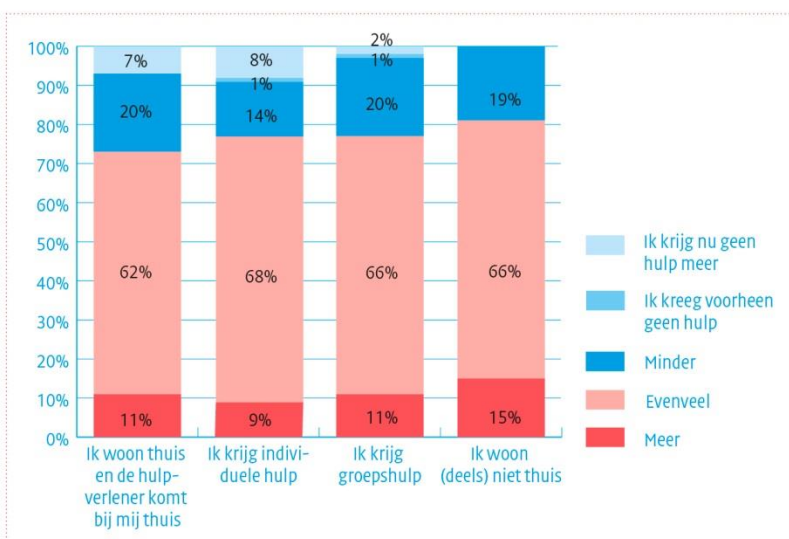
**Percentage respondent(en) geheel mee eens met onderstaande stelling**

	Ik woon thuis en de hulpverlener komt bij mij	Ik krijg individuele hulp	Ik krijg groepshulp	Ik woon (deels) niet thuis	Totaal Q2	Totaal Q1
<i>Mijn hulpverlener luistert goed naar mij</i>	82	86	82	74	83	80
<i>Ik voel me serieus genomen door mijn hulpverlener</i>	83	85	81	73	83	83
<i>De jeugdhulp die ik krijg helpt me goed</i>	58	66	63	58	63	60
<i>De hulpverlenersinstelling houdt zich aan de gemaakte afspraken</i>	73	78	73	66	75	75

Tabel 7

### 2.3 Continuïteit

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)<sup>16</sup>. Dus dezelfde hulp, 'indien redelijkerwijs mogelijk' van dezelfde jeugdhulpaanbieder. In onderstaande tabel zijn de percentages van de antwoorden rond de verandering in hoeveelheid jeugdhulp opgenomen.

**Krijg je na 1 januari 2015 meer of minder hulp dan daarvoor? (percentage)**


Tabel 8

<sup>16</sup> Jeugdwet, Staatsblad 2014, 105 (1 maart 2014), hoofdstuk 10

Net als het eerste kwartaal geeft 66% van de respondenten aan na 1 januari 2015 evenveel hulp te ontvangen als daarvoor. 10% van de respondenten geeft aan meer hulp te ontvangen en 16% minder. Daarnaast geeft 15% van de respondenten die (deels) niet thuis wonen aan meer hulp te hebben ontvangen. Ook in het tweede kwartaal geven respondenten over het algemeen aan weinig effect van de decentralisatie te hebben gemerkt in relatie tot de kwaliteit van de lopende hulpverlening. 79% van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van de hulp die ze krijgen na 1 januari gelijk is gebleven. 6% van de respondenten geeft aan betere en 14% slechtere hulp te ontvangen dan voor 1 januari 2015. Opvallend is dat van de respondenten die (deels) niet thuis wonen 20% aangeeft (veel) slechtere hulp te krijgen.

<b>Hoe ervaar je de kwaliteit van de hulp die je krijgt na 1 januari 2015? (percentage)</b>						
	<b>Ik woon thuis en de hulpverlener komt bij mij thuis</b>	<b>Ik krijg individuele hulp</b>	<b>Ik krijg groepshulp</b>	<b>Ik woon (deels) niet thuis</b>	<b>Totaal Q2</b>	<b>Totaal Q1</b>
<i>Veel beter dan voor 1 januari 2015</i>	34	2	2	0	2	6
<i>Beter dan voor 1 januari 2015</i>	5	3	6	6	4	
<i>Ongeveer hetzelfde als voor 1 januari 2015</i>	73	83	78	74	79	82
<i>Slechter dan voor 1 januari 2015</i>	12	7	12	14	9	11
<i>Veel slechter dan voor 1 januari 2015</i>	6	5	2	6	5	

Tabel 9

Net als in het eerste kwartaal geeft 80% van de respondenten aan dezelfde hulpverlener te hebben als voor 1 januari 2015. 79% van de respondenten geeft aan dat de organisatie niet is veranderd, de hulp hetzelfde is gebleven (79%) en dat er met het zelfde programma gewerkt wordt (74%). Daar staat tegenover dat dus ongeveer 20% aangeeft met veranderingen te maken te hebben.

<b>Percentage respondenten dat ja antwoordt op onderstaande stelling</b>						
	<b>Ik woon thuis en de hulpverlener komt bij mij thuis</b>	<b>Ik krijg individuele hulp</b>	<b>Ik krijg groepshulp</b>	<b>Ik woon (deels) niet thuis</b>	<b>Totaal Q2</b>	<b>Totaal Q1</b>
<i>Is de persoon/ zijn de personen van wie je de hulp ontvangt veranderd? Bijvoorbeeld je gezinsvoogd, of je trainer of je psycholoog?</i>	22	19	15	26	20	20
<i>Is de organisatie/ zijn de organisaties waarvan je hulp ontvangt veranderd?</i>	22	19	14	25	21	16
<i>Heb je andere hulp gekregen, op of vlak voor of na 1 januari 2015?</i>	22	21	21	21	21	14
<i>Is het hulpprogramma veranderd?</i>	26	25	27	20	26	21

Tabel 10

Dat de continuïteit van jeugdhulp impact heeft op de ervaren tevredenheid met de jeugdhulp blijkt uit onderstaande kruistabel. De tevredenheidscijfers zijn hierin afgezet tegen de eventuele verandering. Als de hulp, persoon waarvan je hulp ontvangt, hulpprogramma of organisatie veranderd is, wordt er over het algemeen een lager rapportcijfer voor de jeugdhulp gegeven.

<b>Rapportcijfer tevredenheid hulp van respondenten die wel/geen veranderingen in de hulp ervaren</b>		
	<b>Cijfer Ja</b>	<b>Cijfer Nee</b>
<i>Is de persoon/ zijn de personen van wie je de hulp ontvangt veranderd? Bijvoorbeeld je gezinsvoogd, of je trainer of je psycholoog?</i>	6,8	7,8
<i>Is de organisatie/ zijn de organisaties waarvan je hulp ontvangt veranderd?</i>	7,2	7,7
<i>Heb je andere hulp gekregen, op of vlak voor of na 1 januari 2015?</i>	7,1	7,7
<i>Is het hulpprogramma veranderd?</i>	7,1	7,9

Tabel 11

## 2.4 Communicatie

De enquête vroeg ook naar in hoeverre de jeugdhulpgebruikers bekend zijn met de decentralisatie en op welke wijze zij zijn geïnformeerd over de mogelijke gevolgen die dat voor hen had. In onderstaande tabellen zijn deze gegevens weergegeven.

<b>Wist je dat gemeenten vanaf januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp? (percentage)</b>		
	<b>Ja Q2</b>	<b>Ja Q1</b>
<i>Jongeren</i>	57	53
<i>Ouders</i>	92	91
<b>Totaal</b>	<b>85</b>	<b>79</b>

<b>Van wie heb je die informatie gekregen?</b>		
	<b>Q2</b>	<b>Q1</b>
<i>Voor jongeren: van mijn ouders</i>	6	6
<i>Van de hulpverlener</i>	43	52
<i>Via school</i>	10	7
<i>Van de gemeente</i>	24	23
<i>Gehoord via de media</i>	57	54
<i>Anders</i>	13	10

Tabel 12

Inmiddels geeft 85% van de respondenten aan dat zij weten dat gemeenten vanaf 1 januari verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp. Dat was in de vorige onderzoeksrunde 79%. De bekendheid met de rol van gemeenten onder de jongeren (57%) is lager dan onder ouders (92%). De meest aangegeven bronnen voor informatie over de decentralisatie zijn de eigen hulpverlener (43%) en de media (57%).

<b>Weet je wat je moet doen als je nieuwe of andere hulp nodig hebt? (percentage)</b>		
	<b>Ja Q2</b>	<b>Ja Q1</b>
<i>Jongeren</i>	35	
<i>Ouders</i>	59	
<b>Totaal</b>	<b>54</b>	<b>45</b>

Tabel 13

Vanuit het perspectief van de toegang naar goede jeugdhulp is het belangrijk dat jongeren en ouders weten wat ze kunnen doen bij nieuwe of veranderde hulpvragen. Vorig kwartaal gaf 45% van de respondenten aan te weten wat te doen als ze nieuwe hulp nodig hebben, in het tweede kwartaal weet inmiddels 54% van de respondenten wel wat ze moeten doen. Dat is een aanzienlijke toename. Hier staat tegenover dat nog steeds 65% van de jongeren en 41% van hun ouders eind tweede kwartaal aangeven niet te weten wat ze moeten doen als ze (nieuwe of andere) jeugdhulp nodig denken te hebben.

## Hoofdstuk 3 - Bevindingen kwalitatief onderzoeksdeel

In deze paragraaf worden de bevindingen uit het kwalitatieve onderzoeksdeel beschreven. De bevindingen zijn geclusterd in 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 met direct betrokkenen over de jeugdhulp.

### 3.1 Maatwerk en samenhang jeugdhulp

Een van de belangrijkste uitgangspunten van de decentralisatie is dat de nieuwe jeugdhulp moet leiden tot meer maatwerk en samenhang. Dit vraagt om de inzet van passende hulp op de situatie van het kind en het gezin. Ook vraagt het om één gezin, één plan en één regisseur om de samenhang van de ingezette hulpverlening te bewaken. Onderstaande bevindingen hebben betrekking op de beweging naar meer maatwerk en samenhang in de jeugdhulp.

#### **LOKALE INZET SPECIALISTEN**

In het eerste deelrapport constateerden we al dat een aantal gemeenten specialistische jeugdhulpprofessionals direct in het wijkteam<sup>17</sup> inzet. Specialisten werken dan in een wijkteam betrokken bij de toegang samen met de meer generalistische hulpverleners. Tijdens het tweede deelonderzoek geven de geïnterviewde professionals aan dat specialisten in toenemende mate in wijkteams actief zijn. Ook worden professionals vanuit gespecialiseerde jeugdhulpinstellingen vaker aan een specifiek gebied (zoals een wijk of dorp) toegekend.

Over het algemeen zijn de jeugdhulpprofessionals die de onderzoekers spraken positief over deze meer lokale inzet. Specialistische jeugdhulpprofessionals kunnen het wijkteam goed ondersteunen bij het eerder signaleren van nodige specialistische hulpverlening en bij acties rond specifieke risicogroepen. Andersom kunnen generalisten in de wijkteams specialisten ondersteunen bij het breder kijken dan alleen de specifieke problematiek. En doordat professionals van specialistische aanbieders steeds vaker gebiedsgericht werken is de kennis van het gebied en het contact met andere hulpverleners beter. Een professional werkzaam in de pleegzorg gaf bijvoorbeeld aan dat het voorheen flink zoeken was binnen de organisatie of er steungezinnen bekend waren in de buurt van het pleeggezin. Doordat de professional nu zelf het hele gebied overziet, kan zij zelf steungezinnen vinden.

In het eerste deelrapport werd geconstateerd dat specialistische jeugdhulpprofessionals het lastig vinden hun kennis en kunde op peil te houden

---

<sup>17</sup> Gemeenten gebruiken verschillende namen voor deze teams: sociale wijkteams, jeugdteams, gebiedsteams, frontlijnteams en andere namen.

wanneer zij in een generalistische omgeving opereren. De specialisten die wij spraken geven aan dat dit een uitdaging blijft. Gemeenten lijken zich hier echter steeds beter van bewust. Gemeenten gaven aan de (nieuwe) balans tussen generalistisch en gebiedsgericht werken en het op peil houden van specialismen met de instellingen te bespreken.

De Kinderombudsman ontving de afgelopen maanden vaker signalen dat gemeenten worstelen met de aanpak van conflictscheidingen, ofwel 'vechtscheidingen'. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor zowel de preventieve ondersteuning, de hulp aan kinderen en ouders én de uitvoering van eventuele jeugdbeschermingsmaatregelen in het gedwongen kader als gezag en omgang een zodanig groot probleem is dat de veiligheid of ontwikkeling van een kind in gevaar komt. Vechtscheidingen kennen altijd complexe dynamieken waarvoor expertise nodig is bij de hulpverlening. Kinderen zijn het meest gebaat bij het vroeg signaleren en vroeg ingrijpen<sup>18</sup>. Juist deze vroegsignalering en het organiseren van een sluitende aanpak lijkt in veel gemeenten nog te ontbreken.

#### **Risico's voor kinderen en jongeren**

- Door de onduidelijkheid over de (specifieke jeugd-)expertise en competenties die nodig zijn in de toegang kan het voorkomen dat wijkteams opereren met niet passende of onvoldoende expertise en vaardigheden.
- Wanneer er onvoldoende expertise in de toegang is geborgd, ontstaat het risico dat problematiek niet op tijd wordt gesignaleerd of dat kinderen niet de best passende hulp krijgen.
- Onvoldoende kennis kan leiden tot onnodig ingrijpen of juist te lang laten escaleren of tot te laat en te vroeg opschalen. Handelingsverlegenheid kan leiden tot te laat ingrijpen bij onveilige situaties.
- Extra kwetsbaar zijn kinderen en gezinnen met een complexe hulpvraag of een meervoudige problematiek omdat mogelijk niet alle problematiek goed wordt herkend, opgepakt of doorgezet.
- Het op peil houden van specialismen 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.

#### **AFSTEMMING EN REGIE**

In het oude jeugdzorgsysteem was een veelgehoorde klacht dat er veel verschillende instanties bij een gezin betrokken konden zijn, zonder dat één partij de regie voerde of men van elkaar onvoldoende op de hoogte was. Een van de doelen van de decentralisatie was om dat te verbeteren. Nu gemeenten verantwoordelijk zijn voor de jeugdhulp hebben zij de regievoering van de jeugdhulp meestal belegd bij het wijkteam. Uit gesprekken met jongeren, ouders

<sup>18</sup> Dit bleek ook uit het onderzoek van de Kinderombudsman 'Vechtende ouders, het kind in de knel' (maart 2014)

en hulpverleners komt naar voren dat de regiefunctie door de wijkteams inderdaad sterker wordt opgepakt dan voorheen door Bureau Jeugdzorg (BJZ). Toch ervaren professionals nog steeds haperende afstemming. Zij geven aan nog teveel casussen te zien waarin meerdere hulpverleners actief zijn in een gezin en er geen goede afstemming plaatsvindt, maar hulpverleners hun eigen plan van aanpak uitvoeren.

Een vaak genoemde oorzaak hiervoor is dat organisaties die jeugdhulp geven omwille van hun eigen verantwoording een dossier in hun systeem moeten hebben. De afstemming tussen de verschillende trajecten (en dus dossiers) moet geborgd worden door het ondersteunings- of familiegroepsplan waar de ouders (of de jongere) zelf eigenaar van zijn en regie over voeren (met ondersteuning van een casemanager). Het komt echter regelmatig voor dat informatie uit een dossier niet overeenkomt met het plan en dus met de overige behandelingen. Als professionals hierdoor geen eenheid zien, dan zal het gezin ook niet 'één gezin, één plan' ervaren. Echte afstemming blijkt weerbarstig ondanks dat in de Jeugdwet de voorwaarden aanwezig zijn om die samenwerking mogelijk te maken, professionals in de praktijk die samenwerking graag opzetten en er verschillende (digitale) oplossingen beschikbaar zijn.

Een vergelijkbaar probleem speelt tussen gemeenten en de Zorg- en adviesteams (ZAT) op scholen. Vanaf 2011 dienen alle scholen te beschikken over goedwerkend ZAT. Deze teams signaleren vanuit school vroegtijdig problemen van leerlingen en gezinnen, stellen indien nodig een diagnose en geven advies over de meest geschikte integrale aanpak. In het nieuwe systeem moeten daarover afspraken gemaakt worden met gemeenten, die nu een regiefunctie in de jeugdhulp hebben. Uit verschillende gesprekken met gemeenten en professionals komt echter naar voren dat deze samenwerking niet overal even goed op gang komt. Een geïnterviewde ouder schetste dat zij eerst in gesprek waren met het ZAT en daar een advies kregen over de ondersteuning die ze moesten krijgen. Maar daarna moesten ze hun verhaal bij de gemeentelijke toegang opnieuw vertellen. De ouders ervoeren dit als erg omslachtig.

Er zijn signalen dat ook de afstemming tussen de gemeenten en huisartsen nog versterkt moet worden. Waar huisartsen voor de decentralisatie op grond van de Zvw en de AWBZ al konden verwijzen naar de jeugd-ggz, kunnen zij dat vanaf 1 januari 2015 ook naar andere vormen van jeugdhulp. Uit de gegevens van het CBS blijkt dat in het eerste kwartaal van 2015 landelijk 42% van de jeugdhulptrajecten door de huisarts zijn verwezen<sup>19</sup>. De rol van de huisarts in de toegang naar jeugdhulp is dus groot. Jeugdhulpprofessionals geven in de interviews aan nog weinig door huisartsen te worden geconsulteerd, terwijl dit volgens hen zou kunnen bijdragen aan beter passende zorg voor het kind en betere afstemming. In een peiling van de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV)

<sup>19</sup> Centraal Bureau voor de Statistiek, *Jeugdhulp eerste kwartaal 2015*



geeft 31% van de geconsulteerde huisartsen aan er vertrouwen in te hebben dat het wijkteam in hun gemeente goed functioneert of goed zal gaan functioneren. 42% geeft aan dat er geen duidelijke afspraken zijn met het wijkteam over elkaar informeren, rapporteren of overleggen<sup>20</sup>. Volgens nog eens 27% zijn die afspraken er wel maar wordt er nog niet naar gehandeld. Dit zijn opvallende cijfers die verdere duiding verdienen. De samenwerking tussen huisartsen en wijkteams wordt in de derde deelrapportage van de Kinderombudsman verder uitgediept

Moeizame afstemming kan zich behalve binnen het wijkteam of tussen hulpverleners ook voordoen binnen de gemeentelijke organisatie. Vooral grotere gemeenten hebben meerdere wijkteams en vaak aparte teams gericht op gezinnen met meervoudige of complexe ondersteuningsbehoefte. Uit de interviews blijkt dat onderlinge inhoudelijke afstemming niet altijd voldoende van de grond komt. Dan blijft bijvoorbeeld lang onhelder bij welk team een gezin thuis hoort, het jeugdteam of het sociaal team? Dit gebrek aan regie kan ervoor zorgen dat problemen te lang onaangepakt blijven of ineffectieve overlap van zorg plaatsvindt. Er kunnen zelfs onveilige situaties voor kinderen (voort)bestaan.

#### **Risico's voor kinderen en jongeren**

- Als verschillende instellingen in hun eigen administratiesystemen een eigen dossier invoeren, dat niet expliciet onderdeel uitmaakt van het ene ondersteuningsplan, wordt voorbij gegaan aan het streven 'één gezin, één plan, één regisseur'. Het hanteren van meerdere plannen kan leiden tot ruis tussen instellingen, hulpverleningstrajecten en hulpverleners. En dat levert een risico op van gebrek aan regie, onduidelijkheid voor kinderen en jongeren (of ouders) of zelfs tegenstrijdige adviezen of instructies.
- Voor kinderen (en ouders/verzorgers) is het vervelend om je verhaal telkens opnieuw te moeten vertellen aan weer een nieuwe hulpverlener.
- Onvoldoende afspraken of onhelderheid over taken tussen scholen en het wijkteam kan het snel vinden en inzetten van passende hulp in de weg staan. Een kind moet dan mogelijk lang wachten tot er hulp beschikbaar komt, of krijgt slecht passende hulp.
- Hetzelfde geldt bij onvoldoende afstemming met huisartsen of tussen verschillende wijkteams binnen een gemeente.

#### **FINANCIERINGSTRUCTUUR JEUGDHULP**

De financiering en administratie van geleverde niet-vrijtoegankelijke jeugdhulp gaat via zogenaamde productcodes. Per product is beschreven wat er in de betreffende jeugdhulp gebeurt, welke eventuele prestatieafspraken gelden en hoeveel er kan worden gedeclareerd. Gemeenten spreken samen met de instellingen (en vrijgevestigde behandelaars) af welke producten ze leveren voor welke prijs. Ook facturatie geschiedt middels deze productcodes.

<sup>20</sup> Landelijke Huisartsen Vereniging, *Resultaten Peiling Jeugdzorg 2015*, 25 september 2015



Uit de gesprekken met professionals kwam naar voren dat een aantal gemeenten productcodes gebruikt in verwijzingen naar jeugdhulpaanbieders en beschikkingen. Als een jeugdhulpaanbieder dan tot een andere diagnose komt, dan dient er een nieuwe beschikking opgesteld te worden en dat kost tijd. Bovendien leidt dit tot frustratie bij specialistische jeugdhulpprofessionals. Zoals een hulpverlener aangaf; een huisarts verwijst toch ook niet naar een ziekenhuis met een gedetailleerde beschrijving hoe de operatie moet verlopen?

Het werken met productcodes in de jeugdhulp leidt tot scherper gedefinieerd aanbod en heeft als positieve kant dat er duidelijke afspraken zijn over contactmomenten, uren en resultaten. Maar jeugdhulpprofessionals wijzen in de interviews ook op een neveneffect van de financiering en administratie in productcodes. In de praktijk blijkt het lastiger af te wijken van de afgesproken standaard, waardoor behandelingen onnodig uniform worden gemaakt en flexibiliteit en maatwerk onder druk komen te staan.

Vooraf kinderen met meervoudige problematiek, voor wie een combinatie van specialistische hulp nodig is, zijn gebaat bij flexibiliteit binnen het aanbod en bij soepele samenwerking tussen verschillende aanbieders. Specialistische jeugdhulpprofessionals geven in de interviews aan dat het aanbod lastiger op elkaar aan te sluiten is. Zelfs binnen dezelfde instelling blijkt het lastig om maatwerk te bieden bij meerdere trajecten en complexe (dynamische) hulpverlening.

#### *CASUS*

*Robin, een jongen van 15, volgt een behandeling bij instelling A vanwege zijn drugsverslaving. Er blijkt echter ook behandeling nodig voor een angststoornis en een depressie. Bij instelling B hebben ze daarvoor expertise in huis en het wijkteam verwijst Robin daarheen. Dan blijkt dat instelling B vanwege de productcode-structuur alleen aparte trajecten kan verzorgen, een voor angststoornissen en een voor depressie. Anders kunnen ze niet factureren aan de gemeente. Robin heeft nu met drie behandelaars te maken.*

Een aantal gemeenten heeft een beweging ingezet richting de ontwikkeling van arrangementen. Arrangementen zijn combinaties van (specialistisch) aanbod die afgestemd worden op de vraag en ondersteuningsbehoefte van cliënten. Een flink aantal geïnterviewden geeft echter aan dat de ontwikkeling van arrangementen stagneert. Het in samenwerking ontwikkelen van arrangementen door hulpaanbieders die ook elkaars concurrenten zijn, blijkt in de praktijk lastig. Er zijn daarvoor actieve maatregelen nodig die de samenwerking tussen aanbieders stimuleren.

### **Risico's voor kinderen en jongeren**

- De financieringsstructuur van de jeugdhulp in productcodes maakt het aanbod leidend, in plaats van de vraag. Dit kan ervoor zorgen dat een kind het hulptraject krijgt dat beschikbaar is, en niet het traject dat nodig is. Maatwerk wordt dus bemoeilijkt.
- Belemmering van maatwerk in de specialistische zorg kan voor een kind concreet betekenen dat je te maken krijgt met meer hulpverleners dan noodzakelijk, dat je je verhaal vaker moet vertellen, of dat je meerdere hulptrajecten parallel hebt lopen.

### **OVERZICHT BESCHIKBAAR AANBOD**

Gemeenten maken aan het eind van het jaar afspraken met aanbieders over de inkoop van jeugdhulp voor het komende jaar. Dat doen ze op basis van historische cijfers over het gebruik van hulp. Specialistisch aanbod van jeugdhulp wordt meestal (boven-)regionaal ingekocht. Er zijn (boven-)regionaal vaak contracten gesloten met meer dan honderd aanbieders die op hun beurt weer veel verschillende hulpvormen en trajecten beschikbaar hebben.

Voor verwijzers blijkt het complex om te overzien welke vormen van hulp de gemeente heeft ingekocht en dus beschikbaar zijn om naar door te verwijzen. Welk aanbod is beschikbaar en wat bieden de betreffende trajecten? En kan het kind hier snel geholpen worden? Professionals geven in de interviews aan dat de antwoorden op bovenstaande vragen voor hen niet altijd even helder zijn. Medewerkers van wijkteams geven aan dat het daardoor regelmatig stukt bij het vinden van passende hulp.

Een aantal gemeenten werkt hard aan het meer transparant en overzichtelijk maken van de ingekochte jeugdhulp. Zo worden er websites en apps ontwikkeld die de verwijzers helpen bij het zoeken van de passende hulp. Kanttekening daarbij is dat wanneer bepaalde hulp door de gemeente is ingekocht, dat niet altijd betekent dat de hulp ook (direct) beschikbaar is. Het komt voor dat het aantal beschikbare plekken al is opgebruikt, waardoor er een wachtlijst ontstaat. Er zijn signalen van aanbieders over gemeenten die te lage budgetplafonds hanteren, en van gemeenten over aanbieders die wachtlijsten zelf laten oplopen om aan te sturen op meer inkoop. Verwijzers geven aan behoefte te hebben aan overzicht over bestaande wachtlijsten. Op dit moment is het vinden van passende jeugdhulp met de minimale wachtlijst vaak een arbeidsintensief proces.

Een aantal ouders merkte in de interviews op dat er door de wijkteams vaak naar de bekende en grote aanbieders wordt verwezen, terwijl dat in hun ogen niet de beste (hoeven) zijn. Sommige ouders hebben zelf sterke ideeën over bij welk traject hun kind het meest gebaat zou zijn, anderen geven aan zelf niet te weten wat de keuzemogelijkheden zijn en signaleren dat het wijkteam hier ook mee worstelt. Een aantal ouders gaf aan dat hun kind bij een aanbieder op de wachtlijst was geplaatst, terwijl ze hoorden dat er bij andere (vaak kleinere)

aanbieders nog ruimte was om direct te starten. Professionals van kleinere instellingen beamen dit: bij een aantal bekende aanbieders ontstaan wachtlijsten terwijl andere instellingen of vrijgevestigde hulpverleners voldoende ruimte hebben.

#### **Risico's voor kinderen en jongeren**

- Als professionals geen overzicht hebben over het beschikbare aanbod, verwijzen zij door naar wat ze kennen of wat zich aandient. Dat hoeft niet de meest passende vorm van hulp te zijn.
- Gebrek aan overzicht over bezetting en beschikbaarheid van aanbod kan leiden tot onnodige wachtlijsten voor nieuwe cliënten.
- Als het professionals veel tijd kost om te zoeken naar wat op korte termijn beschikbaar is, kan dat betekenen dat kinderen en jongeren lang moeten wachten op hulp.

#### *CASUS*

*De onderzoekers spreken met Anton (18 jaar). Anton woont sinds 2 maanden begeleid zelfstandig. Hij heeft een eigen kamer met uitzicht op een park, en deelt de keuken en badkamer met drie andere jongeren. Anton is erg blij met zijn nieuwe plek en uitgesproken positief over de hulp die hij nu krijgt. Hij vertelt dat hij als kind door zijn vader werd mishandeld, maar dat de instanties waarbij hij sinds zijn twaalfde in beeld was hem niet leken te geloven. Met hulp van de huisarts en het wijkteam is het nu gelukt om uit huis te gaan. Een maand heeft hij moeten wachten tot er plek was, toen kon hij erin. Anton vindt dat er goed naar zijn verhaal is geluisterd en dat er goed met hem is meegedacht wat de beste oplossing zou zijn. Als zich een nieuw probleem zou voordoen? Dan zou hij weer naar het wijkteam of naar de huisarts gaan.*

## 3.2 Organisatie

### **HERINDICATIES**

Kinderen die op 31 december 2014 een geldige persoonsgebonden budget indicatie (PGB) of Zorg in natura indicatie (ZIN) hadden, hielden volgens de Jeugdwet recht op voortzetting van dezelfde hulp onder dezelfde condities voor de duur van die indicatie tot uiterlijk eind 2015<sup>21</sup>. Gemeenten hebben de taak gekregen om na de transitie alle bestaande indicaties te herindicieren. Het gaat enerzijds om indicaties die in de loop van 2015 aflopen en waarvan besloten moet worden op welke hulp die kinderen (en hun ouders) daarna aanspraak kunnen maken. En anderzijds om indicaties die langer doorlopen dan 2015,

<sup>21</sup> Jeugdwet, Staatsblad 2014, 105 (1 maart 2014), hoofdstuk 10

waarvan de gemeente moet beslissen hoe de hulp er vanaf 2016 uit komt te zien en waarover zij ouders tijdig moeten informeren.

In de loop van het jaar kwamen er al signalen dat deze herindicaties in veel gemeenten tot problemen leidden. De meeste gemeenten hebben de taak van het herindiceren bij de wijkteams belegd. Een deel van de wijkteams was de eerste maanden van 2015 echter druk met het ontdekken en ontwikkelen van hun nieuwe rol en basistaken. De herindicaties hadden daarbij geen prioriteit en was voor veel wijkteammedewerkers een nieuwe taak waarvoor zij niet over de juiste kennis en vaardigheden beschikten. Bijkomend probleem bleek dat niet alle gemeenten de juiste gegevens overgedragen hadden gekregen, waardoor voor hen niet helder was wie de PGB-houders waren en welke indicaties er liepen.

In de loop van het jaar ontving de Kinderombudsman signalen van verontruste ouders van kinderen met een in 2015 aflopende indicatie. Zij hadden daarover contact gezocht met de gemeenten om tijdig een herindicatie te krijgen, maar kregen geen reactie of kregen te horen dat ze voor een herindicatie-gesprek op een lange wachtlijst stonden. Ook kregen sommigen te horen dat hun PGB zou worden omgezet in Zorg in natura bij een door de gemeente gecontracteerde aanbieder. Veel PGB's worden echter ingezet voor zorgintensieve kinderen die specifieke ondersteuning nodig hebben die ouders precies uitgebalanceerd hebben. Vaak gingen daar jaren van zoeken en mislukte plaatsingen bij instellingen aan vooraf. Als de indicatie zou aflopen zonder tijdige nieuwe toekenning zouden deze kinderen (en hun ouders die de zorg dan uit eigen zak moeten betalen) in de problemen komen. Omzetting naar ZiN is bovendien voor lang niet alle kinderen een wenselijke verandering.

In de interviews van de tweede onderzoeksronde is met professionals in gemeenten over de herindicaties gesproken. Daarbij moet worden opgemerkt dat de gesprekken plaatsvonden in de maanden juni en juli. Een aantal gemeenten kon op dat moment nog slechts beperkt aangeven hoe zij voor een tijdige herindicatie zou zorgen. In de zomer van 2015 kwam er ook landelijk politieke aandacht voor dit vraagstuk. Het Kabinet heeft gemeenten in augustus opgedragen PGB-houders uiterlijk op 1 oktober duidelijkheid te geven over hun indicatie, en als dat niet mogelijk is de indicaties te verlengen tot 1 mei 2016<sup>22</sup>. De VNG informeert gemeenten over hun handelingsperspectief hierin<sup>23</sup>.

De onderzoekers van de Kinderombudsman interviewden in deze tweede onderzoeksronde ouders en kinderen die met herindicatie van hun PGB te maken hebben. Zij gaven aan dat zij een keukentafelgesprek moeten voeren met de gemeente, waarbij een indicatie die in hun ogen essentieel is (bijvoorbeeld voor een kind met adhd, een licht verstandelijke beperking of autisme) onderwerp van

<sup>22</sup> Zie de brieven van de staatssecretaris van VWS aan de gemeenten dd. 7 augustus 2015 (referentie 809199-139816-DMO) en dd. 21 september 2015 (referentie 843641-141146B-DMO)

<sup>23</sup> <https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/nieuws/pgb-en-herbeoordelingen-wat-moet-er-wanneer>

gesprek is. Daarnaast geven zij aan dat het lang duurt (soms zelfs maanden) voordat dit gesprek plaatsvindt. Dit scheidt bij hen veel onrust en onzekerheid. Ouders schetsen dat na het keukentafelgesprek kortlopende nieuwe indicaties worden afgegeven, waardoor de onzekerheid blijft voortbestaan.

Uit de interviews blijkt dat de professionals die betrokken zijn bij de herindicaties herkennen dat het proces van herindicering nog niet optimaal verloopt. Behalve over de logistieke uitdagingen is men wel positief over de ontwikkeling dat de PGB's opnieuw tegen het licht worden gehouden. Door met een frisse blik te kijken kan ook een efficiëntieslag worden gemaakt. Er wordt dan meer gekeken naar wat er in een gezin echt nodig is, en of een PGB daarvoor de geëigende manier is of dat sommige hulp binnen de algemene voorzieningen kan worden opgepakt. Of dat indicaties meer resultaatgericht kunnen worden afgegeven en van wat kortere duur worden opgesteld vinden professionals een positieve ontwikkeling. Een langere indicatie impliceert dat hulp oneindig en inflexibel nodig is en kan mensen ook hulpafhankelijk maken. Een licht verstandelijke beperking gaat bijvoorbeeld niet over, maar je kunt er wel mee leren omgaan en dat verandert de ondersteuningsvraag. Voor kinderen en ouders kan een kortere indicatie zichtbaarder maken dat aan concrete doelen wordt gewerkt. De uitdaging ligt in het meenemen van cliënten in bovenstaande afwegingen en dat komt, mede door de werkdruk, niet altijd even goed uit de verf, erkennen ze.

Gemeenten hebben aan de ene kant een enorme taak om op tijd te herindiceren, en aan de andere kant grijpen ze de gelegenheid aan om de invulling van de indicaties te laten aansluiten bij de transformatiedoelen. Dit is een grote opgave waar fouten en onzorgvuldigheden op de loer liggen. Dit wordt bevestigd door de jongeren en ouders die de onderzoekers spraken. Vooral een gebrekkige communicatie over het (her)indiceren en de lange wachttijden zorgen voor onzekerheid bij ouders en hun kinderen.

### *CASUS*

*De onderzoekers spreken de moeder van Ramona, een meisje van twaalf met een meervoudige verstandelijke beperking dat intensieve begeleiding nodig heeft. Ramona's oude PGB-indicatie zou aflopen in jul 2015, en haar ouders zochten daarom al in maart contact met de gemeente voor herindicatie. Een reactie van de gemeente bleef uit, de aanvraag raakte kwijt en het keukentafelgesprek werd uiteindelijk pas in juni gepland. Toen de indicatie in juli verliep hadden Ramona's ouders nog geen duidelijkheid. De onzekerheid zorgde voor spanning in het gezin. Als het PGB zou stoppen konden hulpverleners niet uitbetaald, zouden vaste gezichten voor Ramona wegvallen en zou moeder haar werk moeten opgeven. Inmiddels heeft moeder via de wijkteam-contactpersoon op school een mondelinge toezegging gekregen dat het PGB wordt voortgezet, maar ze heeft nog niets zwart op wit.*

### **Risico's voor kinderen en jongeren**

- Een PGB dat niet op tijd is geherindiceerd kan leiden tot een onbedoelde beëindiging van zorg.
- Het omzetten van een PGB naar (niet-)vrij toegankelijke gemeentelijke zorg of ZiN-indicatie kan de passendheid van de zorg onder druk zetten en de keuzevrijheid van mensen beperken.
- Gemeenten sturen vanwege financiële en administratieve druk mogelijk op goedkopere alternatieven, waardoor het belang van het kind ondergeschikt wordt gemaakt.
- Onzekerheid over de continuïteit van zorg kan invloed hebben op de effectiviteit van de hulpverlening. In het bijzonder bij specifieke doelgroepen voor wie duidelijkheid en voorspelbaarheid van belang zijn.

### **ROL GEMEENTE BIJ VASTSTELLEN HULP**

Wie gebruik maakt van jeugdhulp die niet vrij-toegankelijk is (dus waar een verwijzing voor nodig is), krijgt een beschikking van de gemeente, waarin zwart op wit staat op welke zorg men aanspraak kan maken. Jeugdhulpprofessionals gaven in de interviews aan dat het vaak lang duurt voordat beschikkingen worden afgegeven. Medewerkers bij gemeenten die de beschikkingen moeten opmaken lijken vaak nog zoekend te zijn in het woud van regels en beschikbare zorgtrajecten, waardoor vertraging ontstaat.

In dat geval starten professionals alvast met de hulpverlening, omdat er niet gewacht kan worden. De instelling loopt dan echter het risico dat er anders beschikt wordt, dan de hulp die in gang is gezet. En als de beschikking lang op zich laat wachten duurt het ook lang voordat de gemeente uitbetaalt, wat mogelijk administratieve of financiële problemen geeft bij instellingen. Als instellingen besluiten te wachten op de beschikking betekent dat voor kinderen vertraging in het op gang komen van hulp. Als een instelling door dit proces een traject moet onderbreken of aanpassen vormt dat een risico voor de continuïteit van de jeugdhulp.

Doorgaans wordt bij het vaststellen van hulp en bij afgeven van beschikkingen afgegaan op de inschatting van de professional in de toegang wat een kind nodig heeft. Er zijn echter ook signalen dat het voorkomt dat er discussie ontstaat met gemeenten over wat de nodige of passende zorg is. Er worden dan bijvoorbeeld door de gemeente goedkopere alternatieven voorgesteld, die volgens de professional niet geschikt of niet passend wordt gezien. Een aantal professionals heeft aangegeven dat gemeenten soms te lang of te sterk aansturen op het aanspreken van de eigen kracht van gezinnen, terwijl dit bijvoorbeeld bij mensen met een licht verstandelijke beperking risicovol is. Dit leidt soms tot spanningen tussen de hulpverleners en ouders enerzijds en de gemeente anderzijds. De geïnterviewde hulpverleners ervaren dat gemeenten beschikkingen doorgaans willen verlagen, en dat zij daarmee op de stoel van de hulpverlener gaan zitten.

**Risico's voor kinderen en jongeren**

- De lange doorlooptijden van jeugdhulpbeschikkingen wordt nu vaak door instellingen opgevangen. Die kunnen dat niet steeds blijven doen en het steunen op de bereidwilligheid van instellingen kan in de toekomst leiden tot onnodig wachten op een beschikking.
- De tijd die hulpverleners en instellingen stoppen in het op orde krijgen van de beschikking gaat niet in de hulpverlening zitten en gaat dus ten koste van de kwaliteit.
- Als gemeenten op basis van zuinigheid de beschikkingen afgeven, in plaats van op wat er nodig is voor een kind, dan is dat een risico voor de passendheid van de hulpverlening.

**JAARLIJKSE INKOOP**

Afhankelijk van de gemeente of regio wordt de niet vrij-toegankelijke jeugdhulp voor één of twee jaar ingekocht. Dat doen gemeenten op basis van historische cijfers over hulpgebruik. Er worden dus voor een periode vaste afspraken gemaakt met jeugdhulpaanbieders met betrekking tot budgetten en het aantal ingekochte bedden, trajecten of plekken.

In de interviews vertellen professionals dat het voorkomt dat er te weinig van een bepaald type zorg is ingekocht of dat instellingen een intake-stop afkondigen als het maximaal aantal gebruikers voor een bepaald aanbod is bereikt. Kinderen kunnen dan geen aanspraak meer maken op die hulp, ook als dat volgens de hulpverleners en ouders de meest passende plek zou zijn. Een oplossing zou kunnen liggen in hulp bij een andere instelling, maar omdat inkoop, wachtlijsten en beschikbaarheid niet overzichtelijk zijn, kost het verwijzers, hulpverleners en ouders veel tijd en inspanning om erachter te komen of er bij andere instellingen mogelijk wel plek is, of om met de gemeente te bespreken dat er extra plekken moeten worden ingekocht.

Een ander neveneffect van de jaarlijkse inkoop is dat het instellingen dwingt met een flexibele schil aan medewerkers te werken, of om locaties te sluiten. Dit kan leiden tot onnodige wisselingen van hulpverleners en dus tot onrustige situaties voor een kind. Zo gaven professionals aan dat een aantal logeerhuizen en time-out plekken zijn gesloten waardoor pleegkinderen herhaaldelijk moesten worden overgeplaatst voordat er een stabiele oplossing is gevonden. Of dat kinderen van het ene ambulante traject naar een ander worden gezet, terwijl een structurele, of meer ingrijpende oplossing nodig is.

**Risico's voor kinderen en jongeren**

- Rigide inkoop kan zorgen voor het 'opraken' van plekken. Kinderen moeten dan mogelijk genoegen nemen met een minder passend alternatief. Financiën zijn dan leidend boven kwaliteit en passendheid.
- Toenemende spanning tussen gemeenten en instellingen over inkoop beïnvloedt beiden om financiële boven inhoudelijke afwegingen te

stellen.

- De jaarlijkse inkoop van jeugdhulp zorgt voor onrust bij instellingen en voor wisselingen in personeel. Dit kan een negatieve invloed hebben op de kwaliteit van de jeugdhulp.

### **ADMINISTRATIE EN REGISTRATIE**

In de eerste rapportage bleek al dat professionals ervaren dat de administratieve regeldruk sinds de decentralisatie is toegenomen. Ook in deze onderzoeksrunde ging een groot deel van de gesprekken over de toegenomen bureaucratie en de druk die dat voor professionals meebrengt. Hoewel er bij gemeenten en het Rijk toegenomen aandacht is voor deze problemen, kost het tijd om hierin verandering te brengen.

Het beeld dat uit de interviews naar voren komt is dat professionals veel frustratie voelen over de bureaucratie. Zij stellen dat die steeds meer ten koste gaat van de hulp aankinderen. Structureel overwerk, (te) hoge caseloads en lange dagen zorgen dat de werkdruk hoog is. Zo gaf een professional aan dat zij per casus minimaal vier uur meer tijd kwijt is aan het zoeken naar een plek of het rondkrijgen van de beschikkingen, dan voor 1 januari. Ook de relatie tussen gemeenten en aanbieders kan onder druk komen te staan door problemen rond de financiering. De hoge administratieve lastendruk kan dus op termijn een negatief effect hebben op de kwaliteit van de jeugdhulp.

### **Risico's voor kinderen en jongeren**

- Tijd die hulpverleners in administratie moeten steken, gaat niet naar de hulpverlening. Een toegenomen administratieve lastendruk doet vermoeden dat de kwaliteit van de jeugdhulp achteruit gaat.
- De toenemende frustratie onder jeugdhulpprofessionals kan zorgen voor stress, uitval, minder gerichte aandacht voor een kind, en dus tot slechtere jeugdhulp.

## **3.3 Wetgeving en specifieke doelgroepen**

### **WOONPLAATSBEGINSEL**

Het 'woonplaatsbeginsel' in de Jeugdwet bepaalt dat de gemeente waar de jeugdige is ingeschreven verantwoordelijk is voor de jeugdhulp van dat kind. Als een kind hulp nodig heeft, wordt eerst bekeken bij wie het ouderlijk gezag ligt. Daarna wordt vastgesteld wat het adres is. Zo wordt duidelijk welke gemeente verantwoordelijk is voor het desbetreffende kind. Als er iets verandert in de situatie van het kind moet opnieuw worden vastgesteld welke gemeente verantwoordelijk is voor de hulp.

In de praktijk blijken er allerlei situaties te bestaan waarin het niet meteen duidelijk is welke gemeente verantwoordelijk is. Bijvoorbeeld omdat een kind



woont op een ander adres dan waar hij staat ingeschreven, of in meerdere gemeenten 'thuis' is. Bijvoorbeeld wanneer gescheiden ouders in verschillende gemeenten wonen en niet (direct) helder is wie het bevoegd gezag heeft of wat de hoofdverblijfplaats van het kind is. Of denk aan tienerouders die wel een relatie hebben, maar niet in dezelfde gemeente samenwonen. Het kan ook zijn dat een kind tijdelijk wordt opgevangen in een andere gemeente, bij een familielid of in de beschermde opvang, en dat het nodig is om de hulp daar te ontvangen.

Uit de interviews blijkt dat het woonplaatsbeginsel in toenemende mate invloed heeft op de (snelheid van de) hulpverlening. Het komt regelmatig voor dat gemeenten met elkaar of met hulpverleners en ouders discussiëren over welke gemeente verantwoordelijk is (en wie dus de kosten van de hulp moet dragen). Dit kost veel tijd en energie, zowel van kinderen, ouders als professionals. Voor kinderen betekent het bovendien dat er veel tijd overheen kan gaan voordat de hulp van start gaat. Professionals geven aan het als vervelend te ervaren tussen de partijen te zitten en af te moeten wachten tot de beslissing genomen is.

#### **Risico's voor kinderen en jongeren**

- De tijd die het kost om te bepalen welke gemeente verantwoordelijk is, gaat ten koste van een snelle opstart van de hulp. Kinderen zijn dan de dupe van een bureaucratische formaliteit.
- Hulp die in de gemeente waar het kind verblijft is ingekocht en passend is, is soms toch niet toegankelijk omdat de 'thuis'-gemeente dat traject niet heeft ingekocht. De omgekeerde situatie kan ook voorkomen.

#### **DE RANDEN VAN DE JEUGDWET**

De Jeugdwet vormt samen met de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de delen van de Zorgverzekeringswet (Zvw) die jeugdigen betreffen, de Wet publieke gezondheid (Wpg) en de Wet passend onderwijs (Wpo) het Nederlandse stelsel voor zorg en welzijn met betrekking tot kinderen. Het blijkt in de praktijk niet altijd duidelijk waar de Jeugdwet eindigt en waar de andere wetten met betrekking tot zorg en hulp beginnen.

Een bekend knelpunt is bijvoorbeeld dat wanneer jongeren achttien worden, ze niet langer onder de Jeugdwet vallen. Er moet dan bepaald worden of er nog ondersteuning nodig is en zo ja, of deze geboden wordt vanuit de Wmo (een andere financieringsstroom *binnen* de gemeente) of de Zvw of Wlz (financieringsstromen *buiten* de gemeente). De Kinderombudsman heeft signalen ontvangen dat het voorkomt dat gemeenten de toekenning van dure hulp voor zeventienjarigen vertragen totdat het kind achttien is geworden.

Ook zien we dat er discussie ontstaat over kinderen met een beperking, van wie niet vaststaat hoe langdurig of hoe intensief de hulp is die ze nodig hebben. Mogelijk vallen ze dan onder de Wlz (een verantwoordelijkheid van het Rijk) of de

Zvw, bijvoorbeeld in het geval van Intensieve kindzorg (IKZ, een verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraars). Kinderen die zowel een verstandelijke beperking hebben als ook verpleging nodig hebben vanwege een ernstige ziekte, of ondersteuning bij een gedragsprobleem, vallen in theorie onder meerdere wetten. In de praktijk wijzen instanties dan naar elkaar. Voor begeleiding en zorg die op school geboden wordt, wijzen gemeenten soms naar de school, want die gaat over de zorg vanuit de Wpo.

De Kinderombudsman krijgt het signaal dat gemeenten onderzoeken of (en hoeveel) kinderen die nu jeugdhulp krijgen over kunnen naar een andere wettelijke regeling. Voor deze herindicering kunnen goede inhoudelijke gronden zijn maar voor gemeenten is er ook een financiële prikkel. Daarbij heeft de Kinderombudsman signalen ontvangen dat ook bij kinderen die voor het eerst een beroep doen op de jeugdhulp, gemeenten en het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) steggelen over wie er moet indiceren. Voor beide groepen kinderen kan dit betekenen dat zij onnodig lang moeten wachten op toekenning van hulp. De aansluiting tussen de Jeugdwet en andere relevante wetgeving verloopt dus nog niet soepel.

#### Risico's voor kinderen en jongeren

- Het bepalen van de verantwoordelijke financier kost veel tijd. De tijd die het kost om te bepalen welke financier verantwoordelijk is, gaat ten koste van een snelle opstart van de hulp. Kinderen zijn dan de dupe van een bureaucratische formaliteit.
- Een slechte afstemming bij de overgang van de verschillende wetten kan leiden tot een onwenselijke onderbreking van de hulpverlening.
- Indien instellingen opdraaien voor de kosten van de slechte afstemming, dan leidt dit tot minder middelen voor de hulpverlening. Dit kan de kwaliteit van de jeugdhulp negatief beïnvloeden.

#### CASUS

*Iris (13 jaar) heeft een chromosoomafwijking, epilepsie en zeer laag verstandelijk niveau. Zij heeft gespecialiseerde medische dagopvang voor kinderen met een meervoudige beperking nodig. Maar valt Iris nou onder de Jeugdwet of onder de Wlz? Er moet uitbreiding van hulp komen maar CIZ en gemeente wijzen naar elkaar. Voor de ouders van Iris is dat een heel onzekere situatie die hen veel stress oplevert.*

#### CASUS

*Diederik (18 jaar) is opgenomen voor zijn drugsverslaving. Zijn behandeling loopt volgende week af en dan staat hij op straat. Hij heeft geen inkomen en flinke schulden. Een terugval in zijn verslaving ligt op de loer. Diederik is naar eigen zeggen actief op zoek naar vervolghulp, maar de gemeente lijkt zich niet verantwoordelijk te voelen voor zijn hulp. Want hoewel Diederik al jaren in deze gemeente verblijft, staat hij er niet ingeschreven.*

## Hoofdstuk 4 - Duiding en analyse

Uit de kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksdelen samen komt een beeld naar voren van een jeugdhulpstelsel dat na negen maanden nog volop in ontwikkeling is. Er zijn net als in de eerste deelrapportage positieve berichten te melden, maar ook serieuze zorgpunten.

### 4.1 Het goede nieuws

- **Voor jeugdhulpgebruikers van vóór 2015 is het overgangsrecht nog steeds grotendeels geborgd**
- **De meeste jongeren en ouders zijn positief over de kwaliteit van de hulp en over hun hulpverleners**

#### **Bevindingen uit de vorige deelrapportage op dit punt**

In de eerste deelrapportage bleek dat veruit de meeste jongeren en ouders continuïteit van jeugdhulp hebben ervaren na de transitie op 1 januari 2015. 73% kreeg evenveel of meer hulp na die datum. Ook de kwaliteit van de jeugdhulp na 1 januari was aan het eind van het eerste kwartaal nagenoeg gelijk, aldus 82% van de respondenten. Jongeren en ouders waren op dat moment over het algemeen tevreden over de jeugdhulp die zij ontvingen. Zij gaven de jeugdhulp gemiddeld een 7,4.

Deze onderzoeksronde blijkt dat de meeste jongeren en hun ouders die voor 1 januari zorg ontvingen nog steeds continuïteit in de jeugdhulp ervaren. 79% geeft aan dat de kwaliteit van de hulp na de decentralisatie gelijk is gebleven. 6% zegt betere hulp te krijgen, en 14% slechtere. De ervaren kwaliteit van de jeugdhulp blijft gelijk met gemiddeld een 7,4. De Kinderombudsman constateert dat de continuïteit van zorg voor kinderen die voor 2015 al jeugdhulp ontvingen, nog steeds geborgd lijkt. Hij merkt daarbij wel op dat het overgangsrecht alleen voor 2015 is vastgelegd in de Jeugdwet. Voor 2016 geldt dat overgangsrecht niet meer. Daarnaast valt het op dat 14% slechtere jeugdhulp ervaart en is het zaak dat dit percentage niet hoger wordt.

#### **Bevindingen uit de vorige deelrapportage op dit punt**

De Kinderombudsman was in de eerste deelrapportage complimenteus naar de professionals, van wie jeugdhulpgebruikers aangaven dat ze beschikken over een hoge mate van vriendelijkheid (89%), inlevingsvermogen (82%) en luistervaardigheid (80%). En richting jeugdhulpinstellingen, die hun verantwoordelijkheid hebben genomen en crisisgevallen hebben opgepakt, ook als vooraf niet helder was welke gemeente voor de financiering van de behandeling verantwoordelijk is of als de benodigde hulp niet is ingekocht.

De door jeugdhulpgebruikers ervaren vriendelijkheid (93%), inlevingsvermogen (84%) en luistervaardigheid (83%) zijn deze onderzoeksronde zelfs met enkele

procenten toegenomen. Op alle aspecten van ervaren kwaliteit (onder meer duidelijkheid, inspraak, bereikbaarheid) zijn respondenten deze onderzoeksronde even vaak of zelfs vaker (heel) tevreden. Een compliment voor de hulpverleners die jongeren ondersteunen.

- **Jongeren en ouders worden door gemeenten betrokken bij het vaststellen van de hulp**

- **Jongeren en ouders voelen zich doorgaans gehoord**

Uit de enquête blijkt dat 90% van de respondenten betrokken werd bij het vaststellen van de hulp. Opvallend genoeg lijken jongeren (76% bij het hele gesprek, 18% bij een deel) nog vaker dan ouders (21% bij het hele gesprek, 44% bij een deel) te hebben meegepraat. Driekwart van de respondenten geeft aan dat zij ervaren dat er goed naar hen geluisterd is. Dit zijn mooie cijfers die de kwaliteit van hulp in positieve zin kunnen beïnvloeden.

- **Professionals zijn positief over de nieuw ontstane dynamiek**

- **De toegang wordt al sterker en bekender**

De Kinderombudsman signaleert dat jeugdhulpprofessionals en gemeenteambtenaren duidelijk zeer geïnteresseerd zijn om van de stelselwijziging een succes te maken. Uit de tweede onderzoeksronde blijkt dat professionals nog steeds positief aankijken tegen de nieuwe dynamiek. Men ervaart kortere lijnen, laagdrempelige samenwerking tussen specialisten en over het algemeen een nieuwe energie die door verandering van het systeem wordt losgemaakt.

De toegang lijkt beter op het netvlies te staan bij meer professionals. Gemeenten lijken inmiddels beter in beeld te hebben wie jeugdhulp ontvangt binnen hun gemeente. Uit de interviews komt een beeld naar voren van jeugdhulpinstellingen en professionals die hun verantwoordelijkheid nemen en geen gaten willen laten vallen, ook al is een aantal zaken organisatorisch nog onvoldoende geregeld. Deze onderzoeksronde komt hen dan ook weer een stevig compliment toe.

#### 4.2 Het slechte nieuws

- **Jongeren en ouders lijken er nog altijd beperkt van overtuigd dat de hulp helpt**

In het tweede kwartaal antwoordt slechts 62% van de respondenten bevestigend op de stelling 'de jeugdhulp die ik krijg helpt me goed'. 20% van de respondenten geeft aan met een andere professional te maken hebben gekregen of te vrezen dat dit in de nabije toekomst zal gebeuren. Die cijfers zijn nagenoeg gelijk aan de meting in het eerste kwartaal.

- **Het kan lang duren voordat een hulplan gemaakt is en voordat de hulp van start gaat**

Uit het kwantitatief onderzoeksdeel blijkt dat 32% van de respondenten ervaart dat zij vijf keer of meer hun verhaal moesten doen, voordat de hulp op gang kwam. 27% van de respondenten geeft aan een maand te hebben gewacht op hulp, 43% moest twee tot vijf maanden of zelfs nog langer wachten voordat de hulp begon. Dit beeld wordt bevestigd door het kwalitatieve onderzoeksdeel waaruit blijkt dat afstemming, regievoering en planvorming vaak nog langzaam op gang komen.

- **De toegang staat nog steeds niet overal stevig**
- **Een breed gedragen richtlijn voor de essentiële randvoorwaarden van een sterke toegang ontbreekt nog altijd**
- **Zorgen om de toegankelijkheid voor kinderen die nieuw de jeugdhulp moeten instromen blijven bestaan**

#### **Bevindingen uit de vorige deelrapportage op dit punt**

De Kinderombudsman concludeerde in de eerste deelrapportage dat er een grote diversiteit aan vormen van toegang bestond, die liet zien hoezeer het nieuwe jeugdstelsel nog in ontwikkeling was. Hij stelde toen de beleidsvrijheid van gemeenten te respecteren, maar wel te verwachten dat gemeenten aan bepaalde essentiële randvoorwaarden voldoen, ongeacht de beleidskeuzes die ze maken. Zolang de toegang niet op orde is, bestaat het risico dat kinderen essentiële zorg niet krijgen, of niet op tijd in beeld komen.

Nog steeds is de toegang volop in ontwikkeling. Dat is ook logisch na negen maanden in een nieuw systeem. De Kinderombudsman constateert dat alertheid nog steeds geboden is. Zo lijken gemeenten zich bijvoorbeeld inmiddels beter bewust van het spanningsveld tussen generalistisch werken en het beschikken over voldoende expertise in de toegang, maar er zijn nog geen concrete handvaten hoe die expertise te borgen. Er zijn vanuit het Rijk of de VNG nog altijd geen richtlijnen ontwikkeld voor een minimum kwaliteitsniveau waaraan gemeenten zouden moeten voldoen bij het inrichten van hun lokale jeugdhulpsysteem<sup>24</sup>.

De Kinderombudsman verwacht nog steeds dat kinderen die in 2015 (en daarna) nieuw de jeugdhulp zouden moeten instromen, problemen kunnen ondervinden bij de toegang. Daardoor bestaat het risico dat kinderen niet op tijd passende zorg krijgen.

- **Communicatie vanuit gemeenten blijft problematisch**
- **Gemeenten nemen procedurele houding aan als beslissingen meer tijd kosten, cliënten blijven in onzekerheid**

<sup>24</sup> De Kinderombudsman heeft inmiddels samen met het Samenwerkend Toezicht Jeugd het initiatief genomen om een handreiking voor gemeenten te ontwikkelen met daarin de essentiële randvoorwaarden voor de toegang tot de jeugdhulp. Deze gezamenlijke publicatie is voorzien voor begin 2016.

**Bevindingen uit de vorige deelrapportage op dit punt**

Uit de eerste meting bleek dat nog veel jongeren en ouders onzeker waren over (of onbekend zijn met) de gevolgen die de decentralisatie voor hun situatie zou gaan betekenen (69%). Niet in alle gemeenten is voldoende helder gecommuniceerd over de op handen zijn de veranderingen. Ook bestond er onduidelijkheid wat te doen bij een nieuwe of veranderde hulpvraag (55%).

Uit het kwantitatieve onderzoeksdeel blijkt dat nog steeds 46% van de jeugdhulpgebruikers niet weet wat te doen met een nieuwe of veranderende hulpvraag. Op basis van de vragen en signalen die de Kinderombudsman krijgt van ouders en professionals constateert hij dat het voor veel mensen nog steeds niet duidelijk is waar ze terecht kunnen bij hun gemeente. Informatie is blijkbaar nog steeds niet laagdrempelig en vindbaar genoeg, en gemeenten informeren burgers onvoldoende proactief.

Ook komt uit het onderzoek naar voren dat gemeenten niet altijd goed communiceren over wat mensen kunnen verwachten. Onzekerheid over wachttijden voor een startgesprek met de gemeente of voor de start van de hulp, lang moeten wachten op een beschikking of herindicatie, vertraging van toekenningen door gebakkelei over wie de zorg betaalt. Het levert jeugdhulpgebruikers veel onzekerheid en onrust op.

- **Signalen over ontstaan wachtlijsten bij de toegang of bij instellingen voor gespecialiseerde hulp**

Er zijn signalen dat de toegang via de wijkteams in sommige gemeenten een wachtlijst heeft, voor een keukentafelgesprek of voor casustoedeling binnen het wijkteam. Soms zijn er wachtlijsten bij opschaling naar de jeugdbescherming (bij Veilig Thuis) en soms bij aanbieders van gespecialiseerde jeugdhulp (onder meer in de jeugd-ggz). Het is onmogelijk om aan te geven hoe groot de wachtlijsten precies zijn, omdat alle gemeenten anders registreren en doordat het probleem zich voordoet op verschillende niveaus in de jeugdhulpketen. Maar er zijn voldoende signalen om te spreken van een haperende keten, die onnodig wachten tot gevolg kan hebben en in sommige gevallen risico's voor kinderen meebrengt.

Het is natuurlijk bekend dat ook in het oude systeem wachtlijsten bestonden. En het is wellicht een utopie om een jeugdhulpsysteem te verlangen waarin geen wachtlijsten bestaan. Desondanks moet niet onderschat worden hoezeer wachten op hulp impact heeft op een kind. Gemeenten moeten hierop alert zijn en proactief beleid voeren om onnodige wachtlijsten terug te dringen. Bijvoorbeeld door te zorgen voor transparantie voor verwijzers over beschikbare plaatsen en door soepele budgetplafonds te hanteren. Aanbieders moeten het op tijd aangeven als bij hen een wachtlijst dreigt te ontstaan en moeten kinderen zonodig doorverwijzen naar een andere partij waar ze wel snel geholpen kunnen worden.

- **Signalen over problemen met tijdige herindicaties**

Gemeenten blijken moeite te hebben met het tijdig herindiceren van kinderen die een PGB of zorgindicatie hadden van voor 1 januari 2015. Hoewel er legitieme redenen voor kunnen bestaan dat deze taak in de eerste maanden van het jaar geen prioriteit kreeg, moeten de gevolgen voor kinderen en hun ouders niet onderschat worden. Voortdurende onzekerheid en zorgen om de toekomst zijn juist voor kwetsbare gezinnen uiterst vervelend. Bij het niet tijdig geregeld zijn van een indicatie kan een gat vallen in de zorg, wat grote impact heeft op het dagelijks leven van deze mensen.

Het gaat vaak om kinderen die juist gebaat zijn bij duidelijke routines en vaste gezichten. De Kinderombudsman is dan ook bezorgd of de continuïteit van zorg de komende maanden geborgd blijft. Ook is hij bezorgd over wat dit betekent voor kinderen die voor het eerst een zorgindicatie nodig hebben: zij moeten mogelijk lang wachten op beoordeling van hun hulpvraag totdat de oude herindicaties zijn afgehandeld.

- **Het nieuwe werken (de 'transformatie') sluit niet aan op de oude bekostigingsstructuur met productcodes**
- **Maatwerk blijkt moeilijk te realiseren: gemeenten werken aanbodgericht in plaats van vraaggestuurd**

De diversiteit in de bekostiging van de jeugdhulp vanuit de voormalige sectoren (DBC's, ZZP's en productcodes) maakt het aanbod leidend, in plaats van de vraag en belemmert samenwerking tussen aanbieders. Dit kan ervoor zorgen dat een kind het hulpaanbod krijgt dat beschikbaar is, en niet het (samengestelde) traject dat nodig is. Maatwerk wordt dus bemoeilijkt. Dit gaat in tegen de doelstellingen van de transformatie. Hierin kan verbetering gevonden worden door meer met andere manieren van bekostiging te werken, als voorwaarde voor een ander type financiering. Denk bijvoorbeeld aan resultaatfinanciering waarbij gewerkt wordt met hoofdaanbieders die verplicht zijn kinderen op te nemen voor hulp. Er wordt dan een maatwerktraject gebouwd voor het kind in de vorm van samenwerking tussen aanbieders. De hoofdaannemer is verantwoordelijk en aanspreekbaar op het te leveren resultaat. Dit vraagt zowel van gemeenten als van aanbieders (financiële) flexibiliteit. In een aantal regio's in het land wordt hier al ervaring mee opgedaan.

- **Doelstelling 'één gezin, één regisseur, één plan' komt nog niet overal van de grond**

Ook het transformatiedoel 'één plan' lijkt in de praktijk nog niet goed te werken. Uit het kwalitatief onderzoeksdeel komt naar voren dat de dossierplicht die individuele hulpverleners hebben (dus om ieder in hun eigen registratiesysteem een plan op te nemen), maakt dat er nog steeds meerdere varianten op het plan voor een gezin kunnen bestaan. Uit het kwantitatief onderzoeksdeel blijkt dat 67% van de respondenten aangeeft dat er voor het gezin één hulpplan is

gemaakt en 16% twee plannen of meer. Bij 17% van de respondenten is er helemaal geen plan tot stand gekomen.

- **Streven naar kostenbesparing heeft effect op inhoudelijke keuzes: de gemeente gaat op de stoel van de hulpverlener zitten**
- **Signalen over druk vanuit gemeenten op ouders om lichtere of goedkopere vormen van hulp te accepteren**

Zorgelijk zijn de signalen van ouders en professionals dat gemeenten druk uitoefenen om omwille van kostenbesparing en efficiëntie andere of lichtere hulp te accepteren. PGB's die worden omgezet in Zorg in Natura omdat die plekken al zijn ingekocht. Kleinere en kortlopende persoonsgebonden budgetten die worden toegekend. Verwijzers die er tegenaan lopen dat wanneer de ingekochte hulptrajecten vergeven zijn, een minder passend aanbod wordt gedaan. Vanzelfsprekend zijn kosten een legitieme factor in het toekennen van hulp. Maar er bestaat een risicovol grijs gebied tussen het financieel belang en het individuele kindbelang, waarvan het nu lijkt dat de wijzer soms verkeerd uitslaat. Waar het kindbelang ondergeschikt wordt gemaakt aan financiën, wordt een grens overschreden.

- **Kinderen van wie niet direct duidelijk is onder welke wetgeving ze vallen, ondervinden problemen bij het krijgen van hulp**
- **Kinderen van wie niet direct duidelijk is onder welke gemeente ze vallen, ondervinden problemen bij het krijgen van hulp**

De rafelige aansluiting tussen de Jeugdwet en andere wetgeving in het sociaal domein leidt voor sommige kinderen tot problemen. Het komt voor dat partijen naar elkaar wijzen om verantwoordelijkheid te nemen voor de financiering van de hulp. Dit kan ten koste gaan van tijdige hulp voor kwetsbare kinderen. Een vergelijkbare bureaucratische oorzaak maakt dat het woonplaatsbeginsel beperkend kan werken op de toegankelijkheid van de jeugdhulp voor sommige kinderen. Het komt voor dat gemeenten hun verantwoordelijkheid afschuiven als ze twifelen of zij verantwoordelijk zijn. Die bureaucratische onderhandelingen kosten veel tijd (en dus geld) die niet in de hulpverlening gaat zitten. Bovendien levert de vertraging die het kost jongeren, ouders en professionals veel frustratie op.



## Hoofdstuk 5 - Conclusies en aanbevelingen

### 5.1 Conclusie

De decentralisatie moest leiden tot snellere, samenhangende hulp op maat voor kwetsbare kinderen en vermindering van de regeldruk voor professionals. De Kinderombudsman stelt vast dat die transformatiedoelen negen maanden na de transitie duidelijk nog niet zijn behaald. Deels is dat een gevolg van de complexiteit van de operatie, maar deels is dat ook het resultaat van intentioneel handelen door gemeenten, aanbieders en Rijk.

Dat laatste vindt de Kinderombudsman kwalijk. Hij constateert dat inkoopgedrevenheid, organisatiebelangen en administratieve lasten bij gemeenten en aanbieders in toenemende mate van invloed zijn op de toegang tot en de kwaliteit van de jeugdhulp. Het uitblijven van tijdige herindicaties en beschikkingen en het ontstaan van onnodige wachtlijsten zijn daar directe gevolgen van, met aanzienlijke gevolgen voor kinderen en hun ouders.

De Kinderombudsman acht het onbestaanbaar dat bureaucratisch getouwtrek over de in te zetten hulp of over wie er verantwoordelijk is voor de kosten, soms zwaarder lijken te wegen dan de passendheid en tijdigheid van de hulp aan een kind. De Kinderombudsman constateert tot zijn schrik dat het erop lijkt dat gemeenten steeds vaker uit besparingszin op de stoel van de hulpverlener of behandelaar gaan zitten. Bijvoorbeeld doordat zij ouders onder druk zetten een goedkoper alternatief te accepteren. Natuurlijk kunnen kosten een legitieme factor zijn, en is minder hulp soms passend. Maar bij het bepalen van het traject of de behandeling die een kind krijgt, moet zijn of haar individuele belang voorop staan en niet het financiële of organisatorische belang van de gemeente. Dat lijkt nu niet het geval. Waar het kindbelang ondergeschikt wordt gemaakt aan financiën, wordt een principiële grens overschreden.

De transformatie komt nog moeizaam van de grond, onder meer door verantwoordingsseisen en de oude financieringsstructuur in productcodes. Er wordt nog teveel aanbodgericht gewerkt in plaats van vraaggestuurd, waardoor maatwerk en flexibiliteit worden bemoeilijkt. Het afgeven van beschikkingen kost teveel tijd. Tijd en aandacht die niet aan kinderen en jongeren wordt besteed.

De Kinderombudsman constateert dat er urgent aandacht nodig is voor de nieuwe 'schotten' die zijn ontstaan langs de rafelranden van de Jeugdwet. De aansluiting met andere wetgeving die betrekking heeft op zorg voor kinderen loopt nog niet goed, waardoor vooral kinderen met meervoudige problematiek te lang zonder hulp blijven. Ook ontstaan er discussies of een gemeente op basis van het woonplaatsbeginsel wel of niet verantwoordelijk is voor de hulp aan het kind. Beide schotten kunnen nadelig uitpakken voor de tijdigheid of de passendheid van de hulp aan kinderen.

Inmiddels is de inkoop door gemeenten van de zorg voor 2016 in volle gang. De Kinderombudsman is bezorgd wat dit betekent voor de jeugdhulp die volgend jaar beschikbaar is. Er kunnen grote verschuivingen tussen behoefte en aanbod gaan optreden nu het overgangsrecht voor kinderen afloopt. Nu er veel zorgindicaties ambtshalve worden verlengd en het herindiceren voor een deel is uitgesteld tot volgend jaar, acht hij het reëel er in het voorjaar van 2016 een nieuw even groot probleem bestaat. Al die tijd verkeren kinderen en ouders in onzekerheid.

En nog steeds heeft de Kinderombudsman zorgen of gemeenten de kinderen die nieuw het jeugdhulpsysteem in moeten komen enerzijds op tijd in beeld krijgen, en anderzijds voldoende expertise in huis hebben om hen snel passende hulp te bieden. Hoewel de toegang steviger staat dan een half jaar eerder, zijn er nog steeds kritische zwakke plekken. Om een dekkend en snel systeem van toegang te krijgen zijn verbetering van de afstemming tussen verwijzers (wijkteamleden en huisartsen) onderling en overzicht over de door gemeenten ingekochte hulp essentieel.

Tot slot is een positieve noot ook op zijn plek. Ook in deze tweede meting (juni 2015) zijn jongeren en hun ouders overwegend positief over de kwaliteit en de continuïteit van de hulp die ze krijgen. Met een rapportcijfer 7,4 gemiddeld is opnieuw een compliment aan jeugdhulpprofessionals op zijn plaats. Daarbij moet wel worden aangemerkt dat dit cliënten betreft die al voor de decentralisatie in het systeem waren, niet wie in 2015 nieuw de jeugdhulp in kwam. De Kinderombudsman constateert bovendien een lichte toename in het aantal respondenten dat een (sterke) achteruitgang ervaart in de kwaliteit van de hulp (14%, was 11% in Q1). Hij zal de komende tijd nauwlettend volgen of die stijging doorzet, en of dat een gevolg is van de beschreven knelpunten.

## 5.2 Aanbevelingen

Het Rijk draagt stelselverantwoordelijkheid voor de jeugdhulp, ook al is het systeem gedecentraliseerd. Tegelijk lijken veel oplossingen voor de geconstateerde knelpunten lokaal of regionaal te moeten worden gevonden. De meeste aanbevelingen van de Kinderombudsman zijn dan ook gericht op gemeenten. Het is voor gemeenten echter uiterst complex deze problemen ieder voor zich op te lossen. De Kinderombudsman doet een oproep aan het Rijk om gemeenten hierin te ondersteunen en aan de VNG om gemeenten hierin zoveel mogelijk gezamenlijk handvatten te bieden.

De Kinderombudsman vraagt gemeenten om:

- Bij toekenning van jeugdhulp altijd het belang van het kind te laten prevaleren boven het organisatiebelang en daarmee hun wettelijke zorgplicht gestand te doen.

- De verwijzer te allen tijde de ruimte te geven om de hulp toe te kennen die nodig is. In hulplannen en beschikkingen zou de onderbouwing 'waarom is deze hulp voor dit kind passend?' standaard geëxpliciteerd moeten worden.
- Het bewustzijn bij alle betrokkenen te vergroten over de fundamentele rechten van kinderen, door in gezamenlijkheid (en met ondersteuning van de VNG) het debat te voeren over de afweging tussen het belang van het kind en het belang van de organisatie.
- Prioriteit te geven aan het voorkomen en bestrijden van onnodige en schadelijke wachtlijsten, bijvoorbeeld door prikkels weg te nemen die samenwerking tussen aanbieders belemmeren, door flexibel om te gaan met budgetplafonds en door verwijzers inzicht te verschaffen in de beschikbare hulp.
- Prioriteit te geven aan het afronden van de herindicaties, zodat kinderen en ouders snel duidelijkheid krijgen. Bij het toekennen van nieuwe indicaties moet de hoogst mogelijke zorgvuldigheid in acht worden genomen, evenals in de communicatie met kinderen en ouders hierover.
- Prioriteit te geven aan het op orde brengen van de essentiële randvoorwaarden voor een sterke toegang.
- Prioriteit te geven aan het verbeteren van de afstemming tussen verwijzers en andere professionals in de toegang.
- Nadrukkelijk aandacht te besteden aan het signaleren van kwetsbare kinderen die nog niet op de radar zijn.
- Zich gedurende de transformatiefase coulant op te stellen in het nemen van verantwoordelijkheid voor de hulp aan een kind, zodat geen tijd verloren gaat aan gesteggel tussen instanties (bij discussie over aanpalende wetgeving) of tussen gemeenten onderling (bij het woonplaatsbeginsel).
- Van wethouders vraagt dit de durf om soms de kost voor de baat uit te laten gaan. Van gemeenteraden vraagt dit enerzijds kritische monitoring of gemeenten de essentiële randvoorwaarden hebben gerealiseerd voor een kwalitatieve toegang, en anderzijds steun aan moedige wethouders die kinderen zorg bieden die misschien niet direct financieel gedekt is.

De Kinderombudsman vraagt aanbieders om:

- Zich niet te laten meevoeren in een aanbodgerichte structuur maar te blijven denken vanuit het belang van kinderen.
- Transparant te zijn over capaciteit en het ontstaan van onnodige wachtlijsten te voorkomen door kinderen zo nodig door te verwijzen naar een andere aanbieder.
- De eigen werkwijze met betrekking tot afzonderlijke dossiervoering kritisch onder de loep te nemen en actief aan de slag te gaan met het transformatiedoel 'één gezin, één plan'.

De Kinderombudsman vraagt het Rijk om:

- Verantwoordelijkheid te nemen voor de ontstane situatie waarin de toegang tot en de kwaliteit van de jeugdhulp door inkoopgedrevenheid, organisatiebelangen en administratieve lasten worden bedreigd, en te doen wat nodig is om dit op te lossen.
- Landelijke richtlijnen te ontwikkelen om de ontstane rafelranden van de Jeugdwet en aanpalende wetgeving evenals problemen met het woonplaatsbeginsel uniform op te lossen.

## Bijlage - Verantwoording onderzoeksrapport

### **Kwantitatief: enquête onder kinderen en ouders**

Om de kwaliteit en toegang van de jeugdhulp in 2015 te onderzoeken is een vragenlijst uitgezet onder kinderen en jongeren die gebruik maken van jeugdhulp (en/of hun ouders). Het doel van deze enquête is om de ervaringen van kinderen en jongeren (en hun ouders) zoveel mogelijk te kwantificeren. De vragenlijst die is gebruikt ten behoeve van deze tweede deelrapportage is grotendeels gelijk aan de lijst die is gehanteerd voor de eerste rapportage. De vragenlijst gaat vooral over de ervaren kwaliteit van de jeugdhulp en de continuïteit en toegang jeugdhulp. In een aparte bijlage is de vragenlijst opgenomen.

### **AANPAK ENQUETE**

Uit elk van de 42 jeugdzorgregio's zijn twee gemeenten geselecteerd. Gemeenten uit de eerste ronde zijn voor deze ronde opnieuw benaderd en maakten onderdeel uit van de selectie. Bij die selectie van de overige gemeenten is rekening gehouden met gemeentegrootte en mate van stedelijkheid, zodat er een representatieve spreiding over het land ontstond. Uiteindelijk zijn 89 gemeenten 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 naar gestreefd dat de gevraagde gemeenten in totaal ruim 20.000 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 de voorkeur had dat het kind zoveel mogelijk 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 34 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 maken tussen de respondenten en de antwoorden 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 39 van de 88 benaderde gemeenten bleek het niet mogelijk om te voldoen aan het verzoek om brieven naar jeugdhulpgebruikers te versturen. Tien gemeenten konden vanwege een capaciteitsprobleem niet voldoen aan het verzoek en zes gemeenten hadden de gegevens van cliënten niet zodanig op orde dat ze de brieven konden verzenden. Voor vier gemeenten maakte een combinatie van deze twee redenen het onmogelijk om aan het verzoek te voldoen. Twee gemeenten hebben van medewerking afgezien, omdat zij zelf een onderzoek onder cliënten die jeugdhulp ontvangen (gaan) uitvoeren. Tien gemeenten hebben niet op het verzoek gereageerd ondanks herhaalde contactpogingen met de gemeente. Eén gemeente was van mening dat het nog te vroeg na de decentralisatie is om onderzoek te doen en één gemeente wilde vanwege privacy van haar cliënten niet meewerken aan het onderzoek. Tot slot zijn er vijf 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 49 gemeenten. Gezamenlijk zijn de gemeenten die hun medewerking hebben verleend aan het onderzoek gevraagd ongeveer 12.000 uitnodigingsbrieven te verzenden. De respons is 1.036; 831 ouders en 205 kinderen hebben de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 8%.

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 het CBS.

Met de respons van 1.036 weten we vanuit de standaardafwijking dat we met een betrouwbaarheid van 95% representatieve uitspraken kunnen doen. Hierbij wordt

een foutmarge van 5% gehanteerd. Uitkomsten op vragen die door een kleiner aantal respondenten zijn beantwoord, bijvoorbeeld omdat die vragen alleen bedoeld waren voor een deel van de respondenten, moeten als indicatief worden beschouwd.

### **Kwalitatief: lokale analyse in gemeenten**

Het kwalitatieve onderzoeksdeel bestaat uit een analyse van de signalen die bij de Kinderombudsman zijn binnengekomen vanuit jongeren, ouders en professionals en een analyse van het lokale jeugdhulpsysteem in vijf gemeenten door middel van gesprekken met kinderen, ouders, gemeenteambtenaren en professionals. De professionals werken bij jeugdhulpinstellingen, jeugdbeschermingstafels, Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) of sociale wijkteams.

### **AANPAK**

Voor het kwalitatieve onderzoeksdeel werden, verdeeld over het land, met een diverse gemeentegrootte 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 gesprek is gevraagd naar gegevens van professionals die in de toegang actief zijn. Onafhankelijk van de gemeenten is tevens contact gelegd met jeugdhulpinstellingen die actief zijn in de betreffende gemeente. Via deze instellingen zijn de onderzoekers in contact gekomen 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 onder meer over het specialistisch werken in een generalistische omgeving, over knelpunten die ontstaan als gevolg van organisatieproblemen en bureaucratie en over de hulp aan kinderen van wie niet gelijk helder is welke gemeente verantwoordelijk is voor hun zorg. Hierbij werd per onderwerp gevraagd of de geïnterviewde hier ervaring mee had en wat in het tweede kwartaal van 2015 positief en 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 van de 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 vertegenwoordigers van de gemeente en jeugdhulpprofessionals 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”<sup>25</sup>. Tot slot is iedere jeugdige, dan wel wettelijke vertegenwoordiger gevraagd een toestemmingsverklaring te ondertekenen voor deelname aan het onderzoek.

### **VERLOOP GESPREKKEN**

Bij de vijf voor deze onderzoeksronde geselecteerde gemeenten zijn in juni en juli 2015 uiteindelijk 42 gesprekken gevoerd. We spraken zestien kinderen en/of hun ouders persoonlijk. We voerden vier gesprekken met medewerkers van de gemeente. Eén gemeente wenste niet geïnterviewd te worden voor het onderzoek. Er is met 26 professionals die werkzaam zijn in de jeugdhulp gesproken. Van deze laatste groep werken er acht in een instelling voor gespecialiseerde jeugdhulp, zeven bij een gecertificeerde instelling, vier bij de toegang (zoals een wijkteam), drie in de jeugd- en opvoedhulp, drie in de pleegzorg en één in de jeugd-ggz.

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.

---

<sup>25</sup> L. Winder, *Richtlijnen voor gesprekken met kinderen over mishandeling*, Tijdschrift Kindermishandeling, nr. 2, juni 2009



## Bijlage - 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. Het is de taak van de Kinderombudsman om zowel de Rijksoverheid als de lokale overheden op hun verantwoordelijkheden aan te spreken. Met betrekking tot de zorg voor en hulp aan kinderen zijn de volgende bepalingen uit het IVRK relevant<sup>26</sup>.

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 kindzorg 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 kindbeschermingsmaatregelen 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

<sup>26</sup> 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.

die niet in het eigen gezin kunnen opgroeien) en artikel 25 (recht op periodieke 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.

Samenvattend: Nederland moet op basis van het 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.

## Bijlage - Vragenlijsten enquête

# 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 krijgt. Zijn er veranderingen? 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 15 augustus 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?

Namens de Kinderombudsman alvast bedankt voor je medewerking!

### 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?

### 2. Ik ben een

- Jongen
- Meisje

### 3. In welke gemeente woon je?

### 4. Wat voor hulp ontvang je?

Je mag meerdere antwoorden invullen.

- Hulp waarbij ik thuis woon of bij familie of vrienden (zonder verblijf)
- Hulp waarbij ik (voor een deel) niet thuis woon (je verblijft niet thuis, denk ook aan verblijf in logeerhuizen, alleen tijdens weekenden of juist door de week)

### 5. Komt de hulpverlener bij je thuis, of ga jij naar de hulpverlener toe?

- De hulpverlener komt bij mij thuis
- Niet bij mij thuis (ik ga naar de hulpverlener toe)

### 6. Krijg je in je eentje hulp of in een groep?

- Ik krijg in mij eentje hulp
- Ik krijg in een groep hulp

### 7. Wat voor hulp ontvang je? (met verblijf)

- Ik verblijf in een pleeggezin of vakantie-/weekendopvang bij een pleeggezin
- Ik verblijf in een gezinshuis, logeershuis, zorgboerderij
- Ik verblijf in een gesloten instelling (in opdracht van de kinderrechter)
- Ik verblijf in een (leef)groep met andere jeugdigen. Hieronder valt bijvoorbeeld ook begeleid wonen en kamertraining
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_



De duidelijkheid over wat je kan verwachten van de hulp

De inspraak die je hebt gehad bij het bepalen van de soort hulp

#### Ruimte voor toelichting

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

	Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens
Mijn hulpverlener(s) luistert/luisteren 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(s)	<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(s)/hulpinstelling(en) houdt/houden 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 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.

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

- Ja  
 Nee

#### 16. 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: \_\_\_\_\_

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

- Ja  
 Nee

#### Zo ja, ik zou:

#### 18. Hoe is de hulp die je krijgt voor je geregeld?

- Via een deskundige in dienst van of namens de gemeente (Toelichting: In elke gemeente heet een (sociaal) wijkteam anders, denk bijvoorbeeld ook aan een gezinscoach, buurtcoach, thuiscoach, buurtteam, jeugdteam, gezinsteam enz.)  
 Via de huisarts  
 Via de jeugdarts  
 Via een specialist  
 Anders namelijk: \_\_\_\_\_  
 Weet ik niet

#### 19 Is er een gesprek geweest over welke hulp je nodig hebt?



duidelijk aan welke  
doelen ik werk

In het plan staat  
duidelijk wie wat  
doet of gaat doen en  
wanneer

**26. Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling: "Ik ben tevreden over het opgestelde plan"**

Als er meerdere plannen zijn gemaakt, dan kan je plan als plannen lezen.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- N.v.T

**Waarom ben je wel / niet tevreden over het opgestelde plan?**

**27. Wil je nog iets anders zeggen over het gesprek met de hulpverlener?**

**28. Kon je direct de hulp krijgen of moest je wachten?**

- Ik kon de hulp direct krijgen
- Ik moest een maand wachten
- Ik moest 2 tot 4 maanden wachten
- Ik moest 5 maanden of langer wachten
- Weet ik niet

**Ruimte voor toelichting:**

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.**

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

	Ja	Nee	Weet ik niet
Is de persoon/ zijn de personen van wie je de hulp ontvangt veranderd? Bijvoorbeeld je gezinsvoogd, of je trainer of je psycholoog?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Is de organisatie/ zijn de organisaties waarvan je hulp ontvangt veranderd?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Heb je andere hulp gekregen, op of vlak voor of na 1 januari 2015?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wordt er gewerkt met hetzelfde hulpprogramma/ dezelfde hulpprogramma's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Ruimte voor toelichting:**

**30. 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**

**31. 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**

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

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**Ruimte voor toelichting**

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

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

**De Kinderombudsman wil dit najaar nog een 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.

**De Kinderombudsman wil graag met een aantal jongeren (en/of hun ouders) persoonlijke gesprekken voeren over de hulp die zij ontvangen. Zou je mee willen werken aan zo'n gesprek? De gesprekken vinden plaats in juli en augustus. Er komt dan iemand van de Kinderombudsman bij jou thuis of op een andere plek naar jouw keuze langs. De dingen die je vertelt zijn anoniem.**

- Ja
- Nee

**Zo ja, wat is dan je naam en telefoonnummer?**

Wat is je naam?

Wat is je telefoonnummer?

Er wordt vertrouwelijk omgegaan met de antwoorden die je geeft. Je naam en telefoonnummer worden alleen gebruikt om contact met je op te kunnen nemen voor het gesprek. Na afloop van dit onderzoek worden je naam en telefoonnummer uit ons bestand verwijderd.

**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 krijgt. Zijn er veranderingen? 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 15 augustus 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?

Namens de Kinderombudsman alvast bedankt voor je medewerking!

### 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?

### 2. Uw kind is een

- Jongen
- Meisje

### 3. In welke gemeente woont uw kind?

### 4. Wat voor hulp ontvangt uw kind?

Je mag meerdere antwoorden invullen.

- Hulp waarbij uw kind thuis woont of bij familie of vrienden (zonder verblijf)
- Hulp waarbij uw kind (voor een deel) niet thuis woont (uw kind verblijft niet thuis, denk ook aan verblijf in logeerhuizen, alleen tijdens weekenden of juist door de week)

### 5. Komt de hulpverlener naar uw kind toe, of gaat uw kind naar de hulpverlener toe?

- De hulpverlener komt bij ons thuis
- Niet bij ons thuis (Mijn kind gaat naar de hulpverlener toe)

### 6. Krijgt uw kind individuele hulp of groepshulp?

- Individuele hulp
- Hulp in een groep

### 7. Wat voor hulp ontvangt uw kind? (met verblijf)

- Mijn kind verblijft in een pleeggezin of vakantie-/weekendopvang bij een pleeggezin
- Mijn kind verblijft in een gezinshuis, logeershuis, zorgboerderij
- Mijn kind verblijft in een gesloten instelling (in opdracht van de kinderrechter)
- Mijn kind verblijft in een (leef)groep met andere jeugdigen. Hieronder valt



De duidelijkheid over wat uw kind kon verwachten van de hulp

De inspraak die uw kind heeft gehad bij het bepalen van de soort hulp

De inspraak die ik als ouder heb gehad bij het bepalen van de soort hulp

#### Ruimte voor toelichting

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

	Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer 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"/>
De hulpverlener(s) luistert/luisteren 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(s) 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(s)/hulpinstelling(en) houdt/(houden) 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 gaan over uw 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.

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

- Ja  
 Nee

#### 16. 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  
 Van de gemeente  
 Gehoord via de media  
 Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

#### 17. Weet u waar u terecht kunt als u nieuwe of andere hulp nodig hebt voor uw kind?

- Ja  
 Nee

#### Zo ja, ik zou:

#### 18 Hoe is de hulp die uw kind krijgt geregeld?

- Via een deskundige in dienst van of namens de gemeente (Toelichting: In elke gemeente heet een (sociaal) wijkteam anders, denk bijvoorbeeld ook aan een gezinscoach, buurtcoach, thuiscoach, buurtteam, jeugdteam, gezinsteam enz.)  
 Via de huisarts  
 Via de jeugdarts  
 Via een specialist

Anders namelijk: \_\_\_\_\_

Weet ik niet

**19 Is er een gesprek geweest over welke hulp uw kind nodig heeft?**

Ja

Nee

Weet ik niet

**20. Is er ook gesproken met uw kind?**

Ja, bij het hele gesprek

Ja, bij een deel van het gesprek

Nee

**21. Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over het gesprek**

Indien uw kind niet bij het gesprek aanwezig was, kunt u bij de betreffende vragen 'niet van toepassing' invullen.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Niet van toepassing
Er is goed geluisterd naar wat mijn kind nodig heft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is goed naar de situatie van mijn kind gekeken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik mocht mijn mening als ouder/verzorger geven tijdens het gesprek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn kind mocht zijn/haar mening geven in het gesprek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is goed geluisterd naar de	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

mening van mijn kind

Er is goed geluisterd mijn mening als ouder/verzorger

Ik voelde mij als ouder/verzorger serieus genomen door de hulpverlener

**22. Heeft de hulpverlener gevraagd wat u of uw kind zelf kan doen om de hulpvraag op te lossen?**

Ja

Nee

Weet ik niet

**Zo ja, wat vond u ervan dat de medewerker van de gemeente dat aan u (of uw kind) vroeg?**

**23. Hoe vaak hebben u en uw kind uw verhaal moeten vertellen voordat uw kind de juiste hulp kreeg?**

1 keer

2 keer

3 keer

4 keer

5 keer of vaker

Weet ik niet

**Ruimte voor toelichting**

**24. 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. Denk aan een behandelplan, leefzorgplan, gezinsplan, hulpverleningsplan, veiligheidsplan, herstelplan enz.

- Ja, 1 plan
- Ja, 2 plannen
- Ja, 3 of meer plannen
- Nee
- Weet ik niet

**25. Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen**

Als er meerdere plannen zijn gemaakt, dan kunt u plan als plannen lezen.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.T
In het plan staat welke hulp de overige gezinsleden krijgen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In het plan staat de hulp die mijn kind nodig heeft beschreven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In het plan staat duidelijk aan welke doelen mijn kind werkt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In het plan staat duidelijk wie wat doet of gaat doen en wanneer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**26. Geef aan in hoeverre u het eens bent met de stelling: "Ik ben tevreden over het opgestelde plan"**

Als er meerdere plannen zijn gemaakt, dan kunt u plan als plannen lezen.

- Helemaal mee eens

- Mee eens
- Neutraal
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- N.v.T

**Waarom bent u wel / niet tevreden over het opgestelde plan?**

**27. Wilt u nog iets anders zeggen over het gesprek met de hulpverlener?**

**28. Kon uw kind direct de hulp krijgen of moest uw kind wachten?**

- Mijn kind kon de hulp direct krijgen
- Mijn kind moest een maand wachten
- Mijn kind moest 2 tot 4 maanden wachten
- Mijn kind moest 5 maanden of langer wachten
- Weet ik niet

**Ruimte voor toelichting:**

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

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

**29. 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/ zijn de personen met wie uw kind te maken heeft veranderd? Bijvoorbeeld de gezinsvoogd, of de trainer of de psycholoog?

Is de organisatie/ zijn de organisaties 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/ dezelfde hulpprogramma's?

**Ruimte voor toelichting:**

**30. Krijgt uw kind 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**

**31. 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**

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

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**Ruimte voor toelichting**

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

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

**De Kinderombudsman wil dit najaar nog een 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.

**De Kinderombudsman wil graag met een aantal ouders (en/of hun kind) persoonlijke gesprekken voeren over de hulp die uw kind ontvangt. Zou u mee willen werken aan zo'n gesprek? De gesprekken vinden plaats in juli en augustus. Er komt dan iemand van de Kinderombudsman bij u thuis of op een andere plek naar uw keuze langs. De dingen die u vertelt zijn anoniem.**

- Ja
- Nee

**Zo ja, wat is uw naam en telefoonnummer?**

Wat is uw naam?

Wat is uw telefoonnummer?

Er wordt vertrouwelijk omgegaan met de antwoorden die u geeft. Uw naam en telefoonnummer worden alleen gebruikt om contact met u op te kunnen nemen voor het gesprek. Na afloop van dit onderzoek worden uw naam en telefoonnummer uit ons bestand verwijderd.

**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.